



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Habilidades sociales y su influencia en el desempeño laboral de
los colaboradores con discapacidad en los mercados retail,
Trujillo-2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Delgado Esquerre, Dilan Ray (ORCID: 0000-0001-8728-0970)

Sierra Gonzales, Lucia Alejandra (ORCID: 0000-0002-0314-9420)

ASESORA:

Mg. Alva Morales, Jenny (ORCID: 0000-0002-2598-1912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por ser todo el tiempo mi guía,
por darme fortaleza y determinación
para alcanzar mis objetivos.

A mi abuelo. Gracias por tus
enseñanzas, por los mensajes de
aliento y tu manera de orientarme para
afrontar las verdades de esta vida.

Dilan

A mi familia, por su esfuerzo, estar
siempre conmigo y ser parte del proceso
de mi formación profesional.

A mi abuelo, por la confianza, amor
infinito y enseñanzas basadas en
experiencias y risas.

A mi tía, por inspirarme a investigar
sobre este tema.

Alejandra

Agradecimiento

Agradezco a mi familia, especialmente a mi madre por confiar y creer en mí y en mis expectativas.

A los docentes por la cordialidad de compartir sus conocimientos y consejos para consolidar el éxito culminado.

Dilan

A Dios por darme la fuerza necesaria, hermanos grandiosos y amigos correctos.

Agradezco a todos los docentes que supieron dejar huellas en mi camino, por sus conocimientos, consejos y creer en mí; por amar su profesión y hacer que ame y respete la mía.

A mi madre por ser mi guía y apoyo. A mi padre por estar presente a pesar de la distancia.

Alejandra

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez.	22
3.5. Procedimiento	23
3.6. Métodos de análisis de datos.	24
3.7. Aspectos éticos.	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
VIII. PROPUESTA	38
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz sobre la operacionalización de las variables de estudio.....	48
Tabla 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
Tabla 3 Interpretación de la escala del Coeficiente Alfa de Cronbach.....	62
Tabla 4 Análisis de confiabilidad del cuestionario sobre Habilidades Sociales.....	62
Tabla 5 Análisis de confiabilidad del cuestionario sobre Desempeño Laboral.....	63
Tabla 6 Habilidades sociales y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	25
Tabla 7 Nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	26
Tabla 8 Nivel de desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	27
Tabla 9 Habilidades sociales y su influencia en la habilidad técnica del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	28
Tabla 10 Habilidades sociales y su influencia en la habilidad humana del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	29
Tabla 11 Habilidades sociales y su influencia en la habilidad conceptual del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	30
Tabla 12 Contrastación de hipótesis.....	70

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama del diseño de investigación	20
Figura 2 Habilidades sociales influye en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	64
Figura 3 Identificar el nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	65
Figura 4 Analizar el nivel en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	66
Figura 5 Habilidades sociales influye en la habilidad técnica del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	67
Figura 6 Habilidades sociales influye en la habilidad humana del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	68
Figura 7 Habilidades sociales influye en la habilidad conceptual del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019.....	69

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general analizar si las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019. Consecuentemente, el estudio descriptivo correlacional-causal aplicó dos cuestionarios validados sobre una muestra no probabilística constituida por 30 colaboradores en los mercados *retail* de Trujillo.

Los resultados evidenciaron que existe 50.0% de nivel medio asociación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral. El nivel de habilidades sociales que predomina es 80% en nivel medio y el nivel de desempeño laboral que predomina es 53% en el mismo nivel. Así mismo, la hipótesis planteada se comprueba mediante el estadístico Rho de Spearman = 0.816 con un valor $p = 0.00$. En conclusión, las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

Palabras clave: discapacidad, habilidades sociales, negociación, habilidad humana.

Abstract

The objective of this research is to analyze whether social skills influence the job performance of employees with disabilities in the *retail* markets of Trujillo, 2019. Consequently, the descriptive correlational-causal study applied two validated questionnaires on a non-probability sample made up of 30 collaborators in the *retail* markets of Trujillo.

The findings showed that there is 50.0% of the medium level association between social skills and job performance. The prevalent level of social skills is 80% at the intermediate level and the prevalent level of job performance is 53% at the same level. In the same way, the hypothesis proposed is tested using the Spearman's Rho statistic = 0.816 with a p value = 0.000. In conclusion, social skills influence the job performance of employees with disabilities in the *retail* markets of Trujillo, 2019.

Keywords: disability, social skills, negotiation skills, human ability competition.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años a nivel internacional en el ámbito laboral se habla mucho sobre las habilidades sociales o desarrollo de las habilidades blandas para mejorar el desempeño en el espacio laboral debido a que las personas transcurren gran parte del día en sus trabajos enfrentándose a múltiples problemas. Los departamentos de recursos humanos de las organizaciones prioritariamente focalizan, desde la etapa de reclutamiento, la búsqueda y desarrollo de las relaciones interpersonales, actitud positiva, resiliencia, liderazgo, etc. Más aún, seleccionan más capital humano que se caracterice por su actitud positiva que por sus destrezas físicas. En este proceso, incluso se han integrado personas en condición de discapacidad a los diferentes entornos de la sociedad inclusive el laboral.

Deming (2017) afirma que las habilidades sociales reducen el costo de coordinación, conflictos entre los empleados clientes y otros beneficios. Sin embargo, estos empleados están preparados para mejorar el desempeño laboral, el cual según Chiavenato (1999) se refleja por el esfuerzo de sus capacidades y habilidades o como lo vea el empleador, un proceso que deba ser estimulado o juzgado de acuerdo a las cualidades de la persona.

Según el informe Jobvite de Nación del reclutador de Estados Unidos, se descubre lo que los reclutadores piensan sobre la diversidad de contratación y las habilidades sociales que realmente se necesitan. Sin embargo, estas habilidades aún son difusas porque se presta atención sobre el trabajo en equipo, estímulos de autosugestión, exposición de su desempeño laboral pero no al desarrollo de estas habilidades. Así también, un estudio del BID en el 2013 se descubre que existe una brecha diferencial entre las habilidades sociales desarrolladas en las instituciones educativas y las que realmente se requieren en el mercado de trabajo. Pues queda claro que dominar las habilidades sociales requiere tiempo y práctica sostenible (Salfi, 2018). Así mismo, como el peor de los males, solo el 18.7% de las personas con discapacidad están empleadas en los Estados Unidos, con una tasa de desempleo que es el doble de la tasa de desempleo para las personas sin discapacidad. Y muchos empleadores aún no están seguros de qué adaptaciones están obligados a proporcionar a los empleados con discapacidades por ley (Creighton, 2018).

En el Perú, hay 3'051.612 de personas con discapacidad permanente; es decir, el 10,4% de la población peruana, según el censo 2017. Alberto Casas, gerente general de Fais Perú, organización sobre implementación de mecanismos de inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad, precisó que existe un incremento de esta población en el país y que las empresas estatales deben contratar personas con discapacidad en no menos al 5% del total de su personal y los privados están obligados a contratar al 3% del total de su personal, acorde a la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. Casas, además, resaltó la gran participación de estas contrataciones laborales sin embargo solo se aprecia en las grandes organizaciones, muchas de capital extranjero de reciente inversión en el país, pero con una visión más amplia e inclusiva (El Comercio, 2018)

En el contexto nacional, el 81% de los trabajadores encuestados considera que un buen clima con buena comunicación es muy importante para su desempeño laboral y el 19% precisó que este aspecto no influye en sus funciones, el 70% indica que toman en cuenta sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones y el 30% señalan que podrían ser más sociables sí los tomaran en cuenta. Un 36% opina que la falta de reconocimiento es una dificultad para el buen desempeño laboral (Aptitus, 2018).

En las empresas *retail*, los colaboradores pasan gran parte del día en el trabajo resolviendo casi siempre diversos problemas con sus superiores, colegas o los clientes. En este contexto laboral los inconvenientes son múltiples, no solo con sus compañeros de trabajo sino también con los clientes. Por eso, las habilidades sociales como parte de las habilidades blandas han tenido gran importancia y valor en los negocios de hoy, ya que sirven para resolver inconvenientes y enfrentar de manera correcta la jornada laboral (Salfi, 2018).

Así mismo, se observa que las empresas *retail* de la localidad de Trujillo contratan personal con discapacidad parcial; sin embargo, estos colaboradores solo se les observa realizando trabajos operativos, mecánicos o repetitivos en ambientes alejados del personal y los clientes, sin tener la oportunidad de desarrollar sus reales competencias como personas útiles. Es decir, las organizaciones solo cumplen con el requisito de contratación, pero no prestan

mayor interés en hacer que estas personas se integren socialmente y desatendiendo el verdadero propósito en la administración de los recursos humanos o “talento”, el desarrollo personal y/o profesional. Finalmente, el desempeño del colaborador discapacitado se suscribe únicamente en el desempeño de sus habilidades técnicas más que las habilidades humanas y/o conceptuales.

Ante esta preocupación de mejorar las habilidades sociales y la continua preocupación de potenciar el desempeño laboral en el capital humano de las organizaciones, las escuelas, universidades y escuelas de posgrado ya están preparando a los jóvenes y adultos en ello para sus futuros centros de trabajo. Por otro lado, es fundamental conocer el impacto que le genera la contratación de personas con gran capacidad y competencia laboral quienes pueden demostrar sus habilidades sociales y trabajo efectivo en el mercado comercial. Por ello es importante conocer el grado de influencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral dentro de las organizaciones. Estas razones son suficientes para investigar sobre la influencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral en los empleados de las empresas en mención.

Ante la descripción de la realidad problemática se plantea la siguiente interrogante: ¿Las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* Trujillo, 2019?

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) una investigación responde a cinco formas justificables sustentadas a continuación: Es conveniente porque la presente investigación sirvió para analizar las condiciones reales en que los colaboradores ejercitan sus habilidades sociales influyendo en el desempeño laboral de los mismos en las empresas *retail* para mejorar sus servicios de atención. Además, genera mayor conocimiento del cliente interno y el reconocimiento de su impacto frente a la inclusión social en su lugar de trabajo. Por lo tanto, permitió valorar el impacto de los colaboradores en las empresas. Tiene relevancia social porque recae en la práctica laboral de los empleados como capital humano en una sociedad más comprensible con un enfoque inclusivo y de relaciones humanas (contratación de personal con discapacidad).

Lo que hace que la investigación sea significativa es conocer el impacto que genera el potencial del cliente interno en las empresas y la sociedad. Bases de la economía de los países en desarrollo. Las implicaciones prácticas, se identifica en el impacto generado sobre las contrataciones con fines inclusivos para así formar o crear estrategias que podrían ser aplicadas en un futuro. Más aún, permite a los administradores conocer mejor sobre sus fortalezas internas de los colaboradores y su utilidad sin excepción. El valor teórico de este trabajo de investigación se basó en analizar el impacto que genera las políticas inclusivas con los colaboradores respecto a variables, habilidades sociales y desempeño laboral. Tendencia empresarial vigente que es importante enriquecer en el análisis del clima laboral, las relaciones humanas y responsabilidad social de las empresas. Nuevas variables de investigación que fortalecen la imagen empresarial. La justificación metodológica se fundamentó por la necesidad de crear dos instrumentos o cuestionarios que servirán para recoger información por cada una de las variables. Estos cuestionarios del potencial humano podrán ser utilizados en cualquier empresa del mercado *retail* en Trujillo u otro contexto.

La investigación pretende alcanzar los siguientes objetivos, siendo el objetivo general: Analizar si las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019, cuyos objetivos específicos son: Identificar el nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019. Identificar el nivel en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019. Determinar si las habilidades sociales influyen en la habilidad técnica, habilidad humana y habilidad conceptual del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019. Diseñar una propuesta para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

Consecuentemente, en la investigación se planteó la siguiente respuesta a priori:
Hi: Las habilidades sociales influyen de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Se encontraron antecedentes a nivel internacional, nacional y mínimamente local los cuales son:

En primer orden, véase las investigaciones internacionales:

Singh (2018) realizó un estudio sobre “Las habilidades blandas que contribuyen al éxito de los nuevos graduados en negocios en su centro de trabajo” para alcanzar el grado de licenciatura. El estudio cuantitativo se enfocó en la evaluación de las habilidades blandas que poseen un grupo de nuevos profesionales en Recursos Humanos en empresas grandes y pequeñas del sector industrial de Minnesota. Mediante la aplicación de un inventario creado por el Departamento de trabajo de Estados Unidos. Los resultados no solo beneficiaron a los negocios quienes contratan a los nuevos profesionales sino a futuros graduados como fuerza laboral importante para mejorar la productividad y eficiencia.

Woods y otros (2018) estudiaron la “Conducta de trabajo innovador y características personales”. Estudio académico docente. En la revisión teórica no sustenta claramente la relación entre las características personales y la práctica innovadora en el trabajo, por ello el propósito del presente informe fue realizar un estudio de los efectos moderados de estas variables en asociación. El estudio se aplicó sobre 146 empleados de instituciones financieras en tres aspectos: generación de ideas, promoción y realización. Los resultados muestran que los empleados altamente cuidadosos son menos innovadores mientras que los empleados que actúan con sinceridad y apertura generan muchas ideas laborales. Es por ello que la innovación en la administración requiere de estrategias diferenciadas respecto a las habilidades sociales y características personales de cada empleado. Esto trae implicancias en el reclutamiento, socialización y desarrollo profesional de los empleados.

Hurley (2015) investigó sobre “La personalidad y el servicio al cliente en organizaciones *retail*” para obtener la Licenciatura. La investigación descriptiva se condujo sobre 800 personas que asisten a una cadena de

supermercados de abastos. Los clientes calificaron la calidad de la atención, el cual predominaba el nivel alto con un 48 por ciento. Así también se evaluó tres aspectos de la personalidad. Empleados extrovertidos, pacientes y comprensibles ofrecen un buen servicio de atención. La característica más común con la que describen al servicio fue: amigable 82%, rápido 67%, amable 43%, cortés 34%, colaborador 24% y placentero 12%. Por lo tanto, los resultados sugieren que las características sociales de la personalidad tienen un efecto positivo sobre la orientación y desempeño de los empleados.

He y otros (2015) investigaron sobre el “Desempeño laboral de los trabajadores de servicio” Estudio de licenciatura. El propósito de esta investigación fue evaluar la relación de un constructo esencial del desempeño laboral en el sector de servicio: empleado con orientación al cliente. La identificación organizacional se refiere a la identidad y pertenencia percibida de los empleados hacia al trabajo organizacional, las cuales se han asociado a un alto desempeño laboral. Investigación descriptiva cuya información fue recolectada en una muestra de trabajadores de central telefónica. Los empleados evaluaron la identidad organizacional, la orientación al cliente y las características personales. Los resultados señalaron que la orientación al cliente fortalece la relación entre identidad organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de servicio, así como mejora el efecto inmediato de la identidad organizacional respecto a la simpatía como rasgo personal y su desempeño. Finalmente, se concluye que el empleado orientado al cliente modera la relación entre identidad organizacional y su desempeño.

En el contexto nacional se tienen los siguientes estudios:

Marín y Novoa (2018) investigaron sobre “Relación entre el *empowerment* y el desempeño laboral de los colaboradores de una tienda *retail* de Cajamarca, 2018” para obtener el título de Administrador. La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el *empowerment* y el desempeño laboral de los colaboradores de una tienda *Retail* de la ciudad de Cajamarca, 2018. La investigación es no

experimental y correlacional. La población estuvo conformada por 30 colaboradores, donde se aplicó un censo poblacional. Sobre el *empowerment* y desempeño laboral se utilizó la técnica de encuesta y se aplicó un cuestionario para cada variable. Con lo cual se comprueba la relación significativa entre las variables, con un coeficiente de Pearson de 0.0539, y valor menos a 0.05. Así mismo, se observó que la mayoría de colaboradores indican que poseen un nivel alto de *empowerment* y desempeño laboral, ya que al brindarles libertad en cuanto al desarrollo de sus actividades y toma de decisiones sin la necesidad de la aprobación constante de un superior, puede generar autonomía y más compromiso, permitiendo así que cada uno de ellos logren sus metas, se sientan motivados a desarrollar sus responsabilidades lo cual genera el incremento del desempeño laboral. Finalmente, se plantearon recomendaciones a seguir mejorando el *empowerment* y el desempeño laboral de los colaboradores de una tienda *Retail*.

García y Gómez (2018) realizaron un “Diagnóstico del desempeño laboral en el *retail* de la ciudad de Jaén – 2018” para sus tesis de Licenciatura en administración. La investigación tuvo como propósito determinar el nivel de rendimiento laboral, el tipo de estudio es descriptivo, con un diseño no experimental, la población la conforman, 50 trabajadores del *retail* de la ciudad de Jaén. La muestra es censal, la técnica utilizada para recolectar los datos del estudio es la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Likert se concluyó que el 85% de los encuestados consideran que el rendimiento laboral es alto y el 80% de los encuestados consideran que, nivel de planeación es alto, y el 100% considera que nivel de responsabilidad es alto, y el 80% de los encuestados considera que la calidad del trabajo es bueno, y el 80% consideran que el nivel de iniciativa es alto, y el 54% consideran que las relaciones interpersonales es medio, y el 100% considera que el nivel de oportunidad es alto, 45% de los encuestados consideran que la confiabilidad y discreción es regular, y el 40% considera que el cumplimiento de normas es regular, y el 50% considera que el trabajo en equipo bajo.

Silva (2016) estudia sobre la “Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por las empresas de Yanahuara, Arequipa, 2016” para obtener el título de Relaciones industriales. Estudio descriptivo transversal con una muestra de 202 estudiantes de los últimos años y 34 empresas a quienes se les aplicó dos cuestionarios. El primero dirigido llamado *Soft skills*, “*Know Yourself and Know the World*” aplicado a los estudiantes. El segundo sobre las Habilidades blandas según la percepción de las empresas. Los resultados muestran que los profesionales muestran un marcado bajo nivel de desarrollo de algunas habilidades blandas insuficientes para desempeñar el cargo que ostentan. Por lo que las empresas constantemente tienen que buscar nuevos postulantes que cumplan estos requisitos que incluso el mercado académico no los oferta. También se observa que existe una marcada brecha entre la demanda exigida por las empresas versus oferta laboral de profesionales con desarrolladas habilidades sociales.

Montes de Oca (2015) investigó sobre la “Comunicación asertiva y trabajo en equipo: resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola” en la obtención de la licenciatura. El estudio sirvió para determinar el efecto de la implementación de un programa Gestiona tu talento basado en comunicación asertiva y competencias de equipos de trabajo. Trabajo aplicado con diseño cuasi-experimental (Pre-prueba y pos-prueba) con dos grupos muestrales, uno experimental con 13 supervisores y otro de control con 15 supervisores. Se encontró un impacto positivo y significativo al alcanzar las competencias comunicativas asertivas, incluso en sus dimensiones de dialogo efectivo, retroalimentación, resolución de conflictos y comunicación no verbal. Respecto a la competencia de equipo de trabajo, alcance de objetivos, ambiente democrático y toma de decisiones alcanzaron niveles bajos. Entre ellos, el más bajo fue toma de decisiones.

En cuanto a las teorías y enfoques conceptuales relacionadas al tema se tiene:

Las habilidades sociales, según Gismero (2000), corresponden a la demostración personal de un individuo mediante un conjunto de respuestas verbales y no verbales ante situaciones socialmente específicas. Estas respuestas se relacionan con sus necesidades, preferencias, sentimientos, defensa de sus derechos u opiniones sin reflejar ansiedad excesiva y carácter aversivo. Por su parte, Caballo (2007) y Monjas (2007) sostienen que las habilidades sociales (HHSS) son numerosas y variadas conductas emitidas de una persona en un contexto de interacción social o interpersonal, en el cual manifiesta sin temor sus opiniones, deseos, sentimientos, actitudes y demanda sus derechos de lo mencionado, así como respeta estas mismas manifestaciones en los demás. En este sentido, las personas sociables dan solución práctica a las dificultades inmediatas y minimizan los posibles futuros problemas. Adicionalmente, Contini (2008) agrega que estas habilidades sociales no solo son esenciales para la interrelación entre individuos, sino que también influyen en otras áreas de la vida común entre personas. Es más, operan como factor protector saludable desde la edad temprana. Por último, Goleman (2006) infiere que las habilidades sociales son aquellos rasgos de comportamiento y comunicación que permiten alcanzar el éxito en cualquier campo de la vida, incluso laboral. Es decir, el hablar de bienestar involucra directamente el convivir en armonía, compartir experiencias, comunicar con afectividad, llegar a acuerdos para alcanzar la felicidad y los logros vitales en la sociedad.

Respecto a las dimensiones de esta variable, Dewerick (1986) menciona dos principales aspectos que describen las habilidades sociales: La dimensión ambiental, se caracteriza por el contexto que rodea la individuo o individuos, este contexto le permite desarrollarse en dos formas: Primero, en el contexto familiar, que está representado por las experiencias del hogar y las primeras personas con las que interactúa, los hermanos, los padres, los tíos, los abuelos, etc. Segundo, el contexto donde los individuos crecen y se desarrollan gran parte de su vida. Adicionalmente, podría tomarse el colectivo social, como contexto complementario en la cual el individuo sigue incrementando su gran red social con otros tipos de elementos que conforman la sociedad como el trabajo. La

dimensión personal, está referida a la capacidad conceptual, la capacidad conductual y la capacidad emocional. La primera es una manifestación de inteligencia en términos de coeficiente intelectual y de aptitud psicológica que tiene ver con la planificación, el juicio y la resolución de problemas. El segundo componente representa a los atributos de relacionarse empáticamente, con apertura y cordialidad. Finalmente, la capacidad afectiva adquirida en el proceso de manifestación de sus emociones y sentimientos, así como el autocontrol de los mismos en momentos de crisis.

Monjas y otros (1993) afirman que la interacción social es una de las manifestaciones más perceptibles de la persona que se pueden clasificar en las siguientes funciones: la interacción recíproca con los pares, demostración de empatía con su especie, control y autocontrol de situaciones, colaboración en equipos de trabajo, expresión sincera de los afectos y aprendizaje del rol sexual y el respeto de su género. Estas funciones se agrupan en tres dimensiones: El aprendizaje de la interacción, el aprendizaje de las cualidades interactivas y la seguridad personal.

Gismero (2000) separa las habilidades sociales en varios aspectos a evaluar. Estos son la autoexpresión, la defensa de los derechos propios, la disconformidad, la actitud para cortar interacciones, hacer peticiones de favor o derecho y la interacción con el sexo opuesto.

Goleman (2010) sostiene que la inteligencia social puede agruparse en dos categorías, la conciencia social y la aptitud social. La primera refiere al espectro de la conciencia interpersonal de lo que se siente por lo demás, desde la instantánea manera de experimentar el estado interior de las otras personas hasta comprender los sentimientos, pensamientos, incluso las situaciones más complejas socialmente. Esta conciencia social se compone, primordialmente, de empatía para interpretar señales no verbales, sintonía receptiva, exactitud empática para comprender las intenciones y la cognición social que permite entender cómo funciona el mundo social. Así, la segunda categoría de la aptitud social; se refiere a lo que se hace con la conciencia social y no solo responde al hecho de experimentar lo que siente la otra persona o de conocer sus pretensiones. Esta categoría en base a la conciencia social posibilita

interacciones de manera sencilla y eficaz, incluyendo sincronía para fácilmente relacionarse, saber presentarse así mismo, influir en los demás e interesarse por las necesidades de otros.

De esto, Goleman (2010) concluye que “Tanto el dominio de la conciencia social como el de la aptitud social van desde las competencias básicas hasta las articulaciones más complejas”, que son características crecientes en el desarrollo de cada individuo. Sin embargo, para el presente estudio estas categorías se ven mejor fundamentadas en la siguiente selección de las dimensiones:

Empatía. La empatía es nuestro radar social. Saber interpretar las emociones ajenas, percibir las preocupaciones o sentimientos del otro y responder de manera inmediata a estos. Sin embargo, se debe descargar la emoción de uno mismo para poder recepcionar mejor y con claridad las señas de la otra persona. Los niños esperan y observan por un rato, para luego sintonizar sin rupturas. Estas diferencias en las habilidades básicas de la conciencia social se corresponden también en las aptitudes laborales basadas en la empatía (Goleman, 2010). Aptitudes sociales que incluye:

Comprender a los demás. Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos, e interesarse activamente por sus preocupaciones. Las personas dotadas de esta aptitud: Están atentos a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden, y brindan ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás. **Orientación hacia el servicio.** Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente. Las personas dotadas de esta aptitud: reconocen y recompensan las virtudes, los logros y el progreso. Ofrecen críticas constructivas e identifican los puntos que el otro debe mejorar. Asesoran, brindan consejos oportunos y asignan tareas que fortalecen y alientan las habilidades del otro.

Ayudar a los demás a desarrollarse. Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad. Las personas dotadas de esta aptitud: Entienden las necesidades de los clientes y las ponen en correspondencia con servicios o productos adecuados a ellas. Buscan maneras de aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad. Ofrecen de buen grado asistencia

adecuada. Comprenden el punto de vista del cliente, y actúan como asesores de confianza. Aprovechar la diversidad. Cultivar las oportunidades a través de personas diversas. Las personas dotadas de esta aptitud: respetan a gentes de orígenes diversos y se llevan bien con todos. Entienden los puntos de vista diversos y son sensibles a las diferencias grupales. Ven en la diversidad una oportunidad de crear un medio donde las personas de diversos orígenes puedan prosperar. Se enfrentan a los prejuicios y a la intolerancia. Conciencia política. Interpretar las corrientes políticas y sociales de una organización. Las personas dotadas de esta aptitud: Saben leer con precisiones las relaciones clave de poder. Detectan las redes sociales cruciales. Entienden las fuerzas que dan forma a las visiones y acciones de los clientes o competidores. Leen con precisión la realidad externa y la realidad de la organización (Goleman, 2010).

Negociación. Las personas hábiles para la solución de conflictos y resolver desacuerdos detectan los disturbios en plena gestación y previenen con las medidas adecuadas para alcanzar la calma. En toda situación de conflicto el arte de saber escuchar y empatizar son cruciales y se debe asumir una actitud más tolerante, diplomática, tener tacto, asumir el papel propio, disculparse en caso sea necesario y tomar parte de la discusión con mejores perspectivas. Estas cualidades son esenciales para el éxito laboral o vida familiar quienes se encuentran involucrados en alguna situación bajo presión. En resumen, estas personas saben manejar de manera diplomática y tacto personas difíciles y las situaciones tensas, así como detectan potenciales conflictos poniendo al descubierto las diferencias para ayudar a reducirlos de la manera más franca posible que beneficien a todos. Además, orquestan soluciones que benefician a todos (Goleman, 2010).

Liderazgo. El empleado que inspire y guie a sus compañeros de manera individual o grupal ha desarrollado una virtud de pocos porque cada una de las aptitudes emocionales interactúa con las otras del liderazgo, es decir se requiere de una amplia variedad de habilidades para ser líder. En este sentido, las tres principales clases de aptitudes son: La primera incluye el deseo de alcanzar el logro, seguridad personal y compromiso; en tanto la segunda desarrolla

aptitudes sociales influyentes, conciencia política y empatía. El tercer grupo es más cognitivo, en esta clase los líderes deben pensar de manera estratégica, buscan información y sabe usar un fuerte pensamiento conceptual. Sin embargo, los líderes visionarios alcanzan realidades emocionales de mayor estrategia y resonancia, su inteligencia les permite aplicar todos los elementos actitudinales hacia una mayor visión inesperada y misión compartida. Finalmente, los individuos dotados de estas cualidades siempre van a la vanguardia según el cargo que desempeñen, además orientan el trabajo de los otros y los inspiran a asumir su responsabilidad mediante el ejemplo (Goleman, 2010).

Trabajo en equipo. Consiste en crear sinergia en pos de las metas colectivas. En la actualidad, existen diferentes tipos de equipos: gerenciales, fuerzas de tarea, de calidad, de aprendizaje, auto-dirigidos, etc. También los ad hoc instantáneos que se conforman en precisamente en el curso de una reunión o los virtuales de corta vida enfrascados en un único proyecto. Si bien los colaboradores se ayudan mutuamente y coordinan sus esfuerzos, la ascendencia de los grandes equipos laborales otorga mayor importancia a la capacidad de trabajo en las grandes organizaciones desarrollando aptitudes emocionales y capacidades distintivas como: la comprensión interpersonal, cooperación y esfuerzo unificado, comunicación abierta, establecimiento de normas y expectativas explícitas, y confrontan a los miembros de deficiente desempeño mediante crítica constructiva para aprender más, evalúa las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo, desarrolla la iniciativa y se anticipa a los problemas, genera confianza y flexibilidad al afrontar las tareas colectivas, sensibiliza la conciencia cooperativa al evaluar la necesidad de otros grupos y desarrolla el ingenio al utilizar solo lo que la organización ofrece (Goleman, 2010). Entonces, estas personas son un modelo de cualidades colaborativas con disposición para ayudar; impulsando a los demás a participar activamente y con entusiasmo; fortaleciendo la identidad, el espíritu de cuerpo y el compromiso del equipo con la organización; además protegen la reputación y comparten los méritos entre sus integrantes (Goleman, 2010).

En cuanto al desempeño laboral, Chiavenato (1999) afirma que se manifiesta por el esfuerzo de cada empleado en función de la valoración de la recompensa ofrecida y de su probable resultado. Menciona además que el esfuerzo se

encuentra dirigido el desarrollo de la capacidad y habilidad de cada colaborador, y condicionado por la percepción que se tiene sobre la importancia de la función o rol que desempeña. En el mismo sentido, la evaluación del desempeño debe ser de apreciación sistémica ante el potencial de cada individuo según el cargo que desempeña. Esta evaluación, debe ser aprovechada para estimular y juzgar de manera asertiva el valor a la excelencia y las cualidades de cada colaborador (Chiavenato, 1999). Así, la evaluación es un concepto cambiante y continuo, formal e informal, auto-evaluativa y heterogénea que se aplica según la necesidad de la organización. Además, es un medio de gran importancia que permite a las organizaciones diagnosticar los problemas del personal y los procesos de producción en la empresa.

Existen tres aspectos dimensionales respecto al desempeño laboral.

Habilidad técnica. Estriba sobre el conocimiento especializado y la aplicación de técnicas y procedimientos precisos respecto al trabajo específico. Ejemplo de ello, solo los procedimientos contables, la programación y habilitación de computadores, el proceso de selección de frutas, el arreglo y programación de maquinarias, etc. Estas actividades son más de acción operativa y actividades procedimentales con objetos físicos concretos o materiales. De esta habilidad se puede agregar que trabajar con objetos o procesos materiales es relativamente fácil, sobre todo con objetos inertes o datos estáticos porque no se oponen ni resisten a los cambios generados por el administrador (Chiavenato, 1999).

Habilidad humana. Es más, de trato relacional e interpersonal entre las personas o grupos de compañeros de trabajo; es decir se demuestra las habilidades sociales para comunicarse, motivar a los demás y absolver conflictos laborales. Estas habilidades se relacionan con la cooperación y trabajo en equipo, promueve la participación voluntaria sin recelos (Chiavenato, 1999).

Habilidad conceptual. Relacionada al conocimiento de teorías o conceptos relacionados a la especialidad y a la organización como la visión y misión, las funciones de cada unidad de trabajo. Un colaborador bien preparado con habilidades conceptuales está capacitado y apto para comprender las funciones diversas que se requieren en una organización. Finalmente, estas habilidades

se relacionan con el ejercicio del pensamiento y aplicación del razonamiento para resolver problemas de producción, inversión, innovación, cambios influyentes en el desempeño laboral, proponer nuevos modelos, etc. (Chiavenato, 1999).

Armstrong (2009) cita a Stevens (2005) quien recoge un conjunto de ingredientes recogidos de sistemas de trabajo de alto desempeño valorados en las habilidades sociales como: establecer estrategias que mantenga la competitividad mediante el incremento del valor agregado por los esfuerzos capacidad de logro en todo el personal, integración de la tecnología de trabajo con el desarrollo de personal, confianza continua en el trabajo en equipo y habilidades de gestión de equipos, gerentes o supervisores que valoren que los problemas son mucho más cultural que organizacional, reclutamiento de personal cuyas actitudes y aptitudes encajan con las prácticas laborales, estrategias enlazadas al aprendizaje, involucramiento y gestión del desempeño laboral, enganche y desarrollo profesional del talento existente e iniciativa en mejorar la productividad, aplicar proyectos combinados que integren otras secciones o unidades de trabajo con participación inclusiva, compromiso de cada uno en la organización y establecimiento de una continua mejora cultural, conectarse con las mejores relaciones de trabajo que tengan buen desempeño. Así mismo, Alles (2008), experta en recursos humanos, sugiere un recetario de competencias para contratar jóvenes profesionales sin experiencia donde invoca una serie de preguntas asociadas a la iniciativa y autonomía, orientación al cliente interno y externo, alta adaptabilidad y flexibilidad, liderazgo, trabajo en equipo, modalidades de contacto, etc. que son básicamente características de las habilidades sociales. Sin embargo, no todas se sujetan a las habilidades especiales que desarrollan los discapacitados. Véase continuación lo que se debe tomar en cuenta para la integración de este grupo especial de empleados.

Existe cualquier tipo de discapacidad, desde problemas cognitivos o físicos hasta combinaciones de ambos. No puede capacitar a sus empleados para manejar cada situación, pero puede enseñarles cómo ser respetuosos y velar por que cumplan con las regulaciones de discapacidad. Para ello entonces se debe:

Posibilitar capacitaciones abre horizontes hacia el respeto de las diferencias que puedan marcar en las personas con discapacidad, programas que apunten a fortalecer el autoestima, considerar las capacidades que tiene cada uno para desempeñar diferentes tareas, entender cuáles son las posibilidades de adaptación al sistema de trabajo, preparación general a la organización y su equipo de trabajo para que la inclusión sea efectiva y satisfactoria para todos, establecer canales fluidos de comunicación, escuchando a las personas y entendiendo bien cuáles son sus necesidades y opiniones en temas de capacitación (Walmart Chile, 2015)

Analizar las instalaciones para identificar posibles problemas y capacite a los empleados para evitar los problemas de acceso asegurándose de que las instalaciones sigan siendo amigables para las personas con discapacidades; modificar las reglas e informe a sus empleados que acomodar a una persona con discapacidad es una razón adecuada para modificar las reglas normales del lugar de trabajo. Por ejemplo, proporcionar descansos más largos a quienes lo necesitan debido a una discapacidad. Interaccionar, es posible que algunos de sus empleados no sepan cómo actuar frente a personas con discapacidades. Por ejemplo, un empleado puede ignorar a alguien que claramente necesita ayuda, no porque el empleado no se preocupe, sino porque no quiere avergonzar a la persona. Mejorar el lenguaje para no utilizar la terminología inadecuada que puede ofender a las personas. Ejemplo, evitar palabras y frases como "afligido", "como sufre", "discapacitado", "sordo y tonto", "el pobre usa silla de ruedas", "inválido", decir "una persona con autismo" en lugar de "una persona autista" (Oesch, 2016, Mack, s.f.). Contar, con el apoyo de un especialista para capacitar a sus empleados para enfrentar problemas sobre la sensibilidad de este personal y que explique las responsabilidades en el lugar de trabajo (Oesch, 2016, Mack, s.f.).

Crear conciencia e invertir en capacitación sensibilizadas que ayudarán a los empleados cómo tratar mejor con los compañeros de trabajo discapacitados. Hacer uso de tecnología de asistencia para ser parte activa del lugar de trabajo, de manera que los empleados discapacitados podrán llevar a cabo sus responsabilidades laborales sin impedimentos. Adaptar el contenido del

entrenamiento para hacerlo accesible. (Oesch, 2016). Ejemplo: teclados codificados por colores, pantallas Braille actualizables, software de lector de pantalla especializado, dispositivos de asistencia auditiva, aplicaciones de reconocimiento de voz y lenguaje de señas, y navegadores que proporcionan una interfaz web fácil de usar y personalizable. Habilitar un lugar de trabajo de libre acceso para los empleados discapacitados les ayuda a moverse, hacer su trabajo y disfrutar el tiempo que pasan en el lugar de trabajo. Ser honesto con la evaluación y comentarios para mejorar la inclusión, es decir proporcionar comentarios honestos y justos a los empleados, independientemente de cualquier sesgo. Si los gerentes tienden a mostrar indulgencia a los empleados discapacitados durante la evaluación, esto puede afectar su capacidad para detectar inconvenientes y mejorar su rendimiento. Una retroalimentación honesta ayudará al empleado discapacitado a sentirse tan responsable de su trabajo como otros empleados con capacidades promedio. Enfocarse en la salud y bienestar de los empleados debe ser la principal prioridad, especialmente en los lugares de trabajo adaptados para discapacitados (Otterson, 2017).

Otras políticas de trabajo específico pueden ser: Preguntar si el miembro del personal se ve afectado y cómo se ve afectado por su discapacidad en el lugar de trabajo, asegurarse de conocer el apoyo disponible para ellos, verificar la comprensión de los requisitos de seguridad para la evacuación en una emergencia, verificar que entiendan que el personal discapacitado recibe un trato justo cuando informa sobre una discapacidad y solicita asistencia, asegurar que tengan las herramientas que necesitan para realizar sus tareas, incluida cualquier tecnología de asistencia requerida, preguntar si se beneficiarían de cualquier ajuste en sus arreglos de trabajo o si experimentan cambios en su discapacidad que pueden requerir ajustes diferentes/adicionales, ofrecer horarios de trabajo flexibles para evitar horas pico y facilidad de viaje, permitir ausencias durante el horario laboral para rehabilitación o tratamiento, proporcionar instrucciones y manuales más accesibles acordado con la oficina de Recursos Humanos (Newcastle University, 2012).

Implementar adaptaciones dentro de los parámetros de las funciones laborales existentes, Identificar los tipos de tecnología necesarios para el alojamiento y

comprender los parámetros físicos de su centro de entrenamiento para los discapacitados (Creighton, 2018). Por último, otras recomendaciones para la capacitación corporativa inclusiva son ayudar a los empleados con discapacidades a identificar trayectorias profesionales y oportunidades de desarrollo, asegurar la aceptación de ejecutivos para iniciativas de capacitación inclusiva al demostrar el impacto comercial del empleo y la capacitación inclusivos, capacitar a todos los empleados, especialmente a los supervisores, sobre discapacidades y requisitos de alojamiento (Oesch, 2016).

Finalmente, la relación influyente de las habilidades sociales en el desempeño laboral de los colaboradores en una organización se ven fundamentadas con la investigación de Deming citado en Powell (2017), quien sostiene que muchas de las carreras profesionales requieren una interacción interpersonal significativa como parte del mercado laboral, es especial con el tipo de personal con quienes va a interrelacionar. Es decir, la naturaleza de los trabajos está cambiando con enfoques más basados en proyectos y en equipo.

En muchos años se ignoraba el deseo de los empleadores en los nuevos empleados, que deben tener fuertes habilidades sociales. Durante años, las encuestas de empleadores han enumerado entre las habilidades importantes para los nuevos empleados la capacidad de comunicarse bien y trabajar como parte de un equipo. No obstante, los economistas y educadores han seguido haciendo hincapié en las habilidades, definiciones y fórmulas difíciles cuyo dominio se muestra en las pruebas de evaluación laboral (Powell, 2017).

Hoy en día, los empleadores recompensan cada vez más a los trabajadores que tienen habilidades sociales y técnicas a la vez en lugar de solo habilidades técnicas. Es más, aquellos en trabajadores técnicos que demuestran pocas habilidades sociales, como especialistas en ciencia, tecnología, ingeniería y campos de matemáticas, han visto disminuir el número de acceso al campo laboral. Esto no quiere decir que este tipo de trabajos tienda a desaparecer, sino que la naturaleza de su trabajo está cambiando. Es decir, los trabajos en los que te sientas en un cubículo o en el piso de una fábrica y trabajos de forma aislada van a desaparecer a lo largo de la historia. Los trabajos que se reemplazarían

por las máquinas son los trabajos pesados. Más aún, el mercado laboral actual favorece a aquellos que tienen las habilidades para ser buenos jugadores de equipo. Por una razón fundamental, además, las habilidades sociales reducen el costo de la coordinación con otros. Sus hallazgos en la investigación le ha permitido afirmar que existe una gran dependencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral en los trabajos y que estos, cada vez, dejan de ser rutinarios (Deming citado en Powell, 2017).

Lo antedicho depende de que las escuelas capaciten a las personas para el lugar de trabajo mediante la simulación de situaciones más colaborativas para que puedan encontrar fácilmente el ansiado puesto laboral. En la medida en que los maestros preparen a los estudiantes para el mercado laboral, estos deben concentrarse en el trabajo en equipo basado en proyectos (Powell, 2017).

Por último, estos conceptos de la administración responden al enfoque filosófico de El humanismo. La filosofía de El humanismo centra su preocupación en el ser humano y su condición de hombre en los diversos contextos organizacionales, intentando recuperar el bienestar y felicidad del ser humano (Marías, 1962; Bonilla, 2012). La influencia del el Humanismo en la administración nace a inicios del siglo XX en contraposición a la teoría tradicionalista con Elton Mayo quien pone énfasis en las personas utilizando aspectos psicológicos y sociológicos para mejorar el ambiente laboral. Sumado a ello, es el economista Peter Drucker quien refuerza la conciencia de los *managers* en el trabajo, “Los managers son como artistas. Tienen que buscar el equilibrio entre los empleados, los empleadores y la familia del empleado” (De Soto, 2011). Es decir, los intereses esenciales en la función de los directivos o autoridades organizaciones deben estar dirigidos a las necesidades de la gente y a la sociedad.

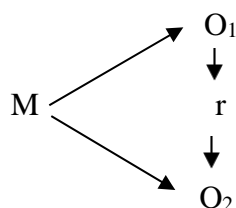
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación. Descriptivo Correlacional-causal. Según Sánchez y Reyes (2017) el estudio es apropiado para desarrollarse en base al tipo correlacional-causal porque relata un diagnóstico basado en el efecto de una variable sobre la otra en una muestra única además de verificar la relación que se da entre las dos variables en un determinado tiempo.

Diseño de investigación. El diseño de investigación es No experimental porque no se utiliza ningún estímulo que cambie la situación o condición de los sujetos de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 y Vara-Horna, 2015).

Figura 1 Diagrama del diseño de investigación



Dónde:

M = 30 colaboradores con discapacidad de los mercados *retail*.

O₁ = Se observa el nivel de habilidades sociales.

O₂ = Se observa el nivel de desempeño.

r = Relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Habilidades sociales.

Definición conceptual. Son aquellos rasgos de comportamiento y comunicación que permiten alcanzar el éxito en cualquier campo de la vida, incluso laboral. Es decir, involucra directamente el convivir en armonía, compartir experiencias, comunicar con afectividad, llegar a acuerdos para alcanzar la felicidad y logros vitales en la sociedad (Goleman, 2006).

Definición operacional. Estas habilidades se operacionalizan en dos categorías, la conciencia social y la aptitud social, sin embargo, se ven mejor fundamentadas mediante la empatía, negociación, liderazgo y trabajo en equipo (Goleman, 2010).

Indicadores. Comprender a los demás, orientación al servicio, ayudar a los demás, aprovechar la diversidad, diplomacia y tacto, ayudan reducir desacuerdos, discusión franca, orquestan soluciones, despiertan entusiasmo, orientan el desempeño, guiar mediante ejemplo, colaboración y disposición, participación activa y entusiasta, compromiso

Escala de medición. Ordinal

Variable dependiente: Desempeño laboral.

Definición conceptual. Se manifiesta por el esfuerzo de cada empleado en función de la valoración de la recompensa ofrecida y de su probable resultado, así como el esfuerzo de la capacidad y habilidad de cada colaborador condicionado por la percepción que se tiene sobre la importancia de la función o rol que desempeña (Chiavenato, 1999).

Definición operacional. Esta variable se compone de tres aspectos importantes en un empleado: la habilidad técnica, la habilidad humana y la habilidad conceptual (Chiavenato, 1999).

Indicadores. Capacidad técnica–profesional, capacidad de adaptación a cambios, relación entre colegas y clientes, relación con los jefes, capacidad para resolver conflictos, capacidad y conocimiento de labores.

Escala de medición. Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población. Estuvo constituida por el total de 30 colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo.

Los criterios de selección refieren a las características de los colaboradores con discapacidad se determinan los criterios de inclusión para la selección de la muestra. Y, como criterios de exclusión es lógico pensar que no participan en esta investigación los sujetos quienes no cumplan estas condiciones.

El muestreo. Fue realizado por juicio de los investigadores, tomándose en cuenta que se incluyen solamente a las personas discapacitadas (Gamarra y otros, 2016). La definición de persona discapacitada, según el artículo 2 de la Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad que la describe como aquellas personas que tienen una o varias deficiencias físicas, mentales, sensoriales o intelectuales de modo permanente que les dificulta interactuar ante la presencia de barreras actitudinales y de un entorno viciado de incomprensiones impidiendo el ejercicio de sus derechos y la inclusión efectiva en la sociedad con iguales condiciones que cualquier otra persona.

Unidad de análisis. Colaborador con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez.

Técnica. Existen variedad de técnicas de recolección de datos. Entre ellas la encuesta. La encuesta se realizó por su forma amplia y rápida para recoger información general. En este caso, se plantean una serie de preguntas a los colaboradores que desempeñen funciones operativas respecto a sus habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo. Información relevante que servirá para el estudio.

Instrumento. Al igual que las técnicas, se presentan una serie de instrumentos semiestructurados o estructurados como es el caso del cuestionario (Carrasco, 2009).

En la presente investigación se adjuntan dos cuestionarios que contienen una serie de preguntas vinculadas a las variables de estudio.

Para la variable sobre las Habilidades Sociales se tiene el Inventario o Escala EHS que cuenta con 14 afirmaciones que se les aplicará a 30 de colaboradores con discapacidad de diferentes empresas *retail* de Trujillo, 2019. Su escala de respuesta es como se detalla: No me identifico

equivalente a un punto, Me describe equivalente a dos puntos y Muy de acuerdo equivalente a tres puntos. Por otro lado, para segunda variable sobre desempeño laboral, el cuestionario cuenta con 20 afirmaciones las cuales llevan como escala de respuesta de Likert según se detalla del siguiente modo: Nunca equivalente a un punto, Algunas veces equivalente a dos puntos y Siempre equivalente a tres puntos.

Validez. Con el propósito de revalidar el instrumento utilizado en esta investigación, se consultó a expertos en las variables de investigación, quienes hicieron las relativas observaciones y correcciones en cuanto a la formulación de las afirmaciones. Además, los validadores fueron quienes aprobaron la conformidad de la aplicación del instrumento a la unidad de estudio. En este sentido, los respectivos cuestionarios serán sometidos a juicios de expertos. Véase el documento de validación en Anexo N° 05

Confiabilidad. La confiabilidad de los instrumentos, fueron sometidos a una prueba piloto de observación conformada por 15 colaboradores de los mercados *retail* de Trujillo, 2019. Cabe mencionar que el valor del Coeficiente de Alfa de Cronbach, por convención acepta valores entre 0 a 1; sin embargo, los valores de mayores a 0.70 a 1.00 son aceptables según la variable que se mide (Frias-Navarro, 2019). En este caso, se determinó la confiabilidad mediante el Coeficiente con aprobación no menor a 0.80 que fue calculado a través del software de estadística para Ciencias Sociales (IBM SPSS 26, 2020). Véase la Tabla de valoración en Anexo N° 06.

3.5. Procedimiento

Las encuestas se realizaron en un tiempo promedio de treinta minutos por colaborador, en un horario después de su jornada laboral para evitar algún inconveniente con sus labores.

Para los colaboradores que no son sus propios tutores, a pesar de su mayoría de edad, se conversó previamente con sus tutores para solicitar el permiso correspondiente para poder realizar la encuesta.

Una vez realizada, se procedió construir una base de datos en una hoja de cálculo de Excel para construir tablas y figuras respectivas para proceder con los resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Según Gamarra y otros, (2016), para analizar los datos o información recolectada existen dos métodos principales:

El análisis descriptivo. Referido al análisis netamente representativo que se realizará mediante la verificación de indicadores y valores recogidos por la tabulación de datos expresado en tablas y figuras estadísticas (Gamarra y otros, 2016).

El análisis inferencial. Este tipo de análisis confirmará la hipótesis planteada en la investigación mediante las pruebas Rho de Pearson si los datos son normales o Rho de Spearman si los datos no son normales para variables cualitativas ordinales (Gamarra y otros, 2016).

3.7. Aspectos éticos.

El presente informe de investigación comprende los principios de ética de la Universidad César Vallejo (2017). El principio de la reserva, por lo cual los investigadores de este trabajo no dieron ni darán a conocer la identidad de los participantes. Así como se adjunta en cada cuestionario, una carta de consentimiento informado para mediar el permiso respectivo a la persona encuestada. El respeto, por la propiedad intelectual citando de manera textual e indirecta los fundamentos teóricos de cada uno de los referentes de la literatura especializada. Por último, el principio de la objetividad, en el cual los autores del estudio se comprometen en dar a conocer resultados auténticos, realizar las conclusiones y recomendaciones de manera veraz y objetiva. Así también, se advierte que en el Artículo N° 46 (f) del Código de Profesionales de Administración se impulsa la investigación objetiva como formación profesional de los nuevos licenciados (Código de Licenciados en Administración, 2008).

IV. RESULTADOS

Según el objetivo general: Analizar si las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

Tabla 6

Habilidades sociales y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

Habilidades sociales		Desempeño laboral			Total	Rho de Spearman	valor p
		Alto	Medio	Bajo			
Medio	N	9	15	0	24	0,816	0,000
	%	30,0%	50,0%	0,0%	80,0%		
Bajo	N	0	1	5	6		
	%	0,0%	3,3%	16,7%	20,0%		
Total	N	9	16	5	30		
	%	30,0%	53,3%	16,7%	100%		

Nota: Resultados obtenidos mediante el procesamiento de la base de datos – IMB SPSS vr. 25

Hipótesis estadística:

H_i = Las habilidades sociales influyen de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En la tabla 6, del 100% de la población en estudio, colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, se evidencia que en las habilidades sociales el 50.0% presentan un nivel medio lo que ocasiona que el desempeño laboral se encuentre en un nivel medio. Además, cabe mencionar que, si las habilidades sociales presentan un nivel medio, esta influye en un nivel alto del 30.0% con respecto al desempeño laboral. Así mismo, se determinó que las habilidades sociales influyen de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019. Esto ha sido comprobado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.816 y p-valor = 0.000 el cual es menor al nivel de significancia (α) = 0.05. Se puede decir, entonces, que existe una fuerte influencia de las cualidades personales de nivel social sobre la ocupación que desarrollan los trabajadores en este tipo de organizaciones.

Según el objetivo específico 1: Identificar el nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

Tabla 7

Nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

Nivel	N° colaboradores	%
Alto	0	0
Medio	24	80
Bajo	6	20
Total	30	100

Nota: Resultados obtenidos mediante el procesamiento de la base de datos – IMB SPSS vr. 26

En la Tabla 7, se muestra que el 80% de colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019 presentan un nivel de Habilidades Sociales medio, seguido de un 20% en el nivel bajo.

Según el objetivo específico 2: Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

Tabla 8

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

Nivel	N° colaboradores	%
Alto	9	30
Medio	16	53
Bajo	5	17
Total	30	100

Nota: Resultados obtenidos mediante el procesamiento de la base de datos – IMB SPSS vr. 26

En la tabla 8, se muestra que el 53% de los colaboradores con discapacidad de los mercados *retail* de Trujillo, 2019 presentan un nivel de desempeño laboral medio, mientras que el 30% se encuentran en el nivel alto y el 17% en el nivel bajo.

Según el objetivo específico 3: Determinar si las habilidades sociales influyen en la habilidad técnica, la habilidad humana y la habilidad conceptual del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

Tabla 9

Habilidades sociales y su influencia en la habilidad técnica del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

Habilidades sociales		Habilidad técnica			Total	Rho de Spearman	valor p
		Alto	Medio	Bajo			
Medio	N	8	16	0	24	0,775	0,000
	%	26,7%	53,4%	0,0%	80,0%		
Bajo	N	1	1	4	6		
	%	3,3%	3,3%	13,3%	20,0%		
Total	N	9	17	4	30		
	%	30,0%	56,7%	13,3%	100%		

Nota: Resultados obtenidos mediante el procesamiento de la base de datos – IMB SPSS vr. 26

Hipótesis estadística:

H_i = Las habilidades sociales influyen de manera directa en la habilidad técnica del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En la Tabla 9, se evidencia que en las habilidades sociales el 53.4% presentan un nivel medio lo que ocasiona que la habilidad técnica se encuentre en un nivel medio y alto de 26.7% de asociación. Esto debido a que las habilidades sociales contribuyen mejorar la capacidad técnica-profesional y la capacidad de adaptación a los cambios emergentes en la organización. En este sentido, se debe resaltar la cualidad flexible que se promueve en las habilidades sociales que contribuye a aceptar los cambios con mayor facilidad. Como se puede ver la orientación de la habilidad técnica es entre medio y alto. Así mismo, se consiguió la relación existente de las habilidades sociales con la habilidad técnica del desempeño laboral, el cual confirma que el estadístico Rho de Spearman = 0.775 con un valor p = 0.000 es menor al nivel de significancia (α) = 0.05. Por lo tanto,

las habilidades sociales influyen en la habilidad técnica del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

Tabla 10

Habilidades sociales y su influencia en la habilidad humana del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

Habilidades sociales		Habilidad humana			Total	Rho de Spearman	valor p
		Alto	Medio	Bajo			
Medio	N	7	17	0	24	0,793	0,000
	%	23,3%	56,7%	0,0%	80,0%		
Bajo	N	0	2	4	6		
	%	0,0%	6,7%	13,3%	20,0%		
Total	N	10	19	4	30		
	%	23,3%	63,4%	13,3%	100,0%		

Nota: Resultados obtenidos mediante el procesamiento de la base de datos – IMB SPSS vr. 26

Hipótesis estadística:

H_i = Las habilidades sociales influyen de manera directa en la habilidad humana del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En la Tabla 10 se evidencia que en las habilidades sociales el 56.7% presentan un nivel medio lo que ocasiona que la habilidad humana se encuentre en un nivel medio y alto de 23.3% de asociación. Esto debido a que las habilidades sociales con sus cualidades empáticas, de negociación y liderazgo se articulan perfectamente en las relaciones humanas entre los jefes, los colegas y los clientes. Nuevamente, la asociación de ambas variables es entre media y alto. Así mismo, se consiguió la relación existente de las habilidades sociales con la habilidad humana del desempeño laboral, el cual confirma que el estadístico Rho de Spearman = 0.793 con un valor p = 0.000 es menor al nivel de significancia (α) = 0.05. Por lo tanto, las habilidades sociales influyen en la habilidad humana del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

Tabla 11

Habilidades sociales y su influencia en la habilidad conceptual del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

Habilidades sociales		Habilidad conceptual			Total	Rho de Spearman	valor p
		Alto	Medio	Bajo			
Medio	N	10	14	0	24	0,836	0,000
	%	33,3%	46,7%	0,0%	80,0%		
Bajo	N	0	0	6	6		
	%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%		
Total	N	10	14	6	30		
	%	33,3%	46,7%	20,0%	100%		

Nota: Resultados obtenidos mediante el procesamiento de la base de datos – IMB SPSS vr. 26

Hipótesis estadística:

H_i = Las habilidades sociales influyen de manera directa en la habilidad conceptual del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En la tabla 11, se evidencia que en las habilidades sociales el 46.7% presentan un nivel medio lo que ocasiona que la habilidad conceptual se encuentre en un nivel medio y alto de 33.3% de asociación. Esto debido a que las habilidades sociales se centran, a su vez, en el trabajo en equipo lo que permite mejorar la capacidad para resolver conflictos y el conocimiento laboral. Así mismo, se consiguió la relación existente de las habilidades sociales con la habilidad conceptual del desempeño laboral, el cual confirma que el estadístico Rho de Spearman = 0.836 con un valor p = 0.000 es menor al nivel de significancia (α) = 0.05. Por lo tanto, las habilidades sociales influyen en la habilidad conceptual del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

V. DISCUSIÓN

- 5.1. Según el objetivo general: Analizar si las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019, se concluye que luego de haber analizado si las habilidades sociales influyen o no en el desempeño laboral se determina que existe influencia significativa con un 50.0% de nivel medio de fuerte asociación entre ambas variables (Ver Tabla 4.1). Estos resultados se confirman en el estudio de Hurley (2015) quien asegura que la personalidad con habilidad social influye en el desempeño laboral manifestado como servicio al cliente en organizaciones *retail*, el investigador encuentra una relación de 48% conectividad de nivel alto entre estas variables; es decir la personalidad altamente sociable tiene un efecto positivo sobre la orientación y desempeño de los empleados. Así mismo, los resultados obtenidos en este objetivo son revalidados por Montes de Oca (2015) quien asegura que la comunicación asertiva como un aspecto de la habilidad social mejora el trabajo en equipo. Esto lo demuestra con el experimento de 13 supervisores *retail* con habilidades de dialogo efectivo, retroalimentación, resolución de conflictos y comunicación no verbal influyendo en el desempeño del trabajo en equipo para alcanzar los objetivos organizaciones en un ambiente democrático. Finalmente, Silva (2016) confirma la relación de impacto entre las habilidades blandas de los futuros trabajadores y el desempeño laboral esperado por las organizaciones. Sin embargo, deja notar que algunas habilidades blandas de algunos profesionales son insuficientes para desempeñar el cargo que ostentan y optimizar su trabajo. En este sentido, se ratifica lo que Goleman (2010) categoriza a la inteligencia social de los empleados en dos aspectos importantes, tener conciencia social y aptitud social. Este sustento, comprueba la relación causal de las habilidades sociales influyen significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.
- 5.2. Según el objetivo específico 1: Respecto al nivel de habilidades sociales que predomina en los colaboradores con discapacidad en los mercados

retail de Trujillo se encuentra un nivel medio con un porcentaje de 80% seguido de un 20% en el nivel bajo del total (Ver Tabla 4.2). Estos datos se coinciden con la opinión de Hurley (2015) quien evalúa la personalidad en tres aspectos importantes dentro de las habilidades sociales, es decir se necesita empleados extrovertidos, pacientes y comprensibles. A lo que Goleman (2010) denomina conciencia interpersonal con elementos de empatía, sintonía receptiva e interpretación de las señales no verbales. Los resultados de Hurley (2015) son empleados amigables 82%, rápidos 67%, amables 43%, cortés 34%, colaboradores 24% y placenteros 12%. Resultados de características con alta significatividad social manifestada en la personalidad del empleado. Así mismo, Singh (2018) confirma la alta necesidad de habilidades blandas para el éxito de los nuevos empleados en negocios y la productividad y eficiencia en las organizaciones. Sin embargo, desde la educación universitaria estas habilidades ya se deben ir preparando y dejar un poco de lado las definiciones y fórmulas complejas de conocimiento (Powell, 2017).

- 5.3. Según el objetivo específico 2: Respecto al desempeño laboral que predomina en los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo es de nivel medio con un porcentaje de 53%, el 30% se encuentran en el nivel alto y el 17% en el nivel bajo (Ver Tabla 4.3). Del mismo modo, García y Gómez (2018) encontraron que el desempeño laboral de los empleados con habilidades sociales en un *retail* de Jaén muestra un 85% alto, incluso con un 80% de nivel de planeación alto. Además, como dato importante, el 80% la calidad del trabajo es bueno. He y Otros (2015) ratifican el buen desempeño laboral de los trabajadores de servicio siempre y cuando sus habilidades estén orientados a empatizar las necesidades del cliente desplegando a su vez identidad y pertenencia por la organización. Finalmente, He y Otros (2015), al igual que el presente trabajo concluye que el empleado que demuestra simpatía como habilidad social modera y mejora los objetivos de la organización y su desempeño. Todos ellos reflejados en las habilidades técnicas, las habilidades humanas y las habilidades conceptuales del desempeño laboral (Chiavenato, 1999).

5.4. Según el objetivo específico 3: Determinar si las habilidades sociales influyen en la habilidad técnica, la habilidad humana y la habilidad conceptual del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019. Se tiene que, las habilidades sociales y su influencia en la habilidad técnica del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019, se concluye que, existe influencia significativa de las habilidades sociales en la habilidad técnica del desempeño laboral y se encuentran asociadas en 53.4% presentan de nivel medio (Ver Tabla 4.4). Estos resultados son validados por Woods y otros (2018) quienes estudiaron la necesidad la conducta de un trabajador innovador, sujeto a los cambios motivado por sus características personales sociales. El investigador sugiere que todo empleado debe generar ideas con apertura. Sin embargo, descubre a su vez que los empleados altamente cuidadosos son menos innovadores mientras que los empleados que actúan con sinceridad y apertura generan muchas ideas laborales de cambio. En este sentido, según los autores, la adaptación del cambio o innovación en la administración requiere de estrategias diferenciadas respecto a las habilidades sociales y características personales de cada empleado. Lo cual debe ser observado previamente en las etapas del reclutamiento, socialización y desarrollo profesional de los empleados o como lo sugiere Powell (2017), los empleadores ya no deben ignorar estas cualidades en los empleados. Hay que notar que Chiavenato (1999) describe a este tipo de desempeño como el desarrollo de la capacidad técnico-profesional y la capacidad de adaptación a cambios. De acuerdo a las habilidades sociales y su influencia en la habilidad humana del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019, se concluye que, existe influencia significativa de las habilidades sociales en la habilidad humana del desempeño laboral y se encuentran asociadas fuertemente en 56.7% presentan de nivel medio (Ver Tabla 4.5). Esto se corrobora con la investigación de Hurley (2015) quien investigó sobre la importancia de personalidad en los empleados en organizaciones *retail* al encuestar a más de 800 empleados teniendo desempeños como amigable 82%, amable 43%, cortés 34%, colaborador 24% y placentero 12% en su centro de

trabajo. Precisamente, lo que Chiavenato (1999) sugiere desarrollar las habilidades humanas reflejándose en la buena relación entre colegas y clientes y la relación con los jefes inmediatos o superiores (Chiavenato, 1999). Lo mismo encuentra Montes de Oca (2015) en su estudio sobre comunicación asertiva y trabajo en equipo, quien concluye que el desempeño laboral se ve reflejado por alcanzar las competencias comunicativas asertivas para lograr establecer las buenas relaciones en pro de la resolución de conflictos y la toma de decisiones con los compañeros de trabajo. Con las habilidades sociales y su influencia en la habilidad conceptual del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019, se concluye que existe influencia significativa de las habilidades sociales en la habilidad conceptual del desempeño laboral y se encuentran asociadas en 46.7% presentan de nivel medio (Ver Tabla 4.6). Estos resultados son revalidados por García y Gómez (2018) quienes al investigar sobre desempeño laboral en el mercado *retail* descubren que el 85% de los encuestados consideran que el rendimiento laboral es alto debido al nivel medio de las relaciones interpersonales lo que permite resolver conflictos (Chiavenato, 1999), no obstante, esta consideración del desempeño laboral solo se ve reflejado en un 50% con nivel bajo de trabajo en equipo. Por su parte, Marín y Novoa (2018) confirman la capacidad de conocimiento conceptual en los trabajadores en el desempeño laboral reflejado por su nivel de empoderamiento. Los autores descubren que el empoderamiento solo puede ser alcanzado cuando tienen dominio completo de la escena laboral, esto es que los empleados son tan autónomos para dar solución a las dificultades porque han alcanzado un nivel aceptable de personalidad social para desarrollar sus actividades, tomar decisiones con capacidad de conocimiento, autoevaluación y evaluación formal e informal de sus habilidades conceptuales (Chiavenato, 1999) sin necesidad de aprobación y alcanzar sus metas. En resumen, el *empowerment* es la liberalización del control del trabajo y manifestación de haber alcanzado el nivel más aceptable de sus habilidades sociales y el conocimiento para decidir por sí mismos el rumbo de las actividades en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Según el objetivo general, analizar si las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019, se concluye que, existe influencia significativa de las habilidades sociales en el desempeño porque se evidencia en 50.0% de nivel medio de fuerte asociación entre ambas variables. Así mismo, se comprueba la relación existente mediante el estadístico Rho de Spearman = 0.816 con un valor $p = 0.000$. Por lo tanto, las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.
- 6.2. De acuerdo al nivel de habilidades sociales en los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo se concluye que predomina el nivel medio con un porcentaje de 80% seguido de un 20% en el nivel bajo del total. Esto se debe a que sus habilidades sociales como armonizar, compartir experiencias, comunicarse con los demás son medianamente desarrolladas en el espacio laboral. Además, existen testimonios verbales y de observación que la mayoría de estos colaboradores con discapacidad solo realiza acciones operativas o de logística.
- 6.3. De acuerdo al nivel de desempeño laboral en los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo se concluye que predomina el nivel medio con un porcentaje de 53%, el 30% se encuentran en el nivel alto y el 17% en el nivel bajo. Debido a que el esfuerzo de los colaboradores con discapacidad no es valorado con reconocimientos específicos en merito a su esfuerzo de manera que se crea acciones condicionadas originadas por la desmotivación. Pese a los esfuerzos, existe testimonio oral no registrado de poca empatía, no se provecha la diversidad, poca diplomacia y tacto, tampoco se despiertan el entusiasmo y la participación activa de este tipo de colaboradores.
- 6.4. En cuanto a las habilidades sociales y su influencia en la habilidad técnica del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, se concluye que existe influencia significativa de

las habilidades sociales en la habilidad técnica porque se evidencia ambas variables se encuentran asociadas en 53.4% de nivel medio. Así mismo, se comprueba la relación existente mediante el estadístico Rho de Spearman = 0.775 con un valor $p = 0.000$. Por lo tanto, las habilidades sociales influyen en la habilidad técnica de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En cuanto a las habilidades sociales y su influencia en la habilidad humana del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, se concluye que existe influencia significativa de las habilidades sociales en la habilidad técnica porque se evidencia ambas variables se encuentran asociadas en 56.7% de nivel medio. Así mismo, se comprueba la relación existente mediante el estadístico Rho de Spearman = 0.793 con un valor $p = 0.000$. Por lo tanto, las habilidades sociales influyen en la habilidad humana de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En cuanto a las habilidades sociales y su influencia en la habilidad conceptual del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, se concluye que existe influencia significativa de las habilidades sociales en la habilidad técnica porque se evidencia ambas variables se encuentran asociadas en 46.7% de nivel medio. Así mismo, se comprueba la relación existente mediante el estadístico Rho de Spearman = 0.836 con un valor $p = 0.000$. Por lo tanto, las habilidades sociales influyen en la habilidad conceptual de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

VII. RECOMENDACIONES

A los directores de los departamentos de recursos humanos de las tiendas retail, considerar los resultados de este estudio de investigación para fortalecer las habilidades sociales en sus colaboradores en general, y proyectar el cumplimiento de la contratación inclusiva de personas con discapacidad en un 3% según la Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. Cabe resaltar que este tipo de acciones realzan la imagen de las empresas retail como organizaciones con responsabilidad social y fidelización de capital humanos (employer branding).

A los directores académicos de las escuelas de administración y otras profesiones en universidades, se recomienda insertar en la currícula talleres o experiencias académicas para desarrollar y fortalecer las habilidades sociales en los estudiantes y su futura empleabilidad. En este sentido, las universidades mediante convenios empresariales deben proponer talleres de habilidades sociales, en especial, para conocer cómo interactúan las personas con discapacidad y cómo ellos generan sus relaciones laborales con sus colegiados. En suma, se debe desarrollar un taller integral e inclusivo, que abre la necesidad de aprendizaje para los capacitados y no para los discapacitados.

A los estudiantes de la carrera profesional de administración, fortalecer sus habilidades sociales en talleres de técnicas de negociación, tipo de liderazgo (liderazgo relacional, por ejemplo) y trabajo en equipo en situaciones problemáticas idealizadas o reales.

A los estudiantes de administración, tomar en cuenta que para generar empleabilidad en las empresas la capacitación profesional enmarca cuatro aspectos importantes en su desempeño laboral: las habilidades sociales, habilidades técnicas, habilidades humanas y habilidades conceptuales.

Por último, se recomienda tomar en cuenta la propuesta de mejora respecto a las habilidades sociales y sus beneficios en el desempeño laboral para los mercados retail.

VIII. PROPUESTA

8.1 **Título:** “Propuesta para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo.”

8.2 **Fundamentación:** A partir de la investigación desarrollada se obtuvieron resultados importantes, que servirán para realizar una serie de actividades y estrategias para mejorar la relación con todos los colaboradores y potenciar su desempeño laboral en el trabajo, en especial los que se relacionan directamente con ellos. Ya que las habilidades sociales influyen de manera directa en su desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad de los mercados retail de Trujillo. Es importante centrarse en el 17% de colaboradores que presentaron un nivel bajo de desempeño laboral y el 20% relacionados a sus habilidades sociales. Además, repotenciar las dimensiones de las habilidades sociales que se encuentran dentro de las necesidades que presenta Maslow en su teoría de la motivación humana, donde construye una pirámide categórica de necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización; las cuales se relacionan con la productividad (aspecto para evaluar el desempeño laboral).

8.3 Objetivo

8.3.1 Objetivo general

Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad de los mercados retail de Trujillo.

8.3.2 Objetivos específicos

8.3.2.1 Implementar actividades que fomenten el desarrollo de las habilidades sociales para un mejor desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad de los mercados retail de Trujillo.

8.3.2.2 Ejecutar actividades que desarrollen las habilidades sociales de los jefes y colaboradores para una mejor relación con los colaboradores de los mercados retail de Trujillo.

8.3.2.3 Crear un plan piloto para los colaboradores con discapacidad y sus jefes y compañeros directos en los mercados retail de Trujillo.

8.4 Ejecutores del proyecto

La ejecución de este proyecto lo realizarán los investigadores de la presente tesis, estudiantes de la carrera de administración, dirigido por un docente/asesor de la Universidad Cesar Vallejo, profesionales del tema (psicólogos y docentes de educación especial) y un representante de área de Recursos Humanos de las empresas retail de Trujillo.

8.5 Duración de la propuesta

Tendrá una duración de 1 año para ejecutarla.

8.6 Instrumento de evaluación

Como principal instrumento para evaluar será el cuestionario (pre – post). Ya que se debe evaluar en primera instancia el estado en el que se encuentran los colaboradores antes de ser aplicada la presente propuesta, para luego observar los resultados mediante el cuestionario post-propuesta.

8.6.1 Plan Operativo

8.6.1.1 Objetivo específico 1

Implementar actividades que fomenten el desarrollo de las habilidades sociales para un mejor desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad de los mercados retail de Trujillo.

Actividades

- 1) Identificar y reforzar las capacidades que se identifiquen en la encuesta (pre-propuesta), que ya presentan los colaboradores con discapacidad, para poder colocarlos en un puesto donde cumplan con sus funciones y puedan también desarrollar otras habilidades.
- 2) Trabajar con las limitaciones que presentan, adecuar una actividad donde pueda invertirse dicha deficiencia y generar en cada uno de ellos nuevos retos constantes a lograr.
- 3) Dinámica de integración entre los colaboradores con discapacidad y los jefes, compañeros directos y clientes frecuentes donde se pueda poner en práctica los puntos antes mencionados.

Responsable

Psicólogos y Docentes de Educación Especial.

Cronograma

Tabla 8.1 Cronograma de Actividades Objetivo específico 1

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
1	X	X		
2		X	X	
3				X

8.6.1.2 **Objetivo específico 2**

Ejecutar actividades que desarrollen las habilidades sociales de los jefes y colaboradores para una mejor relación con los colaboradores con discapacidad de los mercados retail de Trujillo.

Actividades

4) Capacitar a los gerentes, subgerentes y colaboradores en general, acerca de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, para mejorar la relación laboral con los colaboradores con discapacidad.

5) Curso básico de lenguaje inclusivo (lenguaje de señas) e información sobre las diferentes discapacidades que existen en los colaboradores que trabajan en los retail, capacidades y limitaciones.

6) Dinámica de integración entre los colaboradores y jefes directos con los colaboradores con discapacidad donde se pueda poner en práctica los puntos antes mencionados.

Responsable

Representante de cada área o división, psicólogo, educador especial.

Cronograma

Tabla 8.2 Cronograma de Actividades Objetivo específico 2

ACTIVIDAD	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
4	X			
5		X	X	
6				X

8.6.1.3 **Objetivo específico 3**

Crear un plan piloto para los colaboradores con discapacidad y sus jefes y compañeros directos en los mercados retail de Trujillo.

Actividades

7) Identificar las limitaciones que puedan presentar cada uno de los colaboradores con discapacidad y brindar una charla de sensibilidad con boletines informativos sobre la disposición que presenten cada uno de ellos en cada retail.

8) Fomentar la inclusión de los colaboradores con discapacidad dentro de cada uno de los mercados retail, en publicidad visual, promociones, etc.

9) Dinámicas de integración entre los colaboradores y sus clientes externos e internos (colaboradores, jefes, etc).

Responsable

Investigadores de la tesis, docente a cargo y expertos del tema.

Cronograma

Tabla 8.3 Cronograma de Actividades Objetivo específico 3

ACTIVIDAD	SET.	OCT.	NOV.	DIC.
7	X	X		
8		X	X	
9				X

8.7 Presupuesto

Tabla 8.4 Presupuesto General

Presupuesto de capacitación				
Descripción	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Recursos Humanos				
Docente de Educación Especial	Día	6	S/.100	S/.600
Psicólogo	Día	4	S/.100	S/. 400
Materiales				
Papel bond	Millar	1	S/.13.00	S/. 13.00
Lapiceros	Unidad	10	S/.0.50	S/. 50.00
Plumones	Unidad	3	S/.2.00	S/. 6.00
Papel de color	Unidad	50	S/.0.20	S/. 10.00
Merchandising				
Llaveros	Unidad	20	S/.1.5	S/. 30.00
Libretas	Unidad	20	S/.3.00	S/. 60.00
Laptop	Unidad	1	S/.1200.00	S/. 1200.00
Total				S/. 2369.00

Nota: Las actividades que se proponen son presenciales, sin embargo, se puede adecuar al rubro y gusto de la empresa con el fin de obtener mejores resultados y minimizar gastos.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Elija al mejor. Cómo entrevistar por competencias*. 2da. Ed. Argentina: Ediciones Gránica S. A.
- Aptitus (2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. 11th Ed. London. Kogan Page.
- Bonilla-Mercado, L. (2012). *Hacia una filosofía de la ciencia*. 3ra. Ed. Perú: Gráficas G&M SAC
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Madrid: Ed. Siglo Veintiuno.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Segunda reimpresión. Lima. San Marcos.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. 5ta. México: Ed. Editorial Mc Graw Hill.
- Código de Licenciados en Administración. (2008). *Reglamento Interno del CLAD*. Resolución N° 0029-2008- CLAD – CDN
- Contini, E. (2008). *Las habilidades sociales en la adolescencia temprana: perspectivas desde la Psicología Positiva*. Revista Psico debate. Psicología, Cultura y Sociedad, 9, 15-27. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133915936002>.
- Creighton, K. (2018). *How to develop On-the-job training for disabled employees*. *Learning & development*. USA: HR Daily Advisor. Recuperado el 25 de junio de <https://hrdailyadvisor.blr.com/2018/12/13/how-to-develop-on-the-job-training-for-disabled-employees/>
- De Soto, H. (2011). *Los 12 economistas más importantes de la historia*. 2da. Ed. Perú. Grupo Editorial Norma.
- Deming, D. J. (2017). *The growing importance of social skills in the labor market*. USA: National Bureau of Economic Research.
- Dewerick (1986). *Dimensiones y formas de las habilidades sociales*. Edit. Madrid. España.

- El Comercio (2018). *¿Cuál es la situación laboral de las personas con discapacidad en el Perú?* Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/situacion-personas-discapacidad-peru-noticia-568171-noticia/>
- Frias-Navarro, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Disponible en: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gamarra, G.; Rivera, T.; Wong, F. y Pujay, O. (2016). *Estadística e investigación con aplicaciones de SPSS*. 2da. Ed. Lima: San Marcos.
- García, Y. y Gómez, C. (2018). *Diagnóstico del desempeño laboral en el retail de la ciudad de Jaén – 2018*. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán.
- Gismero E. (2000). *EHS, Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: TEA Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Goleman, D. (2006). *La inteligencia social: La nueva ciencia de las relaciones humanas*. España: Kairos.
- Goleman, D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa*. Argentina: Primer industria gráfica. S. A.
- He, H., Wang, W., Zhu, W. and Harris, L. (2015). *Service workers' job performance*. European Journal of Marketing Vol. 49 No. 11/12, pp. 1751-1776. <https://doi.org/10.1108/EJM-03-2014-0132>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. (6ta ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Hurley R. F. (2015). *Personality and Customer Service in Retail*. Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference. Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science. Springer, Cham
- IBM SPSS (2020) *Statistical Package for the Social Sciences*. Recuperado de <https://www.ibm.com/ar-es/products/spss-statistics>
- La Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad
- Mack, S. (s.f.) *How to train people employees to work with the disabled*. USA: Chron. Recuperado el 23 de junio de

<https://smallbusiness.chron.com/train-employees-work-disabled-36921.html>

- Marías, J. (1962). *Historia de la filosofía*. 15ava. Ed. Madrid: Alianza Universal de Textos.
- Marín, P. y Novoa, J. (2018). *Relación entre el empowerment y el desempeño laboral de los colaboradores de una tienda retail de Cajamarca, 2018*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Monjas, I; González, A y Balbina de la Paz, B. (1993) *Las habilidades sociales en el currículo*. España: Ministerio de educación, cultura y deporte.
- Monjas, M. (2007). *Cómo promover la convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales (PAHHSS)*. España: Editorial CEPE.
- Montes de Oca, J. (2015). *Comunicación asertiva y trabajo en equipo: resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Newcastle University (2012). *Enable: Supporting disabled staff at Newcastle University. Guidance for managers*. United Kingdom: Newcastle University. Recuperado el 21 de junio de https://www.ncl.ac.uk/hr/assets/documents/disability-managers-toolkit_pg.pdf
- Oesch, T. (2016). *Training employees with disabilities: creating an inclusive workplace*. Training industry: workforce development. Recuperado el 25 de junio de <https://trainingindustry.com/articles/workforce-development/training-employees-with-disabilities-creating-an-inclusive-workplace/>
- Otterson, J. (2017). 6 way to make your workplace disabled-friendly. Recuperado el 21 de junio de <https://blog.hrps.org/blogpost/6-Ways-to-Make-Your-Workplace-Disabled-Friendly>
- Powell, A. (2017). *Strong social skills increasingly valuable to employers, study finds*. U. S. The Harvard Gazette. Recuperado el 13 de mayo de <https://news.harvard.edu/gazette/story/2017/10/social-skills-increasingly-valuable-to-employers-harvard-economist-finds/>

- Salfi, M. (2018). *Sin habilidades blandas no se accede al trabajo ni se asciende*. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/sin-habilidades-blandas-no-se-accede-al-trabajo-ni-se-asciende/>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. 5a ed. Lima. Business Support Aneth.
- Silva, J. (2016). *Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por las empresas de Yanahuara, Arequipa, 2016*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Singh, P. J. (2018). *A Study of the Soft Skills that Contribute to the Success of Newly Graduated Business Students in the Workplace*. Minnesota: Minnesota State University.
- Universidad César Vallejo. (2017). *Código de ética en investigación*. Trujillo. 2017. [Citado 03 May 2019] Disponible de <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>.
- Vara-Horna, A. (2015). *Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Editorial Macro.
- Walmart Chile (2015). *Capacitación para personas con discapacidad: integrar para avanzar*. Chile. Vivamos mejor. Recuperado el 23 de junio de <http://www.vivamosmejorwalmartchile.cl/capacitacion-para-personas-con-discapacidad-integrar-para-avanzar/>
- Woods, S., Mustafa, M., Anderson, N. and Sayer, B. (2018). *Innovative work behavior and personality traits*. Journal of Managerial Psychology. Vol. 33 No. 1, pp. 29-42. <https://doi.org/10.1108/JMP-01-2017-0016>

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de operacionalización

Tabla 1 *Matriz sobre la operacionalización de las variables de estudio.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo	Escala
Habilidades sociales	Las habilidades sociales son aquellos rasgos de comportamiento y comunicación que permiten alcanzar el éxito en cualquier campo de la vida, incluso laboral. Es decir, involucra directamente el convivir en armonía, compartir experiencias, comunicar con afectividad, llegar a acuerdos para alcanzar la felicidad y logros vitales en la sociedad (Goleman, 2006).	Estas habilidades pueden agruparse en dos categorías, la conciencia social y la aptitud social, sin embargo, se ven mejor fundamentadas mediante la empatía, negociación, liderazgo y trabajo en equipo (Goleman, 2010). Para ello se utilizará el cuestionario de HHSS con escala de Bajo (14 – 23), Medio (24 – 33) y Alto (34 – 42).	Empatía	Comprender a los demás. Orientación al servicio. Ayudar a los demás. Aprovechar la diversidad	Cualitativo	Ordinal
			Negociación	Diplomacia y tacto Ayudan reducir desacuerdos Discusión franca Orquestan soluciones		
			Liderazgo	Despiertan entusiasmo Orientan el desempeño Guiar mediante ejemplo		
			Trabajo en equipo	Colaboración y disposición Participación activa y entusiasta Compromiso		
Desempeño Laboral	Se manifiesta por el esfuerzo de cada empleado en función de la valoración de la recompensa ofrecida y de su probable resultado, así como el esfuerzo de la capacidad y habilidad de cada colaborador condicionado por la percepción que se tiene sobre la importancia de la función o rol que desempeña (Chiavenato, 1999).	El desempeño laboral se compone de tres aspectos importantes en un empleado: la habilidad técnica, la habilidad humana y la habilidad conceptual (Chiavenato, 1999). Esta información se recogerá mediante un cuestionario de desempeño aplicado a los colaboradores de los <i>retail</i> .	Habilidad técnica	Capacidad técnica –profesional Capacidad de adaptación a cambios	Cualitativo	Ordinal
			Habilidad humana	Relación entre colegas y clientes. Relación con los jefes		
			Habilidad conceptual	Capacidad para resolver conflictos Capacidad y conocimiento de labores		

Nota: las definiciones conceptuales y dimensiones de las variables fueron adaptadas de Goleman (2010) y Chiavenato (1999).

ANEXO 02: Ficha técnica e instrumentos de recolección de datos.

Tabla 2 *Técnicas e instrumentos de recolección de datos.*

Variable	Técnica	Instrumento	Participante
Variable independiente	Encuesta	Inventario de habilidades sociales.	Colaboradores con discapacidad en los mercados <i>retail</i> de Trujillo.
Variable dependiente	Encuesta	Cuestionario sobre desempeño laboral.	Colaboradores con discapacidad en los mercados <i>retail</i> de Trujillo.

FICHA TÉCNICA DE CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

1. Nombre:

Cuestionario habilidades sociales (HHSS)

2.

Dimensiones:

- Empatía,
- Negociación,
- Liderazgo,
- Trabajo en equipo

3. Autores:

Delgado Esquerre, Dilan Ray

Sierra Gonzáles, Lucia Alejandra

4. Ámbito de aplicación:

Sector *retail* (Mercados minoristas)

5. Validez:

El proceso de revalidación se realizará mediante juicio de expertos. Será consultado y revisado por expertos en administración y/o recursos humanos para evaluar la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia del instrumento.

6. Confiabilidad:

Se realizará nuevamente el proceso de confiabilidad por su adaptación a nuevos usuarios, nuevo contexto y temporalidad mediante el método de consistencia interna, empleando el coeficiente Alfa de Cronbach mediante la una prueba piloto. En donde se tiene evidenciar un coeficiente de confiabilidad mayor a 0,865

7. Propósito:

Identificar el nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

8. Usuarios:

Colaboradores con discapacidad en mercados *retail*

9. Forma de aplicación:

Individual o colectiva

10. Duración:

20 minutos aproximadamente

(Se reconsideró el tiempo promedio por tratarse de personas con discapacidad)

11. Puntuación/Baremación:

La puntuación se distribuye en tres niveles:

Bajo 14 a 23, Medio 24 a 33 y Alto 34 a 42.

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES



Creado por Dilan Ray Delgado Esquerre y
Lucía Alejandra Sierra Gonzáles

Estimado colaborador, lea detenidamente cada una de las siguientes situaciones y marque con una "X", en el espacio a la derecha, la opción que refleje su mejor forma de pensar. No hay respuesta correcta o incorrecta. Por favor, verifique la leyenda de opciones de respuesta y responda con la mayor sinceridad posible.

Leyenda de la escala:	
A	No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
B	Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así.
C	Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos.

Rango de edad: 18-30 31-40 41-50 51 a más Sexo: F_M ____

Ítems		(A)	(B)	(C)
1.	Empatía Comprendo a los clientes lo que necesitan.			
2.	Me gusta lo que mis compañeros hacen y los apoyo			
3.	Hago todo lo posible para ayudar a un cliente.			
4.	Me gusta trabajar con gente diferente (Creo que es ventajoso)			
5.	Negociación Intento ser amable aun cuando un cliente o compañero de trabajo se molesta.			
6.	Doy ideas para resolver algún desacuerdo.			
7.	Miento si es posible para resultar ganador en un problema.			
8.	Propongo soluciones saludables para todos.			
9.	Liderazgo Sé bien cuál es la misión y visión de la empresa.			
10.	Oriento o guío a un nuevo cliente o compañero cuando es nuevo en la tienda.			
11.	Explico y demuestro claramente cómo se resuelven las cosas a mis colegas.			
12.	Trabajo en equipo Me gusta trabajar en equipo de trabajo.			
13.	Invito a otros a formar parte activa de mi equipo para y trabajar con entusiasmo.			
14.	Me siento satisfecho por el trabajo de mi equipo (empresa) y lo defiendo.			
Total				

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

1. Nombre:

Cuestionario de desempeño laboral (DESLAB)

2. Dimensiones:

- Habilidad técnica,
- Habilidad humana y
- Habilidad conceptual.

3. Autores:

Delgado Esquerre, Dilan Ray

Sierra Gonzáles, Lucia Alejandra

4. Ámbito de aplicación:

Sector *retail* (Mercados minoristas)

5. Validez:

El proceso de validez se realizará mediante juicio de expertos. Será consultado y revisado por expertos en administración y/o recursos humanos para evaluar la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia del instrumento.

6. Confiabilidad:

El proceso de confiabilidad se realizará por el método de consistencia interna, empleando el coeficiente Alfa de Cronbach mediante la una prueba piloto. En donde se tiene evidenciar un coeficiente de confiabilidad mayor a 0,917

7. Propósito:

Analizar el nivel en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

8. Usuarios:

Colaboradores con discapacidad en mercados *retail*

9. Forma de aplicación:

Individual o colectiva

10. Duración:

20 minutos aproximadamente.

11. Puntuación/Baremación:

La puntuación se distribuye en tres niveles:

Bajo 20 a 33, Regular 34 a 46 y Alto 47 a 60.



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Creado por Dilan Ray Delgado Esquerre y
Lucía Alejandra Sierra Gonzáles

Estimado colaborador, lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una "X", en el espacio a la derecha, la opción que refleje su mejor forma de pensar. No hay respuesta correcta o incorrecta. Por favor, verifique la leyenda de opciones de respuesta y responda con la mayor sinceridad posible.

Leyenda de la escala:	
A	Nunca me pasa.
B	Algunas veces.
C	Siempre lo hago.

Rango de edad: 18-30 31-40 41-50 51 a más Sexo: F_M ____

Ítems		A	B	C
1.	Habilidad técnica <i>Tengo mucha habilidad para trabajos prácticos o manuales.</i>			
2.	<i>Las tareas manuales las realizo fácil y rápidamente.</i>			
3.	<i>Me gusta trabajar con máquinas y equipos.</i>			
4.	<i>Me gusta mucho los talleres de capacitación en la empresa.</i>			
5.	Me adapto a cualquier puesto de trabajo.			
6.	Soy flexible a los cambios de horario.			
7.	Me gusta rotar o reemplazar a mis compañeros.			
8.	Habilidad humana <i>Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.</i>			
9.	<i>Procuro solucionar conflictos entre mis compañeros.</i>			
10.	<i>Comunico a mis compañeros sobre las nuevas formas de trabajo.</i>			
11.	<i>Trabajo en equipo y en grupo con los demás compañeros.</i>			
12.	Me gusta que mis jefes de área tomen decisiones con mi persona.			
13.	Me comunico con los jefes para resolver problemas de trabajo.			
14.	Cumplo a tiempo e informo mi trabajo terminado.			
15.	Habilidad conceptual <i>No solo observo las dificultades, sino también soy parte de la solución.</i>			
16.	<i>Me gusta dar solución a problemas que se presentan en el trabajo.</i>			
17.	<i>Si no puedo resolver una dificultad, busco solución en otros compañeros.</i>			
18.	Me gusta mejorar y hacer mejor mi trabajo.			
19.	Aporto con ideas a mis compañeros de trabajo.			
20.	Doy ideas de cómo realizar mejor el trabajo a mis jefes.			
Sub Total				
Total				

ANEXO 03: Validación de los instrumentos de recolección de datos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Identificar el nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de habilidades sociales (HHSS)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				No se identifica	Aproximadamente	Más de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Habilidades sociales	Empatía	Comprender a los demás.	1. Comprendo a los clientes lo que necesitan.						X		X		X		
		Orientación al servicio.	2. Me gusta lo que mis compañeros hacen y los apoyo.						X		X		X		
		Ayudar a los demás.	3. Hago todo lo posible para ayudar a un cliente.					X		X		X			
		Aprovechar la diversidad	4. Me gusta trabajar con gente diferente (Creo que es ventajoso)							X		X		X	
	Negociación	Diplomacia y tacto	5. Intento ser amable aun cuando un cliente o compañero de trabajo se molesta.							X		X		X	
		Ayudan reducir desacuerdos	6. Doy ideas para resolver algún desacuerdo.						X		X		X		
		Discusión franca	7. Miento si es posible para resultar ganador en un problema.							X		X		X	
		Orquestan soluciones	8. Propongo soluciones saludables para todos							X		X		X	
	Liderazgo	Despiertan entusiasmo	9. Sé bien cuál es la misión y visión de la empresa.								X		X		

Trabajo en equipo	Orientan el desempeño	10. Oriento o guio a un nuevo cliente o compañero cuando es nuevo en la tienda.						X		X		X		
	Guiar mediante ejemplo	11. Explico y demuestro claramente cómo se resuelven las cosas a mis colegas.						X		X		X		
	Colaboración y disposición	12. Me gusta trabajar en equipo de trabajo.						X		X		X		
	Participación activa y entusiasta	13. Invito a otros a formar parte activa de mi equipo para y trabajar con entusiasmo.						X		X		X		
Compromiso		14. Me siento satisfecho por el trabajo de mi equipo (empresa) y lo defiendo.							X		X			

Lic. Adm. Wilmar F. Vigo Lopez

REG. PROF. N.º 15783

NOMBRES Y APELLIDOS

DNI N.º 73052320

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario o escala de habilidades sociales (EHS)

OBJETIVO: Identificar el nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

DIRIGIDO A: Colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
------------	---------	-------	-----------	-----------

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Vigo López Wilmar Francisco
 MBA EN ADMINISTRACIÓN
 Lic. Adm. Wilmar F. Vigo López
 CLAD 16288
 DNI N° 08052310

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Analizar el nivel en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral (DESLAB)

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Algunas veces	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Desempeño laboral	Habilidad técnica	Capacidad técnica – profesional	1. Tengo mucha habilidad para trabajos prácticos o manuales.								X	X			
			2. Las tareas manuales las realizo fácil y rápidamente.								X	X			
			3. Me gusta trabajar con máquinas y equipos.			X		X			X	X			
			4. Me gusta mucho los talleres de capacitación en la empresa								X	X			
	Capacidad de adaptación a cambios laborales	5. Me adapto a cualquier puesto de trabajo.								X	X				
		6. Soy flexible a los cambios de horario.						X		X	X				
		7. Me gusta rotar o reemplazar a mis compañeros								X	X				
	Habilidad humana	Relación entre sus colegas y clientes.	8. Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.								X	X			
			9. Procuo solucionar conflictos entre mis compañeros.								X	X			

Habilidad conceptual	Relación con los jefes	10. Comunico a mis compañeros sobre las nuevas formas de trabajo							X	X	X			
		11. Trabajo en equipo y en grupo con los demás compañeros.							X	X	X			
		12. Me gusta que mis jefes de área tomen decisiones con mi persona.						X	X	X				
		13. Me comunico con los jefes para resolver problemas de trabajo						X	X	X				
	Capacidad para resolver conflictos	14. Cumpló a tiempo e informo mi trabajo terminado.						X	X					
		15. No solo observo las dificultades, sino también soy parte de la solución						X	X					
		16. Me gusta dar solución a problemas que se presentan en el trabajo.						X	X					
		17. Si no puedo resolver una dificultad, busco solución en otros compañeros.						X	X					
		Capacidad y conocimiento para desarrollar las labores	18. Me gusta mejorar y hacer mejor mi trabajo.						X	X				
			19. Aporto con ideas a mis compañeros de trabajo.						X	X				
		20. Doy ideas de cómo realizar mejor el trabajo a mis jefes.					X	X						

Lic. Adm. Wilmar F. Vigo Lopez

NOMBRES Y APELLIDOS:
DNI N° 8032320

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral (DESLAB)

OBJETIVO: Analizar el nivel en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

DIRIGIDO A: Colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			/	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Vigo López Wilmar Francisco

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MBA EN ADMINISTRACIÓN

Lic. Adm. Wilmar F. Vigo Lopez

CEAD 15783

DNI N° 8032320

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)


MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Identificar el nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de habilidades sociales (HHSS)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				No me identifico	Aproximadamente	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Habilidades sociales	Empatía	Comprender a los demás.	1. Comprendo a los clientes lo que necesitan.						X		X		X		
		Orientación al servicio.	2. Me gusta lo que mis compañeros hacen y los apoyo.						X		X		X		
		Ayudar a los demás.	3. Hago todo lo posible para ayudar a un cliente.				X			X		X			
		Aprovechar la diversidad	4. Me gusta trabajar con gente diferente (Creo que es ventajoso)						X		X		X		
	Negociación	Diplomacia y tacto	5. Intento ser amable aun cuando un cliente o compañero de trabajo se molesta.						X		X		X		
		Ayudan reducir desacuerdos	6. Doy ideas para resolver algún desacuerdo.				X			X		X			
		Discusión franca	7. Miento si es posible para resultar ganador en un problema.						X		X			X	Reformular Item
		Orquestan soluciones	8. Propongo soluciones saludables para todos						X		X		X		
	Liderazgo	Despiertan entusiasmo	9. Sé bien cuál es la misión y visión de la empresa.						X		X		X		

Trabajo en equipo	Orientan el desempeño	10. Oriento o guío a un nuevo cliente o compañero cuando es nuevo en la tienda.				X		X		X				
	Guiar mediante ejemplo	11. Explico y demuestro claramente cómo se resuelven las cosas a mis colegas.				X		X		X				
	Colaboración y disposición	12. Me gusta trabajar en equipo de trabajo.				X		X		X				
	Participación activa y entusiasta	13. Invito a otros a formar parte activa de mi equipo para y trabajar con entusiasmo.				X		X		X				
	Compromiso	14. Me siento satisfecho por el trabajo de mi equipo (empresa) y lo defiendo.						X		X		X		


 NOMBRES Y APELLIDOS:
 DNI N° 80396738
 Cecilia Ramirez Jose A.

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario o escala de habilidades sociales (EHS)

OBJETIVO: Identificar el nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

DIRIGIDO A: Colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Cuervo Ramirez Jose

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor

[Firma]
DNI N° 80396738

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Analizar el nivel en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral (DESLAB)

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Algunas veces	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
						Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
Desempeño laboral	Habilidad técnica	Capacidad técnica – profesional	1. Tengo mucha habilidad para trabajos prácticos o manuales.									X		X		
			2. Las tareas manuales las realizo fácil y rápidamente.										X		X	
			3. Me gusta trabajar con máquinas y equipos.				X						X		X	
			4. Me gusta mucho los talleres de capacitación en la empresa										X		X	
	Habilidad humana	Capacidad de adaptación a cambios laborales	5. Me adapto a cualquier puesto de trabajo										X		X	
			6. Soy flexible a los cambios de horario.							X			X		X	
			7. Me gusta rotar o reemplazar a mis compañeros										X		X	
			8. Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo										X		X	
			9. Proceso solucionar conflictos entre mis compañeros.										X		X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Identificar el nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de habilidades sociales (HHSS)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				No me identifico	Aproximadamente	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Habilidades sociales	Empatía	Comprender a los demás.	1. Comprendo a los clientes lo que necesitan.						X		X		X		
		Orientación al servicio.	2. Me gusta lo que mis compañeros hacen y los apoyo.						X		X		X		
		Ayudar a los demás.	3. Hago todo lo posible para ayudar a un cliente.				X		X		X		X		
		Aprovechar la diversidad	4. Me gusta trabajar con gente diferente (Creo que es ventajoso)						X		X		X		
	Negociación	Diplomacia y tacto	5. Intento ser amable aun cuando un cliente o compañero de trabajo se molesta.						X		X		X		
		Ayudan reducir desacuerdos	6. Doy ideas para resolver algún desacuerdo.				X		X		X			X	Adaptar ítems
		Discusión franca	7. Miento si es posible para resultar ganador en un problema.						X		X		X		
		Orquestan soluciones	8. Propongo soluciones saludables para todos						X		X		X		
	Liderazgo	Despiertan entusiasmo	9. Sé bien cuál es la misión y visión de la empresa.				X		X		X		X		¿Es relevante valorar liderazgo a personas con discapacidad?

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral (DESLAB)

OBJETIVO: Analizar el nivel en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

DIRIGIDO A: Colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		/		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Coveñas Ramírez Jere A


GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Doctor

[Firma]
DNI N° 80396738

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Trabajo en equipo	Orientan el desempeño	10. Oriento o guío a un nuevo cliente o compañero cuando es nuevo en la tienda.						X	X	X	
	Guiar mediante ejemplo	11. Explico y demuestro claramente cómo se resuelven las cosas a mis colegas.						X	X	X	
	Colaboración y disposición	12. Me gusta trabajar en equipo de trabajo.						X	X	X	
	Participación activa y entusiasta	13. Invito a otros a formar parte activa de mi equipo para trabajar con entusiasmo.				X		X	X	X	
Compromiso	14. Me siento satisfecho por el trabajo de mi equipo (empresa) y lo defiendo.						X	X	X		


 NOMBRES Y APELLIDOS: M.A. Walker J. A. Castro Rodriguez
 DNI N°: 18180571


MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Analizar el nivel en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral (DESLAB)

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Algunas veces	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño laboral	Habilidad técnica	Capacidad técnica – profesional	1. Tengo mucha habilidad para trabajos prácticos o manuales.									X	X		
			2. Las tareas manuales las realizo fácil y rápidamente.										X	X	
			3. Me gusta trabajar con máquinas y equipos.						X				X	X	
			4. Me gusta mucho los talleres de capacitación en la empresa			X							X	X	
	Capacidad de adaptación a cambios laborales	5. Me adapto a cualquier puesto de trabajo.								X			X		
		6. Soy flexible a los cambios de horario.							X			X	X		
		7. Me gusta rotar o reemplazar a mis compañeros									X		X		
	Habilidad humana	Relación entre sus colegas y clientes.	8. Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.				X		X			X	X		
			9. Procuero solucionar conflictos entre mis compañeros.				X		X			X	X		

Habilidad conceptual	Relación con los jefes	10. Comunico a mis compañeros sobre las nuevas formas de trabajo								X	X	X			
		11. Trabajo en equipo y en grupo con los demás compañeros.								X	X	X			
		12. Me gusta que mis jefes de área tomen decisiones con mi persona.								X	X	X			
		13. Me comunico con los jefes para resolver problemas de trabajo								X	X	X			
	Capacidad para resolver conflictos	14. Cumplo a tiempo e informo mi trabajo terminado.								X	X	X			
		15. No solo observo las dificultades, sino también soy parte de la solución								X	X	X			
		16. Me gusta dar solución a problemas que se presentan en el trabajo.								X	X	X			
		17. Si no puedo resolver una dificultad, busco solución en otros compañeros.								X	X	X			
		Capacidad y conocimiento para desarrollar las labores	18. Me gusta mejorar y hacer mejor mi trabajo.								X	X	X		
			19. Aporto con ideas a mis compañeros de trabajo.								X	X	X		
20. Dooy ideas de cómo realizar mejor el trabajo a mis jefes.									X	X	X				


 NOMBRES Y APELLIDOS: _____
 DNI N° _____

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral (DESLAB)

OBJETIVO: Analizar el nivel en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo, 2019

DIRIGIDO A: Colaboradores con discapacidad en los mercados retail de Trujillo.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Castro Padryag Walter José Alejandro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : M.A. en Recursos Humanos


 DNI N° 88130571.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 04: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

Tabla 3 Interpretación de la escala del Coeficiente Alfa de Cronbach

Escala	Leyenda
0.90 – 1.00	Calificar el instrumento como muy satisfactorio
0.80 – 0.89	Calificar el instrumento como adecuado
0.70 – 0.79	Calificar el instrumento como moderado
0.60 – 0.69	Calificar el instrumento como bajo
0.50 – 0.59	Calificar el instrumento como muy bajo
< 0.50	Calificar el instrumento como no confiable

Tabla 4 Análisis de confiabilidad del cuestionario sobre Habilidades Sociales

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° Colaboradores
,865	15

Estadísticas de Total/elemento

Ítems	Media de escala	Varianza de escala	Correlación total	Alfa de Cronbach
ÍTEM01	35,8667	11,981	,000	,870
ÍTEM02	36,0000	10,286	,696	,848
ÍTEM03	36,1333	9,410	,609	,852
ÍTEM04	36,1333	8,981	,744	,841
ÍTEM05	35,8667	11,981	,000	,870
ÍTEM06	36,4000	9,829	,582	,852
ÍTEM07	35,9333	11,067	,493	,859
ÍTEM08	35,8667	11,981	,000	,870
ÍTEM09	36,0667	9,781	,783	,841
ÍTEM10	36,6667	11,810	,000	,882
ÍTEM11	36,0667	10,067	,663	,848
ÍTEM12	36,1333	9,124	,957	,828
ÍTEM13	36,1333	9,124	,698	,845
ÍTEM14	36,0000	10,714	,496	,857

Tabla 5 *Análisis de confiabilidad del cuestionario sobre Desempeño Laboral*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach Fiabilidad	Nº Colaboradores
,917	15

Estadísticas de Total/elemento

Ítems	Media de escala	Varianza de escala	Correlación total	Alfa de Cronbach
ÍTEM01	51,8000	37,171	,945	,906
ÍTEM02	51,8667	37,124	,641	,911
ÍTEM03	51,8667	34,267	,892	,903
ÍTEM04	51,7333	41,781	,046	,921
ÍTEM05	51,7333	38,067	,904	,908
ÍTEM06	51,8667	36,410	,747	,908
ÍTEM07	51,8000	37,171	,945	,906
ÍTEM08	52,0000	39,429	,288	,921
ÍTEM09	51,9333	39,495	,388	,917
ÍTEM10	52,2000	34,743	,786	,907
ÍTEM11	52,1333	40,695	,175	,921
ÍTEM12	51,8667	36,267	,769	,908
ÍTEM13	51,8000	42,029	-,016	,923
ÍTEM14	51,7333	41,638	,078	,921
ÍTEM15	52,0000	40,143	,267	,919
ÍTEM16	51,8667	38,267	,476	,915
ÍTEM17	51,8000	36,743	,744	,908
ÍTEM18	51,7333	38,067	,904	,908
ÍTEM19	51,9333	35,924	,785	,907
ÍTEM20	51,7333	38,067	,904	,908

ANEXO 05: Figuras

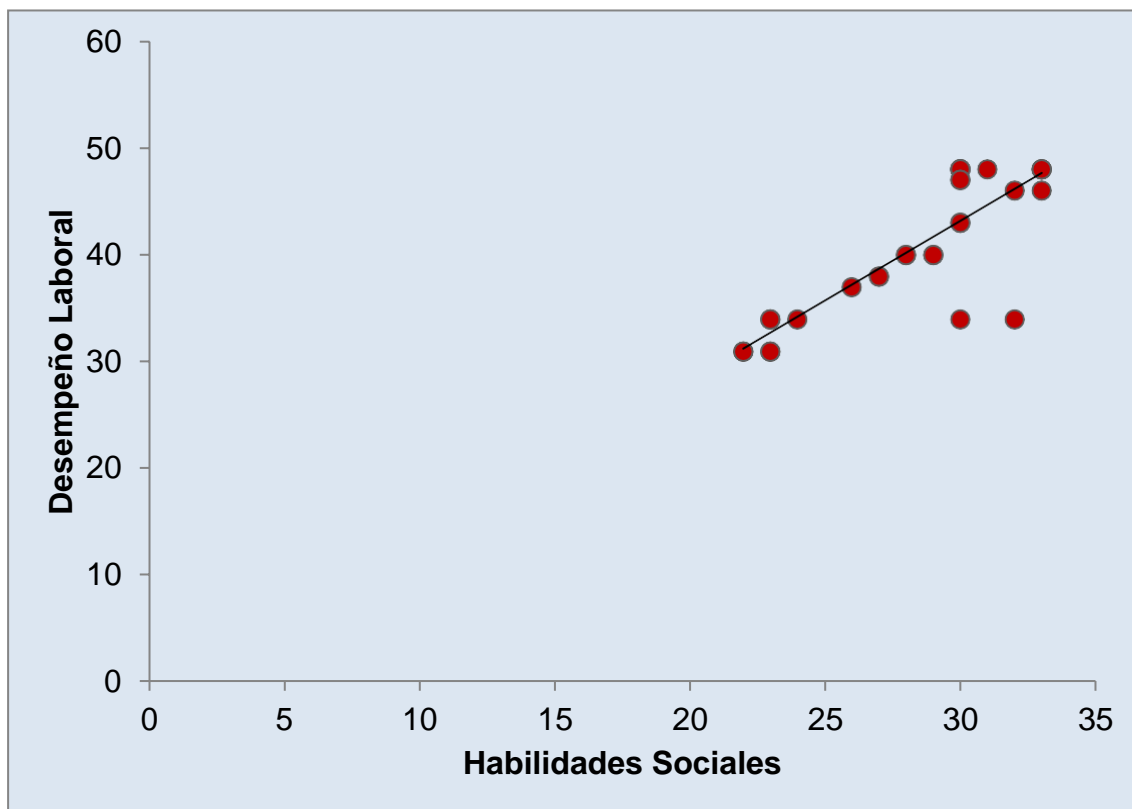


Figura 2 Habilidades sociales influye en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En la figura 2 se observa un diagrama de dispersión o nube de puntos en la cual se relacionan dos variables principales, la variable Desempeño laboral en el eje de las ordenadas y la variable Habilidades sociales en el eje de las abscisas. La formación de puntos a través de la recta de regresión en sentido positivo indica que existe una correlación fuerte al existir una alineación casi perfecta de los puntos, excepto la aparición de dos puntos. Estos puntos atípicos llamados *outliers* son el punto 30 y el punto 32 que corresponden a la variable del desempeño laboral y se encuentran numéricamente bastante alejados del resto de datos en la pendiente.

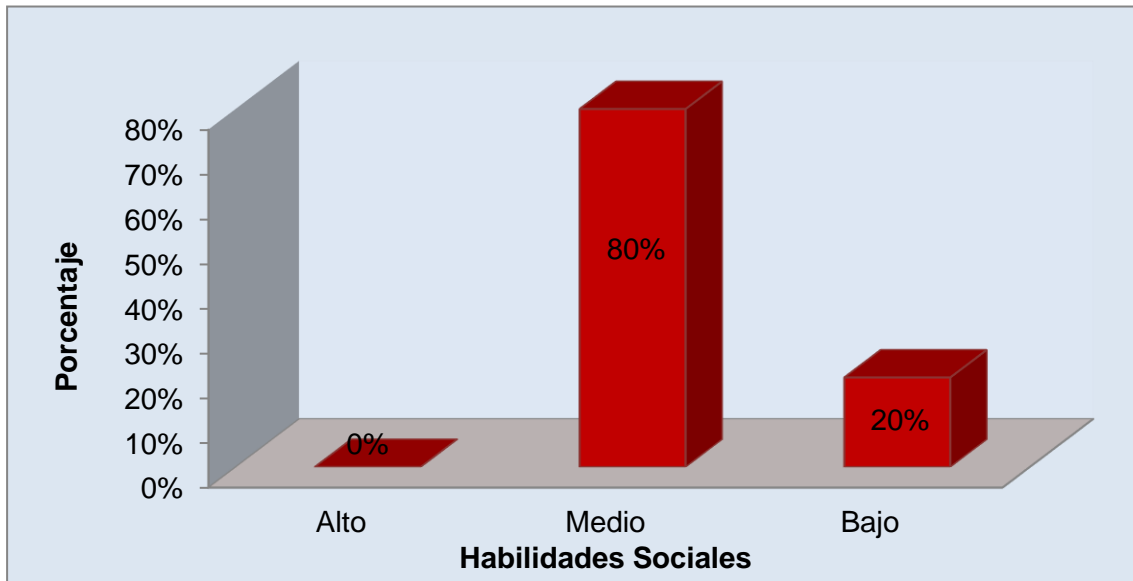


Figura 3 Identificar el nivel de habilidades sociales de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En la Figura 3, se puede visualizar dos columnas, de las cuales la columna mayor indica que el 80% de colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019 presentan un nivel de Habilidades Sociales medio, seguido de otra columna con un 20% en el nivel bajo.

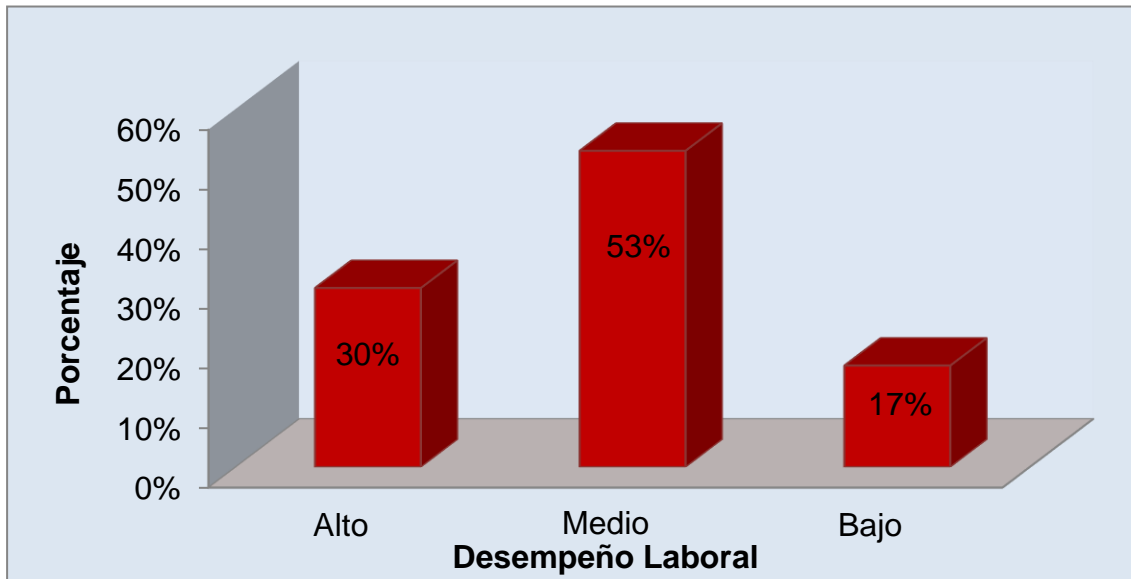


Figura 4 Analizar el nivel en el desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En la Figura 4, se puede visualizar tres columnas, de las cuales la columna mayor indica que el 53% de los colaboradores con discapacidad de los mercados *retail* de Trujillo, 2019 presentan un nivel de desempeño laboral medio, mientras que una segunda columna muestra que el 30% se encuentran en el nivel alto y el 17% en el nivel bajo.

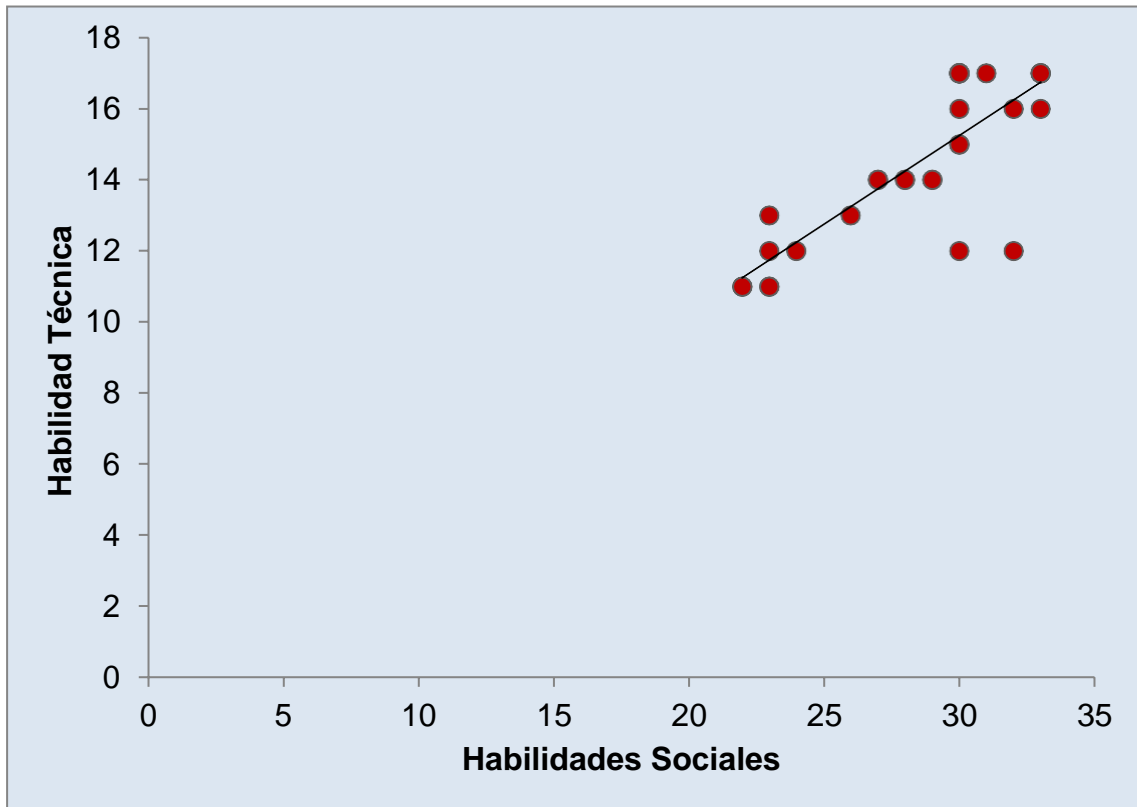


Figura 5 Habilidades sociales influye en la habilidad técnica del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En la figura 5 se observa un diagrama de dispersión o nube de puntos en la cual se relacionan dos variables, la variable Habilidad técnica en el eje de las ordenadas y la variable principal Habilidades sociales en el eje de las abscisas. La formación de puntos a través de la recta de regresión en sentido positivo indica que existe una correlación fuerte al haber una alineación casi perfecta de la distribución de puntos, excepto la aparición de dos puntos alejados. Estos puntos atípicos llamados *outliers* son el punto 30 y punto 32 que corresponden a la variable Habilidad técnica y se encuentran numéricamente más alejados del resto de datos en la pendiente.

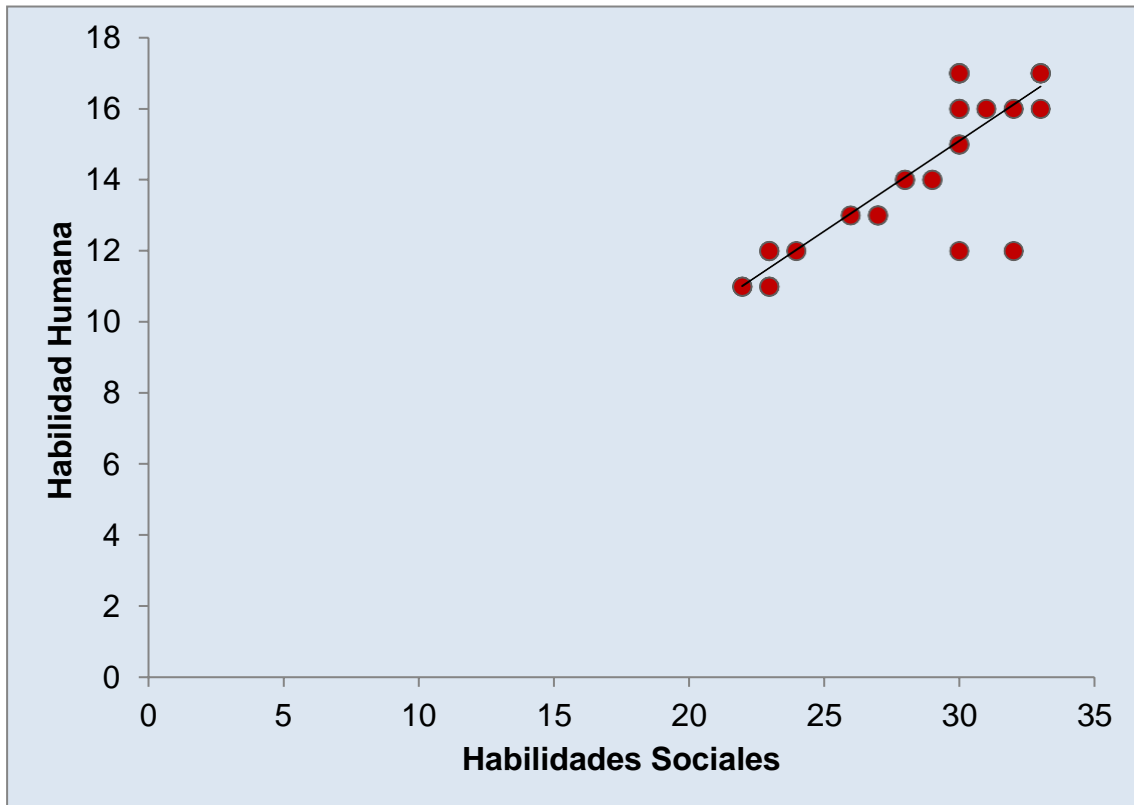


Figura 6 Habilidades sociales influye en la habilidad humana del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En la figura 6 se observa un diagrama de dispersión o nube de puntos en la cual se relacionan dos variables, la variable Habilidad humana en el eje de las ordenadas y la variable principal Habilidades sociales en el eje de las abscisas. La formación de puntos a través de la recta de regresión en sentido positivo indica que existe una correlación fuerte al haber una alineación perfecta de los puntos, excepto la aparición de dos puntos. Estos puntos atípicos llamados *outliers* son el punto 30 y punto 32 que corresponden a la variable Habilidad humana y se encuentran numéricamente más alejados del resto de datos en la pendiente.

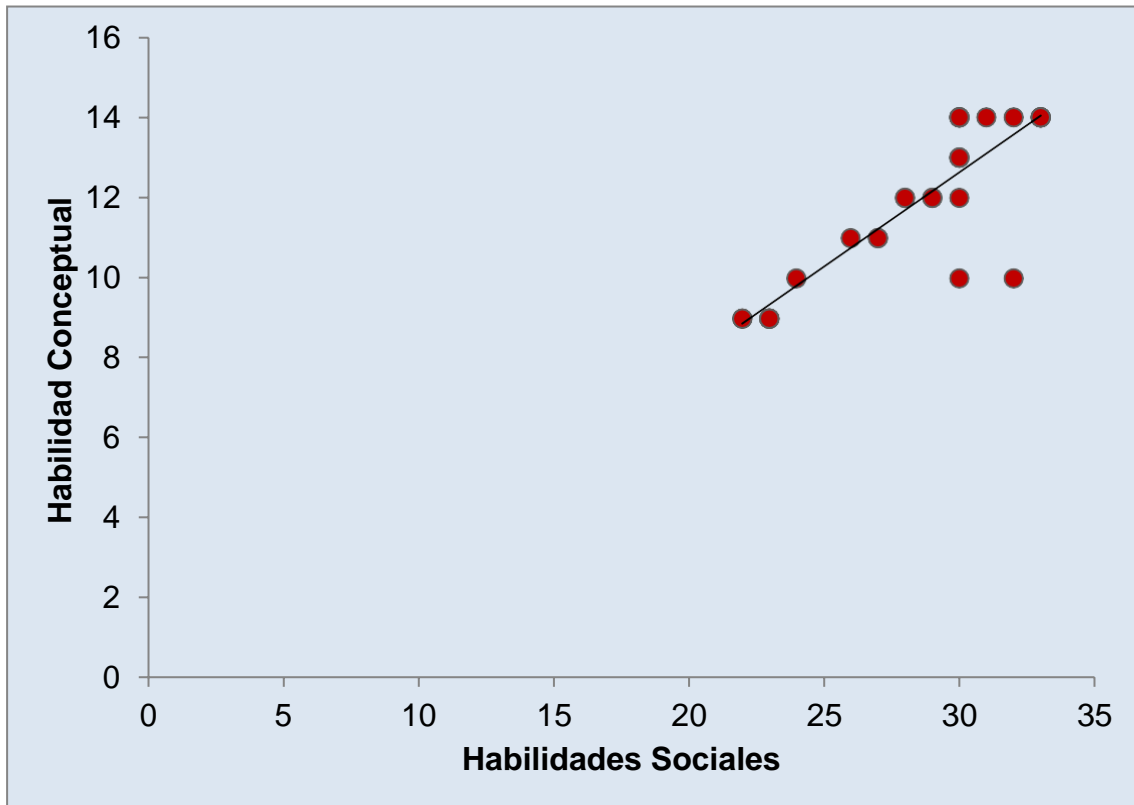


Figura 7 Habilidades sociales influye en la habilidad conceptual del desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad en los mercados *retail* de Trujillo, 2019.

En la figura 7 se observa un diagrama de dispersión o nube de puntos en la cual se relacionan dos variables, la variable Habilidad conceptual en el eje de las ordenadas y la variable principal Habilidades sociales en el eje de las abscisas. La formación de puntos a través de la recta de regresión en sentido positivo indica que existe una correlación fuerte al mostrar una alineación casi perfecta de los puntos, excepto la aparición de dos puntos. Estos puntos atípicos llamados *outliers* son nuevamente el punto 30 y el punto 32 que corresponden a la variable de la habilidad conceptual y se encuentran numéricamente más alejados del resto de datos en la pendiente.

ANEXO 06: Prueba de normalidad

Para probar si las variables se asemejan a una distribución normal, se realizó la prueba de hipótesis Shapiro-Wilk.

H_i: Los datos no provienen de una población normal.

H_o: Los datos provienen de una población normal.

Tabla 12 Contratación de hipótesis

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	GI	Sig.
Habilidades sociales	0.889	30	0.005
Desempeño Laboral	0.872	30	0.002

Fuente: Tabla elaborada en SPSS Vrs. 26.0

La prueba de Shapiro-Wilk es un test estadístico empleado para contrastar la normalidad de un conjunto de datos. Sin embargo, el valor p de las variables Habilidades sociales y Desempeño laboral es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, para contrastar la hipótesis siguiente, se utilizará el coeficiente Rho de Spearman.

ANEXO 07: Base de datos.

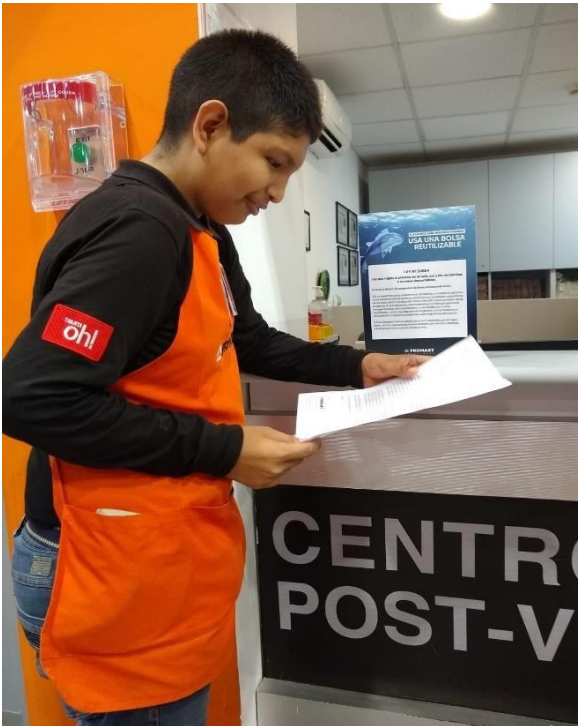
Base de datos de la variable independiente.

	V. INDEPENDIENTE: HABILIDADES SOCIALES														
	Empatía				Negociación				Liderazgo			Trabajo en equipo			
	Comprender a los demás	Orientación al servicio	Ayudar a los demás	Aprovechar diversidad	Diplomacia y tacto	Reducir desacuerdos	Discusión franca	Orquestan soluciones	Despiertan entusiasmo	Orientan desempeño	Guiar mediante ejemplo	Colaboración y disposición	Participación activa	Compromiso	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	30
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	30
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	30
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	30
6	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	22
7	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	33
8	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
9	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	32
10	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	23
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
12	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	31
13	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	33
14	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	23
15	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	28
16	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
17	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
18	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	30
19	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	24
20	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	23
21	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
22	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	27
23	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	33
24	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
25	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
26	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	22
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	27
28	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	30
29	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	32
30	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	23
TOTAL	70	62	61	59	66	57	63	65	61	52	59	60	59	57	851

Base de datos de la variable dependiente.

	V. DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL																								
	Habilidad técnica				Habilidad humana								Habilidad conceptual												
	Capacidad técnica –profesional				Capacidad de adaptación a cambios				Relación entre colegas y clientes				Relación con jefes				Capacidad para resolver conflictos					Capacidad y conocimiento de labores			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	47				
2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	34				
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	40				
4	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	47				
5	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	47				
6	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	31				
7	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	46				
8	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	48				
9	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	34				
10	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	31				
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40				
12	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	47				
13	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	48				
14	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	33				
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40				
16	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	48				
17	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	43				
18	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	43				
19	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	34				
20	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	31				
21	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	46				
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	38				
23	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	48				
24	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	37				
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40				
26	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	31				
27	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	38				
28	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	47				
29	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	46				
30	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	33				
TOTAL	69	68	64	61	62	55	53	62	64	61	68	56	58	59	63	63	61	58	55	56	1216				

ANEXO 08: Evidencias fotográficas.



Leyenda: Colaboradores de un *retail* completando los cuestionarios.