

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA DE LA SALUD

HABILIDADES SOCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PS TRAINING EXECUTIVES S.A.C

“Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para el Grado Académico de Magíster en Psicología Clínica con Mención en Psicología de la Salud”

Rosa Patricia Suero Burga

Asesor: Dr. Alex Hernández Torres

Chiclayo – Perú

Mayo - 2015

COPYRIGHT © 2015 BY
ROSA PATRICIA SUERO BURGA
TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

INDICE

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE	
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix

	Pág.
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
1. Planteamiento del problema.....	13
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	13
1.2. Definición del Problema	15
1.3. Objetivos	15
1.4. Justificación e Importancia.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2. Fundamentos teóricos de la investigación	19
2.1. Antecedente Teóricos.....	19
2.2. Marco Histórico.....	27
2.3. Marco Teórico.....	27
2.4. Marco Conceptual	62
2.5. Hipótesis	63

CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
3.1. Tipo de Investigación.....	65
3.2. Diseño de la Investigación.....	65
3.3. Área de Investigación.....	66
3.4. Población.....	66
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	66
3.6. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos	71
3.7. Interpretación de Datos	71
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	72
4. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	72
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
5.1. Conclusiones.....	88
5.2. Recomendaciones.....	89
REFERENCIAS.....	90
LISTA DE ABREVIATURAS.....	91
GLOSARIO.....	92
ANEXOS.....	94
ANEXO A.....	94
ANEXO B.....	98

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO

URRELO

ESCUELA DE POSGRADO

APROBACIÓN DE MAESTRÍA

HABILIDADES SOCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA PS TRAINING EXECUTIVES S.A.C

Presidente: _____

Secretario: _____

Vocal: _____

Asesor: _____

Coasesor (*): _____

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico enteramente a mis hijos Ximena, Luciana y Jeanpierre. Quienes son la fuerza para luchar y conseguir mis metas.

PATRICIA. S. B

A mi adorado **Esposo Santiago Figueroa Zevallos** por darme la oportunidad de seguir desarrollándome profesionalmente, sin condiciones, donde hoy en día alcanzo mis objetivos y una parte de mis metas.

Por ser el apoyo incondicional y soporte en mi vida, porque enmarcas todo lo que deseo lograr en esta vida y por ser la expresión, y el motivo de mi felicidad.

Patricia S.B.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento está dirigido A todas aquellas personas que hicieron posible la culminación del presente estudio, brindando sus conocimientos en el enriquecimiento de este trabajo.

En primer lugar a Dios, por bendecirme durante todo este tiempo, y a lo largo de todo el camino que he recorrido.

A los docentes, compañeros y a todos aquellos que han contribuido en mi crecimiento como estudiante, que saben todos mis esfuerzos y su gran apoyo incondicional y uno de esos eres **TÚ**.

RESUMEN

A través de la presente investigación se busca determinar la relación entre las habilidades sociales en los trabajadores de la Empresa Ps training Executive de Chiclayo, el presente estudio es de carácter no experimental y el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional, para lo cual se aplicó el Inventario de Habilidades Sociales y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, la muestra estuvo conformada por la totalidad del personal nombrado de la Empresa Ps Training Executive. Los resultados de la presente investigación, señalan que no existe relación entre las habilidades sociales y la escala satisfacción laboral en los trabajadores hallando un valor de $-.043$ a un nivel de significancia de 0.05 . Asimismo se encontró que existe relación entre las habilidades sociales y la escala de Condiciones Físicas, Por otro lado no existe relación entre las habilidades sociales y las escalas de satisfacción laboral (beneficio laboral, políticas administrativas, relación social, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad). Por último las variables habilidades sociales y satisfacción laboral se encuentran ubicadas en un nivel Regular respectivamente.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Habilidades Sociales, Condiciones Físicas, Beneficio laboral, Políticas administrativas, Relación social, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad.

ABSTRACT

Through this research seeks to determine the relationship between social skills in the workers of the Ps Training Executive in Chiclayo, the present study is not experimental and design used was the descriptive correlational study, for which social skills inventory was applied and the scale of job satisfaction of Sonia Palma, the sample was formed by all of the appointed staff of Ps Training Executive. The results of this finding a value, 043 at a significance level of 0.05 . Also found that there is relationship between social skills and the scale of physical conditions, on the other hand there is relationship between social skills and job satisfaction scales (employment benefit, administrative policies, social relationships, personal development). Finally the variable social skills and job satisfaction are located at a Regular level respectively.

Keywords: job satisfaction, social skills, physical conditions, labour benefit, administrative policies, social relationships, personal development, task performance and relationship with the authority.

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla 01: Análisis Correlacional de Habilidades Sociales y Satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Ps Training Executive de Chiclayo

72

Tabla 02: Análisis descriptivos de Habilidades Sociales, en los trabajadores de la Empresa Ps Training Executive de Chiclayo

74

Tabla 03: Análisis descriptivos de Satisfacción Laboral, en los trabajadores de la empresa- Ps Training Executive de Chiclayo

75

Tabla 04: Análisis Correlacional de Habilidades Sociales y la Escala de Condiciones Físicas en los trabajadores de la empresa Ps training Executive de Chiclayo

76

Tabla 05: Análisis Correlacional de Habilidades Sociales y la Escala de Beneficios Laborales en los trabajadores de la empresa Ps training Executive de Chiclayo.

77

Tabla 06: Análisis Correlacional de Habilidades Sociales y la Escala de Políticas Administrativas en los trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

78

Tabla 07: Análisis Correlacional de Habilidades Sociales y la Escala de Relación Social en los trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

79

Tabla 08: Análisis Correlacional de Habilidades Sociales y la Escala de Desarrollo Personal en los trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

80

Tabla 09: Análisis Correlacional de Habilidades Sociales y la Escala de Desempeño de Tareas en los trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

81

Tabla 10: Análisis Correlacional de Habilidades Sociales y la Escala de Relación con la Autoridad en los trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

82

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo laboral está relacionado estrechamente con los aspectos personales de cada ser humano, llámese carácter, emociones, relaciones interpersonales, asertividad habilidades sociales entre otros. El ser humano en este caso un trabajador al presentar una serie de dificultades en el área donde labora, conlleva a tener diversas dificultades en cuanto a las relaciones humanas. Es así que numerosas investigaciones reflejan la estrecha relación por ello la autora considera necesario e importante estudiar la posible relación entre las habilidades sociales de los trabajadores con la satisfacción laboral. Los factores en los trabajadores que conceden importancia al papel que desempeña el trabajo en su vida, pueden obtener satisfacción como insatisfacción. Por lo tanto los especialistas consideran que los trabajadores constituyen una de las piezas claves para lograr alta competitividad en las organizaciones. Son ellos los que pasan la mayor parte del tiempo dentro de las entidades y de esta interacción depende que su transcurso por ellas sea satisfactorio y estimulante, como también: insatisfactorio y desagradable, de En la actualidad se viene observando que las jornadas de trabajo son cada vez más excesivas y exigentes, es por ello, que los trabajadores se ven en la obligación de trabajar más de las ocho horas establecidas legalmente.

El trabajador en general realiza muchas funciones, el tiempo se le vuelve corto y tiene que prolongarse más horas de trabajo; todo empleado o colaborador en su vida personal tiene múltiples problemas y por ello se produce un agotamiento, cansancio

tanto físico y mental trayendo consigo las malas relaciones interpersonales, deficientes habilidades sociales y hasta el estrés laboral, pudiendo ocasionar alteraciones en su desempeño y probablemente en la atención que brindan a usuario.

Para conseguir el objetivo planteado, la investigación se presenta estructurada y ordenada en seis capítulos:

El capítulo I, presenta el marco metodológico, en el cual se expone la realidad problemática, la formulación del problema, justificación, las limitaciones, los objetivos y las hipótesis de investigación.

En el capítulo II, se describe el marco teórico de la investigación en donde se presentan antecedentes los cuales brindan referencias de investigaciones que se relacionan con la presente investigación, además un conjunto de conceptos y características teóricas de las variables de estudio clima social en la familia y los intereses profesionales y ocupacionales.

Posteriormente en el Capítulo III se muestra la metodología, en donde se especifica el tipo y diseño de investigación, la población e instrumentos utilizados para la recolección de información.

El capítulo IV se presenta los resultados de la investigación, así como el tratamiento estadístico en tablas y gráficos con sus respectivas descripciones.

Así también en el Capítulo V, contiene la discusión de resultados de manera cuantitativa y cualitativa a partir del empleo de la estadística y las citas de estudios e investigaciones de referencia.

Finalmente en el Capítulo VI, se presentan las conclusiones esa las que se arribó a partir del análisis de resultados, además de las recomendaciones.

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Bados. (2001), en su investigación refiere, A nivel social, se suscitan una serie de conductas asociadas a experiencias sociales poco satisfactorias que no concuerdan con las expectativas de los propios individuos ni con las habilidades sociales en relación con los congéneres, padres, profesores u otras instituciones sociales. En el momento del nacimiento el individuo requiere de atención y cuidado de modo permanente para llegar a sobrevivir; pero, al llegar a la etapa de la adolescencia debe existir un cambio para dar paso a la Independencia como objetivo final de su proceso de socialización. Así mismo, **Quay, citado por Goldstein (1989)**, en una investigación en Estados Unidos, detectó que la conducta de adolescentes y jóvenes con profesores, padres y trabajadores sociales, arrojó deficiencias en el aprendizaje general, pues se presentaron conductas poco favorables para llevar una vida efectiva y satisfactoria tanto en el plano personal como en el interpersonal. Por otro lado **Goldstein (1989)**, manifiesta que los adolescentes no poseían habilidades sociales tanto primeras como avanzadas, habilidades afectivas o relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades dirigidas a responder con eficacia al estrés y, por último, habilidades referidas a la planificación. Por otro lado **Abarca y Nureya (2006)**, informa, hoy en día, el trabajo conserva la finalidad de satisfacer necesidades de las personas, pero la forma de organización social que se adopta para generarlo y la forma en que se

distribuyen sus productos y beneficios muestran una serie de inequidades que afectan las posibilidades de desarrollo humano de las personas que participan en su producción. Un número creciente de mujeres se integra en la actualidad a ocupaciones remuneradas; no obstante, ello no las exime de sus responsabilidades y actividades en el hogar, así como del cuidado y la asistencia de los hijos, de tal manera que la mujer trabajadora comparte actividades en la familia y en la organización social.

Asimismo **Weinert (1998)**, refiere que en un estudio sobre satisfacción laboral informa que se considera como fenómeno vinculado a las actitudes y a la relación de éstas con el comportamiento y los resultados, hacen que sea un tema de gran importancia en la actualidad reconocido cada vez por más investigadores. Es importante reconocer que los empleados no solo trabajan por la necesidad de obtener dinero, sino también lo hacen para satisfacer y desarrollar sus necesidades personales, maritales, familiares y sociales. Del mismo modo **Álvarez, (2004)** informa que los trabajadores tienen, cuando menos, tres motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente en sus organizaciones: existen muchas evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, que los trabajadores satisfechos, gozan de mejor salud y viven más años; y la satisfacción laboral se refleja en su vida personal, familiar y social. Los trabajadores satisfechos tienen tasas más bajas de rotación, ausentismo, de despido, de causas psicológicas como: agotamiento, cansancio

emocional, frustración, baja autoestima, estrés, falta de realización personal, incapacidad para tomar decisiones, plantear tareas, etc. Al presentarse estos factores en los trabajadores que conceden importancia al papel que desempeña el trabajo en su vida, pueden obtener insatisfacción. Por otro lado **Robbins, (2000)** considera que los trabajadores constituyen una de las piezas claves para lograr alta competitividad en las organizaciones. Son ellos los que pasan la mayor parte del tiempo dentro de las entidades y de esta interacción depende que su transcurso por ellas sea satisfactorio y estimulante, como también: insatisfactorio y desagradable, de esta manera, la relación organización - trabajador conforman un sistema y cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectará habitablemente al otro con el ambiente marital y por ende familiar.

1.2. Definición del problema

¿Cuál es la relación entre las Habilidades Sociales y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la empresa Ps Training Executives S.A.C - 2015?

1.3. Objetivos

Objetivo General

- Determinar la relación entre las Habilidades Sociales y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa PS TRAINING EXECUTIVES S.A.C.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de Habilidades Sociales en los trabajadores de la empresa PS TRAINING EXECUTIVE S.A.C.
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.
- Determinar la relación entre las habilidades sociales y la escala de condiciones físicas en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.
- Determinar la relación entre las habilidades sociales y la escala de beneficios laborales en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.
- Determinar la relación entre las habilidades sociales y la escala de políticas administrativas en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.
- Determinar la relación entre las habilidades sociales y la escala relación social en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.
- Determinar la relación entre las habilidades sociales y la escala de desarrollo personal en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.
- Determinar la relación entre las habilidades sociales y la escala desempeño de tareas en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.

- Determinar la relación entre las habilidades sociales y la escala de relación con la autoridad en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.

1.4. Justificación e importancia

El presente trabajo de investigación resulta ser importante por las siguientes razones:

- Se podrá conocer el nivel de satisfacción laboral a fin de tener un diagnóstico real sobre la naturaleza de los trabajadores y así identificar posibles problemas de importancia que presenta Institución.
- Siendo de gran importancia el clima laboral y las habilidades sociales de los trabajadores de la Institución, se ha visto conveniente realizar un estudio en señal de buscar la posible relación existente y dar a conocer la realidad existente sobre el desarrollo de estos factores.
- Porque a través de los resultados se aplicará un plan de acción y formación dirigidas a las necesidades de sus colaboradores.
- La presente investigación servirá a la institución, porque además de dar a conocer e identificar la realidad problemática de la empresa, se propondrá tareas de mejora a la población; por ende mejorar la calidad de servicio a los usuarios.
- La presente investigación servirá como antecedente y sus resultados serán experiencia para futuras investigaciones.

- Es de importancia porque los trabajadores tomaran consciencia de su realidad y se comprometerán a un trabajo grupal e individual si es necesario, con la finalidad de crear un bienestar social y emocional que necesitan.
- Es necesaria para la institución porque los trabajadores desenvueltos, libres de conflictos y con recursos para enfrentar el mundo, podrán obtener mejores resultados personales y por ende laborales.
- Finalmente, esta investigación sirve de aporte y de estímulo de nuevos estudios en el campo, así como también será el punto de partida para la elaboración de programas de prevención orientados a proponer alternativas de solución inmediata y efectiva.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1. Antecedentes Teóricos

Internacionales

Granada, K; Álvarez, C. (2012). En su tesis denominada: relación entre las habilidades creativas de los directivos y el clima organizacional de las universidades privadas de manizales. Aplicando el Test de Torrance de forma individual, en formato físico y entregado personalmente y la aplicación del Cuestionario Wes. La población estuvo constituida por las tres universidades privadas de mayor trayectoria de la ciudad de Manizales haciendo un total de 495 colaboradores. Al respecto se considera que no existen diferencias significativas entre las variables analizadas si su nivel de significancia es igual o menor a (0,05) a partir de lo cual se corrobora que existe relación entre las variables.

García, A. (2007). En su tesis Relación entre la Satisfacción Laboral y la Satisfacción Marital. Realizo una investigación en los trabajadores de dos dependencias del gobierno de Puebla – México, aplicando cuestionarios a una muestra de 50 hombres y 50 mujeres, obteniendo los siguientes resultados, se encontró una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la satisfacción marital con una significancia de 0.16.

Fernández, B; Paravic, P. (2003). Realizaron una investigación para determinar el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción en Chile. Para ello se planteó que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de los servicios públicos, y que existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, según el lugar de postulación de Enfermería al ingreso a la universidad. Trabajando con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias. Utilizando los siguientes instrumentos recolectores: Índice de Descripción del Trabajo de Smith, subescala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y con la satisfacción en su vida personal, entre otras. Encontrando como resultados más relevantes lo siguiente: Las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad.

Ruzafa, Madrigal y otros (2003) Realizaron un estudio de la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral del personal de enfermería español que trabaja en hospitales ingleses; teniendo como objetivo evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses y la influencia de diversas variables socio laborales; utilizaron métodos de estudio transversal, teniendo como población a todo el personal de enfermería español que en abril de 2003 tenía contrato laboral en algún hospital inglés (n = 360). Para ello se aplicó el cuestionario auto administrado y validado de Font Roja. Obteniendo como resultados lo siguiente. La tasa de respuesta fue del 78,6%. Las enfermeras que trabajan en hospitales ingleses tienen un nivel medio de satisfacción global. Las dimensiones asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros y las relaciones con los jefes; las dimensiones con una satisfacción laboral más baja fueron la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional. Se ha observado una asociación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral y las variables nivel de inglés, grado profesional y tiempo trabajado en Inglaterra; la jornada laboral, «otros» y trabajar en unidades de cuidados intensivos y urgencias también se asocian positivamente con la satisfacción laboral.

Nacionales

Galarza, C. (2012). En su tesis: Relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes de la I.E.N Fe y

Alegría 11, Comas-2012. Aplicándose dos instrumentos: Cuestionario de Habilidades Sociales y la Escala de Clima Social Familia, la población estuvo constituida por 485 alumnos del nivel secundario del centro educativo Fe y Alegría 11. Los resultados que se obtuvieron demuestran que la mayoría de los estudiantes presentan un nivel de habilidades sociales de medio a bajo, lo cual implica que tendrán dificultades para relacionarse con otras personas, así como no podrán solucionar de forma correcta los problemas propios de la vida diaria. Así mismo se evidenció que la mayoría de estudiantes tienen un clima social familiar de medianamente favorable a desfavorable, lo cual indica que no cuentan con un adecuado soporte ni dinámica familiar para el afronte de los problemas propios de su edad.

Además se pudo comprobar que existe relación significativa entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes, al existir una correlación estadística entre las dos variables, lo que deduce que cuanto mayor sea el clima social familiar, mayor será el nivel de habilidades sociales de los adolescentes, lo cual enfatiza que la familia juega un papel importante como ente de apoyo emocional y social en el desarrollo de las habilidades sociales.

Hipólito y Ramos (2008) Realizaron una investigación que tuvo por objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral y la relación significativa que tiene con la calidad en el servicio de atención al cliente en las salas de juego de azar

del distrito de Trujillo, Departamento de la Libertad. El diseño que se empleó en la investigación fue de tipo correlacional causal. Trabajaron con una muestra de 60 anfitrionas que laboran en las salas a las que se les aplicó el instrumento de satisfacción Laboral de la Ps. Palma Carrillo, S., SL-SPC(1999), y 60 clientes a las cuales se les aplicaron la encuesta de Calidad en el Servicio de Atención al Cliente Veloz y Pesantes (2006). Los resultados mostraron que en cuanto a los niveles de satisfacción laboral ocuparon un nivel promedio el 40% y un 60% un nivel desfavorable así como los niveles de calidad en el servicio de atención al cliente que fluctúan entre un 70% en un nivel regular y un 30% en un nivel insatisfecho, por otro lado no existió relación entre la satisfacción laboral y la calidad en el servicio de atención al cliente, pero a pesar de ello existió correlación entre el indicador de beneficios laborales de la satisfacción y el indicador de marketing personal e imagen institucional de la calidad en el servicio de atención al cliente, así como una relación entre el indicador. Desempeño de Tareas de la satisfacción y el indicador marketing personal e imagen institucional, así también como el indicador de Manejo de Quejas de la calidad en el servicio de atención al cliente.

Alvarez, J. (2007). Realizó una investigación de tipo correlacional para analizar las fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana. Utilizó un diseño de tipo transaccional correlacional y comparativo; con una muestra conformada por 506 docentes, que se obtuvo por un muestreo

probabilístico polietápico por conglomerados. Los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario de datos personales, Escala de Satisfacción Docente y el Inventario de presiones a las que se enfrenta el docente. Los instrumentos presentan validez de constructo y confiabilidad por consistencia interna. La escala de satisfacción docente incluye los factores: Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Extrínseca. El cuestionario de presiones a las que se enfrenta el profesor mide cuatro factores: derivadas de la labor educativa en el aula, derivadas de la vida cotidiana en el aula, originadas por la organización educativa y derivadas de la carrera docente. Encontrando los siguientes resultados:

Las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral se relacionan de manera inversa en los docentes universitarios de Lima Metropolitana. La satisfacción laboral y las fuentes de presión laboral de los docentes de universidades estatales difieren de los docentes de universidades privadas de Lima Metropolitana. Así mismo, los factores de las fuentes de presión laboral influyen sobre los factores de la satisfacción laboral. Se encuentran diferencias en la satisfacción laboral y en las fuentes de presión laboral entre los docentes en ejercicio en una o varias universidades y el tipo de centro de formación profesional. Se encuentran diferencias en las fuentes de presión laboral en la variable estado civil.

Olivares, Quintana, entre otros (2006) En su investigación Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica; que tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral del personal docente del Departamento Académico de Clínica Estomatológica de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, tomando como grupo de estudio a 36 docentes (14 mujeres y 22 hombres) que se encontraban laborando en dicha institución. Se utilizó una encuesta usando la escala de Liker, midiendo los cuatro factores de la satisfacción laboral. Encontrando como resultado lo siguiente:

La satisfacción laboral por la institución fue buena. La satisfacción laboral por la remuneración, tensión laboral y condición laboral fue regular. Además la satisfacción laboral global fue regular.

Flores y García (2003) En su trabajo de investigación dominada “Estudio correlativo entre el índice de Satisfacción Laboral y la Escala E del Inventario de Personalidad de Eysenck en Agentes de Seguridad de la Empresa de Servicios Generales SRL de la ciudad de Trujillo, el estudio se realizó con 197 agentes de seguridad que laboran en la empresa, a los cuales se les aplicó la escala de Satisfacción Laboral ESL de Flores y García (2003) y la prueba de Personalidad de Eysenck de Hans J. Eysenck. En la presente investigación se llegó a concluir lo siguiente:

- No existe correlación significativa entre la Satisfacción Laboral y los resultados obtenidos en la escala E del inventario de Personalidad Eysenck.
- Se obtuvo un nivel medio de Satisfacción Laboral.
- Los sujetos cuyas edades reencuentran entre los 26 y 34 años se ubican en el Nivel de Satisfacción Laboral medio con un mayor porcentaje.
- Los sujetos con grado de instrucción completa se ubican en el nivel medio de Satisfacción con un porcentaje mayor.
- Los sujetos que se ubican en un tiempo de servicio menor o igual a 2 años, tienen una satisfacción laboral mayor que los trabajadores con más tiempo de servicio.
-

Locales

Vigo y Dávila (2007) Realizaron una investigación Cuantitativa de tipo Descriptivo, para determinar la Satisfacción Laboral del Docente de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque. Se tomó como población a los docentes nombrados que laboran en la facultad de enfermería, la muestra fue de 29 docentes encuestados al azar y cuya participación fue voluntaria; considerándose como criterio de inclusión ser docente nombrado.

Para la recolección de la información, se aplicó de la Técnica de la Encuesta.

Los datos fueron procesados a través del análisis porcentual, originándose las siguientes conclusiones:

- El 86,21% de los entrevistados refieren encontrarse satisfechos. El 13.79%, presenta insatisfacción laboral.
- El 31.03 de los satisfechos refieren tener condiciones de trabajo regulares, el 68.9% un clima laboral agradable y 37.93 % han sufrido conflictos laborales.
- El 31.03 % de docentes manifiestan tener problemas familiares pero se encuentran satisfechos y el 82,76 % se sienten realizados personalmente.

2.2. Marco Histórico

Para la presente investigación se tomara como referencia las teoría de Goldstein quien propone proponen el desarrollo de las Habilidades del Aprendizaje Estructurado, en donde da a conocer que las habilidades sociales se dan desde el nacimiento y estas se van perfeccionado en el transcurso de la. Por otro lado en referencia a la variable Satisfacción Laboral se basara en el trabajo que realizó Sonia Palma en la universidad Ricardo Palma.

2.3. Marco Teórico

2.3.1. DEFINICIONES

Habilidades Sociales

Goldstein (1978) manifiesta que las habilidades sociales son un conjunto de habilidades y capacidades variadas como específicas para

el contacto interpersonal y la situación de problemas de índole interpersonal, así como socio emocional, desde actividades de carácter básico hacia otras de características avanzadas e instrumentales.

Gismero (2000), define a las habilidades sociales como “el conjunto de respuestas verbales y no verbales, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera asertiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el auto reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo.”. El mismo autor define que “la habilidad social es la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que provienen del comportamiento de los demás.

Pavón (citado por Gismero, 2000), señala que las habilidades sociales son comportamientos que permiten a las personas actuar según las normas socialmente deseables, permitiendo defender sus derechos y respetar de los demás, solucionar conflictos interpersonales y expresar los sentimientos, opiniones y deseos, de manera adecuada a cada situación y de forma mutuamente satisfactoria. Las habilidades sociales son de carácter conductual y cognitivo.

Cavallo (1997), lo define como un conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas.

Monjas (1999), define a las habilidades sociales como:

- Las habilidades sociales se adquieren, principalmente, a través del aprendizaje (por ejemplo, mediante la observación, la imitación, el ensayo y la información).
- Las habilidades sociales incluyen comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.
- Las habilidades sociales suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas.
- Las habilidades sociales acrecientan el reforzamiento social (por ejemplo, las respuestas positivas del propio medio social).
- Las habilidades sociales son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia efectiva y apropiada (por ejemplo, la reciprocidad y coordinación de comportamientos específicos).

2.3.2. CARACTERÍSTICAS

Monjas (1997), menciona a las siguientes características:

a. Las habilidades sociales son conductas y repertorios de conducta adquiridos principalmente a través del aprendizaje siendo una variable crucial en el proceso de aprendizaje siendo una variable crucial en el proceso de aprendizaje el entorno interpersonal en el que se desarrolla.

A lo largo del proceso de socialización “natural” en la familia, la escuela y la comunidad, se van aprendiendo las habilidades y conductas que permiten interactuar efectiva y satisfactoriamente con los demás.

b. Las habilidades sociales contienen componentes motores y manifiestos (por ejemplo conducta verbal), emocionales y afectivos (por ejemplo ansiedad o alegría) y cognitivos (por ejemplo percepción social, atribuciones, auto lenguaje). Por eso que las habilidades de interacción social son un conjunto de conductas que los niños hacen, sienten, dicen y piensan.

c. Las habilidades sociales son respuestas específicas a situaciones específicas, lo cual está relacionado con el tema de la especificidad situacional. La efectividad de la conducta social depende del contexto

concreto de interacción y de los parámetros de la situación específica. Una conducta interpersonal puede ser o no hábil en función de las personas que intervienen (edad, sexo, objetivos, relación, intereses) y de la situación en que tiene lugar (clase, parque, iglesia, discoteca). Pocos comportamientos sociales son apropiados a través de todas las situaciones, ya que las normas sociales varían y están determinadas por factores situacionales y culturales.

d. Las habilidades sociales se ponen en juego siempre en contextos interpersonales; son conductas que se dan siempre en relación a otra/s persona/s, lo que significa que están implicadas más de una persona. Por eso es importante tener en cuenta a los otros ya que la conducta de relación interpersonal es interdependiente de la de los otros participantes. La interacción social es bidireccional, interdependiente y recíproca por naturaleza y requiere el comportamiento interrelacionado de dos o más individuos.

e. La maximización del refuerzo en el intercambio social o las consecuencias positivas de la utilización de las habilidades sociales, son componentes constantes en la conceptualización y realización de la competencia social y las habilidades sociales.

2.3.3. COMPONENTES

Vallés (2000), considera que los componentes de estas habilidades se encuentran de manera integrada en los tres sistemas de respuesta: conductual, cognitivo y fisiológico o emocional – afectivo, además manifiesta que la exhibición de una habilidad social determinada exige la acertada y adecuada combinación de todos estos componentes:

- a. Conductual: Son aquellas conductas referidas a acciones concretas tales como hablar, moverse, tratar y pueden ser elementos verbales, paralingüísticos y no verbales.
- b. Cognitivo: constituidas por la percepción, auto lenguaje, pensamientos, atribución o interpretación del significado de las distintas situaciones de interacción social.
- c. Fisiológicos o Emocionales – Afectivos: Se encuadrarían en este sistema los elementos afectivos y emotivos, tales como las emociones, sentimientos y los consiguientes correlatos psicofisiológicos. Ansiedad, ritmo cardiaco, respuestas psicogalvánicas, etc

2.3.4. TIPOS

Goldstein (1989), proponen el desarrollo de las Habilidades del Aprendizaje Estructurado, que hacen a los adolescentes desenvolverse correctamente en la escuela, en la casa, con los compañeros, etc. , mediante el desarrollo de 50 habilidades contenidas en 6 grupos: I,

primeras habilidades sociales; II, habilidades sociales avanzadas; III, habilidades relacionadas con los sentimientos; IV, habilidades alternativas a la agresión; V, habilidades para hacer frente al estrés; y VI, habilidades de planificación.

GRUPO I: Primeras habilidades sociales

1. Escuchar.
2. Iniciar una conversación.
3. Mantener una conversación.
4. Formular una pregunta.
5. Dar las gracias.
6. Presentarse.
7. Presentar a otras personas.
8. Hacer un cumplido.

GRUPO II. Habilidades sociales avanzadas

9. Pedir ayuda.
10. Participar.
11. Dar instrucciones.
12. Seguir instrucciones.
13. Disculparse.
14. Convencer a los demás.

GRUPO III. Habilidades relacionadas con los sentimientos

15. Conocer los propios sentimientos.
16. Expresar los sentimientos.
17. Comprender los sentimientos de los demás.
18. Enfrentarse con el enfado del otro.
19. Expresar afecto.
20. Resolver el miedo.
21. Auto-recompensarse.

GRUPO IV. Habilidades alternativas a la agresión

22. Pedir permiso.
23. Compartir algo.
24. Ayudar a los demás.
25. Negociar.
26. Emplear el autocontrol.
27. Defender los propios derechos.
28. Responder a las bromas.
29. Evitar los problemas con los demás.
30. No entrar en peleas.

GRUPO V. Habilidades para hacer frente al estrés

31. Formular una queja.
32. Responder a una queja.
33. Demostrar deportividad después del juego.
34. Resolver la vergüenza.
35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.
36. Defender a un amigo.
37. Responder a la persuasión.
38. Responder al fracaso.
39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
40. Responder a una acusación.
41. Prepararse para una conversación difícil.
42. Hacer frente a las presiones de grupo.

GRUPO VI. Habilidades de planificación

43. Tomar iniciativas.
44. Discernir sobre la causa de un problema.
45. Establecer un objetivo.
46. Recoger información.
48. Resolver los problemas según su importancia.
49. Tomar una decisión.
50. Concentrarse en una tarea.

De acuerdo a **Goldstein**, para la enseñanza de cada una de las 50 habilidades se deben seguir los siguientes pasos conductuales:

GRUPO I: Primeras habilidades sociales

Habilidad 1: Escuchar

Pasos:

1. Mirar a la persona que está hablando
2. Pensar en lo que se está hablando
3. Esperar a que llegue el turno para hablar
4. Decir lo que se quiere decir.

Habilidad 2: Iniciar una conversación

Pasos:

1. Saludar a la otra persona.
2. Mantener una pequeña conversación
3. Determinar si la otra persona está escuchando
4. Empezar con el primer tema

Habilidad 3: Mantener una conversación

Pasos:

1. Decir lo que se quiere decir.
2. Preguntar a la otra persona lo que ella piensa.
3. Escuchar lo que la otra persona dice.
4. Decir lo que se piensa.
5. Hacer un comentario final. Los pasos 1-4 se pueden repetir varias veces antes de pasar al 5.

Habilidad 4: Formular una pregunta

Pasos:

1. Decidir lo que se quiere averiguar.
2. Decidir a quién se realizará la pregunta.
3. Pensar en diferentes formas de hacer la pregunta y escoger una de ellas.
4. Elegir el lugar y la ocasión más adecuada
5. Formular la pregunta

Habilidad 5: Dar las “gracias”

Pasos:

1. Decidir si la otra persona ha dicho algo que se quiere agradecer.
2. Elegir el momento para dar las gracias.
3. Dar las gracias en un tono amistoso.
4. Comunicar a la otra persona la razón del agradecimiento.

Habilidad 6: Presentarse

Pasos:

1. Escoger la ocasión y el lugar adecuados para presentarse.
2. Saludar a la otra persona y decirle nuestro nombre.
3. Si es necesario, preguntar el nombre de la otra persona.
4. Decir o preguntar algo que ayude a empezar a la conversación.

Habilidad 7: Presentar a otras personas

Pasos:

1. Mencionar el nombre de la primera persona y luego el de la s segunda.
2. Mencionar el nombre de la segunda persona y luego el de la primera.
3. Decir algo que facilite el acercamiento entre las dos personas.

Habilidad 8: Hacer un cumplido

Pasos:

1. Decidir lo que se quiere elogiar de la otra persona.
2. Decidir cómo hacer el cumplido.
3. Escoger el momento y el lugar para hacerlo.
4. Hacer el cumplido.

GRUPO II: Habilidades sociales avanzadas

Habilidad 9: Pedir ayuda

Pasos:

1. Decidir en qué consiste el problema.
2. Decidir si se quiere recibir ayuda de otro(a).
3. Pensar en las distintas personas que podrían ayudar y escoger a una.
4. Contar el problema a la otra persona y pedir ayuda.

Habilidad 10: Participar

Pasos:

1. Decidir si se quiere participar en una actividad.
2. Escoger la mejor forma para unirse a los demás.
3. Elegir el mejor momento para participar.
4. Participar en la actividad.

Habilidad 11: Dar instrucciones

Pasos:

1. Decidir acerca de lo que es necesario hacer.
2. Pensar en las personas que podrían hacerlo y escoger a una.
3. Pedir a la persona que haga lo que uno quiere que haga.
4. Preguntar a la otra persona si ha comprendido lo que tiene que hacer.
5. Si es necesario, modificar o repetir las instrucciones.

Habilidad 12: Seguir instrucciones

Pasos:

1. Escuchar con atención lo que digan que uno haga.
2. Preguntar lo que no se haya entendido.
3. Decidir si se quiere seguir las instrucciones y comunicar la decisión a la otra persona.
4. Repetir para uno mismo las instrucciones.
5. Hacer lo que han dicho que uno haga.

Habilidad 13: Disculparse

Pasos:

1. Decidir si será mejor para uno disculparse por algo que se haya hecho.
2. Pensar en las distintas formas de disculparse.
3. Escoger el momento y el lugar más adecuado.
4. Pedir disculpas.

Habilidad 14: Convencer a los demás

Pasos:

1. Decidir si se quiere convencer a alguien para que haga algo.
2. Comunicar a la otra persona la opinión propia.
3. Preguntar a la otra persona lo que opina.
4. Explicar por qué se cree que la opinión propia es la correcta.
5. Pedir a la otra persona que piense sobre lo que ha dicho antes de que se decida.

GRUPO III: Habilidades relacionadas con los sentimientos.

Habilidad 15: Conocer los propios sentimientos

Pasos:

1. Concentrarse en lo que se pasa en el cuerpo.
2. Pensar en lo que ha sucedido para estar así.
3. Pensar en cómo se podría denominar lo que uno siente.

Habilidad 16: Expresar los sentimientos.

Pasos:

1. Concentrarse en lo que está sucediendo en el cuerpo.
2. Pensar en lo que ha sucedido para que uno se ponga así.
3. Pensar en lo que se siente.
4. Pensar en las distintas formas conocidas para expresar lo que se siente y escoger una de ellas
5. Expresar lo que se siente.

Habilidad 17: Comprender los sentimientos de los demás

Pasos:

1. Observar a la otra persona.
2. Escuchar lo que la otra persona dice.
3. Imaginar lo que la otra persona puede sentir.
4. Pensar en las maneras de demostrar comprensión por lo que el otro siente.
5. Decidir la mejor forma de abordarlo en la práctica.

Habilidad 18: Enfrentarse con el enfado de otro

Pasos:

1. Escuchar a la persona que está enfadada.
2. Intentar comprender lo que dice y siente la persona enfadada.
3. Decidir si se puede hacer o decir algo que resuelva la situación.
4. Si es capaz, hacer frente el enfado de la otra persona.

Habilidad 19: Expresar afecto

Pasos:

1. Decidir si se tienen buenos sentimientos hacia la otra persona.
2. Decidir si a la otra persona le gustaría conocer lo que uno siente.
3. Escoger la mejor forma para expresar los sentimientos.
4. Elegir el momento y el lugar adecuados para expresar lo que se siente.
5. Expresar los sentimientos de una forma amistosa.

Habilidad 20: Resolver el miedo

Pasos:

1. Determinar si se siente asustado empleando la habilidad 15 “conocerlos propios sentimientos”.
2. Pensar en lo que produce miedo.
3. Dilucidar si el miedo es real.
4. Tomar las medidas para reducir el miedo.

Habilidad 21: Autor recompensarse

Pasos:

1. Pensar si se ha hecho algo que merezca una recompensa.
2. Pensar en lo que se podría decir para recompensarse a uno mismo.
3. Decidir sobre lo que se podría hacer para autor recompensarse.
4. Recompensarse a si mismo.

GRUPO IV: Habilidades alternativas a la agresión

Habilidad 22: Pedir permiso

Pasos:

1. Decidir lo que a uno le gustaría hacer y para que se necesita pedir permiso.
2. Pensar a quién se deberá pedir permiso.
3. Pensar en la forma de pedir permiso.
4. Elegir el momento y el lugar adecuado.
- 5 Pedir permiso.

Habilidad 23: Compartir algo

Pasos:

1. Decidir si a uno le gustaría compartir algo que posee.
2. Pensar en cómo se sentirá la otra persona.
3. Ofrecer lo que se ha decidido compartir, de modo directo y amable.
4. Hacer que la oferta sea sincera, permitiendo que la otra persona la rechace, si así lo que desea.

Habilidad 24: ayudar a los demás

Pasos:

1. Decidir si la otra persona necesita y quiere ser ayudada.
2. Pensar en la forma en que se le puede ayudar.
3. Preguntar a la otra persona si necesita que se le ayude.
4. Ayudar a la otra persona.

Habilidad 25: Negociar

Pasos:

1. Decidir si uno mismo y la otra persona tienen diferencia de opiniones.
2. Decir a la otra persona lo que se piensa sobre el problema en cuestión.
3. Preguntar a la otra persona lo que piensa.
4. Escuchar su respuesta.
5. Pensar por qué la otra persona se siente de ese modo.
6. Sugerir un compromiso.

Habilidad 26: Emplear el autocontrol

Pasos:

1. Concentrarse en lo que sucede en el propio cuerpo, esto ayudará a saber si se va a perder el control.
2. Pensar en lo que ha pasado para que uno se sienta así.
3. Pensar en la forma de recuperar el control de uno mismo.
4. Escoger la mejor forma de controlarse y ponerla en práctica.

Habilidad 27: Defender los propios derechos

Pasos:

1. Concentrarse en las sensaciones corporales.
2. Pensar en lo que ha sucedido para que sentirse así.
3. Pensar en las formas de defenderse, y buscar ayuda.
4. Salir en la propia defensa de una manera razonable y directa.

Habilidad 28: Responder a las bromas

Pasos:

1. Decidir si a uno le están tomando el pelo.
2. Pensar en la forma de solucionarlo.
3. Elegir la mejor forma y ponerla en práctica. Si es posible, evitar alternativas que impliquen agresividad, responder con comentarios maliciosos o con retraimiento.

Habilidad 29: Evitar problemas con los demás

Pasos:

1. Determinar si se está en una situación en la que se tendrá problemas.
2. Decidir si se quiere resolver el problema.
3. Comunicar a los demás lo que se ha decidido y por qué.
4. Sugerir otras cosas que se podrían hacer.
5. Hacer lo que se considere mejor para uno.

Habilidad 30: No entrar en peleas

Pasos:

1. Detenerse a pensar porqué uno quiere pelearse.
2. Pensar en lo que se quiere que suceda después de la pelea.
3. Pensar en otras formas de conseguir lo que se quiere.
4. Elegir la mejor forma para resolver la situación y ponerla en práctica.

GRUPO V: Habilidades para hacer frente al estrés

Habilidad 31: Formular una queja

Pasos:

1. Pensar en cuál es la queja.
2. Decidir a quién se expondrá la queja.
3. Quejarse a esa persona.
4. Decir a la otra persona lo que a uno le gustaría hacer con respecto a ese problema
5. Preguntar a la otra persona cómo se siente por lo que ha dicho.

Habilidad 32: Responder a una queja

Pasos:

1. Escuchar la queja.
2. Pedir al otro que explique todo lo que no entiende
3. Decirle que se ha comprendido su queja.
4. Hacer una opinión de la queja y aceptar el reproche, si es adecuado.
5. Sugerir una solución para los dos.

Habilidad 33: Demostrar deportividad después de un juego

Pasos:

1. Pensar en lo que uno y la otra persona han hecho en el juego.
2. Pensar en un elogio que se podría decir a la otra persona.
3. Pensar en las reacciones de la otra persona por lo que se acaba de decir.
4. Escoger el elogio que mejor parezca y decirlo.

Habilidad 34: Resolver la vergüenza

Pasos:

1. Determinar si se siente vergüenza.
2. Pensar en lo que ha sucedido para sentirse avergonzado.
3. Pensar en lo que se podría hacer para sentir menos vergüenza y ponerlo en práctica.

Habilidad 35: Arreglárselas cuando le dejan de lado.

Pasos:

1. Determinar si le han dejado de lado.
2. Pensar en por qué la gente le ha dejado de lado.
3. Decidir cómo se podría arreglar el problema.
4. Escoger la mejor forma y ponerla en práctica.

Habilidad 36: Defender a un amigo

Pasos:

1. Determinar si a un amigo lo han tratado injustamente.
2. Decidir si el amigo quiere que lo defiendas.
3. Decidir cómo defender al amigo.
4. Defender al amigo.

Habilidad 37: Responder a la persuasión

Pasos:

1. Escuchar lo que la otra persona opina sobre el tema.
2. Decidir lo que se opina acerca del tema.
3. Comparar lo que se ha dicho la otra persona con lo que uno piensa.

4. Decidir qué idea se prefiere y comunicárselo a la otra persona.

Habilidad 38: Responder al fracaso

Pasos:

1. Decidir si se ha fracasado en algo.
2. Pensar en por qué se ha fracasado.
3. Pensar en lo que se podría hacer para evitar otro nuevo fracaso.
4. Decidir si se quiere intentarlo otra vez.
5. Intentarlo nuevamente poniendo en práctica las nuevas ideas.

Habilidad 39: Enfrentarse a los mensajes contradictorios

Pasos:

1. Determinar si alguien está diciendo dos cosas opuestas al mismo tiempo.
2. Pensar en la forma de decir que no se entiende lo que el otro quiere decir.
4. Escoger la mejor forma de decirlo y comunicarlo.

Habilidad 40: Responder a una acusación

Pasos:

1. Pensar en la acusación que han hecho.
2. Pensar el porqué de la acusación.
3. Pensar en la forma de responder a la acusación.
4. Escoger la mejor forma y ponerla en práctica.

Habilidad 41: Prepararse para una conversación difícil

Pasos:

1. Pensar en cómo se sentirá uno durante la conversación.
2. Pensar en cómo se sentirá la otra persona.
3. Pensar en las distintas formas de decidir lo que uno quiere.
4. Pensar en lo que se puede responder la otra persona.
5. Pensar en otras cosas que pueden suceder durante la conversación empleando distintas alternativas.
6. Escoger la mejor forma en que se pueda afrontar y ponerla en práctica.

Habilidad 42: Hacer frente a las presiones del grupo

Pasos:

1. Pensar en lo que el grupo quiere que se haga y por qué.
2. Decidir acerca de lo que se quiere hacer.
3. Decidir cómo se dirá lo que uno quiere hacer.
4. Decir al grupo lo que se ha decidido.

GRUPO VI: Habilidades de planificación

Habilidad 43: Tomar iniciativas

Pasos:

1. Determinar si se está insatisfecho o aburrido.
2. Pensar en cosas en las que uno la ha pasado bien.
3. Decidir cuál de ellas se podría hacer ahora.
4. Comenzar la actividad.

Habilidad 44: Discernir la causa de un problema

Pasos:

1. Definir cuál es el problema.
2. Pensar en las posibles causas que la han originado.
3. Decidir las causas más probables del problema.
4. Comprobar lo que, en realidad, originó el problema.

Habilidad 45: Establecer un objetivo

Pasos:

1. Fijar el objetivo que se pretende alcanzar.
2. Encontrar toda la información necesaria
3. Pensar en los pasos necesarios para alcanzar el objetivo.
4. Llevar a cabo el primer paso para conseguir el objetivo.

Habilidad 46: Determinar las propias habilidades

Pasos:

1. Decidir qué habilidades se podrían emplear teniendo en cuenta el entorno, las circunstancias y el objetivo.
2. Pensar en lo que se ha hecho al intentar usar esas habilidades.
3. Recoger la opinión de los demás.
4. Pensar en lo que uno ha descubierto y decidir cómo se emplearán las propias habilidades.

Habilidad 47: Recoger información

Pasos:

1. Determinar cuál es la información que se necesita.

2. Decidir cómo obtener esa información-
3. Hacer lo necesario para obtener la información.

Habilidad 48: Resolver los problemas según su importancia

Pasos:

1. Pensar en los problemas que a uno le preocupan.
2. Enumerar los problemas, de mayor a menor importancia.
3. Hacer lo que se pueda para eliminar los problemas menos importantes.
4. Ponerse a trabajar en los problemas más importantes.

Habilidad 49: Tomar una decisión

Pasos:

1. Pensar en el problema que requiere que se tome una decisión.
2. Pensar en las posibles decisiones que se podrían formar.
3. Recoger información precisa sobre las posibles decisiones.
4. Reconsiderar las posibles decisiones con la información que se ha recogido
5. Toma la mejor decisión.

Habilidad 50: Concentrarse en una tarea

Pasos:

1. Decidir qué tipo de tarea es la que se tiene que realizar.
2. Decidir en qué momento se realizará. Considerar cuándo se hará y el tiempo que llevará en realizarla.
3. Recoger el material necesario.

4. Decidir en qué lugar se hará.

5. Decidir si se está preparado para concentrarse.

Satisfacción Laboral

Alva citado por Newstrom (1999) Señalan que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables, manifestado como una respuesta afectiva hacia el trabajo, percibida o valorada por el empleado.

Palma Carrillo, S., (1999) Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

Robbins (1998) Refiere que la satisfacción laboral es la actitud general de un individuo hacia su empleo así también podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Blum Y Naylor (1992) Definen que la satisfacción en el trabajo depende básicamente de lo que la persona desea del mundo y de lo que obtiene, siendo éste el resultado la suma total de la actitudes personales conceptuando a la moral como un factor de grupo, donde

el nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones o niveles de tensiones y necesidades así como de los beneficios obtenidos del ambiente que varían directamente con el grado con que satisfaga realmente las necesidades de una persona en su puesto, llevándolo a una plena satisfacción laboral.

Katz (1990) Señala que si alguien se halla contento con su empleo está recibiendo retroalimentación positiva, desarrollando destrezas y mejorando su desempeño. Los factores de insatisfacción son los que causan malestar, y son llamadas también factores de higiene, los cuales tienen relación al salario insuficiente, condiciones inadecuadas de trabajo, políticas institucionales, supervisión, posición y seguridad en el puesto.

Koontz (1985) Definen a la satisfacción en el trabajo como un elemento que refuerza notablemente la moral lograda cuando una empresa es capaz de hacer una buena labor sabiéndose apreciada por los demás, donde el interés y el entusiasmo forman parte de esta satisfacción pero pueden estar influenciadas o no por una motivación.

Gurin, Veroff, Feld (1960) Definen que, satisfacción en el trabajo es la capacidad de lograr un trabajo interesante y motivador, alcanzando un buen rendimiento que permite tomar decisiones.

2.2.6. FACTORES

Los factores de la satisfacción laboral considerados por **Blum y Naylor (1992)**

Tareas en Sí

El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Autonomía

Grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Desarrollo Personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su auto realización.

Paga

Grado en el cual el empleado percibe que los beneficios y atractivos de un puesto son justos y razonables.

Condiciones Físicas

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Supervisión

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Robinns (1998)

Reto del trabajo: Los trabajadores tienen la tendencia a preferir trabajos que les permitan utilizar sus destrezas, que impliquen variados deberes y que favorezcan la libertad y la constante retroalimentación de su desempeño; de modo que un desafío moderado fortalece el bienestar del obrero. Por estas razones, resulta beneficioso enriquecer el contenido del puesto con el objetivo de incrementar la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de la propia actuación y, por tanto, la satisfacción laboral.

Sistema de recompensas justas: Se refiere al régimen de compensación salarial y estrategias de ascensos que se sigue en la organización. Los salarios o sueldos son la gratificación que reciben los obreros a cambio de su labor. Las promociones y ascensos se refieren a los cambios de puestos que generan un incremento en las responsabilidades y posición social del sujeto en el marco organizacional. Ambos aspectos deben ser representados por los trabajadores como algo justo, libre de favoritismos y que se adecuan a sus expectativas.

Condiciones favorables de trabajo: Se refieren al hecho de que a los trabajadores les gusta realizar su labor en un ambiente placentero, diseñado en dependencia de las particularidades de la actividad y, por lo tanto, favorecedor de su bienestar y de la calidad de su trabajo. Aquí también influye la cultura organizacional de la empresa: una organización donde las metas organizacionales y personales sean compatibles; será percibida de forma positiva y propiciará un mayor grado de satisfacción laboral.

Colegas que brinden apoyo: El trabajo le permite al hombre satisfacer necesidades de comunicación e interacción social.

Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo: Se refiere a la relación que existe entre las aptitudes y habilidades individuales y el puesto que se desempeña. Una persona que tenga talentos compatibles con la labor que realiza; será más eficiente en su trabajo, recibirá mayor reconocimiento social y siempre buscará nuevas formas para potenciar la calidad de su labor.

Palma, S. (1999)

Condiciones Físicas y/o Materiales: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Beneficios Laborales y Remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza.

Políticas Administrativas: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociadas directamente con el trabajador.

Relaciones Sociales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Desempeño de Tareas: La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Relación con la Autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

2.2.7. VARIABLES NEGATIVAS

Olivia Torres, V. (2006)

La mala relación con su jefe inmediato o supervisor: Los empleados se sienten incómodos en su trabajo al tener que convivir

diariamente con sus supervisores, a los cuales los consideran prepotentes y poco amigables. Como observamos el comportamiento del jefe es uno de los determinantes para la satisfacción. Se puede decir que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño y escucha las opiniones de los empleados.

Recompensas Injustas: Los empleados consideran que su retribución económica no es suficiente para la calidad y cantidad de trabajo, pues los hacen trabajar en horas extras y en días festivos sin pagarles lo correspondiente por la ley. Las condiciones de trabajo para los vigilantes, así como los horarios les parecen desfavorables, motivos por los cuales muchos de ellos presentaron su renuncia, sin embargo algunos de los empleados se ven en la necesidad de seguir laborando bajo tales condiciones a cambio de una remuneración desigual. La investigación realizada arrojó datos de que cuando el salario se ve como justo, con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción.

Condiciones desfavorables de trabajo: Algunos de los empleados de la empresa (vigilantes) consideran desfavorables las condiciones de trabajo, lo cual les produce insatisfacción laboral, las condiciones de trabajo para los vigilantes es bastante deficiente, debido a los

horarios establecidos, frío, humedad, mala higiene en los lugares, etc., el estudio demuestra que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos.

Toma de decisiones centralizada: Los empleados se sienten insatisfechos porque sus opiniones no son tomadas en cuenta y no pueden tomar decisiones relacionadas con su área para poder mejorarla. La toma de decisiones en la matriz Guadalajara y no permite a la sucursal Morelia tomar cualquier clase de decisión que crea conveniente, lo cual atrae problemas entre personal. Cuando los empleados pueden aportar ideas para mejorar sus áreas de trabajo se sienten más motivados y aumentan su productividad.

Falta de motivación: Los empleados consideran que no existen políticas ni prácticas que incrementen su motivación al trabajo, si no que por lo contrario, los desmotivan al no cumplir con las promesas hechas en un principio. Cumplir con las promesas hechas a los empleados es muy importante para que los empleados no se desanimen al seguir laborando en la institución.

Mal clima laboral: Los problemas generales de la empresa provocan que existan riñas y conflictos entre los empleados lo que da como resultado un ambiente laboral muy pesado y estresante. Podemos decir que la gente obtiene del empleo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles, no es de sorprender, por tanto, que tener

compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo.

Actividades rutinarias: La rutina de las actividades provoca insatisfacción y falta de motivación para que los empleados sigan laborando eficientemente. El estudio nos ha revelado que la falta de cambio en las rutinas de las actividades de los empleados provoca aburrimiento y que se desmotiven y no trabajen con tanta eficiencia.

Trinidad Aparicio, P. (2005)

Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.

Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.

Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.

Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.

Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.

Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional.

2.4. Marco Conceptual

Habilidades Sociales. Goldstein (1978) manifiesta que las habilidades sociales son un conjunto de habilidades y capacidades variadas como específicas para el contacto interpersonal y la situación de problemas de índole interpersonal, así como socio emocional, desde actividades de carácter básico hacia otras de características avanzadas e instrumentales.

Satisfacción Laboral. Palma, S. (1999) Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

Sistema de recompensas justas. Robbinns (1998): Se refiere al régimen de compensación salarial y estrategias de ascensos que se sigue en la organización.

Tareas en Sí. Naylor (1992). El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Relaciones Sociales. Palma (1999): El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

2.5. Hipótesis

Hipótesis General

Ha: Existe relación entre Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa PS TRAINING EXECUTIVE S.A.C.

Hi: No existe relación entre Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa PS TRAINING EXECUTIVE S.A.C

Hipótesis Específicas

Hi: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y la escala de condiciones físicas en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.

Hi: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y la escala de beneficios laborales en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.

Hi: Existe relación significativa entre las Habilidades sociales y la escala de políticas administrativas en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.

Hi: Existe relación significativa entre las Habilidades sociales y la escala relación social en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.

Hi: Existe relación significativa entre las Habilidades sociales y la escala de desarrollo personal en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.

Hi: Existe relación significativa entre las Habilidades sociales y la escala desempeño de tareas en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.

Hi: Existe relación significativa entre las Habilidades sociales y la escala de relación con la autoridad en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE.S.A.C.

CAPITULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

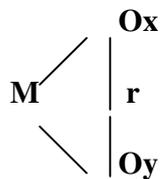
3.1. Tipo de Investigación

El presente estudio es de tipo Descriptivo Correlaciona, por cuanto está orientado a conocer la asociación entre Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral en los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVE S.A.C.

Carrasco (2005), las investigaciones de clase correlaciona tiene la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad, para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia.

3.2. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es de tipo Descriptivo correlaciona, el mismo que se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

M = Trabajadores

Ox= Habilidades Sociales

Oy= Satisfacción Laboral

R = relación

Sánchez y Reyes (1997), el investigador determina el grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una muestra de sujetos.

3.3. Área de investigación

3.4. Población

La población estudiada estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores de PS TRAINING EXECUTIVES.A.C., que asciende a un número de 80 sujetos.

Edad	Sexo		%
	M	F	
24 - 34	5	5	12.50
35 - 45	11	20	38.75
46- 56	12	10	27.50
57 – 67	12	5	21.25

Fuente. Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: Lista de Chequeo de Habilidades Sociales

Ficha Técnica

- **Autor principal** : Goldstein, A
- **Procedencia** : Centro de Estudios e Investigaciones Psicosociales y de salud- CEIPS.
- **Adaptación y Normalización** : Por Rosa Vásquez (1983), Ambrosio Tomás - Lima Perú, (1994-95).
- **Duración** : Tiene 15 minutos de tiempo para responder.
- **Forma de Administración** : Colectiva, pudiendo aplicarse también en forma individual.

- **Aplicación** : En el ámbito educacional a partir de los 12 años en adelante (alumnos de secundaria, Universitarios).

Validez y Confiabilidad

Es una prueba altamente válida y confiable confirmada por el coeficiente de Kuder Richardson (R 20), aplicándose el procedimiento ítem test corregido, se obtuvo un valor por encima de 2.132 lo cual significa que es altamente significativo.

Administración:

Permitió obtener información precisa y específica sobre el nivel de habilidades sociales de cada uno de los sujetos que conforma la muestra de estudio. La prueba está constituida por un total de 50 ítems, agrupados en 6 áreas (habilidades sociales/ habilidades sociales avanzadas/ habilidades relacionadas con los sentimientos/ habilidades alternativas a la agresión/ habilidades para hacer frente al estrés/ habilidades de planificación.), lo habilidades sociales/ habilidades sociales avanzadas/ habilidades relacionadas con los sentimientos/ habilidades alternativas a la agresión/ habilidades para hacer frente al estrés/ habilidades de planificación) las cuales se presentan en una escala graduada de 1 a 5 de la siguiente manera:

- 1 = Nunca uso la habilidad
- 2 = Rara vez usa la habilidad.
- 3 = A veces usa la habilidad
- 4 = A menudo usa la habilidad
- 5 = Siempre usa la habilidad

La lista de chequeo de habilidades sociales, cuenta con criterios de carácter informativo y técnico que a la vez, son la base principal para la validación y aplicación respectiva, A continuación se detalla la ficha técnica:

Interpretación: Una vez obtenidos los calificativos individuales se procedió a la interpretación respectiva, considerando un perfil de cómoda interpretación. La significación del nivel deficiente (eneatipo 1, 2 y 3), así como del nivel regular (eneatipo 4, 5 y 6), y del nivel bueno (eneatipo 7, 8 y 9). Cabe resaltar que los calificativos se han distribuido para este caso de la siguiente manera:

Nivel deficiente, cuando la puntuación según la lista del chequeo de Goldstein modificado, que mide las habilidades sociales, se encuentre entre 50 – 125 puntos.

Nivel regular, cuando la puntuación según la lista de chequeo de Goldstein modificado, que mide las habilidades sociales, se encuentre entre 126 – 189 puntos.

Nivel bueno, cuando la puntuación según la lista de chequeo de Goldstein modificado, que mide las habilidades sociales, se encuentre entre 190 – 250 puntos.

Instrumento 2: Escala de Satisfacción Laboral

Ficha Técnica

- Nombre de la Prueba : Escala de Satisfacción Laboral
- Autor : Sonia Palma Carrillo
- Año : 1999
- Baremado : Monje Yovera Fiorella
Zambrano Vásquez Katherine
- Procedencia : Lima (Perú)
- Propósito : Medir la Satisfacción Laboral
- Ámbito de la Aplicación : Adultos
- Tiempo de Aplicación : 20 minutos aproximadamente
- Formas de aplicación : Individual o Colectiva

Administración de la Prueba

A los evaluados se les solicita que respondan de acuerdo a las opiniones vinculadas al trabajo y la actividad que realizan.

Calificación del Instrumento

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas de cada ítem

Descripción de la Prueba

Condiciones Físicas y/o Materiales: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Beneficios Laborales y Remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza.

Políticas Administrativas: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociadas directamente con el trabajador.

Relaciones Sociales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Desempeño de Tareas: La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Relación con la Autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Confiabilidad

Las correlaciones (alfa) de Crombach, ítem – puntaje y el nivel de confianza estadístico del 95%.

Validez

Se trabajó con instrumentos validados estadísticamente mediante el indicador alfa de Cronbach con un índice cercano a uno.

3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

El procesamiento estadístico de los datos empíricos que se recogieron durante la investigación fueron procesados, considerando instrumentos de la estadística descriptiva. Los resultados se presentan en cuadros, tablas y gráficos debidamente analizados e interpretados, que sirvieron de base para la discusión respectiva y, por ende, para elaborar las conclusiones generales del trabajo; así como las recomendaciones correspondientes.

3.7. Interpretación de datos

Dicha información se logró luego de aplicar los 2 instrumentos a la población en estudio, se utilizó el sistema estadístico SPSS versión 20, donde se obtuvo la

correlación de las variables, descripción de cada una de ellas y la correlación de cada uno de los componentes de las variables.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se aprecia en la tabla 1, que 65% de los trabajadores de la empresa tiene un nivel regular en Habilidades sociales, así mismo un 35% de los trabajadores presentan un nivel alto de habilidades sociales.

Tabla 1

Relación entre Habilidades Sociales y Satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Ps Training Executive de Chiclayo

Niveles de Habilidades Sociales				
Satisfacción	Bueno		Regular	
	F	%	F	%
Parcial	4	14.3%	8	15.4%
Satisfacción Laboral				
Regular	24	85.7%	44	84.6%
Total	28	100.0%	52	100.0%

Fuente: Resultados del test de habilidades Sociales y Satisfacción Laboral aplicado a los Trabajadores de la empresa- Chiclayo

		Valor	Error típ. asint.a	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal Gamma		-,043	,331	-,133	,895
por ordinal					
N de casos válidos		80			

En la tabla 1 existe un nivel regular de habilidades sociales y un nivel regular de satisfacción Laboral. Sin embargo, no se halló relación significativa entre las variables analizadas. Por lo que se rechaza la hipótesis planteada ($p > 0,05$).

Tabla 2

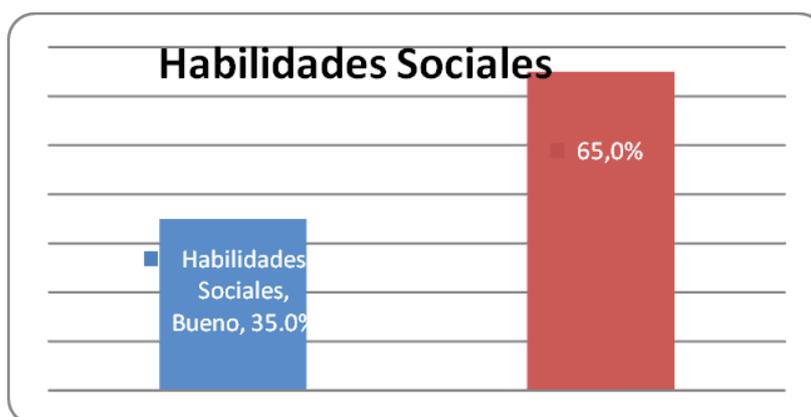
Nivel de Habilidades Sociales en los trabajadores de la Empresa Ps. Training Executive de Chiclayo

Habilidades Sociales	F	%
Bueno	28	35,0 %
Regular	52	65,0%
Total	80	100,0 %

Fuente: Resultados del test de habilidades Sociales aplicado a los Trabajadores de la Empresa Ps Training Executive de Chiclayo

Gráfico N° 2

Nivel de Habilidades Sociales, en los trabajadores de la Empresa Ps Training Executive de Chiclayo



Fuente: Resultados del test de habilidades Sociales aplicado a los Trabajadores de un Hospital- Chiclayo

Interpretación: Se aprecia en la tabla 1, que 65% de los trabajadores de la empresa tiene un nivel regular en Habilidades sociales, así mismo un 35% de los trabajadores presentan un nivel alto de habilidades sociales

Tabla 3

Nivel de Satisfacción Laboral, en los trabajadores de la empresa- Ps Training Executive de Chiclayo

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Parcial Satisfacción Laboral	12	15,0%
Regular	68	85,0%
Total	80	100,0%

Fuente: Resultados del test de Satisfacción Laboral aplicado a los Trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo



Fuente: Resultados del test de Satisfacción Laboral aplicado a los Trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo

Se aprecia en la tabla 3, que el 85% de los trabajadores presentan nivel regular de satisfacción laboral en la escala Completa, además un 15% poseen una parcial Satisfacción Laboral

Tabla 4

Relación entre Habilidades Sociales y la Escala de Condiciones Físicas en los trabajadores de la empresa Ps training Executive de Chiclayo

Condiciones Físicas	Habilidades Sociales			
	Bueno		Regular	
	F	%	F	%
Alta Insatisfacción Laboral	4	14.3%	0	.0%
Parcial Insatisfacción Laboral	4	14.3%	4	7.7%
Parcial Satisfacción Laboral	12	42.9%	16	30.8%
Regular	8	28.6%	32	61.5%
Total	28	100.0%	52	100.0%

Ordinal Gamma	,581	,140	3,332	,001
por ordinal				
N de casos válidos	80			

Fuente: Resultados del test de habilidades Sociales y Condiciones Físicas aplicado a los Trabajadores de la empresa- Chiclayo

Se aprecia en la tabla 4, altos porcentajes como 61.5% tiene una regular satisfacción Laboral, y un nivel regular de Habilidades Sociales. Sin embargo, no se halló relación significativa entre las variables

Tabla 5

Relación entre Habilidades Sociales y la Escala de Beneficios Laborales en los trabajadores de la empresa Ps training Executive de Chiclayo.

Beneficios Laborales	Habilidades Sociales			
	Bueno		Regular	
	F	%	F	%
Alta	4	14,3%	0	,0%
Insatisfacción Laboral Parcial	0	,0%	4	7,7%
Insatisfacción Laboral Regular	24	85,7%	48	92,3%
Total	28	100,0%	52	100,0%

Fuente: Resultados del test de habilidades Sociales y Beneficios Laborales aplicado a los Trabajadores de la empresa- Chiclayo

	Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal Gamma por ordinal	,368	,312	,985	,325
N de casos válidos	80			

Se aprecia en la tabla 5, altos porcentajes como 92% tiene una regular satisfacción Laboral, y un nivel regular de Habilidades Sociales, además un 85% de los trabajadores poseen un nivel bueno de habilidades sociales y un nivel regular de satisfacción Laboral. Sin embargo, no se halló relación significativa entre las variables

Tabla 6

Relación entre Habilidades Sociales y la Escala de Políticas Administrativas en los trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

Políticas Administrativas	Habilidades Sociales			
	Bueno		Regular	
	F	%	F	%
Alta Insatisfacción Laboral	0	,0%	4	7,7%
Alta Satisfacción Laboral	8	28,6%	8	15,4%
Parcial Insatisfacción Laboral	4	14,3%	0	,0%
Parcial Satisfacción Laboral	0	,0%	16	30,8%
Regular	16	57,1%	24	46,2%
Total	28	100,0%	52	100,0%

Fuente: Resultados del test de habilidades Sociales y Políticas Administrativas aplicado a los Trabajadores de la empresa- Chiclayo

Se aprecia en la tabla 6, altos porcentajes como 57% tiene una regular satisfacción Laboral, y un nivel bueno de Habilidades Sociales, además un 46% de los trabajadores poseen un nivel regular de habilidades sociales y un nivel regular de satisfacción Laboral. Sin embargo, no se halló relación significativa entre las variables analizadas.

Tabla 7

Relación entre Habilidades Sociales y la Escala de Relación Social en los trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

Relación Social	Habilidades Sociales			
	Bueno		Regular	
	F	%	F	%
Alta	4	14,3%	4	7,7%
Satisfacción Laboral Parcial	8	28,6%	12	23,1%
Satisfacción Laboral Regular	16	57,1%	36	69,2%
Total	28	100,0%	52	100,0%

Fuente: Resultados del test de habilidades Sociales y Relación Social aplicado a los de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

Se aprecia en la tabla 7, altos porcentajes como 57% tiene una regular satisfacción Laboral, y un nivel bueno de Habilidades Sociales, además un 69% de los trabajadores poseen un nivel regular de habilidades sociales. Sin embargo, no se halló relación significativa entre las variables analizadas. Por lo que se rechaza la hipótesis planteada ($p > 0,05$).

Tabla 8

Relación entre Habilidades Sociales y la Escala de Desarrollo Personal en los trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

.

Desarrollo Personal	Habilidades Sociales			
	Bueno		Regular	
	F	%	F	%
Alta Satisfacción Laboral	8	28,6%	8	15,4%
Parcial Satisfacción Laboral	4	14,3%	8	15,4%
Regular	16	57,1%	36	69,2%
Total	28	100,0%	52	100,0%

Fuente: Resultados del test de habilidades Sociales y Desarrollo Personal aplicado a los Trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

Se aprecia en la tabla 8, altos porcentajes como 57% tiene una regular satisfacción Laboral, y un nivel bueno de Habilidades Sociales, además un 69% de los trabajadores poseen un nivel regular de habilidades sociales y un nivel regular de satisfacción Laboral. Sin embargo, no se halló relación significativa entre las variables analizadas. Por lo que se rechaza la hipótesis planteada ($p > 0,05$).

Tabla 9

Relación entre Habilidades Sociales y la Escala de Desempeño de Tareas en los trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

Desempeño de Tareas	Habilidades Sociales			
	Bueno		Regular	
	F	%	F	%
Alta Satisfacción Laboral	0	,0%	4	7,7%
Parcial Insatisfacción Laboral	4	14,3%	0	,0%
Parcial Satisfacción Laboral	8	28,6%	16	30,8%
Regular	16	57,1%	32	61,5%
Total	28	100,0%	52	100,0%

Fuente: Resultados del test de habilidades Sociales y Desempeño de Tareas aplicado a los Trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

Se aprecia en la tabla 9, altos porcentajes como 57% tiene una regular satisfacción Laboral, y un nivel bueno de Habilidades Sociales, además un 61% de los trabajadores poseen un nivel regular de habilidades sociales y un nivel regular de satisfacción Laboral. Sin embargo, no se halló relación significativa entre las variables analizadas. Por lo que se rechaza la hipótesis planteada ($p > 0,05$).

Tabla 10

Relación entre Habilidades Sociales y la Escala de Relación con la Autoridad en los trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

Relación con la Autoridad	Habilidades Sociales			
	Bueno		Regular	
	F	%	F	%
Parcial Insatisfacción Laboral	4	14.3%	8	15.4%
Parcial Satisfacción Laboral	12	42.9%	8	15.4%
Regular	12	42.9%	36	69.2%
Total	28	100.0%	52	100.0%

Fuente: Resultados del test de Habilidades Sociales y Relación con la Autoridad aplicado a los Trabajadores de la empresa Ps Training Executive de Chiclayo.

Se aprecia en la tabla 10, altos porcentajes como 42% tiene una regular satisfacción Laboral, y un nivel bueno de Habilidades Sociales, además un 69% de los trabajadores poseen un nivel regular de habilidades sociales y un nivel regular de satisfacción Laboral. Sin embargo, no se halló relación significativa entre las variables analizadas. Por lo que se rechaza la hipótesis planteada ($p > 0,05$).

4.1. Discusión de resultados

En el presente trabajo se investigó la relación entre Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Ps. Training Executive de Chiclayo, llegando a establecer que no existe relación significativa entre las variables analizadas, es decir, que a tendencia buena de las habilidades sociales, el clima laboral no es significativo. Esto significa que los trabajadores pueden tener buenas habilidades sociales pero en la empresa el clima laboral no es adecuado, dato que difiere a lo encontrado por **Granada, K; Álvarez, C. (2012)**. En su tesis denominada: relación entre las habilidades creativas de los directivos y el clima organizacional de las universidades privadas de manizales. Considera que no existen diferencias significativas entre las variables analizadas si su nivel de significancia es igual o menor a (0,05) a partir de lo cual se corrobora que existe relación entre las variables.

En lo que respecta a las Habilidades Sociales se encontró que los trabajadores de la empresa Training Executive S.A.C en su mayoría presentan un nivel regular en habilidades sociales; dato se corrobora con **Goldstein (1978)**. Al manifestar que las habilidades sociales son un conjunto de habilidades y capacidades variadas como específicas para el contacto interpersonal y la situación de problemas de índole interpersonal, así como socio emocional, desde actividades de carácter básico hacia otras de características avanzadas e instrumentales. Asimismo **Cavallo (1997)**, lo define como un conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto

interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas. **Flores (2007)**, realizó un trabajo de investigación referente a “Adaptación y Asertividad en Alumnos Varones y Mujeres del Nivel Secundario de la Institución Educativa “Reino de España N° 225 de la Ciudad de Tumbes”, la población estuvo conformada por 80 alumnos del nivel secundario, se utilizó el Inventario de adaptación de Conducta (IAC), y el Auto informe de conducta asertiva ADCA-1. Determinando que en las áreas de adaptación personal, familiar y general los alumnos presentan un nivel medio de adaptación, a diferencia del área de adaptación educativa y social los alumnos poseen un nivel alto tanto en el sexo femenino como masculino.

Se encontró que los trabajadores presentan un nivel regular de satisfacción laboral. Dato que se asemeja con el estudio de **Ruzafa, Madrigal y otros (2003)**, quienes realizaron un estudio de la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral del personal de enfermería español que trabaja en hospitales ingleses; obteniendo como resultados lo siguiente. La tasa de respuesta fue del 78,6%. Las enfermeras que trabajan en hospitales ingleses tienen un nivel medio de satisfacción global. Las dimensiones asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros y las relaciones con los jefes; las dimensiones con una satisfacción laboral más baja fueron la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional. Se ha observado una asociación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de

satisfacción laboral y las variables nivel de inglés, grado profesional y tiempo trabajado en Inglaterra; la jornada laboral, «otros» y trabajar en unidades de cuidados intensivos y urgencias también se asocian positivamente con la satisfacción laboral. Del mismo modo **Hipólito y Ramos (2008)**, realizaron una investigación que tuvo por objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral y la relación significativa que tiene con la calidad en el servicio de atención al cliente en las salas de juego de azar del distrito de Trujillo, donde los resultados mostraron que en cuanto a los niveles de satisfacción laboral ocuparon un nivel promedio el 40% y un 60% un nivel desfavorable así como los niveles de calidad en el servicio de atención al cliente que fluctúan entre un 70% en un nivel regular y un 30% en un nivel insatisfecho, por otro lado no existió relación entre la satisfacción laboral y la calidad en el servicio de atención al cliente, pero a pesar de ello existió correlación entre el indicador de beneficios laborales de la satisfacción y el indicador de marketing personal e imagen institucional de la calidad en el servicio de atención al cliente, así como una relación entre el indicador Desempeño de Tareas de la satisfacción y el indicador marketing personal e imagen institucional, así también como el indicador de Manejo de Quejas de la calidad en el servicio de atención al cliente.

Existe relación entre las habilidades sociales y la escala de Condiciones Físicas; sin embargo No existe relación entre las habilidades sociales y las escala de Satisfacción Laboral (beneficio laboral, políticas administrativas, relación social, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad) en los trabajadores del hospital metropolitano. Dato que es reflejado por **Olivares, Quintana, entre otros**

(2006), en su investigación Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica; que tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral del personal docente del Departamento Académico de Clínica Estomatológica de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, tomando como grupo de estudio a 36 docentes (14 mujeres y 22 hombres) que se encontraban laborando en dicha institución. Se utilizó una encuesta usando la escala de Liker, midiendo los cuatro factores de la satisfacción laboral. Encontrando como resultado lo siguiente: La satisfacción laboral por la institución fue BUENA. La satisfacción laboral por la remuneración, tensión laboral y condición laboral fue Regular. Además la satisfacción laboral global fue Regular. Asimismo **Flores y García (2003)** En su trabajo de investigación dominada “Estudio correlativo entre el índice de Satisfacción Laboral y la Escala E del Inventario de Personalidad de Eysenck en Agentes de Seguridad de la Empresa de Servicios Generales SRL de la ciudad de Trujillo, el estudio se realizó con 197 agentes de seguridad que laboran en la empresa, a los cuales se les aplicó la escala de Satisfacción Laboral ESL de Flores y García (2003) y la prueba de Personalidad de Eysenck de Hans J. Eysenck. En la presente investigación se llegó a concluir lo siguiente: No existe correlación significativa entre la Satisfacción Laboral y los resultados obtenidos en la escala E del inventario de Personalidad Eysenck. Se obtuvo un nivel medio de Satisfacción Laboral. Los sujetos cuyas edades reencuentran entre los 26 y 34 años se ubican en el Nivel de Satisfacción Laboral medio con un mayor porcentaje. Los sujetos con grado de instrucción completa se ubican en el nivel medio de Satisfacción con un porcentaje

mayor. Los sujetos que se ubican en un tiempo de servicio menor o igual a 2 años, tienen una satisfacción laboral mayor que los trabajadores con más tiempo de servicio. Por último **Palma Carrillo (2001)** Realizó una investigación en la cual elaboró y validó una Escala de Satisfacción Laboral para trabajadores de Lima Metropolitana, en donde menciona que en el Perú, se han sustentado planteamientos en el sentido de una relación entre satisfacción laboral y los factores intrínsecos del trabajador.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACION

5.1. Conclusiones

- En relación al objetivo general se puede indicar que no se halló relación significativa entre las variables analizadas. Por lo que se rechaza la hipótesis planteada ($p > 0,05$).
- El 65% de la población presentan un nivel Regular de habilidades sociales.
- El 85 %de los trabajadores presentan un nivel Regular de satisfacción laboral.
- En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la escala de condiciones físicas se encontró que no existe relación entre ambas variables
- En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la escala de beneficios laborales se encontró que no existe relación entre ambas variables
- En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la escala de políticas administrativas se encontró que no existe relación entre ambas variables
- En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la escala de relación social se encontró que no existe relación entre ambas variables
- En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la escala de desarrollo personal se encontró que no existe relación entre ambas variables
- En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la escala de desempeño de tareas se encontró que no existe relación entre ambas variables
- En cuanto a la relación entre las habilidades sociales y la escala de relación con la autoridad se encontró que no existe relación entre ambas variable.

5.2. Recomendaciones

Para la población en estudio:

- Realizar talleres de desarrollo personal, orientado a la mejora del nivel de comunicación, calidad de vida, aumento de motivación y autoestima.
- Reforzar las actitudes de toma de decisiones, pidiendo opiniones ante una problemática, haciendo que estos se sientan importantes e identificados con el equipo con quienes laboran.
- Mejorar las condiciones físicas del ambiente de trabajo e implementarlas según su requerimiento.
- Realizar un programa donde se enfoque a desarrollar mejor sus habilidades sociales, esto ayudara tanto su fortalecimiento tanto interpersonal o intrapersonal.

Para futuras investigaciones

- Ampliar este estudio periódicamente con el fin de conocer mejor el desarrollo de motivación en el trabajo y Satisfacción Laboral.

REFERENCIAS

- Cavallo, V. (1986). Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta (p 250), 23, España.
- Carrión (2005). Adaptabilidad familiar, cohesión familiar y depresión en adolescentes de secundaria de Paíta. Memoria para optar el Título de Psicólogo, Escuela de Psicología, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú
- Cavallo, V. (1986). Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta (p 250), 23, España.
- Edel, R. (2006). El desarrollo de habilidades sociales determina el éxito académico 7, 8, artículo0326.Recuperado, de <http://www.redcientífica.com/doc/doc20030623601.htm>.
- Fernández, B, Paravic, P (2003). Nivel de satisfacción laboral en las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción en Chile.
- Flores y García (2003), “Relación entre Satisfacción Laboral y Tipos de Personalidad en gentes de seguridad de la Empresa de Servicios Generales SRL de la ciudad de Trujillo”, Tesis para obtener el Título de Licenciado en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo.
- Galarza, C. (2012). Relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes de la I.E.N Fe y Alegría 11, Comas-2012. Tesis para optar el título de Licenciada en Educación.
- García y Magaz (1996). Agresividad y retraimiento social. España: Albor Cosh.
- García, A. (2007). En su tesis Relación entre la Satisfacción Laboral y la Satisfacción Marital. Puebla – México.
- Gismero E. EHS Escala de Habilidades Sociales. Madrid: TEA Publicaciones de Psicología Aplicada; 2000.
- Goldstein, A. (1989). Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: un programa de enseñanza. España: Universidad complutense de Madrid.
- Goldstein, A. (1989). Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: un programa de enseñanza. Madrid, España: Siglo XXI Editores.

- Granada, K; Álvarez, C. (2012). Relación entre las habilidades creativas de los directivos y el clima organizacional de las universidades privadas de Manizales- Colombia. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería.
- Hipólito y Ramos (2008). “Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y atención al cliente en las salas de juego de azar del distrito de Trujillo”, Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo.
- Monjas, A. (1999). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social. España: Universidad de Salamanca, España.
- Olivares, Quintana, entre otros (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica.
- Ruzafa, Madrigal y otros (2003). Satisfacción laboral y la calidad de vida laboral del personal de enfermería. España
- Valles, A. (2000). Me gusta quien soy: Programa para aumentar la autoestima. En educación primaria. Valencia, España: Promolibro.

LISTA DE ABREVIATURAS

- HH.SS:** Habilidades sociales
- SL:** Satisfacción laboral
- ESL:** Escala de satisfacción laboral
- IAC:** Inventario de adaptación de conducta
- ADCA:** Auto informe de conducta asertiva

GLOSARIO

Autonomía: Grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Beneficios Laborales y Remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza.

Condiciones Físicas: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Habilidades Sociales: conjunto de habilidades y capacidades variadas como específicas para el contacto interpersonal y la situación de problemas de índole interpersonal, así como socio emocional, desde actividades de carácter básico hacia otras de características avanzadas e instrumentales.

Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.

Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo.

Políticas Administrativas: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociadas directamente con el trabajador.

Relación con la Autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Satisfacción laboral: actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

Sistema de recompensas justas: Se refiere al régimen de compensación salarial y estrategias de ascensos que se sigue en la organización. Los salarios o sueldos son la gratificación que reciben los obreros a cambio de su labor.

Supervisión: la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

ANEXOS

ANEXO N° A LISTA DE CHEQUEO DE HABILIDADES SOCIALES

Nombre: _____ Sexo: _____ Edad: _____
I.E.: _____ Grado: _____

INSTRUCCIONES

A continuación Ud. Encontrará enumerada una lista de habilidades que las personas usan en la interacción social más o menos eficientemente. Ud. Deberá determinar cómo usa cada una de estas habilidades, marcando con un aspa (x) en la columna de la derecha y en la fila correspondiente según el siguiente patrón marque en la columna de.....

N si Ud. Nunca usa la habilidad

RV si Ud. Rara vez usa la habilidad

AV si Ud. A veces usa la habilidad

AM si Ud. A menudo usa la habilidad

S si Ud. Siempre usa la habilidad

Trabaje rápidamente y no emplee mucho tiempo en cada pregunta, queremos su primera reacción, no un proceso de pensamiento prolongado.

Asegúrese de no omitir alguna pregunta. No hay respuestas “correctas” ni “incorrectas” Ahora comience.

ÍTEMS		N	RV	AV	A M	S
01	¿Presta atención a la persona que le está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que le está diciendo?					
02	¿Inicia conversaciones con otras personas y luego las mantiene por un momento?					
03	¿Habla con otras personas sobre cosas de interés mutuo?					
04	¿Determina la información que necesita saber y se la pide a la persona adecuada?					
05	¿Permite que los demás sepan que está agradecido con ellos por algo que hicieron por Ud?					
06	¿Se esfuerza por conocer nuevas personas por propia iniciativa?					
07	¿Ayuda a presentarse a nuevas personas con otras?					
08	¿Dice a los demás lo que le gusta de ellos o de lo que hacen?					
09	¿Pide ayuda cuando la necesita?					
10	¿Elige la mejor manera de ingresar en un grupo que está realizando una actividad y luego se integra en él?					
11	¿Explica instrucciones de tal manera que las personas puedan seguirlas fácilmente?					
12	¿Presta cuidadosa atención a las instrucciones y luego las sigue?					
13	¿Pide disculpas a los demás cuando hace algo que sabe que está mal?					
14	¿Intenta persuadir a los demás de que sus ideas son mejores o más útiles que las de ellos?					
15	¿Intenta comprender lo que sienten los demás?					
17	¿Intenta comprender y lo que siente los demás?					
18	¿Intenta comprender el enfado de la otra persona?					
19	¿Permite que los demás sepan que Ud. Se interesa o se preocupa por ellos?					

20	¿Cuándo siente miedo, piensa porqué lo siente y luego intenta hacer algo para disminuirlo?				
21	¿Se da a sí mismo una recompensa después de hacer algo bien?				
22	¿Reconocer cuando es necesario pedir permiso para hacer algo, y luego lo pide a la persona indicada?				
23	¿Ofrece compartir cuando es necesario pedir permiso para hacer algo, y luego lo pide a la persona indicada?				
24	¿Ayuda a quien lo necesita?				
25	¿Si Ud. Y alguien están en desacuerdo sobre algo, trata de llegar a un acuerdo que les satisfaga?				
26	¿Controla su carácter de modo que no se le “escapan las cosas de la mano”?				
27	¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás cuál es su postura?				
28	¿Conserva el control cuando los demás le hacen bromas?				
29	¿Se mantiene al margen de situaciones que podrían ocasionarle problemas?				
30	¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?				
31	¿Le dice a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no le gusta?				
32	¿Intenta escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan de Ud.?				
33	¿Expresa un cumplido al otro equipo después de un juego si ellos se lo merecen?				
34	¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?				
35	¿Determina si lo han dejado de lado en una actividad y luego hace algo para sentirse menor en esa situación?				
36	¿Manifiesta a los demás cuando siente que un amigo no ha sido tratado de manera justa?				
37	¿Si alguien está tratando de				

	convencerlo de algo, piensa en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir que hacer?				
38	¿Intenta comprender la razón por la cual ha fracasado en una situación particular?				
39	¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa pero dicen y hacen otras?				
40	¿Comprende de qué y por qué ha sido acusado y luego piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que hizo la				
41	¿Planifica la mejor forma para exponer su punto de vista, antes de una conversación problemática?				
42	¿Decide lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta?				
43	¿Si se siente aburrido, intenta encontrar algo interesante que hacer?				
44	¿Si se siente aburrido intenta encontrar algo interesante que hacer?				
45	¿Determina de manera realista lo que le gustaría realizar antes de empezar una tarea?				
46	¿Determina de manera realista que tan bien podría realizar una tarea específica antes de iniciarla?				
47	¿Determina lo que necesita saber y cómo conseguir esa información?				
48	¿Determina de forma realista cuál de sus problemas es el más importante y el que debería ser solucionado primero?				
49	¿Considera diferentes posibilidades y luego elige la que le hará sentirse mejor?				
50	¿Es capaz de ignorar distracciones y sólo prestar atención a lo que quiere hacer?				

Anexo B

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SONIA PALMA CARRILLO)

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

- TOTAL DE ACUERDO = TA
- DE ACUERDO = A
- INDECISO = I
- EN DESACUERDO = D
- TOTAL DESACUERDO = TD

		TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar funciones.					
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6.	Los jefes son comprensivos.					
7.	Me siento mal con lo que gano.					
8.	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12.	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
13.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					

17.	Me disgusta mi horario					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.	Felizmente m i trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.	Mi trabajo me aburre.					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.	Me gusta el trabajo que realizo.					
31.	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					