

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y**  
**CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**“ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA”**



**“HABILIDADES SOCIALES Y AUTOCONCEPTO EN OPERARIOS DE  
LIMPIEZA DE DOS INSTITUCIONES PRIVADAS”**

**Tesis presentada por los bachilleres:**

Jorge Luis Chávez Martínez

Godofredo Ochochoque Rafael

Para optar el título profesional de  
**Psicólogo**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2018**

## **Dedicatoria**

*Un especial reconocimiento merece el interés mostrado por nuestro trabajo y las sugerencias recibidas por nuestro asesor, con quien nos encontramos en deuda por la orientación, el seguimiento y la supervisión continua de nuestras prácticas pre-profesionales.*

## **Agradecimientos**

*A mis abuelitos lucio, Juana y julia, seres gratos dotados de un gran corazón que a pesar de las adversidades supieron abrirse hacia la felicidad, y quienes me sostuvieron en sus manos en los momentos más difíciles de mi vida.*

*A mi tío Félix y mis padres, fuente intachable de perseverancia y humildad, modelos de incalculable fuerza ante la vida.*

*A mis apreciados docentes, que son fuente de inspiración a seguir y por lo que uno anhela ser el mejor cada día, demostrando amor y pasión por esta profesión.*

Jorge Luis Chávez Martínez

## **Agradecimientos**

*A mis padres Eugenio, Inés Reyna y a mi tío Valerio quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.*

*A mi hijo Thiago Alejandro, por ser la fuente de mi esfuerzo, inspiración y el motor de mi vida.*

*A mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.*

Godofredo Ochochoque Rafael

## **ÍNDICE**

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
LISTA DE GRÁFICAS	vii
PRESENTACIÓN	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

## **CAPÍTULO I**

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2. OBJETIVOS	17
A. OBJETIVO GENERAL	17
B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
3. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	17
4. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	18
5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	18
6. VARIABLES	19
7. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	20

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

<b>I. HABILIDADES SOCIALES</b>	21
A. RAICES HISTORICAS DE LAS HABILIDADES SOCIALES	21
B. PUNTOS CLAVES DE LAS HABILIDADES SOCIALES	22
C. FACTORES DE LAS HABILIDADES SOCIALES	23
D. TIPOS DE HABILIDADES SOCIALES	25
E. ¿POR QUÉ NO TENEMOS HABILIDADES SOCIALES?	25
F. PROBLEMAS PROVOCADOS POR FALTA O ESCASO DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES	26
<b>II. AUTOCONCEPTO</b>	27
1. DEFINICIONES	27

2. FUNCIONES DEL AUTOCONCEPTO	27
3. DIMENSIONES DEL AUTOCONCEPTO	28
A. DIMENSIÓN ACADÉMICA/LABORAL	28
B. DIMENSIÓN SOCIAL	29
C. DIMENSIÓN EMOCIONAL	29
D. DIMENSIÓN FAMILIAR	29
E. DIMENSIÓN FÍSICO	30
4. IMPORTANCIA DEL AUTOCONCEPTO	30

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	31
2. SUJETOS	32
A. CRITERIOS DE INCLUSIÓN	32
B. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	33
3. INSTRUMENTOS	33
A. ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES	33
B. AUTOCONCEPTO FORMA 5	35

### **CAPÍTULO IV**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	38
---	----

### **CAPÍTULO V**

DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	60

### **ANEXOS**

ANEXO N° 1	:	INSTRUMENTOS
CASOS		

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° 1</b>	39
Percentiles según el sexo - habilidades sociales	
<b>GRÁFICO N° 2</b>	40
Percentiles según la edad de las mujeres - habilidades sociales	
<b>GRÁFICO N° 3</b>	41
Percentiles según la edad de los hombres - habilidades sociales	
<b>GRÁFICO N° 4</b>	42
Percentiles según el estado civil de las mujeres - habilidades sociales	
<b>GRÁFICO N° 5</b>	43
Percentiles según el estado civil de los hombres – habilidades sociales	
<b>GRÁFICO N° 6</b>	44
Percentiles según la procedencia de las mujeres - habilidades sociales	
<b>GRÁFICO N° 7</b>	45
Percentiles según la procedencia de los hombres - habilidades sociales	
<b>GRÁFICO N° 8</b>	46
Percentiles según el sexo – autoconcepto	
<b>GRÁFICO N° 9</b>	47
Percentiles según la edad de las mujeres – autoconcepto	
<b>GRÁFICO N° 10</b>	48
Percentiles según la edad de los hombres – autoconcepto	
<b>GRÁFICO N° 11</b>	49
Percentiles según el estado civil de las mujeres – autoconcepto	
<b>GRÁFICO N° 12</b>	50
Percentiles según el estado civil de los hombres – autoconcepto	
<b>GRÁFICO N° 13</b>	51
Percentiles según la procedencia de las mujeres – autoconcepto	
<b>GRÁFICO N° 14</b>	52
Percentiles según la procedencia de los hombres – autoconcepto	

## **PRESENTACIÓN**

SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN.

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, R.R.I.I. Y CS. DE LA COMUNICACIÓN.

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA.

SEÑOR PRESIDENTE DEL JURADO DICTAMINADOR.

SEÑORES CATEDRÁTICOS MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR.

Tenemos el honor de dirigirnos a ustedes con el propósito de poner a su consideración el presente trabajo de Tesis, el cual lleva como título Habilidades sociales y autoconcepto en “operarios de limpieza” de dos instituciones privadas el mismo que tras su revisión y dictamen favorable, nos permitirá obtener el Título Profesional de Psicólogos.

Cumpliendo con los requerimientos del reglamento vigente, esperamos que vuestra justa apreciación evalúe el esfuerzo realizado y que la presente investigación sirva de aporte al conocimiento psicológico y sea un incentivo para que se realicen otras investigaciones, tomando en cuenta nuestro aporte.

Arequipa, Junio del 2018

**BACHILLERES**

**CHÁVEZ MARTÍNEZ, JORGE LUIS**

**OCHOCHOQUE RAFAEL, GODOFREDO**



## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo describir el nivel de habilidades sociales y autoconcepto en operarios de limpieza en dos instituciones privadas. Para la selección de la muestra se realizó un muestreo no probabilístico y estuvo conformada por 100 “operarios de limpieza” de dos instituciones privadas, 75 mujeres y 25 hombres, cuya edad promedio es de 27. El tipo de investigación es descriptivo. Las variables fueron medidas a través de la Escala de Habilidades Sociales (EHS) y el instrumento de autoconcepto forma 5, ambas adaptadas a la realidad peruana por Cesar Ruiz y Karla Delgado con Denise Garaycochea respectivamente. Los resultados revelaron que los “operarios de limpieza” tanto hombres como mujeres mostraron niveles bajos en habilidades sociales y autoconcepto.

**Palabras Clave:** Habilidades sociales, Autoconcepto, Operario de limpieza,

## **ABSTRACT**

The present research work entitled "Social skills and self-concept in cleaning workers, in two private institutions" For the selection of the sample, a non-probabilistic sampling was carried out and it consisted of 100 "cleaning workers" from two private institutions, 75 women and 25 men, whose average age is 27. The type of research is descriptive. The variables were measured through the Social Skills Scale (EHS) and the form 5 self-concept instrument, both adapted to the Peruvian reality by Cesar Ruiz and Karla Delgado with Denise Garaycochea respectively. The results revealed that "cleaning workers" both men and women showed low levels of social skills and self-concept.

**Palabras Clave:** Social skills, Self-concept, Cleaning worker,

## INTRODUCCIÓN

Pensadores de distintas épocas, han planteado diversas teorías sobre el trabajo y la forma como debe organizarse el mismo, para el logro de objetivos institucionales e individuales. El trabajo ocupa gran parte del tiempo en las personas, lo que influye en gran medida en ellos, ya que puede generar satisfacción al acomodarse a sus deseos, aspiraciones, necesidades y expectativas, o por el contrario, ser una fuente de insatisfacción debido al bajo grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de la labor que realiza (Rondón y Torres, 2013)

Es por ello que según nuestra percepción, a través de un incalculable número de investigaciones centrado en el trabajador, también se descubren un sin fin de problemas y dificultades laborales, uno de ellos tienen que ver con el autoconcepto y la falta de investigaciones en las habilidades sociales en el área organizativo, así mismo la alta competitividad y demanda laboral que sufre nuestra sociedad, ponen de manifiesto la necesidad de crear leyes, programas y toda clase de posibilidades y oportunidades para mejorar la calidad de vida del trabajador dentro de la organización.

Asímismo, en toda organización, las relaciones interpersonales son muy necesarias para los trabajadores, esto a consecuencia de que todos comparten una misión o visión en dicha institución, sin embargo el puesto de trabajo y sus determinadas funciones tiene que ver mucho con el despliegue o no de determinadas habilidades o destrezas en el trabajo. No obstante los trabajadores dedicados a la limpieza, no tienden a relacionarse de forma constructiva con los demás a la hora de trabajar, estas deficiencias las ponen de manifiesto tanto en sus relaciones familiares, sociales como personales.

Según Caballo ( 1993, citado por Rondón y Torres, 2013), entre tales estrategias la aplicación correcta y eficaz de sus habilidades sociales es de primer orden, ya que son aspectos concretos de las relaciones interpersonales, proporcionan competencias efectivas tales como: iniciar y mantener conversaciones; hablar en

público; expresar amor, agrado y afecto; defender los propios derechos; pedir favores o rechazarlos; brindar o aceptar cumplidos; expresar opiniones personales de desacuerdo, molestias o desagrado; disculparse o admitir ignorancia, pedir cambios en la conducta del otro; y afrontar críticas.

Sin embargo, en nuestro medio se han encontrado muy pocas investigaciones sobre las habilidades sociales y auto concepto en el entorno laboral, siendo con mayor frecuencia investigaciones en el ámbito educativo y social, realizándose en ellos programas de entrenamiento de las habilidades sociales.

Por otro lado, Shavelson, Hubner y Stanton, (1976 citado por Cazalla y Molero, 2012), nos dice que durante largo tiempo el autoconcepto se ha considerado un constructo unidimensional y global. Los primeros planteamientos históricos sobre autoconcepto se basaban en la idea de que las percepciones que cada cual tiene de sí mismo forman un todo indivisible y global, por lo que para poder entender el autoconcepto propio había que evaluar esa visión general. En la actualidad, sin embargo, se acepta una concepción jerárquica y multidimensional según la cual el autoconcepto general estaría estructurado en varios dominios (académico, personal, social y físico) cada uno de los cuales se dividiría a su vez en dimensiones de mayor especificidad.

Según Vera y Zebadúa (2002 citado por Cazalla y Molero, 2012), el autoconcepto se considera una necesidad humana profunda y poderosa, básica para la vida sana, con un buen funcionamiento y para la autorrealización. Está relacionado con nuestro bienestar en general. Muchos de los problemas psicológicos actuales como la depresión o los malos tratos conyugales se relacionan con un autoconcepto bajo o defectuoso.

El modelo de Shavelson, Hubner y Stanton, (1976, citado por Cazalla y Molero, 2012), nos dice que el autoconcepto es muy importante en la formación de la personalidad y además se relaciona con el bienestar en general. Desarrollando un

autoconcepto positivo desde la adolescencia conseguiremos un buen ajuste psicosocial y evitaremos futuros problemas psicológicos y pedagógicos.

Por ello, que la mayor aspiración del ser humano en el campo organizacional es de convivir en un ambiente armonioso donde el bienestar y la satisfacción personal sean su prioridad, asimismo el desarrollo de sus potencialidades lo consiga con el desarrollo y manejo de habilidades sociales y un buen autoconcepto. Un buen nivel de las mismas, asegura una actitud positiva hacia la vida en todos sus aspectos, contribuyendo así al crecimiento humano, sin embargo, un bajo nivel de las mismas desencadena un sentimiento de frustración que se manifestará en todas las actividades y situaciones del individuo.

Es por ello entre las investigaciones realizadas al campo organizativo, específicamente relacionadas al trabajador, se aborda el estudio de habilidades sociales y autoconcepto como uno de los temas menos estudiados en el área organizacional, dicho tema se considera de suma importancia en la mejora de la percepción de sí mismo y el manejo de las habilidades sociales en “operarios de limpieza”. Por todo lo mencionado anteriormente, consideramos que el presente estudio fue realizado en “operarios de limpieza” en dos instituciones privadas de Arequipa, con una muestra de 100 trabajadores, 75 mujeres y 25 hombres. Se utilizó el tipo de investigación descriptivo con un carácter no experimental, ya que no se manipula deliberadamente las variables. Es transversal porque se recolectaron datos en un único momento y es descriptivo con un enfoque cuantitativo que tiene como objetivo describir los diferentes aspectos, dimensiones o componentes de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Asimismo, la presente investigación se divide en 5 capítulos que se detallan a continuación.

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, los objetivos tanto el general como los específicos, importancia y limitaciones, definición de términos y por último operacionalización de las variables.

En el capítulo II, se muestra el marco y desarrollo teórico de las variables en estudio.

En el capítulo III, se presenta la metodología que incluye el tipo de investigación, diseño, sujetos y procedimiento que se llevó a cabo para ejecutar la presente investigación.

En el capítulo IV, se muestran los resultados obtenidos los cuales fueron hallados mediante el programa estadístico excel a través de cuadros estadísticos, que se ven reflejados en las tablas con sus respectivas Interpretaciones.

Por último en el capítulo V, se aborda la discusión donde analizamos los resultados de nuestra investigación, contrastados con los de otras investigaciones, también se presentan las conclusiones principales y recomendaciones para posteriores investigaciones. Finalmente se puede apreciar las referencias bibliográficas.

Teniendo en cuenta que la teoría y la práctica son dos elementos indisolubles, se pretende añadir una aportación a los conocimientos teóricos y empíricos disponibles en temas relacionados a las habilidades sociales y autoconcepto; así también que nuestro trabajo sea fuente inspiradora a nuevas investigaciones en este campo laboral.

## **CAPÍTULO I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el ámbito laboral actual existen diversos factores que afectan la productividad de las organizaciones, uno de ellos es el personal con el que se cuenta, por ello se debe de facilitar las condiciones y el apoyo a los trabajadores para que puedan desempeñarse de manera óptima.

Actualmente en nuestra sociedad, las organizaciones se enfocan mucho en el bienestar de sus trabajadores, es por este motivo que en toda organización, cada trabajador debe sentirse en condiciones óptimas física y mentalmente. En nuestra opinión, las habilidades sociales y el autoconcepto juegan un papel importante en todos los ámbitos de la vida diaria de las personas, ya que éstas se manifiestan en la manera de interactuar con los demás y el autoperibirse como tal. Al no darles la importancia del bienestar a los trabajadores, se manifiesta descontento e insatisfacción creando un ambiente laboral inapropiado para trabajar.

Según Núñez y González, (1994, citado por Cazalla y Molero, 2012), nos dice que el autoconcepto no es heredado, sino que es el resultado de la acumulación de autopercepciones obtenidas a partir de las experiencias vividas por el individuo en su interacción con el ambiente. A medida que pasan los años se va

formando un autoconcepto cada vez más estable y con mayor capacidad para dirigir nuestra conducta. Las autopercepciones se desarrollan en un contexto social lo cual implica que el autoconcepto y su funcionamiento particular está vinculado al contexto inmediato. Sin embargo, las autopercepciones también dependen de las características evolutivas de la persona en cada momento de su desarrollo. En consecuencia, el desarrollo del autoconcepto puede ser visto desde un enfoque interaccionista: el ambiente posibilita ciertas experiencias las cuales serán tratadas según las posibilidades evolutivas.

Entendiendo que las habilidades sociales, son comportamientos sociales, el autoconcepto, la percepción de sí mismo, ambos son importantes a la hora de trabajar, de acuerdo a nuestra concepción, debemos tener en cuenta que en toda organización de nuestra sociedad el puesto de “operario de limpieza” es considerado el más bajo y de menos importancia en cuanto alcanzar los objetivos de las empresas se trata, esto implicaría que muchos trabajadores de operario de limpieza o afines al puesto, tiendan a ver o autopercebir el trabajo de limpieza como algo denigrante o malo, lo que induciría en el trabajador un mal autoconcepto o una ausencia de habilidades sociales. Esto provocaría un malestar, una insatisfacción personal a la hora de trabajar, provocando un mal clima de bienestar hacia los demás y la persona misma, induciendo a un bajo rendimiento donde impera el silencio personal. En este sentido, planteamos la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de habilidades sociales y autoconcepto en “operarios de limpieza” de dos instituciones privadas?



## **2. OBJETIVOS**

### **A. OBJETIVO GENERAL:**

Describir el nivel de habilidades sociales y autoconcepto en “operarios de limpieza” de dos instituciones privadas.

### **B. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- a. Establecer el nivel de habilidades sociales de “operarios de limpieza”, según el sexo, edad, estado civil y procedencia, de dos instituciones privadas de Arequipa – 2017.
- b. Establecer el nivel de autoconcepto de “operarios de limpieza”, según el sexo, edad, estado civil y procedencia, de dos instituciones privadas de Arequipa – 2017.

## **3. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

En nuestro medio se han encontrado muy pocas investigaciones sobre las habilidades sociales y autoconcepto en el entorno laboral, siendo con mayor frecuencia investigaciones en el ámbito educativo y social, realizándose en ellos programas de entrenamiento y manejo de las mismas.

Toda organización cuenta con “operarios de limpieza”, sin embargo, a pesar de la labor que realizan por ejemplo, mantener la limpieza de los servicios higiénicos, pasillos, ambientes de trabajo, así como la honradez para mantener los insumos y equipos en su respectivo lugar. Muchas organizaciones no dan la importancia necesaria a este puesto de trabajo y las consideran relegadas a un papel secundario y muy por debajo de los objetivos de las empresas. Este comportamiento muestra la falta de interés, apoyo e inversión por parte de las organizaciones, sin embargo en organizaciones donde se promovería la inversión de programas y/o capacitaciones donde el “operario de limpieza” se informe, se eduque, se lograría un ambiente satisfactorio, eficaz y de mayor calidad por parte del trabajador.

Los “operarios de limpieza” manifiestan que sienten incomodidad a la hora de trabajar, al momento de interactuar o entablar conversación con las demás personas, asimismo de auto percibirse inferiores, es por ello que entre las investigaciones realizadas en el campo organizacional, específicamente relacionadas a este puesto de trabajo, se aborda el estudio de habilidades sociales y autoconcepto, esto para mejorar la interacción con los demás y la autopercepción. Como uno de los temas menos estudiados en el área organizacional, nuestro tema se considera de suma importancia en el puesto de “operarios de limpieza” a la hora de trabajar.

La importancia de nuestra investigación, radica en conocer cuáles son las habilidades sociales que tienen los “operarios de limpieza”, asimismo el autoconcepto que tienen dentro de la organización. Esto permitirá generar programas para mejorar las habilidades sociales y el autoconcepto, lo que permitirá a los “operarios de limpieza” trabajar de manera más óptima, logrando una mejor percepción por parte de las organizaciones y la sociedad. Esto mejorará la productividad en las empresas, favorecerá a nuestra sociedad, así como también al país.

#### **4. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Los escasos recursos investigativos acerca de las habilidades sociales y autoconcepto en el campo organizacional en “operarios de limpieza”.

#### **5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

##### **A. Habilidades sociales**

Sánchez (2012), las habilidades sociales son un conjunto de conductas necesarias que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás, de manera efectiva y satisfactoria. La cultura y las variables sociodemográficas resultan ser imprescindibles para evaluar y entrenar las habilidades sociales, ya que dependiendo del lugar en el que nos encontremos, los hábitos y formas de comunicación cambian. Además, resultan ser conductas aprendidas, esto quiere decir, que no nacemos con un repertorio de

habilidades sociales, sino que a lo largo de nuestro crecimiento y desarrollo, vamos incorporando algunas de estas habilidades para comunicarnos con los demás. El hecho de poseerlas evita la ansiedad en situaciones sociales difíciles o novedosas, facilitando la comunicación emocional, la resolución de problemas y la relación con los demás.

### **B. Autoconcepto**

Según Shavelson, Hubner y Stanton (1976, citado por García y Musitu, 2001), se ha definido como la percepción que el individuo tiene de sí mismo, la cual se basa directamente en sus experiencias en relación con los demás y en las atribuciones que él mismo hace de su propia conducta.

## **6. VARIABLES**

VARIABLE A: Habilidades Sociales

VARIABLE B: Autoconcepto

## 7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	NIVELES
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	A. Autoexpresión de situaciones sociales	
	B. Defensa de los propios derechos como consumidor	A. ALTO
	C. Expresión de enfado o disconformidad	B. MEDIO
	D. Decir no y cortar interacciones	C. BAJO
	E. Hacer peticiones	
	F. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	
<b>AUTOCONCEPTO</b>	A. Laboral	A. MUY ALTO
	B. Social	B. ALTO
	C. Emocional	C. MEDIO
	D. Familiar	D. BAJO
	E. Físico	E. MUY BAJO

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **I. HABILIDADES SOCIALES.**

##### **A. RAICES HISTORICAS DE LAS HABILIDADES SOCIALES**

Según Caballo (1993), los movimientos de las habilidades sociales han tenido una serie de raíces históricas, algunas de las cuales no han sido reconocidas suficientemente.

Los orígenes principalmente de las habilidades sociales se remontan a Salter, hacia 1949, quien empleo la expresión “personalidad excitatoria”, para referirse a las habilidades sociales. Sus trabajos fueron continuados por Wolpe (1958), quien fue el primer autor en emplear el término “conducta asertiva”, posteriormente algunos autores, propusieron cambiar el término de Salter por “libertad emocional” (Lazarus, 1971), “efectividad personal” (Lieberman y Cols, 1975), “competencia personal”, etc. Asimismo, en la década de los 70, autores como R. Eisler, M. Hersen, R. M. Mcfall y A. Goldstein, elaboraron, programas de entrenamiento para reducir déficits en las habilidades sociales. Por otro lado, los trabajos de Zigler y Phillips (1960, 1961), sobre la “competencia social”, se realizó con adultos institucionalizados, mostrando que cuanto mayor es la competencia social previa de los pacientes que son internados en el hospital,

menor es la duración de su estancia en él y más baja su tasa de recaídas. Estas fuentes anteriormente citadas se desarrollaron en los EE UU.

Rondón y Torres (2013), las habilidades sociales han tenido un origen diferente en los Estados Unidos y en Inglaterra como señala Furnham (1985, en García, 2010). Mientras que en Estados Unidos el entrenamiento de las habilidades sociales está firmemente enraizado en la psicología clínica y de consulta, en Inglaterra y en Europa la investigación sobre las habilidades sociales le debe más a la psicología ocupacional y a la psicología social. A pesar que ha habido gran convergencia entre los temas, métodos y conclusiones de ambos países, el énfasis distinto en la teoría y en la investigación puede encontrarse en sus diferentes historias del desarrollo del concepto.

Caballo (1993), Para nosotros “asertividad” o “habilidades sociales”, para otros “entrenamiento asertivo” o “entrenamiento en habilidades sociales”. No obstante tenderemos a emplear el de “habilidades sociales” debido a su mayor implantación (Galassi, Galassi y Vedder, 1981; Galassi y Fulkerson, 1984; Rathus, Fox y Cristofaro, 1979), también se ha utilizado con cierta frecuencia, como sinónimos, los términos “habilidades sociales” y “competencia social”, sin embargo, parece ser que últimamente se les ha querido separar para designar aspectos diferentes del campo de las habilidades sociales.

## **B. PUNTOS CLAVES DE LAS HABILIDADES SOCIALES.**

Según Sánchez (2013)

- Se adquieren a través del aprendizaje. No son innatas, las personas desde el nacimiento aprenden a relacionarse con los demás. Se sienten de determinada manera, tienen determinadas ideas y actúan en función de estas.
- Son reciprocas por naturaleza. Estas habilidades, requieren para su desarrollo la relación con otras personas.
- Incluyen conductas verbales y no verbales. Es tan importante lo que se dice como otros aspectos que no se dicen.

- Están determinadas por el reforzamiento social (positivo o negativo). Determinadas conductas se repiten si tienen un refuerzo interpretado como positivo (acorde con sus ideas y sentimientos) o negativo (en desacuerdo).
- Son conductas formadas por un repertorio de creencias, sentimientos, ideas y valores. Estos son la base de la conducta social. Las personas interpretan las situaciones y deciden la actuación.
- Están interrelacionadas con el autoconcepto y la autoestima. Los resultados de las relaciones sociales influyen en el autoconcepto y la autoestima y estos a su vez son cruciales para las diferentes conductas en el medio social.
- Son necesarias para el desarrollo integral de las personas. La persona se desarrolla y aprende en interacción con los demás.

### **C. FACTORES DE LAS HABILIDADES SOCIALES**

Según Gismero (2006), nos menciona seis factores en las habilidades sociales.

#### **a. Autoexpresión de situaciones sociales**

Este factor refleja la capacidad de expresarse uno mismo, de forma espontánea y sin ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales, entrevistas laborales, tiendas, lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc.

#### **b. Defensa de los propios derechos como consumidor**

Una alta puntuación refleja la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos, en defensa de los propios derechos, en situaciones de consumo (no dejar colarse a alguien en una fila o en una tienda, pedir a alguien que habla en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc.

#### **c. Expresión de enfado o disconformidad**

Una alta puntuación en esta sub escala indica la capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y / desacuerdos con otras personas. Una puntuación baja indicia la dificultad para expresar

discrepancias y el preferir callarse lo que a uno le molesta, con tal de evitar posibles conflictos con los demás (aunque se trate de amigos o familiares).

**d. Decir no y cortar interacciones**

Refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener (tanto con un vendedor como con amigos que quieren seguir charlando en un momento en que queremos interrumpir la conversación, o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo la relación) así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo. Se trata de un aspecto de la aserción en lo que lo crucial es poder decir no a otras personas y cortar las interacciones - a corto o largo plazo - que no se desean mantener por más tiempo.

**e. Hacer peticiones**

Esta dimensión refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos, sea a un amigo (que nos devuelva algo que le prestamos, que nos haga un favor) o en situaciones de consumo (en un restaurante no nos traen algo tal como lo pedimos y queremos cambiarlo, o en una tienda nos dieron mal el cambio). Una puntuación alta indicaría que la persona que la obtiene es capaz de hacer peticiones semejantes a estas sin excesiva dificultad, mientras que una baja puntuación indicaría la dificultad para expresar peticiones de lo que queremos a otras personas.

**f. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto**

El factor se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto (una conversación, pedir una cita) y de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo. En esta ocasión se trata de intercambios positivos. Una puntuación alta indica facilidad para tales conductas, es decir tener iniciativa para comenzar interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente lo que nos gusta del mismo. Una baja puntuación indicaría



dificultad para llevar a cabo espontáneamente y sin ansiedad tales conductas.

#### **D. TIPOS DE HABILIDADES SOCIALES**

Según Sánchez (2012), existen dos tipos de habilidades sociales, unas básicas y otras más complejas, siendo necesario el aprendizaje de las primeras para desarrollar las segundas. Cada situación demandará unas habilidades u otras, dependiendo de las características y dificultad de las mismas.

- A. Habilidades básicas.** incluyen saber escuchar y hacer preguntas, dar las gracias, iniciar y mantener una conversación, presentarse, saber despedirse, hacer cumplidos, elogiar, etc.
- B. Habilidades complejas.** Incluyen conductas como saber disculparse y pedir ayuda, admitir la ignorancia, afrontar las críticas, convencer a los demás, etc.

Por otro lado, cuando nos resulta difícil pedir un favor, nos quedamos sin saber que decir o “cortados”, no somos capaces de comunicar lo que sentimos, nos resulta complicado realizar actividades sencillas o nos cuesta hacer que nos entiendan, en ese momento, presentamos una carencia en relación a las habilidades sociales. Algo que con práctica y motivación, podemos poco a poco ir evitando.

#### **E. ¿POR QUÉ NO TENEMOS HABILIDADES SOCIALES?**

Según Calvo y Blanco (2016)

- Las habilidades sociales como comportamientos, están íntimamente relacionadas con la forma en la que una persona piensa y siente. La forma que una persona tiene de comportarse socialmente es el resultado de una personalidad forjada en la infancia.
- A lo largo de la infancia vamos aprendiendo a pensar, sentir y por consiguiente a actuar ante las diversas situaciones de la vida. Son nuestros padres quienes en primera instancia nos enseñan a “ser” y a “comportarnos”.

- Con el paso del tiempo “Permanecer callado” constituye la forma de relacionarnos con los demás. Así es como, llegada la adolescencia, las habilidades sociales son escasas en una persona. Pasados unos años esta forma de relacionarnos con los demás puede hacer que pensemos que no tenemos nada interesante que decir y potencie aún más nuestra escasa habilidad.

## **F. PROBLEMAS PROVOCADOS POR FALTA O ESCASO DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES**

Según Sánchez (2013)

- **Problemas de Autoestima.** Las personas con pocas habilidades sociales tendrán problemas para desenvolverse en su entorno social. Esto les llevará a pensar que es culpa de ellos y su autoestima bajará. La imagen de sí mismos será negativa. Esto hace a su vez, que sus habilidades sociales sean escasas, la influencia es mutua.
- **Dificultad para expresar deseos y opiniones.** Las personas que no tengan unas buenas capacidades sociales, tendrán dificultades para saber y poder expresar lo que desean y lo que opinan.
- **Dificultades para relacionarse con los demás.** La falta de habilidades sociales, puede llevar a una timidez excesiva y dificultad para hacer amigos y relacionarse. En nuestra sociedad, es imprescindible relacionarse con los demás.
- **Problemas escolares.** Puede producirse también este tipo de problemas, debido a la inadaptación social, llegando incluso a provocar fracaso escolar.
- **Malestar emocional.** Las personas necesitamos de los demás, la compañía y la estima de las demás personas son fundamentales para nuestro día a día y para nuestro equilibrio emocional. La ausencia de relaciones sociales puede llevar por tanto un malestar emocional asociado.

## **II. AUTOCONCEPTO**

### **1. DEFINICIONES**

Existen varias definiciones del autoconcepto, entre ellos podemos encontrar los siguientes:

Burns (1990), señala al autoconcepto como una apreciación valorativa que se evidencia en los actos y comportamientos que ejecuta la persona con respecto a sí mismo, sea de manera verbal o a través de su conducta.

Torres (2003), argumenta que el autoconcepto es quizá uno de los aspectos más importantes en la vida, se considera una característica propia del individuo, ya que involucra juicios que le permiten reconocerse, conocerse y definirse.

Linch (2009), define autoconcepto como un conjunto de reglas para procesar información que rige la conducta, sugiere la existencia de aspectos evolutivos en su desarrollo y dirige la atención a las consecuencias afectivas negativas para el niño cuando las reglas acerca de sí mismo no son válidas. La frustración, ansiedad, agresión y apatía pueden ligarse al autoconcepto.

Por lo tanto, se podría definir el autoconcepto como la imagen que tiene la persona de sí misma y que ha ido formándose a través de los comentarios, informaciones que los demás tienen de él y lo que el individuo piensa en cuanto pueda conseguir, de lo que en realidad consigue y de lo que le gustaría ser.

### **2. FUNCIONES DEL AUTOCONCEPTO**

Galindo (2013) manifiesta que las principales funciones del autoconcepto son:

- Permite al sujeto relacionarse con el medio: El autoconcepto mantiene la consistencia interna, constituyendo un sistema integrado y significativo. Este concepto presenta pautas para interpretar la experiencia de una manera u otra gracias a las ideas, esquemas y auto-percepciones que hacemos de

nosotros mismos. En base al autoconcepto cada persona actuará de una manera determinada en cada situación.

- El autoconcepto condiciona nuestra conducta. Si una persona tiene un autoconcepto negativo, esperará unos resultados negativos y si es positivo, esperará unos resultados positivos.
- El autoconcepto aumenta la competencia social y las habilidades sociales. Una persona con autoconcepto positivo, con comportamiento asertivo experimenta satisfacción en las relaciones con los iguales y una buena autoestima.
- El conocimiento del autoconcepto es imprescindible para poder cambiar. El auto-conocimiento implica auto-aceptación pero no implica inmovilidad. Los individuos con autoconcepto positivo se aceptan a sí mismos y reconocen sus defectos de forma que utilizan herramientas para poder cambiarlos. Por el contrario, aquellos que presentan bajo autoconcepto no tienen ganas o no pueden cambiar o mejorar, no se sienten capaces y se hunden con sus defectos.
- Influye en las metas y los objetivos de una persona. Cuanto más positivo sea el autoconcepto, más aspiraciones y deseos de superación tendrá el individuo.

### **3. DIMENSIONES DEL AUTOCONCEPTO**

Según García y Musitu (2001). Menciona cinco dimensiones evaluadas según el instrumento AF5 Autoconcepto forma 5.

#### **A. DIMENSIÓN ACADEMICA/LABORAL**

La dimensión gira en torno a dos ejes: el primero se refiere al sentimiento que el estudiante tiene del desempeño de su rol a través de sus profesores o superiores (buen trabajador, buen estudiante...) y, el segundo, se refiere a sus cualidades específicas valoradas especialmente en ese contexto (inteligente, estima, buen trabajador/a).

## **B. DIMENSIÓN SOCIAL**

Dos ejes definen esta dimensión: el primero hace referencia a la red social del sujeto y su facilidad o dificultad para mantenerla y ampliarla. El segundo eje se refiere a algunas cualidades importantes en las relaciones interpersonales (amigable y alegre).

## **C. DIMENSIÓN EMOCIONAL**

El factor tiene dos fuentes de significado: la primera hace referencia a la percepción general de su estado emocional (soy nervioso, me asusto con facilidad) y la segunda a situaciones más específicas (cuando me preguntan, me hablan, etc.), donde la otra persona implicada es de un rango superior (profesor, director, etc.). Un autoconcepto emocional alto significa que el sujeto tiene control de las situaciones y emociones, que responde adecuadamente y sin nerviosismo a los diferentes momentos de su vida, y lo contrario sucede normalmente con un autoconcepto bajo.

## **D. DIMENSIÓN FAMILIAR**

El significado de este factor se articula en torno a dos ejes. El primero se refiere específicamente a los padres en dos dominios importantes de las relaciones familiares como son: la confianza y el afecto. El segundo eje hace referencia a la familia y al hogar con cuatro variables, dos de ellas formuladas positivamente -me siento feliz y mi familia me ayudaría -aluden al sentimiento de felicidad y de apoyo, y las otras dos, formuladas negativamente -mi familia está decepcionada y soy muy criticado -hacen referencia al sentimiento de no estar implicado y de no ser aceptado por los otros miembros familiares.

## **E. DIMENSIÓN FÍSICO**

El factor gira en torno a dos ejes que son complementarios en su significado. El primero alude a la práctica deportiva en su vertiente social -me buscan (condición física y habilidad) -soy bueno. El segundo hace referencia al aspecto físico -atracción, gustarse, elegante. Un autoconcepto físico alto

significa que se percibe físicamente agradable y que puede practicar algún deporte adecuadamente y con éxito. Lo contrario se podría decir de un autoconcepto físico bajo.

#### **4. IMPORTANCIA DEL AUTOCONCEPTO**

Musitu, García y Gutiérrez (1991), señala los siguientes aspectos:

- Condiciona el aprendizaje: Las críticas de los padres, profesores, y de los propios compañeros, hacen que el sujeto se forme un autoconcepto negativo, que influye posteriormente en el rendimiento escolar.
- Supera las dificultades personales: Cuando una persona posee una adecuada autoestima puede superar cualquier problema que se le presenta, lo cual lo lleva a un progreso en su madurez y competencia personal.
- Fundamenta la responsabilidad: Una persona solo se compromete cuando tiene confianza en sí mismo y normalmente encuentra en su interior los recursos requeridos para superar las dificultades.
- Apoya la creatividad: Una persona creativa solo puede surgir si posee una gran fe en sí misma, en su originalidad, en su capacidad.
- Determina la autonomía personal: Uno de los objetivos más importantes de la educación es la formación de alumnos autónomos, autosuficientes, seguros de sí mismos, capaces de tomar decisiones, que se acepten a sí mismos, que se sientan a gusto consigo mismo, que sepan auto orientarse en medio de una sociedad en permanente mutación.
- Posibilita una relación saludable: El respeto y aprecio hacia uno mismo son la base para relacionarse con las demás personas las cuales se sentirán cómodas, y así formar un ambiente positivo en nuestro entorno.
- Garantiza la proyección futura de la persona: La persona en el transcurso de su vida se proyecta hacia el futuro, se auto impone aspiraciones y expectativas de realización, se siente capaz de escoger metas superiores. Para lograr ello, es obvio que debe cultivar una autoestima positiva, que garantice una formación y convicción lo suficientemente sólida

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

##### **A. tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo. La cual tiene como objetivo describir los diferentes aspectos, dimensiones o componentes de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Es descriptiva, porque nos permitió describir y medir tal y como son las variables de estudio: habilidades sociales y autoconcepto. La investigación descriptiva busca especificar propiedades y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Así mismo, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, necesario para poder analizar los resultados. El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

## **B. Diseño de la investigación.**

El diseño que empleamos es de carácter no experimental, transversal, descriptivo, ya que el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de variables, se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único y su propósito es describir el nivel de habilidades sociales y autoconcepto en “operarios de limpieza”.

Es no experimental, porque el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Es transversal descriptivo, porque se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único y describe los nivel de habilidades y autoconcepto en “operarios de limpieza” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

## **2. SUJETOS.**

Estuvo conformada por 100 “operarios de limpieza” de dos instituciones privadas, una universidad y una prestigiosa fábrica de bebidas gasificadas, 75 mujeres y 25 hombres, cuya edad promedio es de 27 años. La muestra se eligió de un universo de 120 “operarios de limpieza”.

El muestreo fue no probabilístico de carácter intencionado, ya que elegimos a la muestra de acuerdo a las características de nuestra investigación.

### **A. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.**

- Hombres y mujeres “operarios de limpieza”.
- Mayores de 18 años.
- Haber respondido completamente a los instrumentos de evaluación.



## **B. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.**

- Trabajadores que no hayan respondido completamente a los instrumentos de evaluación

## **3. INSTRUMENTOS**

### **A. ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES**

- **AUTOR** : Elena Gismero Gonzales
- **AÑO** : 2006
- **TIEMPO DE ADMINISTRACIÓN** : 10 a 15 minutos aprox.
- **ADMINISTRACIÓN** : Individual o colectiva
- **AMBITO DE APLICACIÓN** : Adolescentes y adultos
- **DESARROLLO:**

El EHS, en su versión definitiva, está compuesto por 33 ítems, 28 de los cuales están redactados en el sentido de falta de aserción o déficit en habilidades sociales y 5 de ellos en el sentido positivo. Consta de 4 alternativas de respuesta, desde “No me identifico en absoluto; la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría” a “muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos”. A mayor puntuación global, el sujeto expresa más habilidades sociales y capacidad de aserción en distintos contextos.

El análisis factorial final ha revelado 6 factores: auto expresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones , hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Sus ámbitos de aplicación preferentes son el clínico, educativo y el de investigación con adolescentes y adultos. El tiempo que se requiere para su contestación es de aproximadamente de 15 minutos.

- **CALIFICACIÓN:**

Las contestaciones anotadas por el sujeto, se corrigen utilizando la plantilla de corrección, basta colocar encima de la hoja de respuesta del sujeto y otorgar el puntaje asignado según la respuesta que haya dado el sujeto.

Las respuestas a los elementos que pertenecen a una misma subescala están en una misma columna y por tanto solo es necesario sumar los puntos conseguidos en cada escala y anotar esa puntuación directa (PD) en las seis subescalas y sus resultados se anotaran también en la casilla que está debajo de las anteriores.

Con el puntaje total, estas puntuaciones se transforman con los baremos correspondientes. Con la ayuda del Percentil alcanzado se tiene un primer índice global del nivel de las habilidades sociales o aserción del alumno. Si el Pc está en 25 o por debajo el nivel del sujeto será un nivel bajo. Si cae el percentil en 75 o más hablamos de un nivel alto. Si está el Percentil entre 26 y 74 es nivel medio.

**CONFIABILIDAD:**

La EHS de Gismero muestra una consistencia interna alta, como se expresa en su coeficiente de confiabilidad  $\alpha = 0.88$ , el cual se considera elevado, pues supone que el 88% de la varianza de los totales se debe a lo que los ítems tienen en común, o a lo que tienen de relacionado, de discriminación conjunta (habilidades sociales o asertividad).

- **VALIDEZ:**

Tiene validez y constructo, es decir que el significado atribuido al constructo medido (habilidades sociales o asertividad) es correcto. Tiene validez de contenido, pues su formulación se ajusta a lo que comúnmente se entiende por conducta asertiva.

Existe, asimismo, validez del instrumento, es decir que se valida toda la escala, el constructo que expresan todos los ítems en su conjunto, a través de la confirmación experimental del significado del constructo tal como mide el instrumento, y de los análisis correlacionales que verifican tanto la validez convergente (por ejemplo, entre asertividad y autonomía) como la divergente (por ejemplo, entre asertividad y agresividad).

La muestra empleada para el análisis correlacional fue una llevada a cabo con 770 adultos y 1015 jóvenes, respectivamente. Todos los índices de correlación superan los factores encontrados en el análisis factorial de los elementos en la población general, según Gismero (por ejemplo, 0,74 entre los adultos y 0,70 entre los jóvenes en el Factor IV).

## **B. AUTOCONCEPTO FORMA 5**

- **AUTORES** : F. García y G. Musitu.
- **AÑO** : 2001
- **APLICACIÓN** : Individual y colectiva.
- **ÁMBITO DE APLICACIÓN** : De 10 años en adelante
- **DURACIÓN** : 15 minutos aprox.

- **ESTRUCTURA:**

Está compuesto por 30 ítems que evalúan el autoconcepto distribuidos en cinco dimensiones, social, académica/profesional, emocional, familiar y física; cada uno consta de 6 ítems, se obtiene un puntaje directo por cada dimensión, el cual se convierte a centil.

- **CALIFICACIÓN:**

Se da mediante las claves y la evaluación e interpretación de las puntuaciones directas, si el centil es de 1 a 10 es nivel muy bajo; de 15 a 35 es bajo; 40 a 60 nivel medio; 65 a 85 nivel alto y si el centil está de 90 a 99 es nivel muy alto.

- **CONFIABILIDAD:**

Para la confiabilidad del AF5, se aplicó a 478 sujetos de la muestra con un intervalo temporal de seis test y re-test, se calculó la Correlación de Pearson entre las puntuaciones de cada una de las dimensiones. La mayor puntuación se obtiene en el componente Académico (0,700), seguido por el físico (0,660), el Familiar (0,565), el social (0,536) y el emocional (0,526).

- **VALIDEZ:**

La validez del AF5 fue estimada en primer lugar aplicándose el análisis factorial para constatar empíricamente la validez teórica e los cinco componentes. Se utilizó el programa SPSS 7.5 y se extrajeron los factores mediante el método PFA-análisis de componentes principales, aplicando la rotación oblmin con normalización de Kaiser, por tratarse de dimensiones para la extracción y otras tantas para la rotación; 5 de límite de las dimensiones, para controlar el número de componentes, y 20 al valor de delta para la rotación.

#### **4. PROCEDIMIENTO.**

Aceptado el tema de investigación, se procedió a pedir la autorización pertinente a la Directiva de la consultora NESCOM, se conversó y solicitó la muestra de una universidad privada y una prestigiosa fábrica de bebidas gasificadas, Para luego ser referidos al área de recursos humanos quien nos brindó las facilidades para realizar nuestra investigación. En ambas instituciones, la evaluación se dio a las 7 de la mañana con una duración de 2 horas, al inicio se efectuó una pequeña dinámica informando la importancia de las habilidades sociales y autoconcepto a la hora de trabajar.

Luego de haber aplicado los instrumentos de investigación, se procedió a realizar una depuración de las pruebas para eliminar aquellos casos atípicos como pruebas incompletas, falta de llenado de sus datos y pruebas de personas que culminaron en muy poco tiempo. Posteriormente se realizó la calificación de las pruebas para su análisis respectivo. Los resultados

obtenidos de la escala de habilidades sociales, se midieron en 3 niveles: alto, medio y bajo, los resultados del instrumento de autoconcepto, se midieron en 5 niveles: muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo.

## **CAPÍTULO IV**

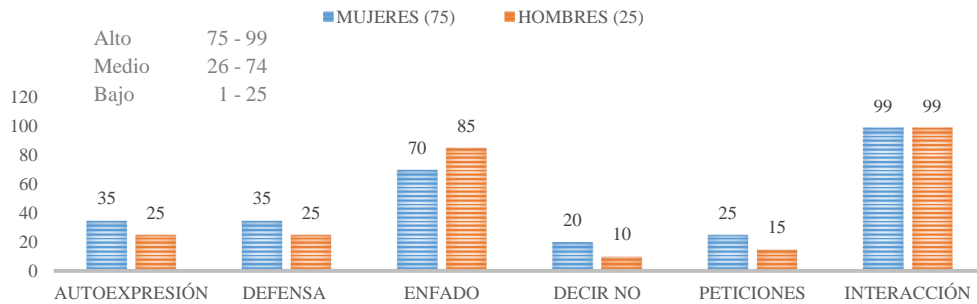
### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para poder analizar los resultados obtenidos en los 100 “operarios de limpieza” de dos instituciones privadas, se utilizó la Escala de Habilidades Sociales (EHS) y el instrumento de autoconcepto forma 5, para el vaciado de datos y efectuar el conteo de la muestra obtenida, manejamos el programa estadístico Excel a través de cuadros estadísticos para luego analizar e interpretar los resultados obtenidos. Inicialmente realizamos una distribución de frecuencias de los niveles de habilidades sociales y de autoconcepto, primero de manera general y luego considerando nuestros objetivos específicos como: sexo, edad, estado civil y procedencia para posteriormente realizar las interpretaciones respectivas.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES

### GRÁFICO N° 1

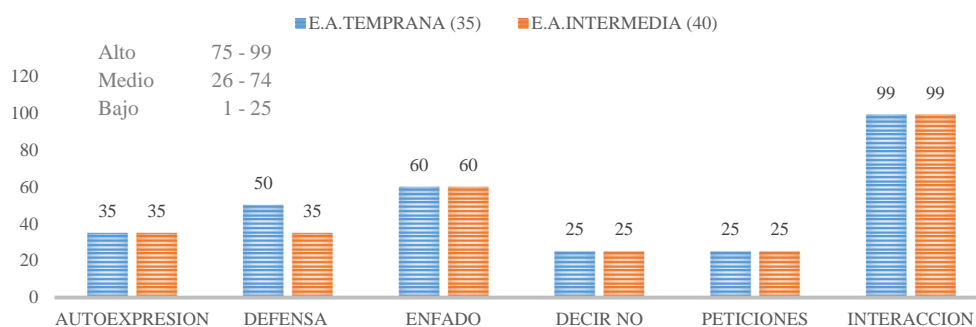
*Habilidades Sociales según el Sexo en “operarios de limpieza”*



En el presente gráfico, según el sexo, tanto hombres como mujeres en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, tienen un nivel alto, esto denota que presentan facilidad para iniciar conversaciones o interacciones con el sexo opuesto, asimismo para expresar espontáneamente lo que les gusta de la otra persona, en cambio en el factor *decir no y cortar interacciones* tanto mujeres y hombres, alcanzan un nivel bajo, esto demuestra que no poseen la asertividad o habilidad para cortar interacciones que no quieren mantener.

## GRÁFICO N° 2

### *Habilidades Sociales según la edad en mujeres “operarios de limpieza”*

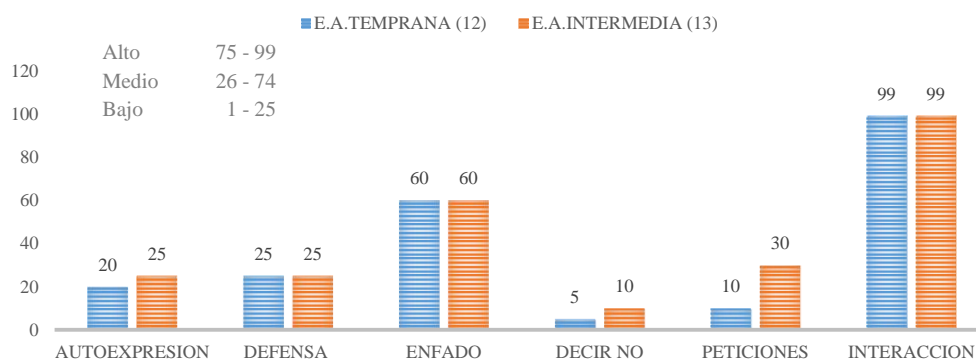


En el gráfico según la edad, las mujeres tanto en la Edad Adulta Temprana, como en la Edad Adulta Intermedia, en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, optan un nivel alto, de ello se puede inferir que presentan facilidad para iniciar conversaciones o interacciones con el sexo opuesto, asimismo para expresar espontáneamente lo que les gusta de la otra persona. Por el contrario en ambas etapas, en el factor *decir no* y *cortar interacciones* revela un nivel bajo, lo que anuncia que no poseen la asertividad o habilidad para cortar interacciones que no quieren mantener y les cuesta decir no como respuesta, del mismo modo en el factor *hacer peticiones*, en ambas etapas alcanzan también un nivel bajo, con esto podemos decir que presentan dificultades para expresar peticiones de lo que quieren a otras personas.



### GRÁFICO N° 3

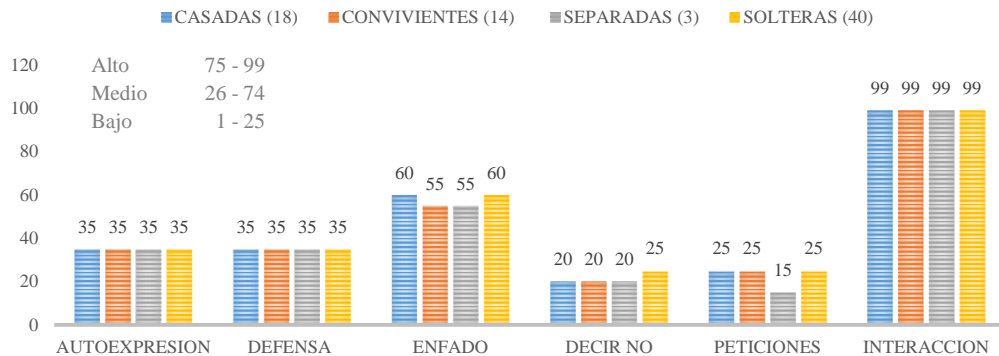
*Habilidades Sociales según la edad en hombres “operarios de limpieza”*



En el gráfico, según la edad, los hombres tanto en la Edad Adulta Temprana y Edad Adulta Intermedia, en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, ostentan un nivel alto, demostrando con esto que presentan facilidad para iniciar conversaciones o interacciones con el sexo opuesto, y expresar espontáneamente lo que les gusta de la otra persona. Por otro lado, en ambas etapas en el factor *decir no y cortar interacciones*, consiguen un nivel bajo, esto enuncia que no poseen la asertividad o habilidad para cortar interacciones que no quieren mantener y les cuesta decir no como respuesta.

#### GRÁFICO N° 4

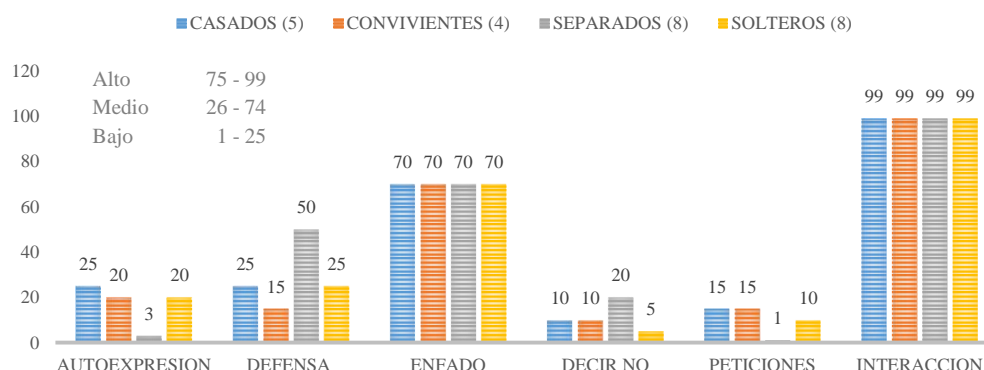
##### *Habilidades Sociales según el estado civil en mujeres “operarios de limpieza”*



En el gráfico según el estado civil, las mujeres casadas, convivientes, separadas y solteras, en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, reciben un nivel alto, de lo que se puede inferir que presentan facilidad para iniciar conversaciones o interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente lo que les gusta de la otra persona. En cambio, en el factor *decir no y cortar interacciones*, las mujeres casadas, convivientes y solteras, obtienen un nivel bajo lo cual indica, que no poseen la asertividad o habilidad para cortar interacciones que no quieren mantener y les cuesta decir no como respuesta, del mismo modo, en el factor *hacer peticiones*, las mujeres separadas y solteras, adquieren un nivel bajo, con esto podemos decir que presentan dificultades para expresar peticiones de lo que quieren a otras personas.

## GRÁFICO N° 5

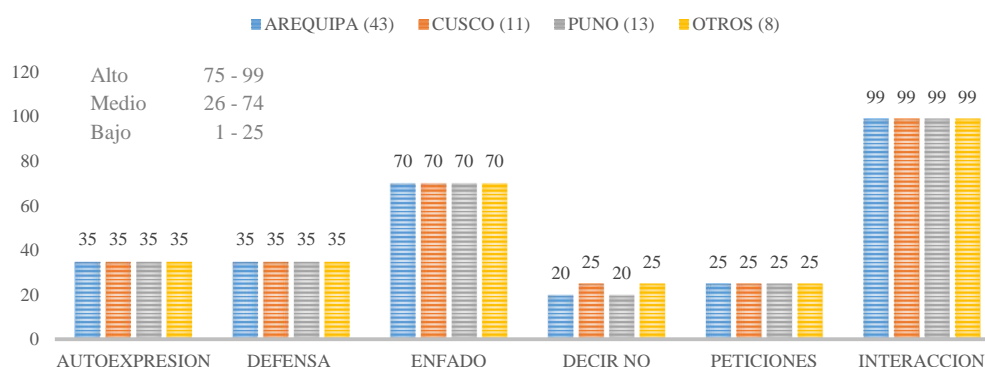
### *Habilidades Sociales según el estado civil en hombres “operarios de limpieza”*



En el gráfico según el estado civil, los hombres casados, convivientes, separados y solteros, en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, adquieren un nivel alto, lo que se puede colegir que presentan facilidad para iniciar conversaciones o interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente lo que les gusta de la otra persona. En cambio, en el factor *decir no* y *cortar interacciones*, los hombres casados, convivientes y solteros adquieren un nivel bajo, esto enuncia que no poseen la asertividad o habilidad para cortar interacciones que no quieren mantener y les cuesta decir no como respuesta, de igual manera, en el factor *hacer peticiones*, los hombres separados, alcanzan un nivel bajo, esto denota que presentan dificultades para expresar peticiones de lo que quieren a otras personas.

## GRÁFICO N° 6

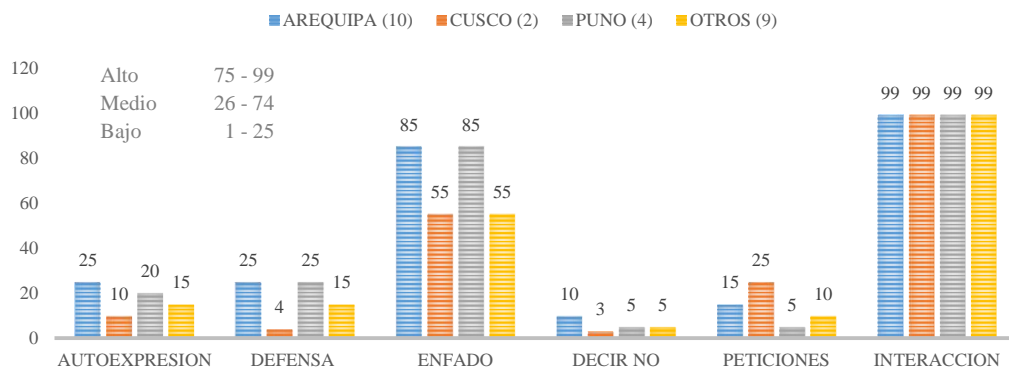
### *Habilidades Sociales según la procedencia en mujeres “operarios de limpieza”*



En el gráfico según la procedencia, las mujeres de Arequipa, Cusco, Puno y Otros, en el *factor iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, adquieren un nivel alto, lo que se deduce que poseen facilidad para iniciar conversaciones o interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente lo que les gusta de la otra persona. Por el contrario en el *factor decir no y cortar interacciones*, las mujeres de Arequipa, Cusco, Puno y Otros, alcanzan un nivel bajo, manifestando que no poseen la asertividad o habilidad para cortar interacciones que no quieren mantener y les cuesta decir no como respuesta, asimismo, en el *factor hacer peticiones*, las mujeres de Cusco y Otros, también obtienen un nivel bajo lo que nos indica que presentan dificultades para expresar peticiones de lo que quieren a otras personas.

### GRÁFICO N° 7

*Habilidades Sociales según la procedencia en hombres “operarios de limpieza”*

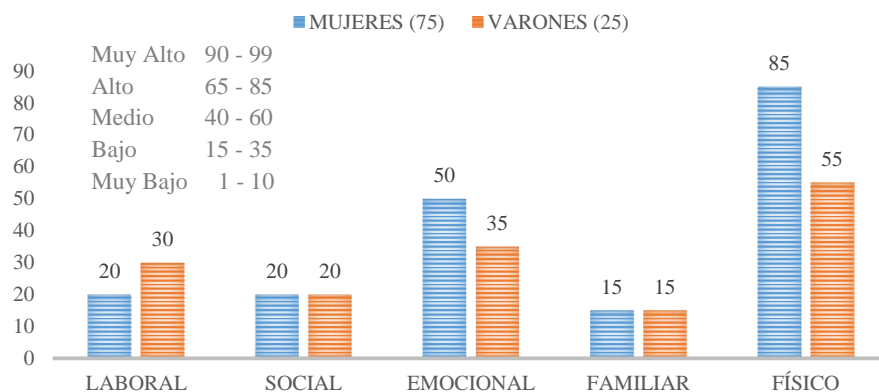


En el gráfico según la procedencia, los hombres de Arequipa, Cusco, Puno y Otros, en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, adquieren un nivel alto, esto demuestra que poseen facilidad para iniciar conversaciones o interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente lo que les gusta de la otra persona. Opuestamente en el factor *decir no y cortar interacciones*, los hombres de Arequipa, Cusco, Puno y Otros, muestran un nivel bajo, esto revela que no poseen la asertividad o habilidad para cortar interacciones que no quieren mantener y les cuesta decir no como respuesta, de la misma forma, en el factor *hacer peticiones*, solamente los hombres de Puno, reciben un nivel bajo, lo que demuestra que presentan dificultades para expresar peticiones de lo que quieren a otras personas.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL AUTOCONCEPTO

### GRÁFICO N° 8

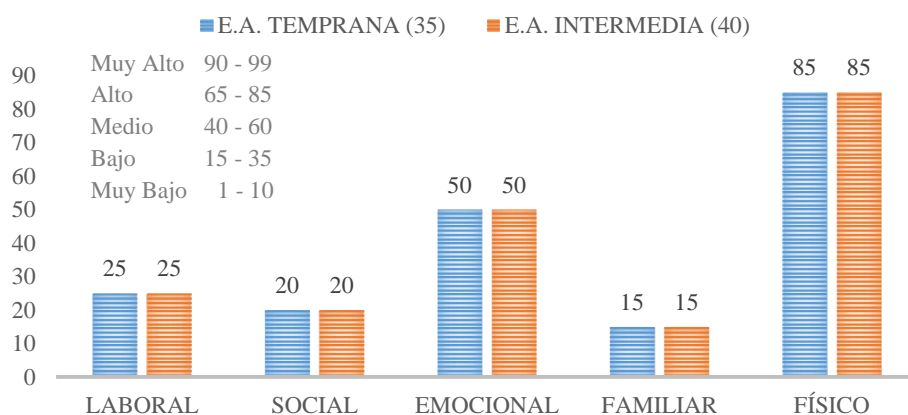
*Dimensiones del Autoconcepto según el Sexo en “operarios de limpieza”*



En el gráfico según el sexo, las mujeres obtienen el nivel alto en la dimensión *físico*, nos indica que se perciben físicamente agradables, se gustan. Por otro lado en la dimensión *familiar* tanto hombres como mujeres tienen el nivel bajo, demostrando que las relaciones con sus padres falta la confianza, afecto y el apoyo de su familia.

### GRÁFICO N° 9

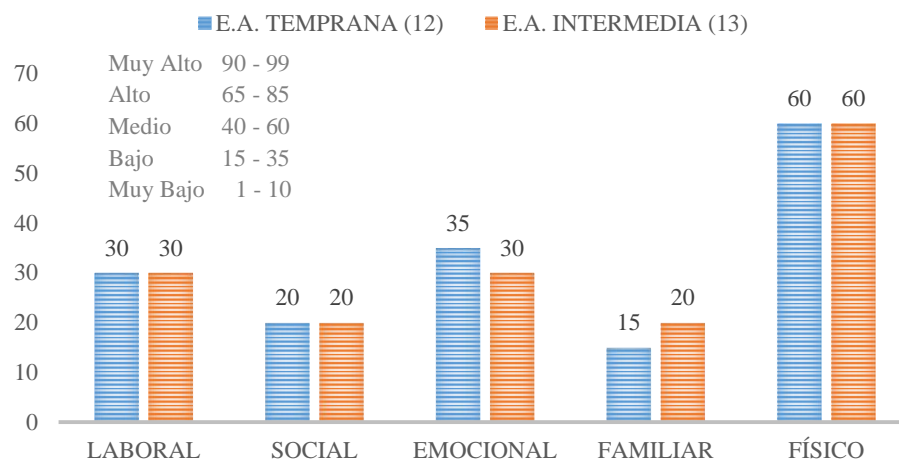
*Dimensiones del Autoconcepto según la edad en mujeres “operarios de limpieza”*



En el gráfico según la edad, las mujeres tanto en la Edad Adulta Temprana y la Edad Adulta Intermedia, obtuvieron un nivel alto en la dimensión *físico*, nos muestra que se perciben físicamente agradables, se gustan. Por otro lado en ambas etapas el nivel más bajo se obtuvo en la dimensión *familiar*, demostrando que las relaciones con sus padres falta confianza y afecto, asimismo el apoyo de su familia.

### GRÁFICO N° 10

*Dimensiones del Autoconcepto según la edad en hombres “operarios de limpieza”*

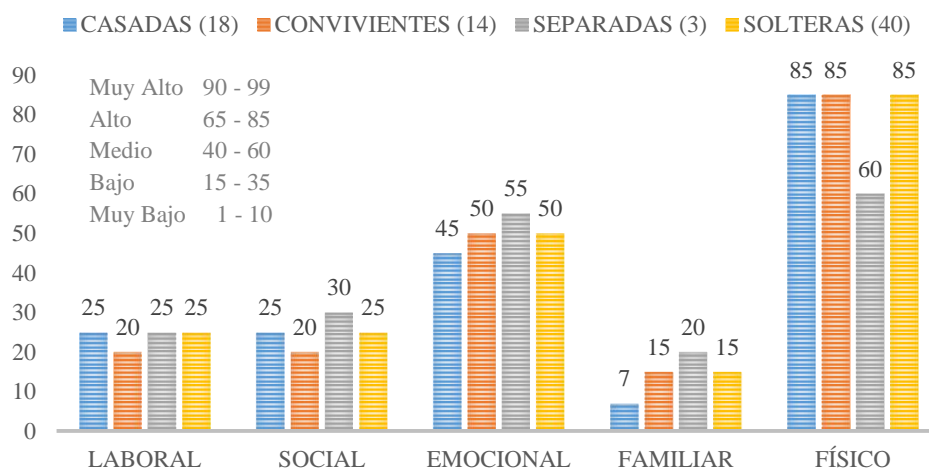


En el gráfico según la edad, los hombres tanto en la Edad Adulta Temprana y la Edad Adulta Intermedia, obtuvieron un nivel bajo en la dimensión *familiar*, demostrando que la relación con sus padres falta confianza y afecto, asimismo el apoyo de su familia. De igual manera solo en la Edad Adulta Intermedia se obtuvo otro nivel bajo en la dimensión *social*, mostrando que tienen dificultades para mantener y ampliar sus relaciones sociales, asimismo no son considerados amigables o alegres.



### GRÁFICO N° 11

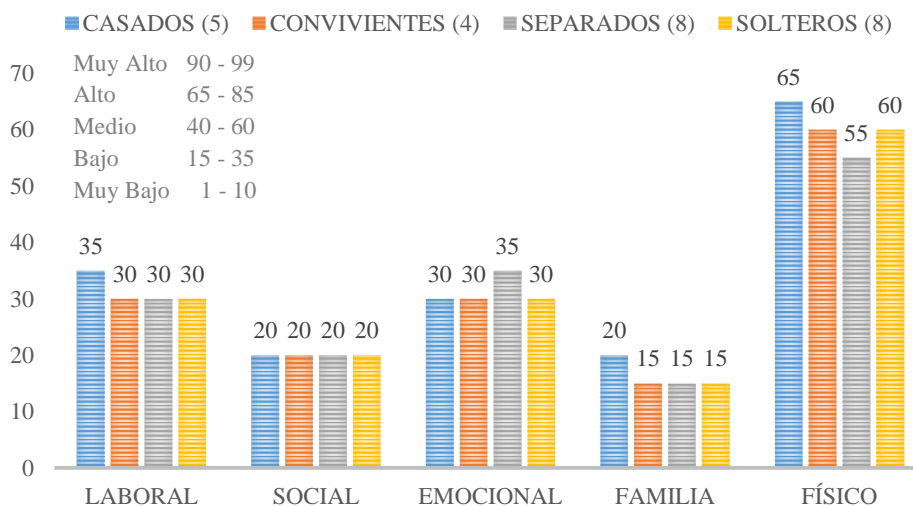
*Dimensiones del Autoconcepto según el estado civil en mujeres “operarios de limpieza”*



En el gráfico según el estado civil, las casadas, convivientes y solteras obtuvieron un nivel alto en la dimensión *físico*, indicando que se perciben físicamente agradables, se gustan. Por otro lado, las convivientes, separadas y solteras tienen un nivel bajo en la dimensión *familiar*, esto nos muestra que sus relaciones con sus padres, falta confianza y afecto, asimismo el apoyo de su familia; las casadas por su parte obtuvieron un nivel muy bajo, demostrando que la relación con sus padres falta mucha la confianza y afecto.

### GRÁFICO N° 12

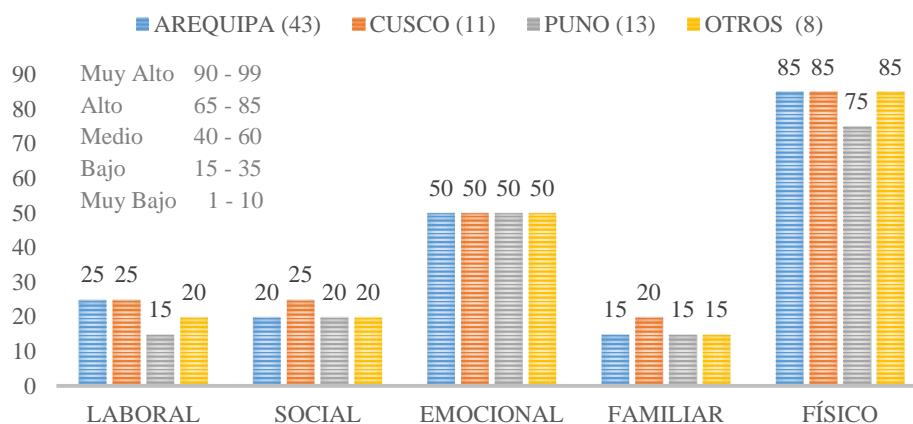
*Dimensiones del Autoconcepto según el estado civil en hombres “operarios de limpieza”*



En el gráfico según el estado civil, los casados consiguieron un nivel alto en la dimensión *físico*, mostrando que se perciben físicamente agradables. Por otro lado, los casados, convivientes, separados y solteros tienen un nivel bajo en la dimensión *familiar*, demostrando que sus relaciones con sus padres falta confianza y afecto, asimismo el apoyo de su familia, igualmente los casados en la dimensión *social* obtuvieron un nivel bajo, mostrando que tienen dificultades para mantener y ampliar sus relaciones sociales, asimismo no son considerados amigables o alegres.

### GRÁFICO N° 13

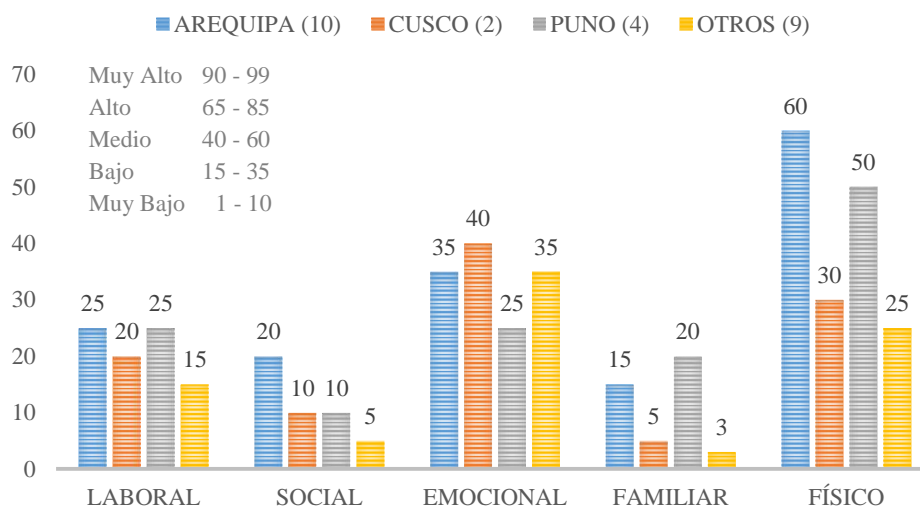
*Dimensiones del Autoconcepto según la procedencia en mujeres “operarios de limpieza”*



En el gráfico según la procedencia, las mujeres de Arequipa, Cusco, Puno y Otros alcanzaron un nivel alto en la dimensión *físico*, mostrando que se perciben físicamente agradables, se gustan. Por otro lado en la dimensión *familiar* las mujeres de Arequipa, Cusco, Puno y Otros mostraron un nivel bajo, esto nos indica que las relaciones con sus padres falta la confianza y afecto, asimismo, el apoyo de su familia; igualmente las mujeres de Puno obtuvieron un nivel bajo en la dimensión *laboral*, indicando que las percepciones que tienen de su desempeño en el trabajo son malas, se consideran poco inteligentes, no responsables y poco estimadas por sus superiores y compañeros

### GRÁFICO N° 14

*Dimensiones del Autoconcepto según la procedencia en hombres “operarios de limpieza”*



En el gráfico según la procedencia, los hombres de Arequipa en la dimensión *familiar*, consiguieron un nivel bajo, esto nos indica que las relaciones con sus padres falta confianza y afecto, asimismo el apoyo de su familia, sin embargo los de Cusco y Otros obtuvieron un nivel muy bajo, señalando que las relaciones con sus padres, falta mucha la confianza y afecto, asimismo el apoyo de su familia; igualmente los de Puno obtuvieron un nivel de muy bajo en la dimensión *social*, mostrando que tienen muchas dificultades para mantener y ampliar sus relaciones sociales, asimismo no son considerados amigables o alegres.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

La presente investigación tuvo como propósito principal, describir el nivel de habilidades sociales y autoconcepto en “operarios de limpieza” de dos instituciones privadas, tras describir y analizar los diferentes resultados obtenidos, se realizó la interpretación según el sexo, edad, estado civil y procedencia, asimismo de acuerdo a los 6 factores de la EHS, *autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto* y las 5 dimensiones del AF5, *laboral, social, emocional, familiar y física*.

Vamos a centrar la discusión en aquellos aspectos más relevantes que se han extraído de los resultados obtenidos, dado que no disponemos de estudios previos sobre nuestra investigación con los que disenter nuestros resultados y nuestras aportaciones.

Ahora bien, en función a los resultados de las habilidades sociales, según los objetivos específicos y de acuerdo al factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto* en todos los casos obtienen el nivel más alto dentro de este factor, en concordancia con los resultados que son analizados desde la perspectiva del estudio

desarrollado por Block y Robins (1993, citado por Harter, 1999), en él se plantea que la habilidad de relacionarse con otros, en una manera positiva interpersonalmente, promueve la autoestima tanto en hombres como en mujeres, por otro lado, el estudio de Eceiza, Arrieta, Modesto y Goñi (2008), en donde el principal objetivo consistía en verificar la mayor o menor pertinencia de taxonomizar las habilidades sociales diferenciándolas bien por su distinta naturaleza o bien en función de distintos contextos de interacción, en el cual confirman que los sujetos de baja habilidad social desarrollan más pensamientos negativos y menos pensamientos positivos sobre su conducta que los sujetos de alta habilidad social.

En contraste a nuestros resultados, la tesis realizada por Auz, y Polonia (2014), el cual tenían como objetivo, determinar cómo las habilidades sociales influyen en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui, revela que los datos obtenidos en el cuestionario de habilidades sociales muestran un alto grado de desarrollo de dichas competencias, especialmente esto se hace evidente en las líneas de supervisión, el liderazgo emocionalmente inteligente es vital para crear un clima laboral que alimente a los colaboradores y les anime a dar todo de sí, reflejando un aumento de su rendimiento. Es decir, el clima laboral es creado por el líder, generando un clima de trabajo que conduce a los logros de los objetivos, al tener claridad en la visión y el nivel de trabajo de su grupo.

**Según el sexo** del autoconcepto *físico*, no concuerda con la investigación de Esnaola (2009), que tiene por objetivo precisar las diferencias, asociadas con tres momentos de la edad adulta, en el autoconcepto y las autopercepciones físicas, así como la relación de dichas diferencias con el sexo y la actividad física, en donde los resultados ponen de manifiesto diferencias estadísticamente significativas a favor de los hombres en la habilidad física, condición física, atractivo, fuerza, autoconcepto general y físico en adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores.

**Según el sexo, edad, estado civil y procedencia** los hombres, en la dimensión *familiar* obtienen el nivel más bajo, demostrando que la relación con sus padres

falta confianza y afecto, asimismo el apoyo de su familia. En disensión a nuestros resultados, en la investigación de Carrillo (2001), que tuvo como objetivo básico describir el autoconcepto en los maestros de primaria, en el cual hace un análisis diferencial según los dominios del autoconcepto, en donde se observa que los maestros se perciben como intelectuales con una formación integral que contempla tanto lo moral como lo conceptual. De la misma manera, se perciben como buenos administradores de su hogar. Cabe mencionar que **según el estado civil**, los casados consiguieron un nivel alto en la dimensión *físico*, mostrando que se perciben físicamente agradables, en correspondencia al autoconcepto de los maestros en los dominios de competencia atlética, y apariencia física que también es alto, del mismo modo los maestros tienen un nivel alto en cuanto a las relaciones cercanas, a divergencia de nuestra investigación que **según la edad** (en la Edad Adulta Intermedia), **estado civil** (los casados) y **procedencia** (los hombres de Puno), en la dimensión *social* consiguen un nivel bajo, lo cual revela que tienen muchas dificultades para mantener y ampliar sus relaciones sociales, asimismo no son considerados amigables o alegres.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Según el sexo. Las mujeres tienen el nivel más alto en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, y el nivel más bajo en el factor *decir no y cortar interacciones*. Los hombres tienen el nivel más alto en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, y el nivel más bajo en el factor *decir no y cortar interacciones*.

**SEGUNDA:** Según la edad, las mujeres tanto en la Edad Adulta Temprana como en la Edad Adulta Intermedia, optan el nivel más alto en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, por el contrario en ambas edades, revela el nivel más bajo en el factor *decir no y cortar interacciones*, asimismo en el factor *hacer peticiones*.

**TERCERA:** Según la edad, los hombres tanto en la Edad Adulta Temprana y Edad Adulta Intermedia, ostentan el nivel más alto en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, por otro lado en ambas edades, consiguen el nivel más bajo en el factor *decir no y cortar interacciones*.

**CUARTA:** Según el estado civil, las mujeres casadas, convivientes, separadas y solteras, alcanzaron el nivel más alto en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, en cambio las mujeres casadas, convivientes y solteras obtienen el nivel más bajo en el factor *decir no y cortar interacciones*, del mismo modo las mujeres separadas y solteras en el factor *hacer peticiones*.

**QUINTA:** Según el estado civil, los hombres casados, convivientes, separados y solteros, adquieren el nivel más alto en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, en cambio los hombres casados, convivientes y solteros, adquieren el nivel más bajo en el



factor *decir no y cortar interacciones*, de igual manera solo los hombres separados en el factor *hacer peticiones*.

**SEXTA:** Según la procedencia, las mujeres de Arequipa, Cusco, Puno y Otros, en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, adquieren el nivel más alto, por el contrario en todos los lugares de procedencia, el nivel más bajo se dio en el factor *decir no y cortar interacciones*, asimismo, solo las mujeres de Cusco y Otros en el factor *hacer peticiones*.

**SÉPTIMA:** Según la procedencia, los hombres de Arequipa, Cusco, Puno y Otros, adquieren el nivel más alto en el factor *iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, opuestamente en todos los lugares de procedencia el nivel más bajo se obtuvo, en el factor *decir no y cortar interacciones*, de la misma forma, solo en los hombres de Puno en el factor *hacer peticiones*.

**OCTAVA:** Según el sexo, las mujeres obtuvieron el nivel más alto en la dimensión *físico* y el nivel más bajo en la dimensión *familiar*. Los hombres, obtuvieron un nivel más bajo en la dimensión *familiar*.

**NOVENA:** Según la edad, en la Edad Adulta Temprana y la Edad Adulta Intermedia, las mujeres en la dimensión *físico*, obtuvieron el nivel más alto, no obstante en la dimensión *familiar* el más bajo.

**DÉCIMA:** Según la edad, en la Edad Adulta Temprana y la Edad Adulta Intermedia, los hombres obtuvieron el nivel más bajo en la dimensión *familiar*, no obstante en la Edad Adulta Intermedia también obtuvieron su nivel más bajo, pero en la dimensión *social*.

**DÉCIMO PRIMERA:** Según el estado civil, las mujeres casadas, convivientes y solteras obtuvieron el nivel más alto en la dimensión *físico*. Por otro lado, las

casadas, convivientes, separadas y solteras obtuvieron el nivel más bajo en la dimensión *familiar*.

**DÉCIMO SEGUNDA:** Según el estado civil, los hombres casados obtuvieron el nivel más alto en la dimensión *físico*. Por otro lado, el nivel más bajo de los casados, convivientes, separados y solteros se dio en la dimensión *familiar* y en los casados también se dio en la dimensión *social*.

**DÉCIMO TERCERA:** Según el lugar de procedencia, las mujeres de Arequipa, Cusco, Puno y Otros obtuvieron el nivel más alto en la dimensión *físico*; por otro lado, el nivel más bajo de todos los lugares de procedencia, se dio en la dimensión *familiar*.

**DÉCIMO CUARTA:** Según el lugar de procedencia, los hombres de Arequipa, Cusco y Otros, mostraron el nivel más bajo en la dimensión *familiar*, sin embargo, los hombres de Puno mostraron en la dimensión *social*.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Realizar programas a fin de desarrollar y entrenar las habilidades sociales y el autoconcepto en los “operarios de limpieza” de las dos instituciones privadas. Habilidades sociales como los factores *autoexpresión, defensa, decir no y peticiones* y el autoconcepto en las dimensiones *laboral, social, emocional y familiar*.
- SEGUNDA:** Seguir realizando investigaciones sobre habilidades sociales y autoconcepto en “operarios de limpieza” en el área organizacional, con el fin de ampliar los conocimientos.
- TERCERA:** Que la presente investigación pueda realizarse posteriormente en los sectores públicos como las municipalidades distritales y tener información de cómo están sus comportamientos y percepciones acerca del trabajo que realizan en las calles.
- CUARTA:** Realizar investigaciones, entablado comparaciones y relaciones en “operarios de limpieza” según edad, estado civil y procedencia, para tener un mayor conocimiento y lograr un bienestar psicológico en nuestros “operarios de limpieza”.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Auz, V. y Polonia, M. (2014), “Habilidades Sociales y su Influencia en el Clima Laboral en los Colaboradores del Área de Canales del Banco General Rumiñahui en el año 2013”, (tesis de pregrado) Quito, Ecuador. Recuperado de <https://docplayer.es/32563265-Disertacion-previa-a-la-obtencion-del-titulo-de-psicologa-industrial.html>.
- Burns, R. (1990), El Autoconcepto. Teoría, Medición, Desarrollo y Comportamiento. Bilbao. Recuperado de <http://www2.udec.cl/~ssrevi/numero1/autoconcepto.htm>.
- Calvo, K. y Blanco, G. (2016), PERSUM clínica de psicoterapia y personalidad. Recuperado de <http://psicologosoviedo.com/problemas-quetratamos/ansiedad/habilidades-sociales>.
- Caballo, V. (1993), Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/230766576\\_Manual\\_de\\_evaluacion\\_y\\_entrenamiento\\_de\\_las\\_habilidades\\_sociales\\_Handbook\\_for\\_the\\_assessment\\_and\\_training\\_of\\_social\\_skills](https://www.researchgate.net/publication/230766576_Manual_de_evaluacion_y_entrenamiento_de_las_habilidades_sociales_Handbook_for_the_assessment_and_training_of_social_skills).
- Carrillo, L. (2001), Revista de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, “Autoconcepto y desesperanza aprendida en un grupo de maestros de Lima Metropolitana” Lima, Perú. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/viewFile/3624/3603>.
- Cazalla N. y Molero D. (2013), Revisión teórica sobre el autoconcepto y su importancia en la adolescencia. Recuperado de <http://www.revistareid.net/revista/n10/REID10art3.pdf>.
- Eceiza, M., Arrieta, M. y Goñi, A. (2008). Habilidades Sociales y Contextos de la Conducta. Universidad del País Vasco, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/175/17513102.pdf>.
- García F. y Musitu G. (2001), Publicaciones de psicología aplicada. AF5 Autoconcepto forma 5, TEA Ediciones, S.A. Madrid.

- Galindo, S. (2013), Construcción del autoconcepto en alumnos/as de 6º de primaria. Trabajo Final para obtener el Grado de Maestro en Educación Primaria. Universidad Pública de Navarra. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Recuperado de <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/8122/La%20construcci%C3%B3n%20del%20autoconcepto%20en%20alumnos%20de%20sexto%20de%20primaria.pdf?sequence=1>.
- Gismero G. (2006), EHS Escala de Habilidades Sociales. Madrid. TEA, Ediciones, S.A.
- Harter, S. (1999), The Construction of the Self. Nueva York: The Guilford Press. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/viewFile/3624/3603>.
- Hernández, R., Fernández C., Y Baptista, P. (2010), Metodología de la investigación. 5ta Ed. México, D. F. McGraw-Hill.
- Esnaola E. (2009), Diferencias de sexo en el autoconcepto físico durante el ciclo vital. Psicología Conductual. Academic Onefile Madrid, 2018. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16724101.pdf>.
- Linch, F. (2009), El Autoconcepto, Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/42/Lopez-Otho.pdf>
- Musitu, G., García, F. y Gutiérrez, M. (1991), Autoconcepto forma A (AFA). Madrid: TEA, Ediciones, S.A. Recuperado de [https://www.uv.es/garpe/C\\_/L\\_/022\\_Musitu\\_et\\_1991.pdf](https://www.uv.es/garpe/C_/L_/022_Musitu_et_1991.pdf).
- Morales, S. (2008), Artículo de Internet: Las Calles se adueñan de nuestro futuro. Recuperado de [www.calle.cow.adolescadelacalle.com](http://www.calle.cow.adolescadelacalle.com).
- Rondón, G. Y Torres, C. (2013), Habilidades sociales y mobbing en servidores públicos de Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Sánchez F. (2013), Portal de educación infantil y primaria. Habilidades sociales: Educar para las relaciones sociales, Madrid. Recuperado de <https://www.educapeques.com/escuela-de-padres/habilidades-sociales-educar-para-las-relaciones-sociales.html>.

- Sánchez, C. (2012), La mente es maravillosa ¿Qué son las habilidades sociales? Curiosidades: la mente es maravillosa. Salamanca y alrededores, España - Psicóloga. Editora. Redactora. Formadora. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>.
- Torres, C. (2003), Autoconcepto y Autoestima: Estudio en una Población Guatemalteca. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Torres-Valveth.pdf>.

**ANEXOS**

# **INSTRUMENTOS**



## CUESTIONARIO DE AUTOCONCEPTO AF5

<b>SEXO:</b>		<b>EDAD:</b>		<b>LUGAR DE NACIMIENTO:</b>	
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN:</b>				<b>ESTADO CIVIL:</b>	

### INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste con un valor **entre 1 y 99** según su grado de acuerdo con cada frase. Escoja el grado que más se ajuste a su criterio. Conteste con la máxima sinceridad

Nº	ITEM	VALOR	
1	Hago bien los trabajos profesionales		
2	Hago fácilmente amigos		
3	Tengo miedo de algunas cosas		
4	Soy muy criticado en casa		
5	Me cuido físicamente		
6	Mis superiores me consideran un buen trabajador		
7	Soy una persona amigable		
8	Muchas cosas me ponen nervioso		
9	Me siento feliz en casa		
10	Me buscan para realizar actividades deportivas		
11	Trabajo mucho en mi puesto laboral		
12	Es difícil para mí hacer amigos		
13	Me asusto con facilidad		
14	Mi familia está decepcionada de mí		
15	Me considero elegante al vestir		
16	Mis superiores (jefes) me estiman		
17	Soy una persona alegre		
18	Cuando los mayores me dicen algo me pongo muy nervioso		
19	Mi familia me ayudaría en cualquier tipo de problemas		
20	Me gusta como soy físicamente		
21	Soy un buen trabajador		
22	Me cuesta hablar con desconocidos		
23	Me pongo nervioso cuando me pregunta mi superior (jefe)		
24	Mis padres me dan confianza		
25	Soy bueno haciendo deporte		
26	Mis superiores (jefes) me consideran inteligente y trabajador		
27	Tengo muchos amigos		
28	Me siento nervioso		
29	Me siento querido por mis padres		
30	Soy una persona atractiva		

## ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

<b>SEXO:</b>		<b>EDAD:</b>		<b>LUGAR DE NACIMIENTO:</b>	
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN:</b>		<b>ESTADO CIVIL:</b>			

### **INSTRUCCIONES:**

A continuación aparecen frases que describen diversas situaciones, se trata de que las **lea muy atentamente** y responda en qué medida se identifica o no con cada una de ellas, si le describe o no. No hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que responda con la máxima sinceridad posible.

**Para responder utilice la siguiente clave:**

<b>A</b>	No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría	<b>C</b>	Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así
<b>B</b>	No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra	<b>D</b>	Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos

**MARCA CON UNA X** la letra escogida a la derecha, en la misma línea donde está la frase que está respondiendo.

1	A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido.	A	B	C	D
2	Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo.	A	B	C	D
3	Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	A	B	C	D
4	Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	A	B	C	D
5	Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO".	A	B	C	D
6	A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	A	B	C	D
7	Si en un restaurante no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	A	B	C	D
8	A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	A	B	C	D
9	Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	A	B	C	D
10	Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo.	A	B	C	D
11	A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A	B	C	D
12	Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	A	B	C	D
13	Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	A	B	C	D
14	Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	A	B	C	D
15	Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	A	B	C	D
16	Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto.	A	B	C	D
17	No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	A	B	C	D
18	Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	A	B	C	D
19	Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás.	A	B	C	D
20	Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	A	B	C	D
21	Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	A	B	C	D
22	Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	A	B	C	D
23	Nunca se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho	A	B	C	D
24	Cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión.	A	B	C	D
25	Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	A	B	C	D
26	Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A	B	C	D
27	Soy incapaz de pedir a alguien una cita.	A	B	C	D
28	Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico.	A	B	C	D
29	Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo.	A	B	C	D
30	Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	A	B	C	D
31	Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados.	A	B	C	D
32	Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio" para evitar problemas con otras personas.	A	B	C	D
33	Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	A	B	C	D

**CASOS**

# **CASO N° 1**

## PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL

### I. DATOS DE LA EMPRESA

<b>A. NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN</b>	CONSULTORA NESCOM S.R.L.
<b>B. TIPO DE SOCIEDAD</b>	Sociedad de Responsabilidad Limitada
<b>C. RUC</b>	██████████
<b>D. RUBRO</b>	Asesoramiento                      Empresarial                      – Consultoría
<b>E. GERENTE</b>	M. M. C. O.
<b>F. CODICION</b>	Activo
<b>G. DIRECCIÓN</b>	██
<b>H. TELEFONO</b>	██████████
<b>I. AÑO DE CREACIÓN</b>	2008

### II. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

#### 1. RESEÑA HISTORICA

NESCOM S.R.L. inició sus actividades el 5 de Septiembre de 2008, es una Organización que se encarga de la evaluación psicológica, incluyendo servicios de reclutamiento de personal permanente, temporario o contratado; la evaluación y selección de profesionales; capacitación del Capital Humano que requieren las empresas del rubro Industrial, Comercial, Financiero y Minero entre otros, asegurando un eficaz desempeño del profesional elegido. Mediante el empleo de técnicas e instrumentos actualizados en el campo de los recursos humanos.

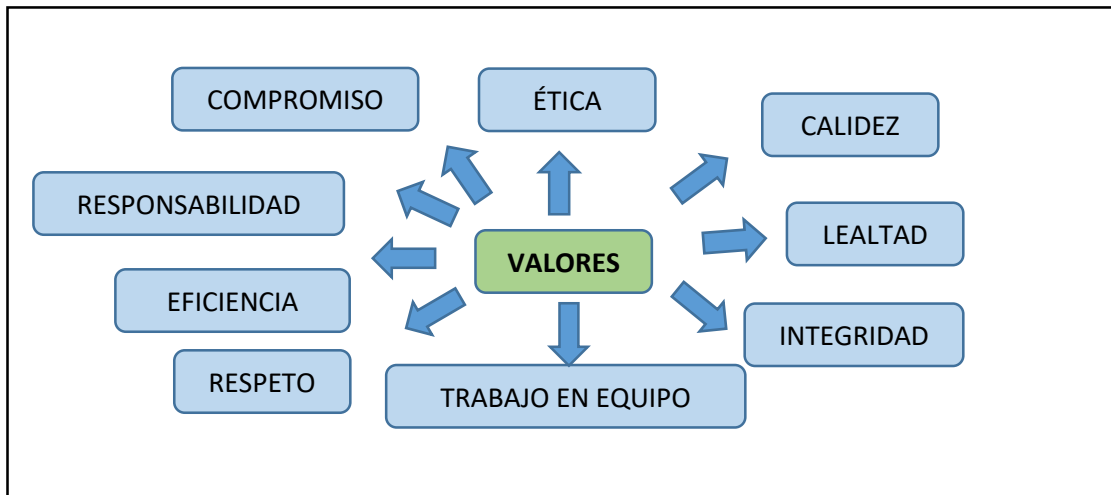
#### 2. MISIÓN

Brindar servicios profesionales a distintas organizaciones en materia de recursos humanos, contribuyendo con ello a la mejora de la competitividad y la productividad del talento humano.

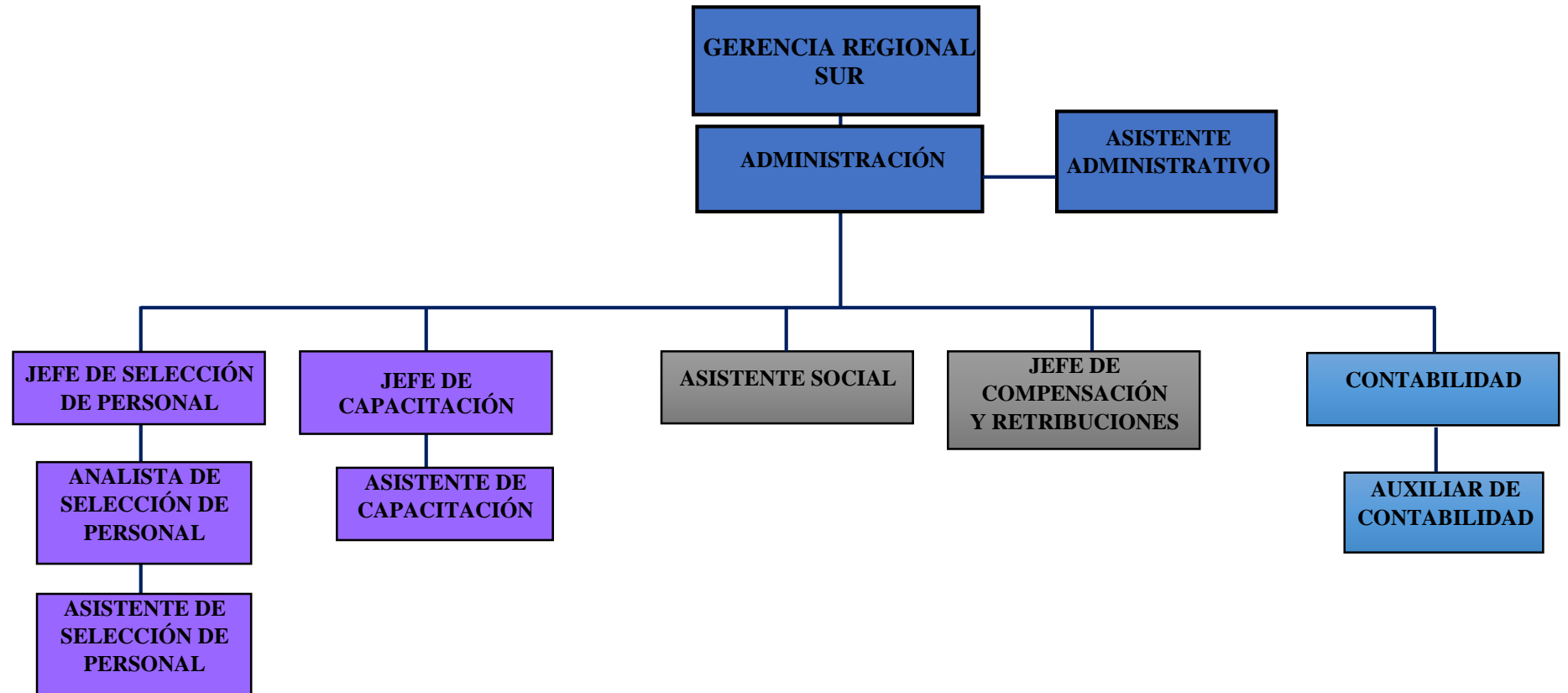
### 3. VISIÓN

Ser una empresa líder en consultoría de recursos humanos, facilitando servicios profesionales a distintas organizaciones del medio con carácter de excelencia, calidad y objetividad.

### 4. VALORES



## 5. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



### III. PROCESO DE SELECCIÓN (NESCOM 2017)

<b>1. SOLICITUD DE PERSONAL</b>	Esta se registra por medio de la requisición de personal, normalmente la hace el jefe inmediato del departamento o empresa al cual pertenece la plaza vacante.
<b>2. REVISIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	El encargado de recursos humanos revisa la descripción del puesto, para que en base a esta se pueda determinar la modalidad del proceso.
<b>3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL PERFIL REQUERIDO</b>	Esta se obtiene del puesto requerido por parte de la empresa.
<b>4. DECISIÓN SOBRE SI REALIZAR UN RECLUTAMIENTO INTERNO O EXTERNO</b>	Esta decisión se toma en base al tipo de puesto que genera la vacante, y también se toma el mercado laboral.
<b>5. DEFINIR LAS FUENTES DE RECLUTAMIENTO</b>	Esto se define de acuerdo al puesto vacante, y se plantea una estrategia para saber qué tipo de personal se desea atraer. Asimismo, se realiza avisos en páginas de internet, por ejemplo, computrabajo, Facebook de la consultora, etc.
<b>6. RECEPCIÓN DE C. V. CANDIDATOS</b>	Se reciben los C.V. de todos los posibles candidatos, y se realiza un primer filtro para saber si cubren o no el perfil.
<b>7. PRIMERA REVISIÓN DE ANTECEDENTES</b>	Se revisan en las papelerías los antecedentes de los candidatos, para ver aspectos delincuenciales y judiciales, como también se revisan las papelerías para conocer la educación y experiencia laboral de los candidatos.
<b>8. ENTREVISTAS (1 O 2 RONDAS)</b>	Esto varía de acuerdo a la empresa, lo ideal son dos entrevistas, una por parte de la consultora y la otra por parte del jefe inmediato del puesto vacante.
<b>9. EVALUACIONES ESPECÍFICAS Y PSICOLÓGICAS</b>	Se aplican pruebas para determinar los conocimientos, competencias, aptitudes, inteligencia, personalidad, (de acuerdo al perfil) como pruebas psicométricas, test proyectivos, cuestionarios, etc.
<b>10. FORMACIÓN DE CANDIDATURAS</b>	Se califican las pruebas, se analizan los resultados de las entrevistas y se forman a los primeros candidatos.
<b>11. CONFECCIÓN DE INFORMES SOBRE FINALISTAS</b>	Se realizan los informes de los finalistas del proceso de selección con los resultados de las pruebas y las entrevistas.
<b>12. PRESENTACIÓN DE FINALISTAS AL CLIENTE INTERNO</b>	Se presentan los informes de los primeros candidatos al jefe de Recursos Humanos de la empresa que solicita al personal, para que ellos tomen al final la decisión.



<b>13. SELECCIÓN DEL FINALISTA POR EL CLIENTE INTERNO</b>	El jefe inmediato de la empresa que solicita el puesto vacante, basándose en los informes recibidos por parte de recursos humanos (Nescom), toma la decisión del mejor candidato para el puesto vacante
<b>14. NEGOCIACIÓN</b>	Se realiza una negociación entre el candidato electo y la empresa que solicitó el puesto vacante, esta negociación la realiza el departamento de recursos humanos, para saber si el candidato acepta o rechaza las condiciones del puesto.
<b>15. OFERTA DE TRABAJO PRESENTADA POR ESCRITO</b>	Se le presenta al candidato una oferta de trabajo en el que se determina el horario de trabajo, y el salario mensual, si existiesen otras condiciones que se considere prudente colocar, se debe detallar en la oferta de trabajo.
<b>16. COMUNICACIÓN DEL PROCESO A POSTULANTES QUE QUEDAN FUERA DE LA SELECCIÓN</b>	Se les comunica a los candidatos que no sobresalieron en el proceso, para que conozcan que el proceso ha finalizado y que en dicha oportunidad sus resultados no fueron satisfactorios, se les agradece por participar e interesarse en la empresa.
<b>17. PROCESO DE ADMISIÓN</b>	En este proceso se le explica al colaborador de recién ingreso las que serán sus funciones específicas, se le hace entrega de equipo, uniformes y todos los implementos necesarios para la realización de sus labores.
<b>18. INDUCCIÓN DEL PERSONAL</b>	Se le capacita al personal sobre los aspectos principales de la empresa, de su puesto de trabajo, y del departamento al que pertenece, al empleado se le permiten dos meses para completar el proceso de selección.

#### **IV. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA EL PUESTO DE OPERARIO DE LIMPIEZA (NESCOM 2017)**

##### **1. MOTIVO DE SELECCIÓN**

Requerimiento de personal, por parte de la empresa cliente

##### **2. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE PUESTO**

#### **OPERARIO DE LIMPIEZA**

##### **A. FUNCIONES**

- Realizar la limpieza de planta y oficina de la empresa asignada.
- Realizar limpieza de aulas, oficinas o SSHH.

##### **B. REQUISITOS:**

- Secundaria completa.
- Tener edad de 20 a 45 años
- Experiencia mínima de 3 meses en puestos similares.

##### **C. COMPETENCIAS:**

- Orientado a la productividad.
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Respeto

##### **D. MODALIDADES:**

###### **APOYOS:**

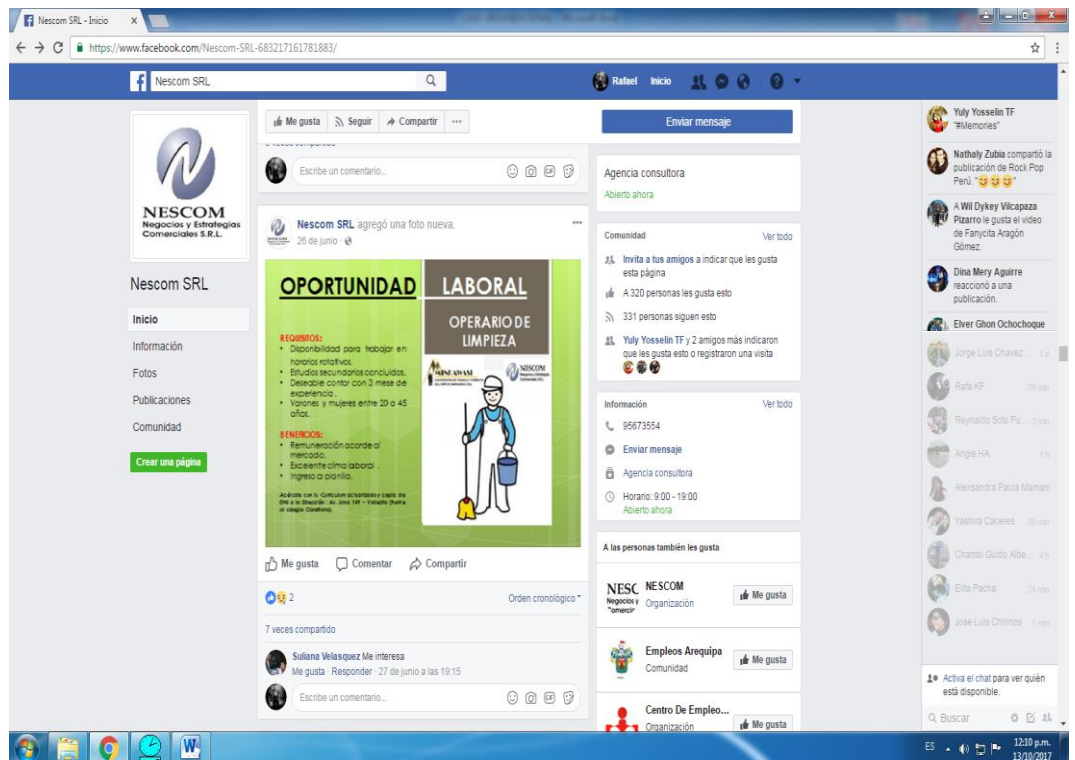
- Horarios: 7am-3:45pm; 9am-5:45pm; 12am-8:45.
- Remuneración: S/28. Por Jornada de Trabajo de 8 horas.
- Fin de mes el conjunto de los días laborados se deposita en la cuenta de Banco BCP.

###### **FIJOS:**

- Ingreso a planillas.
  - Remuneración de S/850
  - Horario: Lunes a Sábado de 9am a 6pm
-

### 3. RECLUTAMIENTO

#### a) Aviso de reclutamiento



## OPORTUNIDAD

**REQUISITOS:**

- Disponibilidad para trabajar en horarios rotativos.
- Estudios secundarios concluidos.
- Deseable contar con 3 meses de experiencia.
- Varones y mujeres entre 20 a 45 años.

**BENEFICIOS:**

- Remuneración acorde al mercado.
- Excelente clima laboral.
- Ingreso a planilla.

Acércate con tu Curriculum actualizado y copia de DNI a la Dirección : Av. Uma 149 - Valledito (frente al colegio Claretiano).

## LABORAL

### OPERARIO DE LIMPIEZA

**MINEAWASI**  
COOPERATIVA DE TRABAJO Y FOMENTO DEL EMPLEO MINERARÍA LTDA.

**NESCOM**  
Negocios y Estrategias Comerciales S.R.L.

#### **4. RECEPCIÓN DE C. V. CANDIDATOS**

Está considerado en anexos

#### **5. EVALUACIONES ESPECÍFICAS Y PSICOLÓGICAS**

Se aplicaron los test,

- Test psicométrico Barsilt,
- Test proyectivo Persona bajo la lluvia

#### **6. CONFECCIÓN DE INFORMES SOBRE FINALISTAS INFORME DE EVALUACIÓN INTEGRAL**

Se presenta en informe final de selección.

---

## INFORME DE SELECCIÓN

### 1. DATOS DEL POSTULANTE

**POSTULANTE** : L. T. C.  
**PROFECCIÓN/OCUPACIÓN** : Ingeniero Civil  
**POSTULA A** : Operario de limpieza  
**EMPRESA** : XXXXXXXXXX  
**ESTADO CIVIL** : Conviviente  
**EDAD** : 35 años  
**FECHA DE EVALUACIÓN** : Enero 2017  
**EVALUADOR** : Jorge Luis Chávez Martínez

### 2. REFERENCIAS ACADÉMICAS Y LABORALES

**Formación Académica:** El candidato cuenta con estudios de nivel secundaria, concluido en el colegio Honorio Delgado Espinoza.

**Experiencia:** Su más reciente experiencia laboral fue en la empresa ALICORP, donde desempeñó el cargo de Ayudante Embalador a Mano/Caja, en el área de SIDSUR donde laboro por un periodo de 1 año.

### 3. TÉCNICAS UTILIZADAS

- a) Observación
  - a. Competencias,
- b) Entrevista Semi-estructurada
- c) Test psicométrico Barsilt
- d) Test proyectivo Persona bajo la lluvia (personalidad)

### 4. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE EVALUACIÓN

#### A. OBSERVACIÓN

**Observación del comportamiento:** Se presentó aseado y locuaz, es de contextura gruesa, tez trigueña, ojos pardos y cabello negro y corto. Su peso y talla corresponden a su edad y denotan un buen estado de salud. Su lenguaje es fluido y su tono de voz es bajo. El candidato es expresivo, se

---

torna inquieto, así mismo muestra reacciones ansiosas como frotamientos de manos.

Aceptó las evaluaciones de manera adecuada, interesándose por conocer los fines de esta, mostró tolerancia a las aplicaciones y no evitaba el contacto ocular e hilaba la conversación de manera adecuada. Se observa a través de sus comportamientos las siguientes competencias.

**FACTORES APTITUDINALES EN RELACIÓN AL PERFIL (guía de entrevista semi-estructurada)**

COMPETENCIAS EVALUADAS	CALIFICACIONES			
	POCO RELEVANTE	SUFICIENTE	DESTACADO	NOTABLE
<b>Razonamiento lógico – Juicio práctico</b>		<b>X</b>		
<b>Atención y concentración</b>			<b>X</b>	
<b>Habilidad comunicativa</b>	<b>X</b>			
<b>Trabajo en equipo</b>		<b>X</b>		
<b>Compromiso y determinación con el trabajo</b>			<b>X</b>	
<b>Proactividad</b>			<b>X</b>	
<b>Tolerancia a la Tensión</b>				<b>X</b>
<b>Capacidad de aprendizaje continuo</b>			<b>X</b>	

**B. TEST PSICOMÉTRICO BARSIT**

El candidato cuenta con un nivel intelectual Normal Promedio, que indica que su capacidad de análisis y síntesis de información son adecuadas, permitiéndole la solución a problemáticas de su entorno.

**C. PERSONA BAJO LA LLUVIA**

El candidato se caracteriza por ser una persona introvertida, con una buena capacidad para poder resolver los problemas, capaz de trabajar en un ambiente bajo tensión, con disponibilidad para poder afrontar sus problemas, con buen nivel de confianza en sí mismo, capaz de prevenir

situaciones de riesgo, se adapta con facilidad al trabajo, se ajusta a la reglas de la organización, sería más eficaz si lograra comunicarse de manera más efectiva con sus compañeros de trabajo.

#### **D. CONCLUSIÓN**

El postulante cuenta con la formación requerida para cubrir el puesto, además tiene la experiencia de haber laborado en empresas cumpliendo funciones similares a las requeridas por la empresa, asimismo desarrollando su puntualidad, responsabilidad, respeto y su orientación a la productividad.

Tiene las aptitudes de trabajar en equipo, con buena disposición para adaptarse a los cambios y a las novedades, a su vez de tomar decisiones y de influir sobre otras personas. Buen nivel de esfuerzo y competitividad cuando se trata de realizar trabajos que le encomienda, así mismo acepta y se adecúa a las necesidades y exigencias que el puesto requiere.

El candidato cumple con los requisitos para desempeñarse en el cargo de operario de limpieza, por lo cual se le considera APTO para el puesto requerido.

#### **E. SUGERENCIA**

Se sugiere a la consultora que para el perfil del puesto del “operario de limpieza” se considere la evaluación de habilidades sociales para una buena comunicación con las personas que le rodean, de igual manera un buen autoconcepto para percibirse bien así mismo.

#### **F. INFORMACIÓN ADICIONAL**

Apto	X
Apto por mejorar	
Condionalmente apto	
No apto	

# **CASO N° 2**



## PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL

### I. DATOS DE LA EMPRESA

<b>A. NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN</b>	CONSULTORA NESCOM S.R.L.
<b>B. TIPO DE SOCIEDAD</b>	Sociedad de Responsabilidad Limitada
<b>C. RUC</b>	██████████
<b>D. RUBRO</b>	Asesoramiento      Empresarial      – Consultoría
<b>E. GERENTE</b>	M. M. C. O.
<b>F. CODICION</b>	Activo
<b>G. DIRECCIÓN</b>	██
<b>H. TELEFONO</b>	██████████
<b>I. AÑO DE CREACIÓN</b>	2008

### II. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

#### 1. RESEÑA HISTORICA

NESCOM S.R.L. inició sus actividades el 5 de Septiembre de 2008, es una Organización que se encarga de la evaluación psicológica, incluyendo servicios de reclutamiento de personal permanente, temporario o contratado; la evaluación y selección de profesionales; capacitación del Capital Humano que requieren las empresas del rubro Industrial, Comercial, Financiero y Minero entre otros, asegurando un eficaz desempeño del profesional elegido. Mediante el empleo de técnicas e instrumentos actualizados en el campo de los recursos humanos.

#### 2. MISIÓN

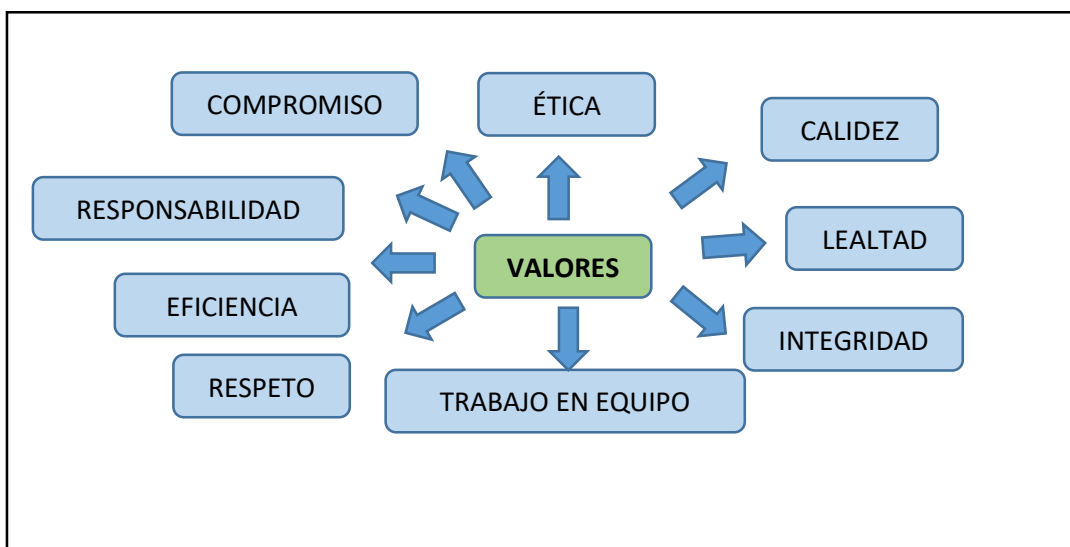
Brindar servicios profesionales a distintas organizaciones en materia de recursos humanos, contribuyendo con ello a la mejora de la competitividad y la productividad del talento humano.

---

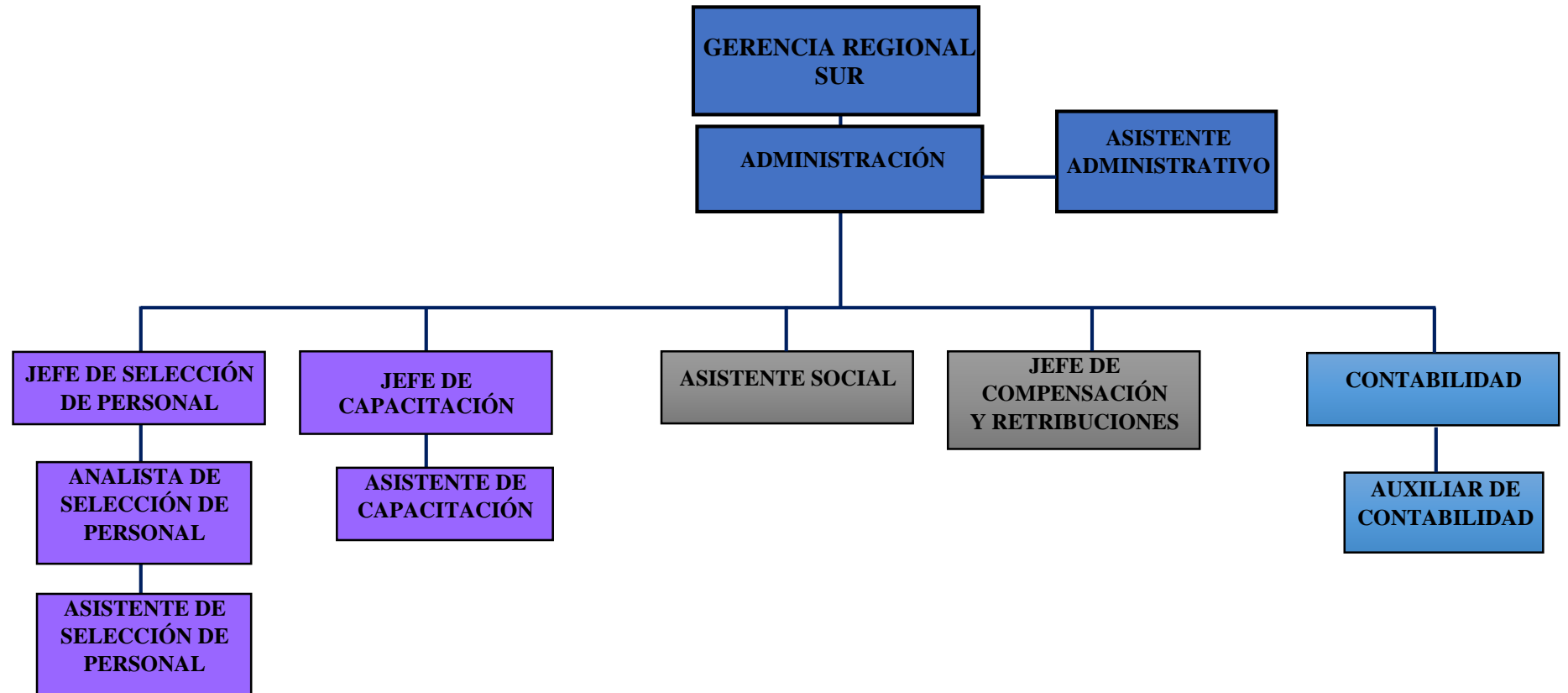
### 3. VISIÓN

Ser una empresa líder en consultoría de recursos humanos, facilitando servicios profesionales a distintas organizaciones del medio con carácter de excelencia, calidad y objetividad.

### 4. VALORES



## 5. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



### III. PROCESO DE SELECCIÓN (NESCOM 2017)

<b>1. SOLICITUD DE PERSONAL</b>	Esta se registra por medio de la requisición de personal, normalmente la hace el jefe inmediato del departamento o empresa al cual pertenece la plaza vacante.
<b>2. REVISIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	El encargado de recursos humanos revisa la descripción del puesto, para que en base a esta se pueda determinar la modalidad del proceso.
<b>3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL PERFIL REQUERIDO</b>	Esta se obtiene del puesto requerido por parte de la empresa.
<b>4. DECISIÓN SOBRE SI REALIZAR UN RECLUTAMIENTO INTERNO O EXTERNO</b>	Esta decisión se toma en base al tipo de puesto que genera la vacante, y también se toma el mercado laboral.
<b>5. DEFINIR LAS FUENTES DE RECLUTAMIENTO</b>	Esto se define de acuerdo al puesto vacante, y se plantea una estrategia para saber qué tipo de personal se desea atraer. Asimismo, se realiza avisos en páginas de internet, por ejemplo, computrabajo, Facebook de la consultora, etc.
<b>6. RECEPCIÓN DE C. V. CANDIDATOS</b>	Se reciben los C.V. de todos los posibles candidatos, y se realiza un primer filtro para saber si cubren o no el perfil.
<b>7. PRIMERA REVISIÓN DE ANTECEDENTES</b>	Se revisan en las papelerías los antecedentes de los candidatos, para ver aspectos delincuenciales y judiciales, como también se revisan las papelerías para conocer la educación y experiencia laboral de los candidatos.
<b>8. ENTREVISTAS (1 O 2 RONDAS)</b>	Esto varía de acuerdo a la empresa, lo ideal son dos entrevistas, una por parte de la consultora y la otra por parte del jefe inmediato del puesto vacante.
<b>9. EVALUACIONES ESPECÍFICAS Y PSICOLÓGICAS</b>	Se aplican pruebas para determinar los conocimientos, competencias, aptitudes, inteligencia, personalidad, (de acuerdo al perfil) como pruebas psicométricas, test proyectivos, cuestionarios, etc.
<b>10. FORMACIÓN DE CANDIDATURAS</b>	Se califican las pruebas, se analizan los resultados de las entrevistas y se forman a los primeros candidatos.
<b>11. CONFECCIÓN DE INFORMES SOBRE FINALISTAS</b>	Se realizan los informes de los finalistas del proceso de selección con los resultados de las pruebas y las entrevistas.
<b>12. PRESENTACIÓN DE FINALISTAS AL CLIENTE INTERNO</b>	Se presentan los informes de los primeros candidatos al jefe de Recursos Humanos de la empresa que

	solicita al personal, para que ellos tomen al final la decisión.
<b>13. SELECCIÓN DEL FINALISTA POR EL CLIENTE INTERNO</b>	El jefe inmediato de la empresa que solicita el puesto vacante, basándose en los informes recibidos por parte de recursos humanos (Nescom), toma la decisión del mejor candidato para el puesto vacante
<b>14. NEGOCIACIÓN</b>	Se realiza una negociación entre el candidato electo y la empresa que solicitó el puesto vacante, esta negociación la realiza el departamento de recursos humanos, para saber si el candidato acepta o rechaza las condiciones del puesto.
<b>15. OFERTA DE TRABAJO PRESENTADA POR ESCRITO</b>	Se le presenta al candidato una oferta de trabajo en el que se determina el horario de trabajo, y el salario mensual, si existiesen otras condiciones que se considere prudente colocar, se debe detallar en la oferta de trabajo.
<b>16. COMUNICACIÓN DEL PROCESO A POSTULANTES QUE QUEDAN FUERA DE LA SELECCIÓN</b>	Se les comunica a los candidatos que no sobresalieron en el proceso, para que conozcan que el proceso ha finalizado y que en dicha oportunidad sus resultados no fueron satisfactorios, se les agradece por participar e interesarse en la empresa.
<b>17. PROCESO DE ADMISIÓN</b>	En este proceso se le explica al colaborador de recién ingreso las que serán sus funciones específicas, se le hace entrega de equipo, uniformes y todos los implementos necesarios para la realización de sus labores.
<b>18. INDUCCIÓN DEL PERSONAL</b>	Se le capacita al personal sobre los aspectos principales de la empresa, de su puesto de trabajo, y del departamento al que pertenece, al empleado se le permiten dos meses para completar el proceso de selección.

#### **IV. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA EL PUESTO DE OPERARIO DE MONTACARGAS (NESCOM 2017)**

##### **1. MOTIVO DE SELECCIÓN**

Requerimiento de personal, por parte de la empresa cliente

##### **2. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE PUESTO**

#### **OPERADOR DE MONTACARGAS**

##### **I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO**

1.1. Nombre del Puesto	Operador Montacargas
1.2. Gerencia Corporativa	Gerencia de Operaciones
1.3. Gerencia Funcional	Gerencia de Producción
1.4. Planta/Ciudad:	Arequipa
1.5. Área de Trabajo	Almacén de Producto Terminado
1.6. Cargo Jefe Inmediato	Supervisor de Almacén de Producto Terminado

##### **II. OBJETIVO DEL PUESTO**

Realizar la carga y descarga de producto terminado o envases de las unidades de transporte proveniente de la distribución primaria y/o secundaria y abastecer de envases a las líneas de producción.

##### **III. PERFIL DEL PUESTO**

Se agregará información que se considere necesaria para complementar la solicitada y facilitar la comprensión de algún/os de los ítems previos.

3.1. Formación Académica	Estudios Secundarios Completos.
3.2. Experiencia	Deseable contar con 01 año de experiencia en el puesto o un puesto similar en plantas de procesos continuos.
3.3 Conocimientos Específicos	Indispensable contar con breveté de conducir vigente A1.  Contar con capacitación en manejo de maquinaria (montacargas).

#### **IV. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

1. Realizar las operaciones de carga y descarga de las unidades de distribuidores de acuerdo a la asignación de carga.
  2. Registrar la carga de producto terminado de las unidades distribuidoras en el dispositivo móvil de acuerdo a la asignación de la carga.
  3. Abastecer de envases vacíos a las líneas de producción
  4. Realizar el checklist verificación de montacargas.
  5. Mantener los equipos en buenas condiciones e informar incidentes acontecidos.
  6. Realizar la limpieza del montacargas
  7. Registrar los traslados de producto terminado en el dispositivo móvil
  8. Cumplir las normas de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional
  9. Cumplir con las medidas de control existentes, descritas en la matriz IPER (Identificación de peligros y evaluación de riesgos) y la matriz de
  10. aspectos ambientales
  11. Cumplir con las responsabilidades asignadas en el programa de Equipos de Clase Mundial
  12. Cumplir con las funciones afines al puesto y otras que la empresa le asigne.
-

### 3. RECLUTAMIENTO

**Nescom SRL**  
7 de agosto de 2017 · 🌐

Te esperamos en AV Lima 149 - vallecito, con tu cv documentados y una copia de tu DNI

**OPORTUNIDAD LABORAL: OPERARIOS DE PRODUCCIÓN**

**REQUISITOS**  
- Edad : 20 - 37 años  
- Experiencia: mínimo 6 meses como operario de producción  
- DISPONIBILIDAD EN HORARIOS ROTATIVOS

**COMPETENCIAS**  
- Atención y concentración.  
- Trabajo en equipo.  
- Organización y planificación.  
- Tolerancia al trabajo bajo presión.

**BENEFICIOS**  
- Remuneración de 850.00 soles + 60.00 de pasajes.  
- Porcentaje de sobretasa nocturna.  
- Ingreso a planilla y beneficios de ley.  
- Alimentación.

**ACERCARSE A:**  
Av. Lima 149 VALLECITO (al frente del colegio Claretiano)

**INTERESADOS LLAMAR A:**  
-RPC: 974783884  
-ENTEL: 956743554

Me gusta · Comentar · Compartir

3

Más antiguos



**Nescom SRL**

7 de agosto de 2017 a las 12:45 · 🌐

Te esperamos en AV Lima 149 - vallecito, con tu cv documentados y una copia de tu DNI

**OPORTUNIDAD LABORAL: OPERARIOS DE PRODUCCIÓN**

**REQUISITOS**  
- Edad : 20 - 37 años  
- Experiencia: mínimo 6 meses como operario de producción  
- DISPONIBILIDAD EN HORARIOS ROTATIVOS

**COMPETENCIAS**  
- Atención y concentración.  
- Trabajo en equipo.  
- Organización y planificación.  
- Tolerancia al trabajo bajo presión.

**BENEFICIOS**  
- Remuneración de 850.00 soles + 60.00 de pasajes.  
- Porcentaje de sobretasa nocturna.  
- Ingreso a planilla y beneficios de ley.  
- Alimentación.

**ACERCARSE A:**  
Av. Lima 149 VALLECITO (al frente del colegio Claretiano)

**INTERESADOS LLAMAR A:**  
-RPC: 974783884  
-ENTEL: 956743554

3

2 comentarios 5 veces compartido



## INFORME DE SELECCIÓN

### 1. DATOS DEL POSTULANTE

**POSTULANTE** : J. A. N. D. Z.  
**PROFESIÓN/OCUPACIÓN** : Chofer  
**POSTULA A** : Operario de montacargas  
**EMPRESA** : XXXXXXXXXX  
**ESTADO CIVIL** : Conviviente  
**EDAD** : 22 años  
**FECHA DE EVALUACIÓN** : Enero 2017  
**EVALUADOR** : Godofredo Ochochoque Rafael

### 2. REFERENCIAS ACADÉMICAS Y LABORALES

**Formación Académica:** El candidato cuenta con estudios de nivel secundario inconcluso.

**Experiencia:** Su más reciente experiencia laboral fue en la empresa KOLA REAL, donde desempeñó el cargo de Chofer de Reparto por un periodo de 1 año, asimismo en la empresa GLORIA donde laboró por un periodo de 5 años.

### 3. TÉCNICAS UTILIZADAS

1. Observación
    - a. Competencias.
  2. Entrevista Semi-estructurada
  3. Test psicométrico Barsit
  4. Test proyectivo persona bajo la lluvia (personalidad)
-

#### 4. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE EVALUACIÓN

##### A. OBSERVACIÓN

**Observación del comportamiento:** Se presentó aseado, dispuesto hacia la entrevista, con el uniforme de la empresa KOLA REAL, es de contextura delgada, tez trigueña, ojos pardos y cabello negro. Su peso y talla corresponden a su edad y denotan un buen estado de salud. Su lenguaje verbal es fluido, comprensivo, pero con un tono de voz bajo. El candidato es reservado, sereno y amigable con un lenguaje corporal que va acorde a su lenguaje verbal. Al momento de realizar las evaluaciones, se muestra predispuesto a dar inicio con el mismo, expresando interés en conocer el motivo de la evaluación.

##### FACTORES APTITUDINALES EN RELACIÓN AL PERFIL (guía de entrevista semi-estructurada)

COMPETENCIAS EVALUADAS	CALIFICACIONES			
	POCO RELEVANTE	SUFICIENTE	DESTACADO	NOTABLE
Razonamiento lógico – Juicio práctico		X		
Atención y concentración		X		
Habilidad comunicativa		X		
Trabajo en equipo			X	
Compromiso y determinación con el trabajo				X
Proactividad			X	
Tolerancia a la Tensión			X	
Capacidad de aprendizaje continuo			X	

## **B. TEST PSICOMÉTRICO BARSIT**

El Sr. J.A. cuenta con un nivel intelectual Normal Promedio, lo que indica una capacidad de análisis y síntesis que va acorde a la edad actual que tiene.

## **C. PERSONA BAJO LA LLUVIA**

El candidato se caracteriza por ser una persona introvertida con un comportamiento presente, manifestando una buena capacidad para trabajar en un ambiente bajo tensión, con una buena capacidad de control de si mismo. Cabe mencionar que el postulante denota ser una persona objetiva y reflexiva, capaz de prevenir situaciones de riesgo, se adapta con facilidad al trabajo y se ajusta a las reglas de trabajo.

## **D. CONCLUSIÓN**

El postulante reúne los requisitos, las aptitudes y la experiencia que se requiere en la empresa por lo que se le considera APTO para el puesto requerido.

## **E. SUGERENCIAS.**

Se sugiere a la consultora que para el perfil de puesto de “operario de montacargas” se considere la evaluación de las habilidades sociales y el estado emocional del postulante, para realizar un mejor proceso de selección y tener el candidato adecuado para el perfil de puesto requerido.

## **F. INFORMACIÓN ADICIONAL**

Apto	X
Apto por mejorar	
Condionalmente apto	
No apto	

# ANEXOS

## **CURRICULUM VITAE**

**NOMBRE Y APELLIDOS:** L [REDACTED]

**DIRECCIÓN:** Calle M [REDACTED]

**CIUDAD:** Arequipa [REDACTED]

**CELULAR:** [REDACTED]

**DNI:** [REDACTED]

**ESTADO CIVIL:** Conviviente

**GMAIL:** [REDACTED]

### **FORMACION DE ESTUDIOS:**

**INSTITUCION FORMADORA:** I.E. 6011: Primaria completa

**INSTITUCION FORMADORA:** I.E. Eloy Mariscal Gaspar Ureta: Secundaria Completa - Lima

**INSTITUTO:** UPEU Ing. Civil - Lima

### **EXPERIENCIA LABORAL:**

**SGS DEL PERU S.A.C:**

**CARGO:** Preparador de minerales

**FECHA:** 01-05-15 al 30-01-16

**EULEN DEL PERU DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS S.A.C**

**CARGO:** Operario

### **REFERENCIAS LABORALES**

**EULEN:** MAGALI [REDACTED]

**SGS:** ENRIQUE [REDACTED]

HOJA DE RESPUESTAS

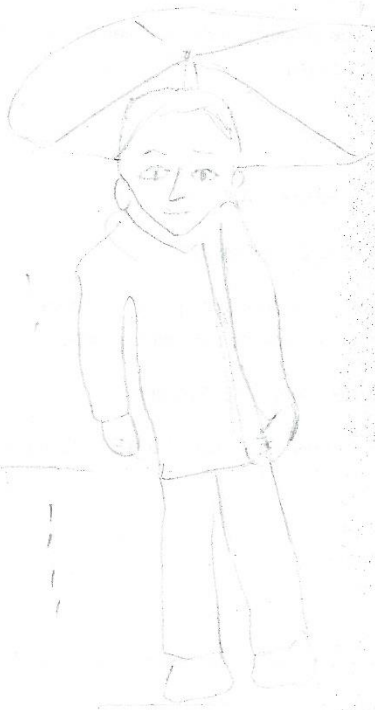
NOMBRE: [REDACTED] FECHA: 13/01/2017  
 ESCOLARIDAD: [REDACTED] D. CIVIL: CONVIVIENTE EDAD: 26  
 PUESTO: OPERARIO DE LIMPIEZA FECHA DE NAC.: 27/10/1991

EJEMPLOS:

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1.- _____ | 6.- _____  |
| 2.- _____ | 7.- _____  |
| 3.- _____ | 8.- _____  |
| 4.- _____ | 9.- _____  |
| 5.- _____ | 10.- _____ |

- |                     |                     |                 |
|---------------------|---------------------|-----------------|
| 1.- <u>c</u> ✓      | 21.- <u>c</u> ✓     | 41.- _____ X    |
| 2.- <u>b</u> ✓      | 22.- <u>d</u> ✓     | 42.- <u>b</u> ✓ |
| 3.- <u>d</u> ✓      | 23.- <u>b</u> ✓     | 43.- <u>c</u> ✓ |
| 4.- <u>e</u> ✓      | 24.- <u>a</u> ✓     | 44.- <u>e</u> ✓ |
| 5.- <u>30-50</u> ✓  | 25.- <u>- b -</u> X | 45.- _____ X    |
| 6.- <u>c</u> ✓      | 26.- <u>b</u> ✓     | 46.- _____ X    |
| 7.- <u>d</u> ✓      | 27.- <u>b</u> ✓     | 47.- <u>e</u> ✓ |
| 8.- <u>b</u> ✓      | 28.- <u>e</u> ✓     | 48.- <u>c</u> ✓ |
| 9.- <u>a</u> ✓      | 29.- <u>e</u> ✓     | 49.- <u>d</u> X |
| 10.- <u>15-27</u> ✓ | 30.- _____ X        | 50.- _____      |
| 11.- <u>d</u> ✓     | 31.- <u>d</u> ✓     | 51.- _____      |
| 12.- <u>e</u> ✓     | 32.- <u>e</u> ✓     | 52.- <u>a</u> X |
| 13.- <u>e</u> X     | 33.- <u>e</u> ✓     | 53.- <u>b</u> X |
| 14.- <u>b</u> ✓     | 34.- <u>b</u> ✓     | 54.- _____      |
| 15.- <u>15-19</u> ✓ | 35.- _____ X        | 55.- _____      |
| 16.- <u>b</u> ✓     | 36.- <u>a</u> X     | 56.- _____      |
| 17.- <u>a</u> ✓     | 37.- <u>b</u> X     | 57.- _____      |
| 18.- <u>b</u> X     | 38.- <u>c</u> ✓     | 58.- _____      |
| 19.- <u>d</u> ✓     | 39.- <u>d</u> ✓     | 59.- _____      |
| 20.- <u>35</u> X    | 40.- <u>8</u> X     | 60.- _____      |

35 promedio



Persona tímida y reservada. Personalidad elegante, noble, atenta, sensible.

Egoísta, orgulloso

Disputa o enfrenta al mundo.

Argentino, tímido

Preocupado por las críticas, siente la necesidad de ser aceptado.

Pocas defensas para enfrentar su miedo.

Proteja del mundo  
Sensibilidad de su mundo

Personas que se sienten inseguras y que necesitan ser aceptadas.  
Personas que se sienten inseguras y que necesitan ser aceptadas.  
Personas que se sienten inseguras y que necesitan ser aceptadas.  
Personas que se sienten inseguras y que necesitan ser aceptadas.

### REFERENCIAS LABORALES

<b>POSTULANTE: L. T. C.</b>				
<b>PRIMERA REFERENCIA</b>				
REFERENCISTA	Enrique	Telf.		
EMPRESA	SGS DEL PERU S. A. C.			
PUESTO DEL REFERENCISTA	Administrativo			
PUESTO QUE DESEMPEÑÓ	Preparador de minerales			
FECHA VERIFICACIÓN	13-01-17			
<b>APRECIACIÓN DEL DESEMPEÑO:</b>				
Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
¿Por qué se retiró de la institución?		Por viaje		
Principales cualidades		Responsable, puntual y trabajador		
Características personales que puede mejorar		Interactuar con sus compañeros de trabajo		
¿Volvería a trabajar con el/la postulante?		Si		

<b>POSTULANTE: L. T. C.</b>				
<b>SEGUNDA REFERENCIA</b>				
REFERENCISTA	Magaly	Telf.		
EMPRESA	EULEN DEL PERÚ DE SERVICIOS COMPLMENTARIOS			
PUESTO DEL REFERENCISTA	RR.HH.			
PUESTO QUE DESEMPEÑÓ	"Operario de limpieza"			
FECHA VERIFICACIÓN	13-01-17			
<b>APRECIACIÓN DEL DESEMPEÑO:</b>				
Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
¿Por qué se retiró de la institución?		Por viaje		
Principales cualidades		Responsable, puntual, trabajador		
Características personales que puede mejorar		Ninguno		
¿Volvería a trabajar con el/la postulante?		Si		



J [REDACTED] N [REDACTED] D [REDACTED] Z [REDACTED]

**DATOS PERSONALES**

D.N.I.

[REDACTED]

Fecha de nacimiento : 20 Enero 1995

Estado civil

: Soltero.

Dirección

: C [REDACTED]

Teléfono

[REDACTED]

**FORMACION ACADEMICA**

**EDUACION PRIMARIA**

I.E.P. Alfred Novel

**EDUCACION SECUNDARIA**

I.E.P. Gregory Mendel

**EXPERIENCIA LABORAL**

**Operador de montacargas**

Amplia experiencia de montacargas con 1 año laborando en tal rubro

**Montacarguista**

✓ 2 años

Arca Continental Lindley / Fabricación / Producción / Operarios / Manufactura

**DISPONIBILIDAD INMEDIATA**

HOJA DE RESPUESTAS

NOMBRE: [REDACTED] FECHA: 26/01/2017  
 ESCOLARIDAD: 2 secundaria EDO. CIVIL: 21100 EDAD: 22  
 PUESTO: Operario de Montrejas FECHA DE NAC.: 20/01/1995

EJEMPLOS:

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1.- _____ | 6.- _____  |
| 2.- _____ | 7.- _____  |
| 3.- _____ | 8.- _____  |
| 4.- _____ | 9.- _____  |
| 5.- _____ | 10.- _____ |

- |              |          |          |
|--------------|----------|----------|
| 1.- C ✓      | 21.- C ✓ | 41.- X   |
| 2.- B ✓      | 22.- D ✓ | 42.- B ✓ |
| 3.- D ✓      | 23.- B ✓ | 43.- C ✓ |
| 4.- E ✓      | 24.- A ✓ | 44.- E ✓ |
| 5.- 30-50 ✓  | 25.- B X | 45.- X   |
| 6.- C ✓      | 26.- B ✓ | 46.- X   |
| 7.- D ✓      | 27.- B ✓ | 47.- E ✓ |
| 8.- B ✓      | 28.- E ✓ | 48.- C ✓ |
| 9.- A ✓      | 29.- E X | 49.- B ✓ |
| 10.- 15-27 ✓ | 30.- X   | 50.-     |
| 11.- D ✓     | 31.- E X | 51.-     |
| 12.- E ✓     | 32.- E ✓ | 52.-     |
| 13.- C ✓     | 33.- E ✓ | 53.-     |
| 14.- B ✓     | 34.- B X | 54.-     |
| 15.- 15-27 X | 35.- X   | 55.-     |
| 16.- B ✓     | 36.- A X | 56.-     |
| 17.- A ✓     | 37.- B X | 57.-     |
| 18.- C X     | 38.- C ✓ | 58.-     |
| 19.- P ✓     | 39.- D ✓ | 59.-     |
| 20.- 33 X    | 40.- B X | 60.-     |

34 Promedio



**REFERENCIAS LABORALES**

<b>POSTULANTE: J. A. D. Z.</b>				
<b>PRIMERA REFERENCIA</b>				
<b>REFERENCISTA</b>	<i>Georgina</i>	<b>Telf.</b>		
<b>EMPRESA</b>	<i>GLORIA S.A.</i>			
<b>PUESTO DEL REFERENCISTA</b>	<i>Recursos Humanos</i>			
<b>PUESTO QUE DESEMPEÑÓ</b>	<i>Operador de montacargas</i>			
<b>FECHA VERIFICACIÓN</b>	<i>26-01-17</i>			
<b>APRECIACIÓN DEL DESEMPEÑO:</b>				
Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
<b>¿Por qué se retiró de la institución?</b>		<i>Problemas familiares</i>		
<b>Principales cualidades</b>		<i>Responsable, honrado, perseverante y muy colaborador.</i>		
<b>Características personales que puede mejorar</b>		<i>Ninguno</i>		
<b>¿Volvería a trabajar con el/la postulante?</b>		<i>Si</i>		