

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS TECNOLOGICAS SOCIALES Y  
HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**“HABILIDADES SOCIALES Y PRODUCTIVIDAD EN ASOCIACIONES DE  
TRABAJADORES QUE REALIZAN EL PROCESO DE RECICLAJE EN AREQUIPA”**

Tesis presentado por los bachilleres:

ECHEVARRÍA CARLOS, Héctor Marcelo

FERNÁNDEZ PINTO, Julio Alberto

Para optar el Título Profesional de Licenciados en:

Psicología

Asesor: CUENTAS BUTRON Tito Enrique

**AREQUIPA - PERÚ**

**2017**

## ÍNDICE

	Pag.
Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción.....	3
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO	
Problema o interrogante.....	8
Variables.....	8
Interrogantes secundarias.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Antecedentes teóricos e investigativos.....	10
Productividad.....	10
Habilidades sociales.....	12
Reciclaje.....	25
Hipótesis.....	33
CAPÍTULO II	
DISEÑO METODOLÓGICO	
Tipo o diseño de investigación.....	35
Técnicas.....	35
Instrumentos.....	35

Población y muestra.....	39
Estrategia de recolección de datos.....	41
Criterios de procesamiento de información.....	43

### CAPITULO III

#### RESULTADOS

Descripción de resultados .....	46
Discusión.....	70
Conclusiones.....	81
Sugerencias.....	82
Limitaciones.....	84
Referencias.....	82
Anexo.....	86



## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existía una correlación entre los niveles de habilidades sociales y productividad en las asociaciones de recicladoras de la ciudad de Arequipa. Se utilizó la escala de Habilidades Sociales de Gismero, y la formula básica de productividad que utiliza los ingresos y el coste total como data, basándonos en la información brindada por CECYCAP. Participaron 6 asociaciones de recicladoras de diversos distritos, formando un total 32 personas compuesto por 5 varones y 27 mujeres. Se trata de una población con un nivel socioeconómico bajo, quienes realizan la sensibilización, recolección, segregación y venta de residuos sólidos reciclables como su actividad económica principal. Se comprobó que existe una correlación positiva considerable, en donde un buen porcentaje de la productividad puede ser correctamente explicado por los niveles de habilidades sociales. La relación es explicada por las sub-escalas de la prueba que obtuvieron las puntuaciones más altas, que se refieren a las habilidades de “Decir no y cortar interacción”, “defensa de los propios derechos como consumidor” y “autoexpresión en situación social”. La dimensión referida a “Expresión de enfado o disconformidad” fue la única que presentó una correlación inversa en comparación con las demás. Se encontró también que las asociaciones que obtuvieron niveles más altos fueron las de los distritos de Mariano Melgar, Miraflores y Selva Alegre.

Palabras claves: Habilidades sociales, productividad, recicladores.



### Abstract

The current investigation aimed to determine if there was a correlation between social skills and productivity among recyclers's associations from Arequipa city. For this, the Gismero's Social Skills Scale was used along with the basic productivity formula, which uses the incomes and the total cost, based on information given by CECYCAP. A total of 6 associations from many districts participated, making a total of 32 people formed by 5 men and 27 women. The population belongs to a low socioeconomic level, who carry out the awareness, gathering, segregation and sale of solid recyclable residues as their main economic activity. It was proven that there is a strong positive correlation, where a great percentage of productivity can be correctly explained by the social skills. The relation is explained by those sub-scales with the highest punctuations, which referred to skills such as "Saying no and ending an interaction", "defense of one's own rights as a consumer" and "autoexpression in social situations". The dimension referred to "annoyment and disagreement's expression" was the only one who had an inverse correlation in comparison to the others. It was also found that the associations that obtained the highest scores were the ones from Mariano Melgar, Miraflores and Selva Alegre.

Keywords: Social Skills, productivity, recyclers.

## Introducción

Hoy en día el reciclaje tiene un rol muy importante en la sociedad debido a la preocupación de la población mundial por los efectos del cambio climático y la contaminación. En el Perú también cobra importancia la actividad del reciclaje, existiendo inclusive normativa que regula tanto a la actividad como a la persona que la realiza. En Arequipa, el Centro de Estudios Cristianos y Capacitación Popular (CECYCAP) y Autre Terre de Bélgica (actualmente la financiera IAF, de Estados Unidos) pusieron en marcha un proyecto que buscaba crear actividades generadoras de ingresos sin perjuicio del medio ambiente y practicando un modelo económico incluyente. Este proyecto, “Mujeres Ecosolidarias”, se inició en el comedor Sagrado Corazón de Jesús en el distrito de Hunter, en donde las beneficiadas empezaron a seleccionar y vender los residuos que colectaron para autofinanciarse algunos enseres.. El trabajo no dependía solamente de su capacidad de recolectar, sino principalmente de sus habilidades para poder convencer y concientizar a la mayor cantidad de personas posibles para que les ayuden con su labor. También, con el tiempo se dieron cuenta que de hacerlo solas el trabajo les resultaba mucho más difícil y vieron que la única solución era trabajar en equipo.

Una actividad emprendida por mujeres, en su mayoría madres de familia y pertenecientes a un sector vulnerable, de un estado socioeconómico y cultural bajo. Trabajo de fácil acceso por su informalidad (en un inicio) y usada como medio para subsistir y traer ingresos a la familia e hijos, pese a las malas condiciones laborales y de salubridad (sumado a los estigmas sociales) lo que demuestra la importancia con este sector de la población. El reciclaje hoy en

día es una actividad desgastante, con riesgos tanto para la salud física como mental, y con tasas muy bajas de remuneración debido a la dificultad para alcanzar los volúmenes necesarios por mes para que la actividad sea rentable, esto es el nivel de productividad, que depende en gran parte de la capacidad de las recicladoras para poder fidelizar a la mayor cantidad de familias posibles y también de sus capacidades de negociación al momento de vender los residuos ya seleccionados.

A propósito de la productividad, puede entenderse como la relación entre producción y costes, en donde el primero se verá incrementado por el aumento (proporcionalmente menor) del segundo en donde se mantenga con una reducción en los costes. En este caso, producción podría entenderse como el volumen de acopio o el total de ingresos en soles al mes; y los costes. La productividad es un concepto importante al momento de hablar del trabajo, fuente de ingreso, autosuficiencia y satisfacción de las necesidades básicas de las personas. Más aún si nos ubicamos en el contexto del trabajo informal de un país en vías de desarrollo.

Para que exista productividad en el trabajo, no sólo bastan las habilidades técnicas, la interacción social cobra también suma importancia. Hablando a nivel global, el mercado laboral de manera progresiva recompensa el uso de habilidades sociales, con mayor crecimiento relativo a través de la distribución de la paga. Desde un aspecto básico, podemos entenderla a las habilidades sociales como las capacidades que las personas desarrollan a lo largo de la vida para interactuar de mejor forma con los demás, facilitando así su interacción y pudiendo conseguir algo a través de ésta, de una forma no dañina, y logrando así satisfacer sus necesidades. Recientemente se ha podido comprobar la correlación de éstas con el



trabajo, en donde cada vez se valora más el uso de habilidades sociales (en especial las comunicativas y el ser asertivos). Con respecto a la productividad, se afirma que las posiciones laborales mejor pagadas son aquellas en las cuales los colaboradores (y también gerentes) tienen un mejor dominio en habilidades sociales. Resaltando además que estas destrezas sociales han servido sobre todo a mujeres para acortar la brecha laboral entre sexos.

En la presente investigación se buscó corroborar la existencia de una correlación entre habilidades sociales y productividad en los emprendimientos de las mujeres recicladoras, de la ciudad de Arequipa. Se trata de una población vulnerable, con la cual además se ha trabajado muy poco, sobre todo si se trata de estudios en Psicología. La interacción social, aparentemente irrelevante para este trabajo, es de suma importancia en el proceso del trabajo de reciclaje para que ellas obtengan mayores beneficios. Las habilidades sociales son necesarias en la labor de las recicladoras puesto que en principio su trabajo depende de la fidelización y comunicación rápida y eficaz de los hogares en donde acopian los residuos sólidos y en un segundo término en los procesos de negociación en el momento de la venta de lo acopiado y seleccionado. Según la ley N° 29419, Ley que regula la actividad de los recicladores, se debe generar la inclusión socioeconómica de los recicladores con trabajos dignos para lo que se debe capacitar no solo de forma técnica a las personas que realizan esta actividad sino también se debe hacer la inversión de una forma social, brindando herramientas para la mejora en la forma de relacionarse con su entorno (laboral, familiar, personal, etc.). Se decidió evaluar las habilidades sociales para que pueda servir como punto de partida para futuras investigaciones. Al comprobarse la correlación existente entre éstas y la productividad se podrían hacer posteriores intervenciones en beneficio de esta población,

que necesita mejorar sus habilidades, sus condiciones laborales y de vida. Asimismo, podría expandirse el mismo estudio a otras poblaciones vulnerables.





# **Capítulo I**

## **Marco Teórico**



## **Problema o Interrogante**

¿Existe una correlación entre las habilidades sociales y el nivel de productividad de las asociaciones de recicladoras de los distritos de la ciudad de Arequipa del año 2017?

## **Variables**

### **Variable 1. Habilidades sociales**

Según López (2009), las habilidades sociales es un complejo conjunto de habilidades que incluyen el desarrollo de comportamientos sociales eficaces, una conciencia de las normas sociales que afectan el comportamiento social en situaciones diversas, y la habilidad de seleccionar respuestas efectivas, de percibir una retroalimentación precisa de los demás, y de poder modificar el propio comportamiento social basado en la retroalimentación recibida. En otras palabras, las habilidades sociales envuelven comunicación, asertividad, interacción grupal y en pares, resolución de problemas y toma de decisiones, y autogestión. Esta variable fue medida a través de “Escala de Habilidades Sociales de Gismero”. (Gismero, 2000).

### **Variable 2. Productividad.**

Según el quinto reporte de la Oficina Internacional de Trabajo (International Labour Office en inglés) (ILO, 2008), es la relación que existe entre producción e insumos o costes, en donde tal producción se ve incrementada por un aumento inversamente proporcional al aumento de los costes, o bien si se mantiene igual habiendo menos costes. Esta variable fue medida a través de la fórmula para el cálculo de la productividad total (Chiavenato, 2000).



### **Interrogantes Secundarias**

1. ¿Existen diferencias en el nivel de habilidades sociales entre las asociaciones de recicladoras de los distritos de Alto Selva Alegre, Mariano Melgar, Cayma, Paucarpata y Miraflores?
2. ¿Existen diferencias en los niveles de productividad entre las asociaciones de recicladoras de los distritos de Alto Selva Alegre, Mariano Melgar, Cayma, Paucarpata y Miraflores?

### **Objetivo General**

Evaluar la existencia de correlación positiva entre los niveles de habilidades sociales y la productividad en las asociaciones de recicladoras de los distritos de la ciudad de Arequipa.

### **Objetivos Específicos**

1. Describir los niveles de habilidades sociales por asociación en los que se encuentran las recicladoras de la ciudad de Arequipa del año 2017.
2. Establecer los niveles de productividad por mes y por asociación de recicladoras de la ciudad de Arequipa del año 2017.

## Antecedentes Teóricos e Investigativos

### Productividad

De acuerdo al quinto reporte de la Oficina Internacional de Trabajo (*International Labour Office*, ILO), la productividad es la relación que existe entre producción e insumos o costes, en donde tal producción se ve incrementada por un aumento inversamente proporcional de los costes, o bien si se mantiene igual habiendo menos costes. Es interesante señalar que la productividad también puede ser entendida bajo términos monetarios, siguiendo la misma lógica de la relación producción-coste, y medida en cuestión a la cantidad de trabajadores u horas de trabajo. En otro apartado, se señala también como causas atribuibles a esta crecida: nuevo equipamiento, cambios organizacionales, nuevas habilidades aprendidas (dentro o fuera del trabajo); y en un nivel individual: salud, educación, entrenamiento, habilidades base y experiencia (ILO, 2008)

Por otro lado, se señala que el desarrollo de habilidades (técnicas, empresariales y sociales) no puede asegurar por sí solas el crecimiento de la productividad, sino que tienen que ser parte de estrategias integrales y amplias en aras del crecimiento productivo. Si bien las empresas se beneficiarían de este incremento, los colaboradores deberían hacerlo de igual forma, dando como resultado mayores ingresos, mejores condiciones y beneficios en el trabajo, menos horas laborales, pero a su vez satisfacción y motivación en el trabajo. A un nivel organizacional, el diálogo, las negociaciones y los acuerdos en conjunto permiten que todas las partes gocen de los beneficios de la productividad, y facilita considerar metas a mediano y largo plazo (ganancias, inversiones, etc.).

En la economía informal, se asegura que la productividad debe crecer para que progresivamente se vea reducido el desempleo y la pobreza, lo cual se logrará principalmente por medio del entrenamiento. Entre todos los países, en la economía informal las mujeres representan una gran proporción, sea en trabajos que requieren menores habilidades, en donde son menos pagadas y que les ofrecen prospectos laborales reducidos. Se afirma además que existe un considerable solapamiento entre ser mujer, trabajar en el sector informal y ser pobre (ILO, 2008). Esta información es importante y va acorde con el presente estudio, puesto que el reciclaje es una actividad bastante común dentro de la economía informal debido a su facilidad de acceso (aunque hoy en día esta actividad está regulada por el marco legal). Las personas que usualmente se dedican a esta actividad pertenecer a un estatus socioeconómico bajo, y en la muestra poblacional de esta tesis la mayoría son mujeres.

En relación a la importancia de la productividad, Fernández García (2010) señala que si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad es imprescindible que aprenda a administrar, además de gente, mentes. Es decir, gestionar exitosamente la inteligencia emocional ya que ella influye grandemente en la productividad. Chiavenato (1989) también nos dice que “Las organizaciones son unidades sociales o agrupaciones humanas intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos una organización nunca constituye una unidad lista y acabada sino un organismo social vivo y cambiantes”, lo que vuelve a hacernos dar cuenta que esta organización social viva y cambiante se mueve mediante la interrelación de sus participantes (Cequea y Rodríguez 2011) la mejora de la productividad es el resultado de la mejora de las relaciones humanas,

derivada de la participación de los trabajadores, de su inclusión en la toma de decisiones y en la resolución de problemas. Observando a la productividad desde una perspectiva humana Cequea y Rodríguez (2011) nos señalan: “Las organizaciones son entes sociales únicos e irrepetibles, conformadas por individuos, creadas intencionalmente para la obtención de determinados objetivos o metas, mediante el trabajo humano y del usufructo de los recursos materiales. Por lo tanto, la participación incrementa la influencia de las personas en las decisiones de la organización, lo cual se traducirá en una mayor productividad que, a su vez, servirá para reforzar su voluntad y capacidad para participar. En un sentido más amplio, no sólo el entrenamiento y la constante actualización son importantes dentro de lo que llamamos productividad, la interacción social cobra también mucha relevancia.

Para el presente estudio se utilizó como concepto de productividad aquel emitido por la Oficina Internacional de Trabajo (ILO, 2008), en donde la productividad es la relación que existe entre producción e insumos o costes, en donde tal producción se ve incrementada por un aumento inversamente proporcional al aumento de los costes, o bien si se mantiene igual habiendo menos costes.

### **Habilidades sociales**

El término habilidades sociales responde a las conductas que las personas utilizan en la interacción con otras personas con el objetivo de conseguir algo a través de ésta, de una forma asertiva, esto es teniendo en cuenta las convenciones sociales. Su importancia radica en que las utilizamos básicamente en todos los aspectos de nuestra vida (académico, familiar,



personal, profesional, etc.). Como seres altamente interdependientes, es sencillo asumir que existe una relación entre las habilidades sociales y la probabilidad de ser exitosos en la vida (Social Skills – a Fundamental Predictor of Success?, 2015). La evidencia sugiere que el uso óptimo de destrezas sociales es necesario para mantener bienestar social, psicológico y, en ocasiones, ocupacional (Segrin 2003, citado en Tsang y Lak, 2010). Socialmente, hay evidencia de que las personas con deficientes habilidades sociales son menos populares, están menos satisfechas y tienen menor éxito en sus relaciones románticas. En el ámbito ocupacional, según Hughes y Sullivan (citado en Tsang y Lak, 2010) las personas con habilidades sociales problemáticas están usualmente asociadas con bajo rendimiento académico, y con despidos por mala conducta en la milicia.

El blog web de Vania (2015) cita el trabajo hecho por investigadores de la Universidad de Penn State y Duke quienes llevaron a cabo un estudio longitudinal en el cual las habilidades sociales de 800 niños de jardín fueron evaluadas en el año 1991. Los comportamientos sociales a examinar fueron si podían resolver problemas en parejas, escuchar a otros, compartir materiales, cooperar y servir de ayuda a otros. Los investigadores siguieron a dichos niños a través del tiempo, registrando a aquellos que obtuviesen diplomas escolares, se bachillerasen u obtuviesen trabajos a tiempo completo. También, si tuviesen antecedentes criminalísticos o registros de abuso de sustancias, entre otros. El estudio encontró que, de los evaluados, por cada incremento de un punto en la calificación, había un doble de probabilidad de tener el grado de bachiller para los 25 años; 54% eran más probables de haber obtenido un diploma escolar y 46% de haber obtenido un empleo a tiempo completo. Por otro lado, cada punto en contra significaba un 64% de contingencia con detención juvenil; 67% de

contingencia con haber estado arrestado en la adultez temprana; 52% con un reciente exceso en consumo de alcohol, 82% con haber estado dentro o en lista de espera para alojamiento público.

De manera sencilla, el portal web SkillsYouNeed (2015) señala que existen varias ventajas tras el desarrollo de habilidades sociales, entre las cuales tenemos:

- **Más y mejores relaciones:** Las relaciones interpersonales nos ayudan a conseguir un trabajo, obtener asensos y hacer nuevos amigos. Además, mayores relaciones pueden incrementar la felicidad, la autoestima y la satisfacción con la vida, y tener una mejor actitud ante la vida; mientras se reducen por otro lado los efectos del estrés
- **Mejor comunicación:** Habilidades sociales y habilidades comunicativas van de la mano, ser capaces de expresar nuestras ideas es una de las habilidades más importantes para desarrollar en la vida.
- **Mayor rendimiento:** Si uno es bueno lidiando con las personas, podemos evitar con mayor facilidad estar con gente que no nos agraden tanto. Bajo situaciones en las que estas interacciones se vean forzadas, un buen repertorio de habilidades sociales nos ayudaría a expresar de manera educada que necesitamos o queremos pasar tiempo con otras personas.
- **Avanzar en prospectos laborales:** La mayoría de trabajos en el mundo tienen un componente interpersonal, y las posiciones más lucrativas suponen mayores interacciones sociales. Es raro que un individuo pueda desarrollarse óptimamente

en el trabajo si se halla aislado. La mayoría de organizaciones a nivel mundial buscan personas con la habilidad de trabajar en equipo y que puedan influenciar y motivar a otros para propósitos determinados.

- Incremento de la felicidad en general: Congeniar y entender a los demás ayudará a abrir más puertas en aspectos personales y de trabajo. Tener la confianza suficiente para iniciar una conversación pueden llevar a nuevas oportunidades de trabajo.

No hay dudas respecto a la importancia e influencia de las habilidades sociales en la vida de las personas. Sin embargo, ¿qué son precisamente las habilidades sociales? Existe un gran conflicto al momento de definir las puesto que es un término bastante amplio y con varias definiciones de acuerdo a los autores. Y, ¿cuál es la relación exacta con la esfera laboral y más específicamente con la productividad?

Primeramente, para entender mejor el concepto es necesario entender en principio sus orígenes, puesto que a través del tiempo se han utilizado distintas denominaciones hasta llegar a la actual, en donde se verá cómo se relaciona y diferencia de conceptos afines como asertividad o competencia social. De acuerdo con Gismero (2000) (citado en Pades, 2003) se puede rastrear la génesis del estudio en habilidades sociales a los años 30. En el ámbito de la psicología social varios autores estudiaban la conducta social en niños bajo distintos aspectos que hoy en día se considerarían dentro de las HH.SS de desarrollo social (búsqueda de aprobación, ser simpático, responsable, entre otros) con el paralelo actual en asertividad.



Es importante mencionar las fuentes principales en el estudio sistemático del tema. Wolpe (citado en Pades, 2003) empieza a utilizar el término de conducta asertiva (sentimientos distintos a la ansiedad). En segundo término, desde la década de los 50, aumenta el interés en HH.SS. Es así que, entre otros estudios, se evaluó su relación con la autoestima, el rendimiento académico y el autoconcepto de niños. Una tercera fuente lo constituyen los trabajos de Phillips y Zigler (citado en Pades, 2003) sobre la “competencia social” en adultos institucionalizados. La cuarta raíz la encontramos en Inglaterra, con un origen bien distinto al de USA y una concepción en principio más mecanicista de habilidades (interacciones hombre-máquina, concernientes al procesamiento de información).

Pades (2003) refiere las descripciones de Funham en cuanto a las diferencias entre las investigaciones norteamericanas y europeas. El primer grupo basó su interés en el enfoque clínico, entrenamiento asertivo, cuestiones metodológicas y de carácter práctico, así como variables situaciones, asertividad y las interacciones sociales verbales. Existe además en ellos una contemplación del individuo como reactivo a los eventos externos (paradigma conductista). En contraposición, el segundo grupo se centró en un enfoque psicosocial con énfasis en el ámbito laboral y organizacional, en donde la asertividad se relaciona con la capacidad de interrelacionarse. El individuo es visto como reactor a eventos internos (motivación, necesidades y metas) y los paradigmas centrales son el cognitivismo y la cibernética. Hasta aquí los términos más relacionados con las habilidades sociales son la asertividad, la competencia social y las interacciones sociales, teniendo en cuenta además que el individuo puede responder a eventos externos o internos.



En principio existe dificultad al momento de hallar la definición para habilidades sociales. En un intento para clasificarlas, Caballo (2007) encasilló al término dentro del marco de “contenidos”, “consecuencias” o ambos. Las definiciones de contenido incluyen sentimientos, opiniones personales, emociones, entre otros. Pades (2003) cita la definición de Blanco como ejemplo: “la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que provienen del comportamiento de los demás”. Las definiciones de consecuencia incluyen la posibilidad de refuerzo social: obtención o evitación de pérdida; evitación de castigo o extinción. Como ejemplo tenemos la definición de Kelly (1982, citado en Pades, 2003): “conjunto de conductas identificables, aprendidas, que emplean los individuos, en las situaciones interpersonales, para obtener o mantener el reforzamiento de su ambiente) mientras que al mismo tiempo maximiza las ganancias y minimiza las pérdidas en la relación con la otra persona (efectividad en la relación) y mantiene la propia integridad y sentido de dominio (efectividad en el respeto a uno mismo)”. Las definiciones de consecuencia presentan dificultades al centrarse en la efectividad y satisfacción personal. Gismero (citado en Pades 2003) asevera que el criterio de efectividad es subjetivo y el uso del reforzamiento también puede aplicarse para conductas antisociales, no habilidosas, o no deseadas. Como solución a estos problemas, las definiciones empezaron a combinar tanto contenido como consecuencia. Como ejemplo se cita la definición de Gismero (en Pades, 2003): “el conjunto de respuestas verbales y no verbales, particularmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus

necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el auto-reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo”.

Se puede apreciar como ahora el término de habilidades sociales puede englobar reacciones emocionales y opiniones, emitidas en la conducta de forma verbal y no verbal, y la obtención de algún beneficio (o la evitación de algún inconveniente) durante la interacción, pero teniendo en cuenta las convenciones sociales y que se trata de conductas no dañinas. Al respecto de las habilidades no verbales y verbales, Tsang y Lak (2010) citan a Spencer quien destaca la importancia de éstas, manifestadas a través de la postura, gestos y proximidad (no verbales), y del tono, volumen y timbre (verbales), añadiendo las habilidades comunicativas: iniciar, mantener y terminar una conversación). Bellack (citado en Tsang y Lak, 2010) incluye la forma, estructura, contenido y la cantidad de palabras utilizadas durante una conversación dentro de lo verbal. El mismo autor las engloba dentro de las destrezas expresivas de las habilidades sociales, señalando que su uso apropiado permite entendimiento mutuo y mantener una conversación apropiada; comunicación precisa de afectos y emociones; y proveer señales precisas para atraer o rechazar a los demás para una conversación. Una definición más reciente de lo que son las destrezas sociales es la del portal web SkillYouNeed (2015), que las define como aquellas que usamos para comunicarnos e interactuar con otros de manera verbal o no verbal, a través de gestos, lenguaje corporal o nuestra apariencia personal. De acuerdo a esta página, lo que decimos se ve influenciado tanto por el lenguaje verbal como la forma en que expresamos las cosas, lo cual hace que algunas personas sean mejor interactuando socialmente que otras. El desarrollo de

habilidades sociales comprende el reconocimiento de cómo uno se comunica con los demás, los mensajes que enviamos y como los métodos comunicativos utilizados pueden mejorar. En este concepto, se ve la importancia en el uso de habilidades verbales y no verbales descritas con anterioridad.

Sobre las conductas socialmente aceptadas, Trower (citado en Tsang y Lak, 2010), concuerda con que las habilidades sociales es la destreza para interactuar con otras de forma apropiada y eficiente. Para alcanzar el calificativo de “apropiado”, el comportamiento del sujeto necesita concordar con las normas sociales, valores y expectativas, a la vez de no ser vistas negativamente por otros. Esto requiere la habilidad de analizar la situación y las posibles formas de respuesta. Para lograr efectividad, el sujeto necesita alcanzar su meta durante la interacción. Spencer (citado en Tsang y Lak, 2010) menciona que las interacciones sociales pueden ser divididas en tres procesos: recibir (reconocer señales interpersonales y en el entorno), procesar (identificamos y acomodamos recursos internos) y enviar (controla el flujo actual del contenido y el mensaje durante la interacción). Existe un paralelismo entre estos procesos y las habilidades receptivas de Bellack (citado en Tsang y Lak, 2010), quien nos dice que son aquellas que ayudan a percibir situaciones sociales de forma precisa. Para él, esto requiere atención a patrones de interacción, análisis situacionales y estructuración de respuestas. La habilidad cognitiva funcional es necesaria como prerrequisito. Una definición que contiene estos procesos es por ejemplo el de Corrobbles (1986), quienes ven a las habilidades sociales como la capacidad de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales que los rodean especialmente aquellos que provienen de los demás.



Se describe también como recientemente el término de competencia social es utilizado con frecuencia, implicando efectividad en las relaciones, o adaptación con el entorno social. No obstante, no es lo mismo que “habilidades sociales”, que hace hincapié en capacidades específicas, con conductas subyacentes. En líneas generales, competencia social se refiere a la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas, en donde se asume el dominio de las destrezas sociales (Bisquerra & Perez, 2007). De acuerdo a Trianes, Muñoz y Jiménez citados nuevamente por Pades (2003), habilidades sociales estarían dentro de lo que es competencia social, asegurando que se pueden tener varias habilidades sociales relacionadas con comportamientos específicos, pero su utilización adecuada de acuerdo a la situación es lo que determinaría cuan competente es una persona socialmente. Pades (2003) entre otros términos relacionados adicionalmente menciona los siguientes: habilidades interpersonales, inteligencia social, comportamiento adaptativo, las habilidades de supervivencia, además de habilidades para la interacción, de relación interpersonal, conducta socio-interactiva, conducta interpersonal, relaciones interpersonales e intercambios sociales. En otras palabras, las habilidades sociales responden a conductas específicas, su correcta utilización con respecto a una situación dada es lo que determina la competencia social del individuo.

A manera de síntesis, las características más resaltantes de las diferentes definiciones y estudios hechos respecto a las habilidades sociales son las siguientes: implican una interacción social, se busca la obtención de reforzamiento, expresan emociones y pensamientos a través del comportamiento verbal y no verbal, son conductas no dañinas que



responden a las normas sociales, implican un análisis y procesamiento de la situación, se encuentran dentro de lo que llamamos competencia social. Adicionalmente, son características de la conducta mas no del individuo y se relacionan con el libre albedrío (Pades, 2003), al ser parte de la conducta los individuos pueden ser juzgados a través de esta, se dice también que están interrelacionadas, es decir varios comportamientos pueden ser utilizados a la vez para una sola meta (SkillsYouNeed, 2015), y son aprendidas y entrenadas (Pades, 2003) (SkillsYouNeed, 2015)

Las habilidades sociales es un término amplio con dificultades a la hora de conceptualizarlo. No obstante, con toda la bibliografía revisada se llegó a una definición que comprende las principales características (y las más comunes entre los autores) de las destrezas sociales y es con la cual se trabajó en esta investigación. Según López (2009), las habilidades sociales es un complejo conjunto de habilidades que incluyen el desarrollo de comportamientos sociales eficaces, una conciencia de las normas sociales que afectan el comportamiento social en situaciones diversas, y la habilidad de seleccionar respuestas efectivas, de percibir una retroalimentación precisa de los demás, y de poder modificar el propio comportamiento social basado en la retroalimentación recibida. En otras palabras, las habilidades sociales envuelven comunicación, asertividad, interacción grupal y en pares, resolución de problemas y toma de decisiones, y autogestión. Para poder medirlas, la presente tesis utilizó la “Escala de Habilidades Sociales” de Gismero (2000). La autora toma como como indicadores fundamentales los siguientes: Autoexpresión 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.

Existe bibliografía que confirma la importancia de casi todas las sub-escalas medidas por el instrumento de Gismero con el ámbito ocupacional. Aguirre, Blanco, Herrero, Moreno y de Rivas (2014) refieren la importancia de las habilidades sociales para las nuevas organizaciones. Entre ellas, le brindan mucha importancia a la comunicación (autoexpresión en situaciones sociales) Para estos autores, aquellos colaboradores con un buen nivel de comunicación son capaces de manejarse mejor en situaciones laborales ya sea en equipo como con los clientes. La asertividad (expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones) juega un papel importante dentro de la comunicación, permitiéndole a la persona ser vista como más persuasiva alcanzando mejores posiciones de trabajo. Mumford, Peterson y Childs (citados en Aguirre, Blanco, Herrero, Moreno y de Rivas, 2014) señalan otras habilidades sociales como la persuasión, la negociación (hacer peticiones, defensa de los propios derechos como consumidor), coordinación, cooperación, perspicacia social, saber pedir hacer peticiones) y dar ayuda.

Dentro de las organizaciones, Aguirre, Blanco, Herrero, Moreno y de Rivas (2014) aseguran que el rápido e imprevisible cambio interactivo de las organizaciones obliga al aumento de las competencias técnicas y las habilidades sociales. Mencionan además que las nuevas tecnologías, la importancia de los equipos y la toma de decisiones colectiva han aumentado haciendo necesaria y compleja la competencia y habilidad para comunicarse. Planteamientos actuales de la salud organizacional y las organizaciones saludables señalan a

las habilidades sociales como mecanismos imprescindibles para las nuevas organizaciones, caracterizadas por su virtualidad, interculturalidad y globalidad.

Las habilidades sociales son imprescindibles en el concepto actual de empleabilidad. Constituyen capacidades o destrezas que las personas tenemos para relacionarnos con los demás y nuestro entorno, facilitando el trabajo en equipo y logrando mejores resultados; siendo además parte importante de los requerimientos que se buscan en los colaboradores (Ortega 2014). Las habilidades sociales más valoradas según Ortega (2014) por las empresas son la comunicación efectiva (convencer, escuchar, persuadir, exponer las ideas de forma clara o formular las preguntas adecuadas), flexibilidad y adaptabilidad, empatía y trabajo en equipo colaborativo

Por último, sobre la relación específica entre las habilidades sociales y la productividad existen investigaciones que nos dan sustento. En un estudio de la Universidad de Harvard, Deming (2015) asegura que el mercado laboral de manera progresiva recompensa el uso de habilidades sociales. Desde 1980, trabajos con altos estándares en habilidades sociales han demostrado mayor crecimiento relativo a través de la distribución de la paga. Además, el crecimiento del empleo y los salarios han sido más fuertes en aquellos trabajos con altos requerimientos de habilidades cognitivas y sociales. Cabe resaltar que la ventaja femenina en habilidades sociales puede haber jugado un rol en el estrechamiento de la brecha de género en el mercado laboral desde 1980 (Deming, 2015)

Para dicha investigación, se creó un modelo en el cual los empleados intercambiaban tareas, tal que el uso de habilidades sociales reduciría los costes de coordinación, permitiendo



a los trabajadores especializarse y trabajar de manera más eficiente. Dicho modelo brindaba predicciones en cuanto a clasificación y retornos relativos a las tareas a través de las ocupaciones, la cual es evaluada y confirmada usando data de un programa especial.

En otro estudio, Berman (2015) nos dice que los problemas en el desempeño en el trabajo ocurren primeramente ante la falta de habilidades técnicas. Para los empleados incluye aplicaciones técnicas, así como aspectos básicos de gestión de proyectos. Cuando las habilidades técnicas son deficientes, el trabajo es desempeñado en niveles por debajo de los estándares esperados.

No obstante, las habilidades técnicas por sí solas no aseguran la productividad. Las habilidades ayudan a facilitar las interacciones humanas. Existen diferentes perspectivas en las habilidades sociales críticas necesarias. El mismo autor cita los estudios de Covey (1992), quien discute la importancia de abstenerse de decir cosas negativas o poco amables; la importancia de ejercitarse en la paciencia con los otros; mantener las promesas hechas; asumir lo mejor de los otros; buscar entendimiento antes de reaccionar; dar una respuesta comprensiva (en lugar de una juzgadora); admitir errores, disculparse y pedir perdón; permitirnos ser influenciados; y hacer la diferencia entre el problema y la persona. También cita el trabajo de Goleman (1995), explicando que los fundamentos de la inteligencia emocional son: autoconciencia (de las emociones propias), control de impulsos, optimismo al atravesar contratiempos, las habilidades de reconocer y responder a los sentimientos no hablados por los demás, manejar reacciones emocionales de los demás, interactuar diplomáticamente, y llevar relaciones efectivamente. Esto es un aspecto más amplio. Las



pobres interacciones pueden reflejar severos problemas que los empleados no están dispuestos o no son capaces de cambiar.

## **Reciclaje**

Hoy en día el reciclaje tiene un rol muy importante en la sociedad debido a la preocupación de la población mundial por los efectos del cambio climático y la contaminación. Si bien sus inicios se remontan siglos atrás, tras las migraciones y la consecuente aglomeración de personas en las ciudades más importantes, la utilización de nuevas tecnologías, el consumo descomedido y el incremento de residuos han creado el ambiente propicio para que esta actividad se realice. Sobre el reciclaje y la actividad de reciclar, según la (RAE, 2016) es someter un material usado a un proceso para que se pueda volver a utilizar, someter repetidamente una materia a un mismo ciclo, para ampliar o incrementar los efectos de este.

La historia del reciclaje se remonta mucho tiempo atrás el aprovechamiento reutilización de los materiales estado presente desde el comienzo de la historia el ser humano, en el año 1690 la familia Rittenhouse realizó una especie de experimento en el que por primera vez se reciclaron materiales, posteriormente en la ciudad de Nueva York se abrió en 1970 la agencia de producción ambiental primer centro de reciclaje en estados unidos (Reciclemos, 2012).

En los objetivos planteados por la UNESCO (2015) para el 2030 podemos notar la preocupación que existe por la contaminación de residuos sólidos en el mundo afectando de forma severa el medio ambiente y los ecosistemas marinos. El objetivo 14 “vida submarina”

nos dice la contaminación marina, que proviene en su mayor parte de fuentes terrestres, ha llegado a niveles alarmantes: por cada kilómetro cuadrado de océano hay un promedio de 13.000 trozos de desechos plástico también podemos notar que el objetivo 12 “producción y consumo responsable” nos hace notar la importancia de instar a las industrias, los negocios y los consumidores a reciclar y reducir los desechos, como asimismo apoyar a los países en desarrollo a avanzar hacia patrones sostenibles de consumo para 2030.

Revisando un poco sobre la historia del reciclaje en el Perú, Bravo (2014) nos lleva a recordar “Los gallinazos sin plumas”, primera referencia bibliográfica que retrata la existencia de los recicladores en el Perú publicada en 1955 escrita por Julio Ramón Ribeyro. En 1999 es constituida legalmente la primera asociación de recicladores en el Perú “ATIAIRES”, agrupando más de 800 recicladores de todo Lima Metropolitana, y para el 2000 se promulga la Ley N° 27314, Ley General de Residuos Sólidos. En 2004 se promulga D.S 057-2004/PCM, Reglamento de la ley anterior; y en el año 2009 el 7 de octubre, el Congreso de la República aprueba la Ley N° 29419, Ley que Regula la actividad de los Recicladores en el Perú, siendo la primera de su género en el mundo.

El ministerio de ambiente del Perú, nos dice en su “Plan nacional de acción ambiental 2010-2021” (2010), que aún no existe una gestión eficaz de residuos sólidos por parte de las autoridades municipales y otras instituciones encargadas, la generación per cápita de residuos creció en un 40%, alcanzando el 2009, a 0,782 kg/hab/día. La composición física de éstos es predominantemente materia orgánica (48,2%) los materiales de evidente potencial de

reciclaje son casi 21% (plástico, papel, cartón, metales, vidrio). Se estima también, que hay 108 595 recicladores a nivel nacional; de ellos 4 737 están asociados a 127 organizaciones.

A su vez el ministerio de ambiente tiene como metas prioritarias con respecto a residuos sólidos primero que el 70% de los residuos sólidos no reutilizables son dispuestos adecuadamente; y, el 60% de los residuos sólidos reutilizables, son reciclados para el 2017 y que 100% de los residuos sólidos no reutilizables son dispuestos adecuadamente; y, el 100% de los reutilizables, son reciclados para el 2021 tomando como indicador Porcentaje de residuos sólidos no reutilizables dispuestos adecuadamente y porcentaje de residuos sólidos reciclados. Segundo que 50% de Gobiernos Locales implementan programas de reciclaje de residuos sólidos al 2017. 100% de Gobiernos Locales implementan programas de segregación y reciclaje de residuos sólidos al 2021 tomando como indicador el porcentaje de gobiernos locales con programas de reciclaje.

En la revista de Made in Germany (2012), revista trimestral de las cámaras alemanas en Perú y Bolivia, se indica que anualmente en el Perú se generan entre 8 y 9 millones de toneladas de residuos sólidos. De estos, solo el 57% tiene tratamiento o ha sido dispuesto adecuadamente; menos del 5% se recicla. El reciclaje es una de las principales cadenas productivas en crecimiento a nivel latinoamericano y sin embargo se basa en una de las economías de escala más informales a nivel mundial. En el estudio realizado “Por la ruta del reciclaje en el Perú”, citado en la revista antes mencionada, nos da estas cifras existen más de 108 mil familias recicladoras en el país el 86.57% de los recicladores en el Perú se encuentra en situación de pobreza extrema solo el 4.3% trabaja de forma organizada, a través



de asociaciones de recicladores y microempresas también nos hace notar la importancia de la formalización de los recicladores, el fomento de la creación de alianzas estratégicas y mecanismos de articulación e integración público-privadas, la incidencia en las políticas públicas de la gestión de residuos y la educación y sensibilización de los diversos actores y el desarrollo y fortalecimiento de la cadena productiva del reciclaje con el impulso y aprobación de la Ley General de Residuos Sólidos N° 27314 y su reglamento.

En el año 2009 los recicladores aportaron más de 290 mil 500 toneladas de residuos sólidos reciclables a la cadena de reciclaje. Estos fueron reaprovechados como materia prima por la industria nacional (80.09%), favoreciendo el crecimiento productivo, y por el mercado de exportaciones del reciclaje (19.91%), el cual aporta al país cerca de US\$52 millones en divisas por lo tanto el reciclaje genera beneficios económicos directos sin dejar de lado que se aminora la contaminación ambiental y el daño de ecosistemas dando auto empleo e ingreso para los recicladores.

En Arequipa, el Centro de Estudios Cristianos y Capacitación Popular (CECYCAP) y Autre Terre de Bélgica (actualmente la financiera IAF, de Estados Unidos) pusieron en marcha un proyecto que busca crear actividades generadoras de ingresos sin perjuicio del medio ambiente y practicando un modelo económico incluyente de la economía solidaria; y una propuesta de desarrollo sostenible, entrelazando una visión social, económica, ambiental y cultural (CECYCAP, 2015). Este proyecto, “Mujeres Ecosolidarias”, fue una iniciativa que se inició en el comedor Sagrado Corazón de Jesús en el distrito de Hunter, en donde las beneficiadas empezaron a seleccionar y vender los residuos que colectaron. Esta venta les



sirve para autofinanciarse algunos enseres que necesitaban en el comedor, en una primera instancia (CECYCAP, 2015). El trabajo no dependía solamente de su capacidad de recolectar, sino principalmente de sus habilidades para poder convencer y concientizar a la mayor cantidad de personas posibles para que les ayuden con su labor. También, con el tiempo se dieron cuenta que de hacerlo solas el trabajo les resultaba mucho más difícil y vieron que la única solución era trabajar en equipo.

La promulgación de leyes que regulan al reciclaje, el apoyo de municipalidades y organizaciones no gubernamentales como CECYCAP, han hecho que con el transcurso de los años que las condiciones de las recicladoras mejoren enormemente. A pesar de estos esfuerzos, el reciclaje sigue siendo una actividad desgastante, con riesgos tanto para la salud física como mental, y con tasas muy bajas de remuneración debido a la dificultad para alcanzar los volúmenes necesarios por mes para que la actividad sea rentable, esto es el nivel de productividad, que depende en gran parte de la capacidad de las recicladoras para poder fidelizar a la mayor cantidad de familias posibles y también de sus capacidades de negociación al momento de vender los residuos ya seleccionados (si bien existe un precio establecido en el mercado, es fundamental para ellas negociar con los compradores para alcanzar un mejor precio).

El grupo de recicladoras se ha ido desarrollando a través del tiempo, aumentando sus integrantes y los distritos en los que realizan su labor. Según los estudios realizados por CECYCAP se podría resumir el trabajo del reciclador en 4 etapas: organización, colecta, clasificación y venta. En la primera etapa, las recicladoras son capacitadas en el tema de

gestión de recursos y su importancia, para que así en la siguiente etapa (colecta) tengan argumentos lo suficientemente sólidos y convincentes para que las familias empiecen la selección en sus hogares (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2008). Los temas de capacitación se han diversificado y aumentado a través del tiempo, en donde por ejemplo en la 4ta edición del Boletín Informativo de CECYCAP (2010) se describe la formación en temas sociales, empresariales, de fortalecimiento de actores de redes y pasantías. El contenido social consideró la autoestima, trabajo en equipo, fidelización, entre otros.

Para la colecta, las mujeres se presentaron primero de casa en casa a hablar sobre la importancia de cuidar el medio ambiente. En un inicio, las trabajadoras se mostraban inseguras y hasta avergonzadas, teniendo que realizar la actividad en pares o hasta en grupos de tres. Los voluntarios fueron de gran ayuda en esta primera fase para que ellas ganasen confianza. La sensibilización de los hogares es un proceso que requiere de constancia para lograr un cambio de actitud por partes de las familias. (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2008). En añadidura, se han llevado a cabo de igual forma campañas de concientización en diversos distritos, en donde trabajan en conjunto las recicladoras, las municipalidades y ONGs. El objetivo es sensibilizar e informar a la población de la importancia del segregado adecuado de residuos sólidos en casa (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2010). Es importante también que los hogares aprendan a segregar los residuos, puesto que no todos son vendidos por las recicladoras. Con el pasar del tiempo son las mismas familias quienes buscan a las recicladoras para entregarles los residuos lo que genera además que se suba su autoestima. Adicionalmente, otra fuente considerable de residuos la facilitan aliados estratégicos como bodegueros, panaderos o pequeñas fábricas del área, entre otros, puesto

que generan gran densidad de desechos, además de servir como ejemplo de reciclaje para la zona de colecta (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2009). Esto pueda ser explicado por la constancia en el trabajo (y el reconocimiento de este por parte de las familias), por cuán capacitadas hayan sido en la etapa de organización, así como la facilidad para concientizar a los hogares.

Para poder entender mejor la actividad diaria del reciclador se aplicó un estudio ergonómico del puesto. De acuerdo a las observaciones realizadas, el trabajo de recolección tiene una rutina rígida. El trabajador requiere ir de casa en casa para pedir el reciclaje de la semana y en caso necesario dejar una bolsa para reciclar. Luego, van dejando las bolsas por monto en alguna esquina de la cuadra para al final del día pasar con el camión de reciclaje para recogerlas todas. El peso de cada bolsa que en caso de haber más botellas plásticas va en promedio de 1 kilo a 1 ½ kilo; y en caso de haber más botellas de vidrio o papel/cartones el peso oscila entre 1 ½ kilo y 2 ½ kilos (y en menor medida tan sólo ½ kilo cuando las familias han recolectado poco durante la semana). En su mayoría cada hogar da una bolsa, aunque hay también casas que dan más de una. En promedio, al momento de amontonar las bolsas en una esquina las recicladoras llevan un peso de 5 kilos (hay que considerar que en menor medida –menos del 10% del tiempo- las recicladoras llevan hasta 5 kilos, pero en cada mano). La cantidad de casas recorridas en una hora es menor a 30 (Echevarría & Fernández, no publicado) Durante todo este proceso, según información brindada por las mismas recicladoras, a menudo se tiene que recordar a las familias que no boten los residuos a la basura o que pasarán a recoger las bolsas en el transcurso de la semana, generalmente por días fijos. La comunicación debe ser rápida y fluida, puesto que tienen que pasar por el mayor

número de casas posibles. Hay ocasiones en las que, al no alcanzar todas las casas dentro de su ruta, las familias optan por botar sus bolsas de reciclaje en la basura, lo cual es un perjuicio para su trabajo.

La tercera fase, clasificación, la segregación de residuos en un inicio tenía lugar en parques o ambientes prestados (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2008) y actualmente en los centros de acopio ya establecidos para cada asociación. De acuerdo a las observaciones del perfil ergonómico, el trabajo de selección es bastante más repetitivo. Consiste en abrir una bolsa de reciclaje y escoger entre sus elementos (papel, cartón, latas, tetra pak, plástico, etc.) para colocarlos en una bolsa y lugar en común. Durante el proceso, las recicladoras abren y cierran bolsas constantemente, a la vez que pueden estar rompiendo y presionando para que el material se comprima y pueda entrar mejor en las nuevas bolsas. La coordinación es sencilla, se turnan para hacer distintas labores (Echevarría & Fernández, no publicado)

Por último, la venta varía de acuerdo a las asociaciones, y en donde los compradores han podido variar o no a través del tiempo y dependiendo del tipo de residuo (papeles, latas, vidrios, etc.) (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2008) Una vez al mes las recicladoras se reúnen con los compradores para vender sus residuos. Si bien existe un precio establecido (que varía por factores externos), la venta depende también de la capacidad de negociación que tenga la líder en ese momento para alcanzar mejores precios (Echevarría & Fernández, no publicado). Según varios colaboradores de CECYCAP, entre ellos la ingeniera Lucía Adco Aquino (L. Adco, comunicación personal, 12 de mayo del 2017), es muy importante que la persona encargada de la venta pueda negociar un mejor precio por parte de los



compradores y así se vea toda la asociación beneficiada. En ocasiones, ella misma tiene que acompañarlas para poder ayudarles con las transacciones pertinentes.

### **Hipótesis**

Existe una correlación positiva entre las habilidades sociales y la productividad en las asociaciones de recicladoras en ciudad de Arequipa.





## **Capítulo II**

### **Diseño Metodológico**

## **Tipo o Diseño De Investigación**

El modelo escogido para nuestra investigación es correlacional. Según Salkind (2006) La investigación correlacional describe la relación entre dos o más variables sin tratar de atribuir a una variable el efecto observado en otra. Asimismo, la correlación demostrada en este estudio es positiva o directa, que según el mismo autor se da cuando una variable cambia en un valor determinado y la otra lo hace en la misma dirección.

## **Técnicas**

Para nuestro estudio, las formas usadas para la recolección de datos fueron la aplicación de la escala psicométrica y estadísticas mensuales de ingresos y egresos por asociación .

## **Instrumentos**

El instrumento utilizado para nuestra investigación será la Escala de Habilidades Sociales de Gismero. El cuestionario data del año 2000, siendo su autora Elena Gismero González de la Universidad Pontificia Comillas (Madrid), Facultad de Filosofía y Letras, sección Psicología. En el 2009, César Ruiz Alva realizó la adaptación para el Perú en una universidad de Trujillo en donde se concluyó que la escala posee una confiabilidad de 0.88., la cual es considera como alta (Mejía, Paz & Zúñiga, 2014). Posteriormente se realizaron estudios sobre las propiedades psicométricas de la prueba en la localidad de Cartavio (La Libertad, Perú), en donde se trabajó con una muestra de 377 alumnos seleccionados mediante el muestreo probabilístico, llegando a la conclusión que la EHS de Elena Gismero es un



instrumento que cuenta con validez, confiabilidad y baremos en la localidad de Cartavio (Quinteros, 2010).

La prueba tiene por objetivo la evaluación de la aserción y las habilidades sociales, podemos decir además que es aplicable para adolescentes, jóvenes y adultos, haciendo la diferencia entre hombres y mujeres en los baremos. Se estima que la aplicación se puede llevar a cabo entre 10 a 15 minutos. Consta de 6 indicadores:

I. Autoexpresión en 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. Obtener una alta puntuación indica facilidad para las interacciones en tales contextos. Para expresar las propias opiniones y sentimientos, hacer preguntas.

II. 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.)

III. 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)

#### IV. 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

#### V. 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.

#### VI. 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

Para los resultados en general, 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 de BAJAS habilidades sociales. Si cae el percentil en 75 o más hablamos de un ALTO nivel en sus habilidades sociales. Si está el Percentil entre 26 y 74 es nivel en MEDIO.

Como se mencionó antes, se estima que la aplicación de la prueba puede darse entre 10 a 15 minutos. Adicional a esto, se asegura que la prueba puede ser aplicada de manera individual o grupal. No obstante, para nuestro estudio debido a las características de nuestra población y con el objetivo de alcanzar resultados más certeros, los cuestionarios serán aplicados de forma individual, en donde estimamos que el tiempo de aplicación oscilará entre 20 y 30 minutos por persona.

Además, para la variable de productividad se utilizará la fórmula para el cálculo de la productividad total, que es la siguiente (Chiavenato, 2000):



Valor de venta de productos y/o servicios

Productividad total PT = -----

Costo total de producción [Mano de obra + materiales +  
energía + capital (depreciación)]

El resultado de la aplicación de la fórmula es una cifra que se interpreta de la siguiente manera: Si es mayor que 1, la productividad es positiva y se puede convertir en porcentual si se calcula =  $(PT - 1) \times 100$ . Si la cifra obtenida es menor que 1, la productividad es negativa (la unidad está operando a pérdida) y también se puede convertir en porcentaje con la misma fórmula, con la diferencia de que va a salir con signo negativo.

### **Población y Muestra**

La población con la que se trabajará es la red de Mujeres Ecosolidarias. Como antecedentes de esta red, podemos decir que se trata de un proyecto que surgió como iniciativa en el comedor Sagrado Corazón de Jesús, del distrito de Hunter. Es aquí donde las beneficiadas empiezan a seleccionar y vender los residuos, lo cual les serviría para poder subvencionarse en algunos gastos. El proyecto sería ejecutado por el Centro de Estudios Cristianos y Capacitación Popular (CECYCAP) y Autre Terre, de Bélgica. Su perspectiva, una gestión sostenible del medio ambiente, a través de la gestión solidaria de residuos sólidos por parte de mujeres (en su gran mayoría), que se caracterizan por su emprendimiento y organización para generarse ingresos. Las acciones se enfocan al fortalecimiento de su capacidad técnica y social, con miras a la sensibilización de los hogares para que segreguen

sus residuos de forma idónea y solidaria, todo con la ayuda de municipalidades y organizaciones no gubernamentales. El beneficio de ellas, parte de la venta de dichos residuos a empresas privadas en donde se hace la transacción dependiendo del volumen acopiado. Cabe destacar que en la actualidad la financiera IAF es la que trabaja con la red de recicladoras y ya no Autre Terre.

Las asociaciones de recicladoras están conformadas en su mayoría por personas adultas cuyo rango de edad oscilan entre los 31 años y 50 años. Más detalladamente, las recicladoras de entre 27 a 30 años representan un 3%, entre 31 años a 40 años un 35%, entre 41 y 50 años un 23%, entre 51 y 60 años un 19%, por último, entre 61 a 70 años un 19%. El grupo que se encuentra entre los 51 años para adelante se encuentra en alta vulnerabilidad, ya que son más propensas a contraer enfermedades musculares, respiratorias, por tratarse de una actividad en contacto con residuos y por requerir de esfuerzo físico. De acuerdo a los estudios realizados por CECYCAP, el 38% de la población estudiada percibe su estado de salud como bueno, el mismo porcentaje lo percibe como regular, mientras que 22.6% lo percibe como malo. Cabe decir que el 32% no tiene acceso a un seguro de salud (CECYCAP, 2015)

Respecto al grado de instrucción, el 45.2% posee un nivel primario, un 22.6% un nivel secundario, y un 25.8% es población analfabeta. En relación a la carga familiar, el 88.9% tienen bajo su responsabilidad dos hijos, y en donde para el sustento de los mismos reciben apoyo económico de otros miembros de la familia.

Las recicladoras se distribuyen en asociaciones por distrito, los cuáles son: Alto Selva Alegre, Cayma, Mariano Melgar, Paucarpata y Miraflores. En total, suman 32 recicladoras

lo que equivale al 38.3% de los recicladores formales de la ciudad de Arequipa. Para nuestra investigación, se ha decidido utilizar la totalidad de la población (CECYCAP, 2015). En la siguiente tabla se muestra las asociaciones con las cuales se trabajó y el distrito al que pertenecen.

Tabla 1

*Asociaciones de recicladoras y el distrito al que pertenecen.*

Distrito	Asociación
Miraflores	Mujeres emprendedoras / Mujeres mejorando el ambiente
A.S.A.	Vida sana
M.Melgar	Salvadoras del mundo
Paucarpata	Centinelas del planeta
Cayma	Mujeres ecoeficientes

### **Estrategia De Recolección De Datos**

Para la presente investigación se siguió una serie de pasos, mencionados a continuación. En primer lugar, se escribió una carta a CECYCAP, en la que se detallaron los contenidos de la presente investigación solicitando su apoyo y respaldo por el trabajo directo que tienen con las asociaciones de reciclaje. Una vez conseguida la aprobación de CECYCAP. Se solicitó información sobre el costo total de producción y valor de ventas de producto/servicio



de cada una de las asociaciones participantes también se pidió los horarios de las diferentes asociaciones por distrito. Según la disponibilidad de las asociaciones se fue a los centros de acopio para la aplicación de la escala de habilidades sociales durante los meses de abril y mayo del 2017.

Al visitar a cada centro de acopio, previa presentación de la investigación se pasó a expresar las condiciones de su participación y se les entregó la hoja de consentimiento informado para que puedan expresar su conformidad poniendo con una firma y su DNI. En su mayoría las mujeres recicladoras se mostraron amables y muy dispuestas a colaborar con la investigación, de esta forma accedieron a firmar y ser entrevistadas para llenar la escala. No obstante, dos de las asociaciones de recicladoras mostraron resistencia al momento de firmar el consentimiento: una fue la de Miraflores, quienes tenían cierto recelo de firmar la ficha por temor a quedar ligadas legalmente a algo que las comprometa o no sea beneficioso para su familia o trabajo; y la otra asociación fue la de Mariano Melgar en la cual la líder de la red nos mencionó expresamente que “no tenía tiempo” (señalando con la mano a las demás recicladoras del grupo). Además, expresó que siempre van personas a hacerles preguntas, sacarles información y que no regresaban a ayudarles ni explicarles en qué les beneficiaría la información recabada.

Una vez terminada la firma del consentimiento informado se pasó a aplicarla de forma individual a cada una de las participantes la escala de habilidades sociales con un tiempo de 30-45 minutos para que lograsen expresarse en las respuestas. Cada evaluador por día tuvo como máximo 6 participantes, logrando finalizar todas las evaluaciones en un espacio de 4

días. Por medio de la aplicación del instrumento se pudo constatar que a pesar del tiempo que se lleva trabajando con ellas, que es alrededor de 8 años, aún existe una resistencia a las personas u organismos que quieran o intenten ingresar en el medio donde ellas se desarrollan, tanto laboral como familiar, mostrando un sentimiento de desconfianza o de que se puedan aprovechar de ellas, ser abusadas, juzgadas o sancionadas por estas personas extrañas a su entorno (según expresaban con sus respuestas).

Al finalizar la aplicación de la escala se agradeció a los participantes de cada asociación y se coordinó una fecha para la entrega de los resultados de la investigación.

### **Criterios de Procesamiento de Información**

Una vez obtenidos los datos de la presente investigación se procedió con el análisis estadístico que se llevó a cabo con el programa Microsoft Office Excel. Se siguieron los siguientes pasos:

Se vaciaron todos los datos obtenidos de las 32 personas de las 6 asociaciones de los 5 distritos participantes, donde se obtuvieron los primeros datos del estudio como son género, edad y respuestas emitidas en la escala. A su vez se crearon cuadros para poder medir la productividad a partir de la información anteriormente brindada sobre el costo total de producción y valor de ventas de producto/servicio.

Una vez obtenida esta data se pasó a calcular el coeficiente de determinación y el coeficiente de correlación de Pearson para encontrar el tipo de correlación y medir el grado de relación de ambas variables.



## **Capítulo III**

### **Resultados**

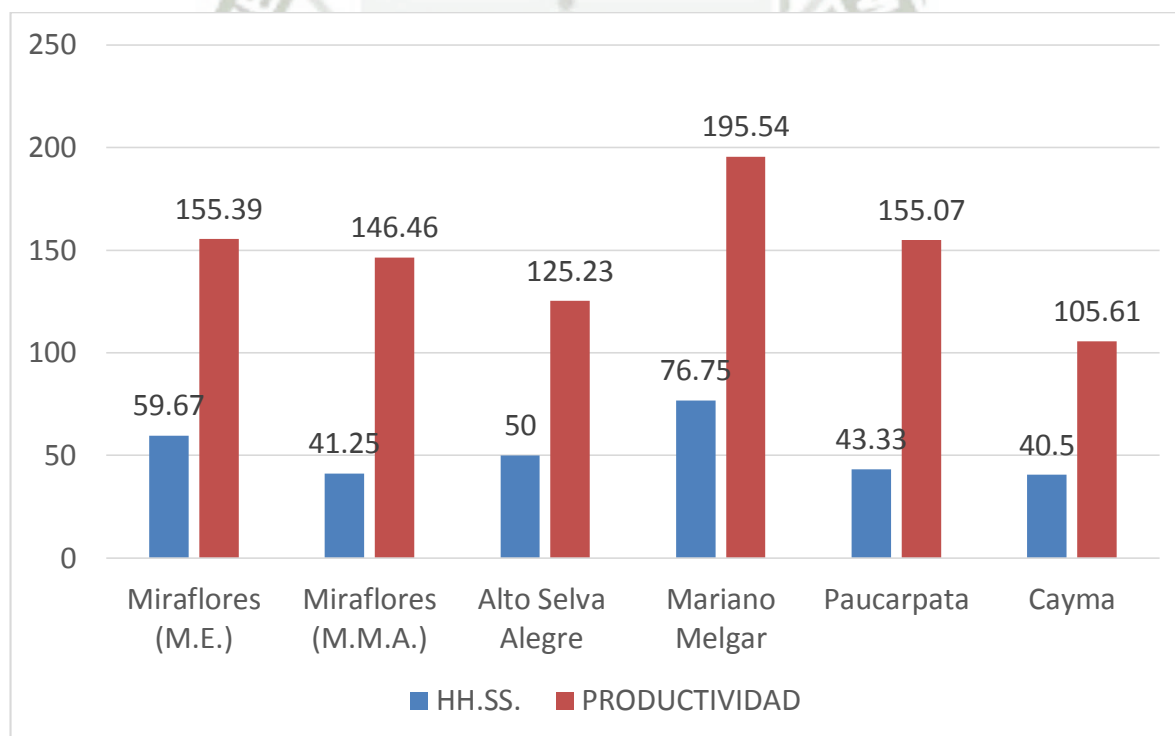
## Descripción de Resultados

### Habilidades Sociales Y Productividad

Tabla 2

*Correlación total de productividad y Habilidades Sociales.*

Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media Aritmética Productividad %	Coefficiente de Correlación r	Coefficiente de Determinación r <sup>2</sup>	Coefficiente de Determinación r <sup>2</sup> %
<b>48.93</b>	5	99	147.22	0.78	0.6164	61.64



*Figura 1. Niveles de correlación entre productividad y habilidades sociales a nivel de todas las asociaciones.*

La tabla 2 muestra el coeficiente de correlación entre la productividad y las habilidades que corresponde a 78.51 que significa una correlación positiva considerable o fuerte, con un coeficiente de determinación de 61.64 % que indica que el 61.64% de la productividad está explicada por las habilidades sociales.

En la figura 1 podemos observar los niveles de habilidades sociales y productividad de las 6 asociaciones de los 5 distritos, el distrito que obtuvo el nivel más alto de habilidades sociales fue Mariano melgar con 76.75 y el que obtuvo el nivel más bajo fue Cayma con 40.5, a su vez el distrito que obtuvo el nivel más alto de productividad fue Mariano Melgar con 195.54 y el que obtuvo el más bajo Cayma 105.61.

Tabla 3

*Correlación total entre productividad y “Autoexpresión en situaciones sociales” (Sub-escala I de Habilidades Sociales)*

Sub- escala	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media aritmetica Productividad %	Coeficiente de Correlación r	Coeficiente de Determinación r2	Coeficiente de Determinación r2 %
<b>I</b>	43.81	3	98	147.22	0.55	0.306	30.6



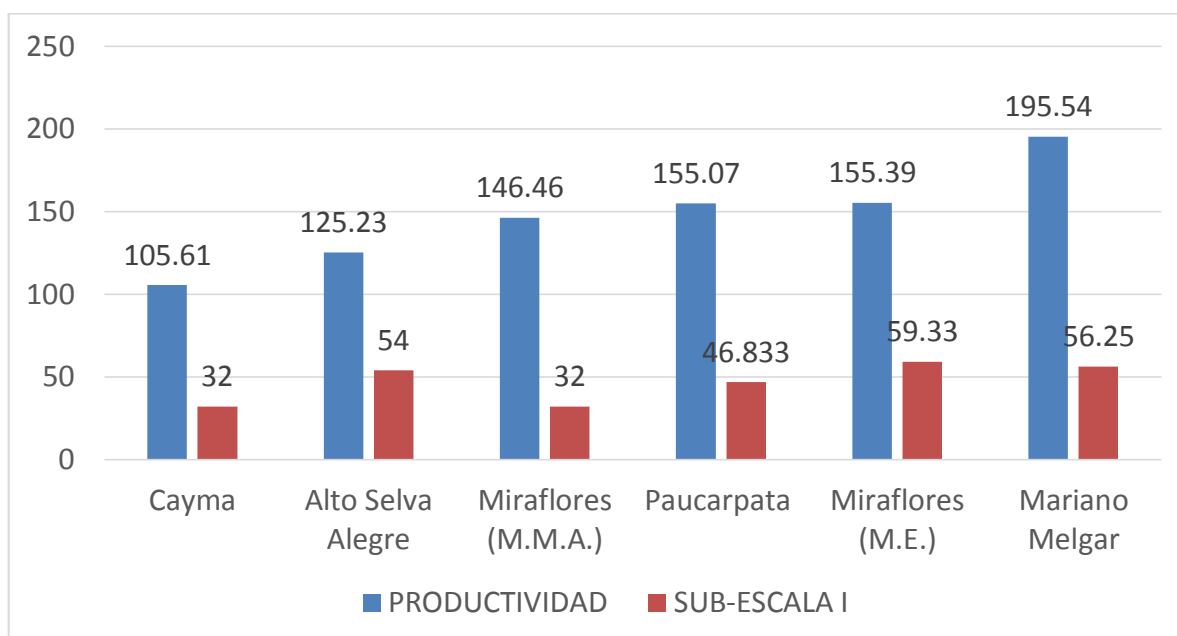


Figura 2. Niveles de productividad y “Autoexpresión en situaciones sociales” (sub-escala I de habilidades sociales) de todos los distritos.

En la tabla 3 existe una correlación lineal positiva, cuando el nivel de la sub-escala I (auto expresión en situación social) aumenta el nivel de la productividad también, con un grado de asociación entre esta sub-escala y la productividad (fuerza) de 0.55 que equivale a moderada.

Se podría decir que el 30.68 % (coeficiente de determinación) de los niveles de productividad de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por la sub-escala I, “auto-expresión es situación social”, y a su vez que el resto (69.32 %) del nivel de productividad no puede ser explicado correctamente por dicha dimensión.

En la figura 2 podemos observar los niveles de la sub-escala I, “auto-expresión en situación social”, y productividad de las 6 asociaciones de los 5 distritos. El distrito que

obtuvo el nivel más alto en la dimensión es Miraflores (M.E.) con 59.33 y el que obtuvo el nivel más bajo Miraflores (M.M.A.) con 32; a su vez el distrito que obtuvo el nivel más alto de productividad es Mariano Melgar con 195.54 y el que obtuvo el más bajo Cayma 105.61.

Tabla 4

*Correlación entre productividad y “Defensa de los propios derechos como consumidor” (Sub-escala II de Habilidades Sociales)*

Sub-escala	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media aritmética Productividad %	Coefficiente de Correlación r	Coefficiente de Determinación r <sup>2</sup>	Coefficiente de Determinación r <sup>2</sup> %
<b>II</b>	67.75	15	99	147.22	0.73	0.542	54.2

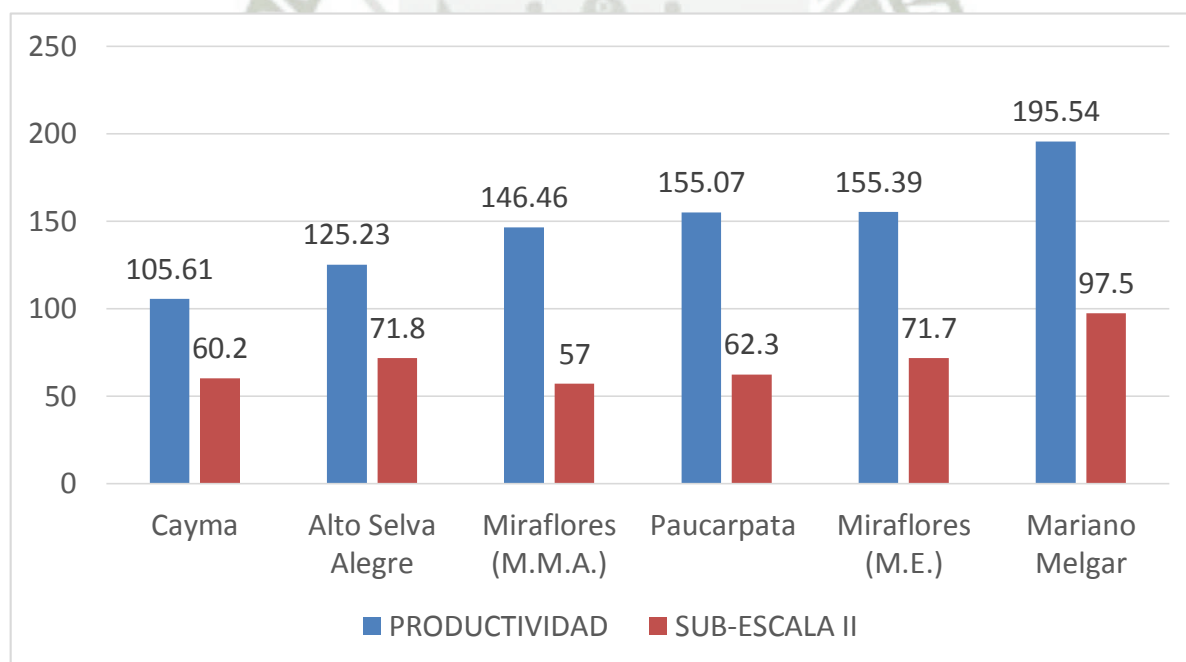


Figura 3. Niveles de productividad y “Defensa de los propios derechos como consumidor” (sub-escala II de habilidades sociales) de todos los distritos.

En la tabla 4 existe una correlación lineal positiva, cuando el nivel de la sub-escala II (defensa de los propios derechos como consumidor) aumenta el nivel de la productividad también, con un grado de asociación entre esta sub-escala y la productividad (fuerza) de 0.73 que equivale a significativa. Se podría decir que el 54.22 % (coeficiente de determinación) de los niveles de productividad de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por la sub-escala II, “defensa de los propios derechos como consumidor”, y que el resto (45.78%) del nivel de productividad no puede ser explicado por dicha dimensión.

En la figura 3 podemos observar los niveles de la sub-escala II, “defensa de los propios derechos como consumidor”, y productividad de las 6 asociaciones de los 5 distritos, el distrito que obtuvo el nivel más alto en la sub-escala es Mariano Melgar con 97.5 y el que obtuvo el nivel más bajo es Miraflores (M.M.A.) con 57.

Tabla 5

*Correlación entre productividad y “Expresión de enfado o disconformidad” (Sub-escala III de Habilidades Sociales).*

Sub-escala	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media aritmética Productividad %	Coeficiente de Correlación r	Coeficiente de Determinación r <sup>2</sup>	Coeficiente de Determinación r <sup>2</sup> %
III	45.13	1	95	147.22	-0.31	0.097	9.7



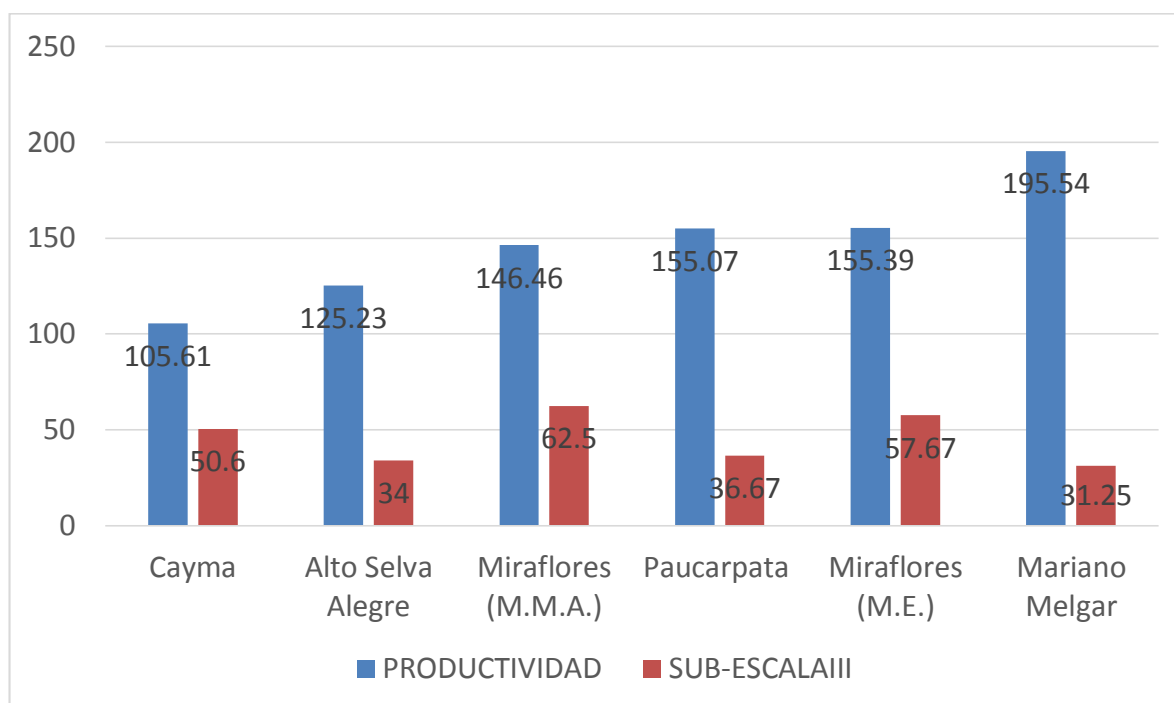


Figura 4. Niveles de productividad y “*Expresión de enfado o disconformidad*” (sub-escala III de habilidades sociales) de todos los distritos.

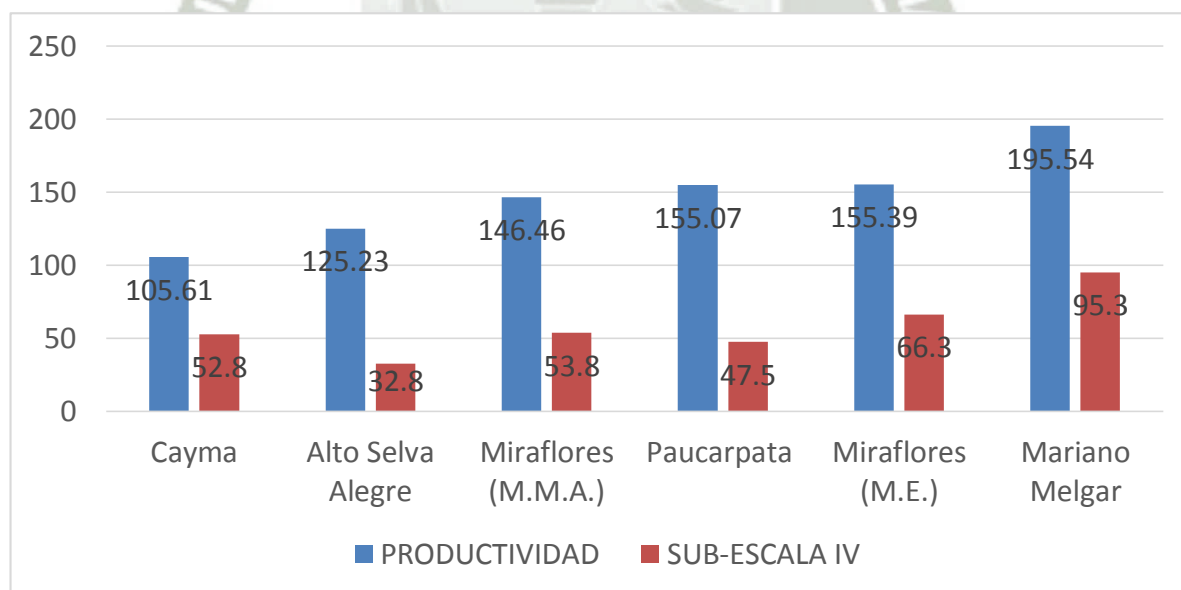
En la tabla 5 existe una correlación lineal negativa, cuando el nivel de la sub-escala III (expresión de enfado o disconformidad) aumenta el nivel de la productividad disminuye, con un grado asociación entre esta sub-escala y la productividad (fuerza) de 0.31 que equivale a débil. Se podría decir que el descenso de los niveles de productividad (9.70%, coeficiente de determinación) de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por el aumento de la sub-escala III, “expresión de enfado o disconformidad”, y que el resto (90.30%) del nivel de productividad no puede ser explicado por dicha dimensión.

En la figura 4 podemos observar los niveles de la sub-escala III, “expresión de enfado o disconformidad”, y productividad de las 6 asociaciones de los 5 distritos, el distrito que obtuvo el nivel más alto en la sub-escala es Miraflores (M.M.A.) con 62.5 y el que obtuvo el nivel más bajo es Mariano Melgar con 31.25.

Tabla 6

*Correlación entre productividad y “Decir no y cortar interacción” (Sub-escala IV de Habilidades Sociales)*

Sub-escala	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media aritmética Productividad %	Coefficiente de Correlación r	Coefficiente de Determinación r <sup>2</sup>	Coefficiente de Determinación r <sup>2</sup> %
IV	55.38	3	99	147.22	0.78	0.623	62.3



*Figura 5. Niveles de productividad y “Decir no y cortar interacción” (sub-escala IV de habilidades sociales) de todos los distritos.*

En la tabla 6 existe una correlación lineal positiva, cuando el nivel de la sub-escala IV (decir y cortar interacción) aumenta el nivel de la productividad también, con un grado de asociación entre esta sub-escala y la productividad (fuerza) de 0.78 que equivale a significativo. Se podría decir que el 62.32% (coeficiente de determinación) de los niveles de productividad de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por la sub-escala IV, “decir no y cortar interacción”, y que el resto (37.68%) del nivel de productividad no puede ser explicado por dicha dimensión.

En la figura 5 podemos observar los niveles de sub-escala IV decir no y cortar interacción y productividad de las 6 asociaciones de los 5 distritos, el distrito que obtuvo el nivel más alto en la sub-escala es Mariano Melgar con 95.3 y el que obtuvo el nivel más bajo es Alto Selva Alegre con 32.8.

Tabla 7

*Correlación entre productividad y “Hacer peticiones” (Sub-escala V de Habilidades Sociales)*

Sub-escala	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media aritmética Productividad %	Coeficiente de Correlación r	Coeficiente de Determinación r <sup>2</sup>	Coeficiente de Determinación r <sup>2</sup> %
V	53.44	10	98	147.22	0.41	0.174	17.4



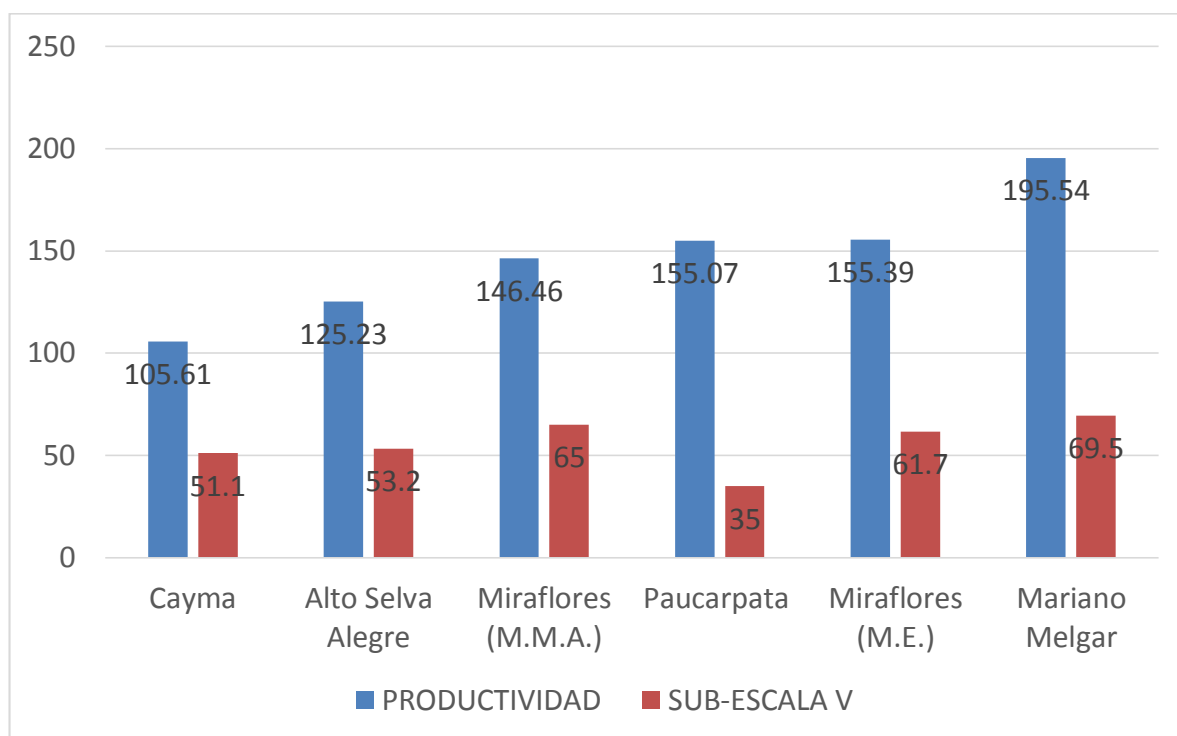


Figura 6. Niveles de productividad y “Hacer peticiones” (sub-escala V de habilidades sociales) de todos los distritos.

En la tabla 7 existe una correlación lineal positiva, cuando el nivel de la sub-escala V (hacer peticiones) aumenta el nivel de la productividad también, con un grado de asociación entre esta sub-escala y la productividad (fuerza) de 0.41 que equivale a débil. Se podría decir que el 17.48% (coeficiente de determinación) de los niveles de productividad de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por la sub-escala V, “hacer peticiones”, y que el resto (82.52%) del nivel de productividad no puede ser explicado por dicha dimensión.

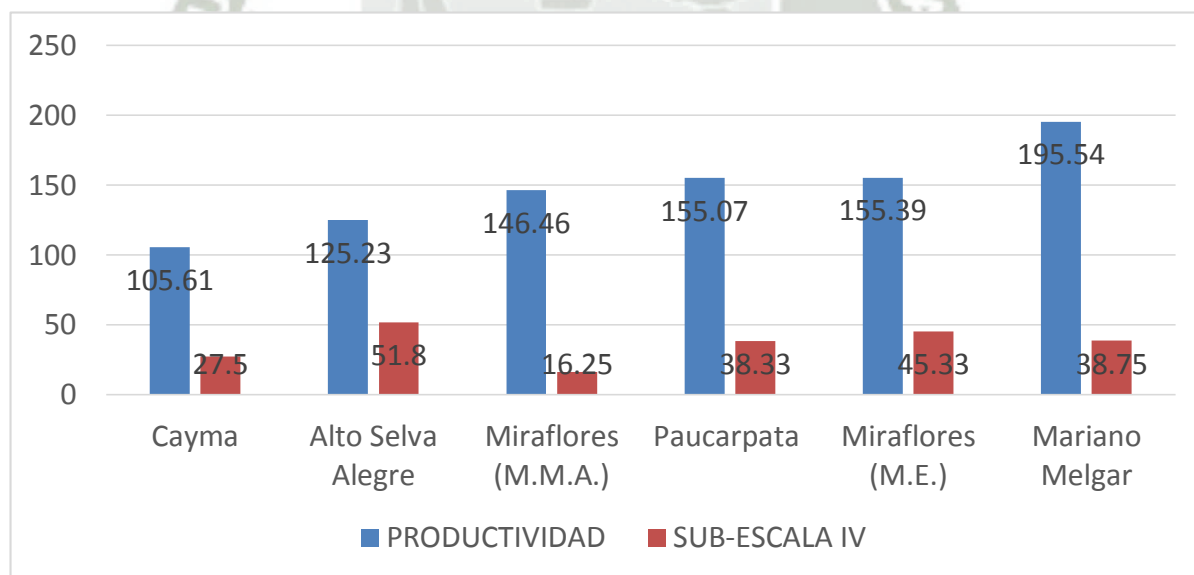
En la figura 6 podemos observar los niveles de la sub-escala V hacer peticiones y productividad de las 6 asociaciones de los 5 distritos, el distrito que obtuvo el nivel más alto en la sub-escala es Mariano Melgar con 69.5 y el que obtuvo el nivel más bajo es Alto Selva Alegre con 35.

Tabla 8

*Correlación entre productividad e “Iniciar una interacción positiva con el sexo opuesto”*

*(Sub-escala VI de Habilidades Sociales)*

Sub- escala	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo	Media aritmética Productividad %	Coefficiente de Correlación r	Coefficiente de Determinación r <sup>2</sup>	Coefficiente de Determinación r <sup>2</sup> %
<b>VI</b>	35	5	99	147.22	0.12	0.016	1.6



*Figura 7. Niveles de productividad e “Iniciar una interacción positiva con el sexo opuesto”*

(sub-escala VI de habilidades sociales) de todos los distritos.

En la tabla 8 existe una correlación lineal positiva, cuando el nivel de la sub-escala VI (iniciar interacción positiva con el sexo opuesto) aumenta el nivel de la productividad también, con un grado asociación entre esta sub-escala y la productividad (fuerza) de 0.12 que equivale a muy débil. Se podría decir que el 1.64% (coeficiente de determinación) de los niveles de productividad de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por la sub-escala IV, “iniciar interacción positiva con el sexo opuesto”, y que el resto (98.36%) del nivel de productividad no puede ser explicado por dicha dimensión.

En la figura podemos observar los niveles de la sub-escala IV iniciar interacción positiva con el sexo opuesto y productividad de las 6 asociaciones de los 5 distritos, el distrito que obtuvo el nivel más alto en la sub-escala es Alto Selva Alegre con 51.8 y el que obtuvo el nivel más bajo es Miraflores (M.M.A.) con 16.25.

### Habilidades Sociales

Tabla 9

*Habilidades sociales de todos los distritos*

	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
Sub-escala I	43.81	3	98
Sub-escala II	67.75	15	99
Sub-escala III	45.13	1	95
Sub-escala IV	55.4	3	99
Sub-escala V	53.4	10	98
Sub-escala VI	35	5	99
Total	48.93	5	99



En la tabla 9 se muestra el promedio de los niveles de habilidades sociales por sub-escalas de todas las asociaciones de recicladoras. El promedio total de habilidades sociales es de 48.93 lo que representa un nivel medio. La sub-escala II (Defensa de los propios derechos como consumidor) posee el promedio más alto con un 67.75 siendo un nivel medio; y en donde la sub-escala con el nivel más bajo es la VI iniciar interacción positiva con el sexo opuesto con un puntaje de 35, siendo un nivel medio.

Tabla 10

*Habilidades sociales del distrito de Paucarpata (Asociación “Centinelas del planeta”)*

	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
Sub-escala I	46.83	48	66
Sub-escala II	62.33	11	80
Sub-escala III	36.67	15	99
Sub-escala IV	47.5	5	70
Sub-escala V	35	20	65
Sub-escala VI	38.33	25	45
Total	44.33	10	85

En la tabla 10 se muestra el promedio de los niveles de habilidades sociales por sub-escalas la asociación Centinelas del Planeta. El promedio total de habilidades sociales es de 44.33 lo que representa un nivel medio. La sub-escala II (defensa de los propios derechos como

consumidor) posee el promedio más alto con un 62.33 siendo un nivel medio; y en donde la sub-escala con el nivel más bajo es la V hacer peticiones con un puntaje de 35, siendo un nivel medio.

Tabla 11

*Habilidades sociales del distrito de Mariano Melgar (asociación “Salvadoras del Mundo”)*

	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
Sub-escala I	56.25	25	80
Sub-escala II	97.5	95	99
Sub-escala III	31.25	15	70
Sub-escala IV	95.3	85	99
Sub-escala V	69.5	10	98
Sub-escala VI	38.75	30	55
Total	76.75	50	97

En la tabla 11 se muestra el promedio de los niveles de habilidades sociales por sub-escalas la asociación Salvadoras del Mundo. El promedio total de habilidades sociales es de 76.75 lo que representa un nivel alto. La sub-escala II (defensa de los propios derechos como consumidor) posee el promedio más alto con un 97.5 siendo un nivel alto; y en donde la sub-escala con el nivel más bajo es la III expresión de enfado o disconformidad con un puntaje de 31.25, siendo un nivel medio.

Tabla 12

*Habilidades sociales del distrito de Alto Selva Alegre (asociación “Vida Sana”).*

	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
Sub-escala I	54	15	85
Sub-escala II	71.8	50	99
Sub-escala III	34	10	95
Sub-escala IV	32.8	4	90
Sub-escala V	53.2	15	96
Sub-escala VI	51.8	5	99
Total	50	15	90

En la tabla 12 se muestra el promedio de los niveles de habilidades sociales por sub-escalas la asociación Vida Sana. El promedio total de habilidades sociales es de 50 lo que representa un nivel medio. La sub-escala II (defensa de los propios derechos como consumidor) posee el promedio más alto con un 71.8 siendo un nivel alto; y en donde la sub-escala con el nivel más bajo es la IV decir no y cortar interacción con un puntaje de 32.8, siendo un nivel medio.

Tabla 13

*Habilidades sociales del distrito de Cayma (asociación “Mujeres Ecoeficientes”).*

	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
Sub-escala I	32	15	50
Sub-escala II	60.2	15	99
Sub-escala III	50.6	1	85
Sub-escala IV	52.8	3	90
Sub-escala V	51.1	15	96
Sub-escala VI	27.5	10	75
Total	40.5	5	70



En la tabla 13 se muestra el promedio de los niveles de habilidades sociales por sub-escalas la asociación Mujeres Ecoeficientes. El promedio total de habilidades sociales es de 40.5 lo que representa un nivel medio. La sub-escala II (defensa de los propios derechos como consumidor) posee el promedio más alto con un 60.2 siendo un nivel medio; y en donde la sub-escala con el nivel más bajo es la VI iniciar interacción positiva con el sexo opuesto con un puntaje de 27.5, siendo un nivel medio.

Tabla 14

*Habilidades sociales del distrito de Miraflores (asociación “Mujeres Mejorando el Ambiente”)*

	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
Sub-escala I	32	3	60
Sub-escala II	57	20	98
Sub-escala III	62.5	25	90
Sub-escala IV	53.8	15	90
Sub-escala V	65	15	85
Sub-escala VI	16.25	10	25
Total	41.25	10	75

En la tabla 14 se muestra el promedio de los niveles de habilidades sociales por sub-escalas la asociación Mujeres Mejorando el Ambiente. El promedio total de habilidades sociales es de 41.25 lo que representa un nivel medio. La sub-escala V hacer peticiones posee el promedio más alto con un 65 siendo un nivel medio; y en donde la sub-escala con el nivel



más bajo es la VI iniciar interacción positiva con el sexo opuesto con un puntaje de 16.25, siendo un nivel medio.

Tabla 15

*Habilidades sociales del distrito de Miraflores (asociación “Mujeres emprendedoras”).*

	Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
Sub-escala I	59.33	15	98
Sub-escala II	71.67	35	95
Sub-escala III	57.67	3	90
Sub-escala IV	66.3	25	99
Sub-escala V	61.7	35	75
Sub-escala VI	45.33	10	96
Total	59.66	10	99

En la tabla 15 se muestra el promedio de los niveles de habilidades sociales por sub-escalas la asociación Mujeres Emprendedoras. El promedio total de habilidades sociales es de 59.66 lo que representa un nivel medio. La sub-escala II (defensa de los propios derechos como consumidor) posee el promedio más alto con un 71.67 siendo un nivel alto; y en donde la sub-escala con el nivel más bajo es la III expresión de enfado o disconformidad con un puntaje de 45.33, siendo un nivel medio.

**Productividad**

Tabla 16

*Nivel promedio de productividad anual de todos los distritos.*

Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
147.22	110.01	223.13

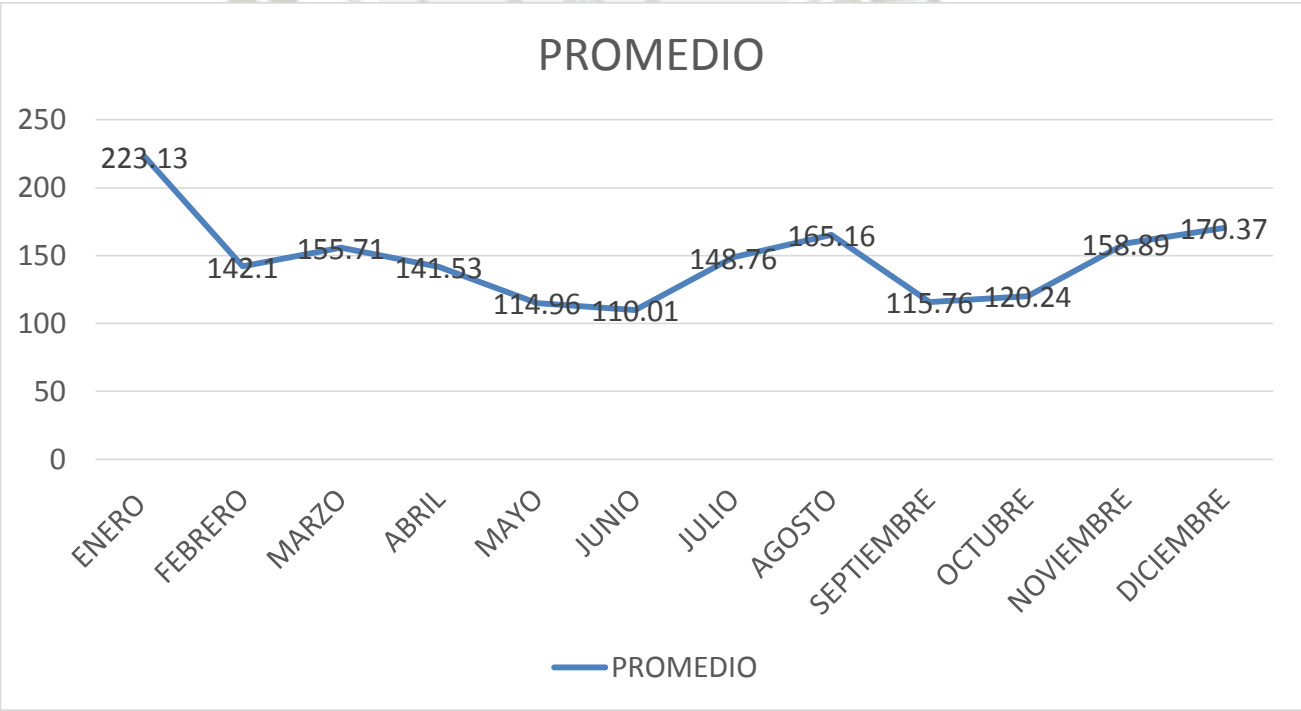


Figura 8. Nivel promedio mensual de productividad de todos los distritos.

En la tabla 16 podemos observar la productividad de las 6 asociación de los 5 distritos a lo largo de 2016 en donde el mes de enero fue el de mayor productividad con 223.13% y el mes de junio el más bajo con un 110.01%, finalmente obteniendo un productividad promedio de 147.22% en este año.

Tabla 17

*Productividad anual del distrito de Miraflores (asociación “Mujeres Emprendedoras”)*

Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
155.39	37.82	214.89



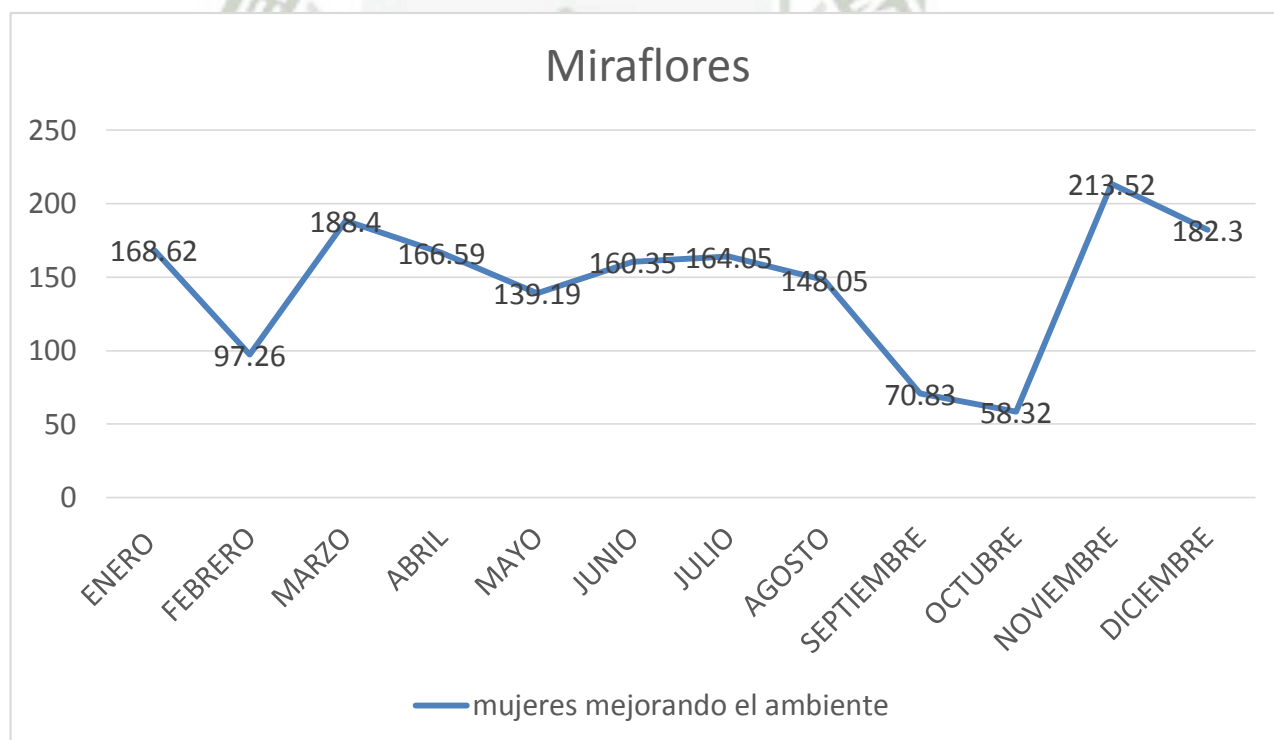
*Figura 9. Nivel promedio mensual de productividad del distrito de Miraflores (asociación “Mujeres Emprendedoras”)*

En la tabla 17 podemos observar la productividad de la asociación Mujeres emprendedoras de Miraflores a lo largo de 2016 en donde el mes de octubre fue el de mayor productividad con 214.8% y el mes de febrero el más bajo con un 37.8%, finalmente obteniendo un productividad promedio de 155.3% en este año.

Tabla 18

*Productividad anual del distrito de Miraflores (asociación “Mujeres Mejorando el Ambiente”).*

Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
146.46	58.32	213.52



*Figura 10. Nivel promedio mensual de productividad del distrito de Miraflores (asociación “Mujeres Mejorando el Ambiente”)*



En la tabla 18 podemos observar la productividad de la asociación Mujeres Mejorando el Ambiente de Miraflores a lo largo de 2016 en donde el mes de noviembre fue el de mayor productividad con 213.5% y el mes de octubre el más bajo con un 58.32%, finalmente obteniendo un productividad promedio de 146.4% en este año.

Tabla 19

*Productividad anual del distrito de A.S.A. (asociación “Vida Sana”).*

Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
125.23	19.88	266.27

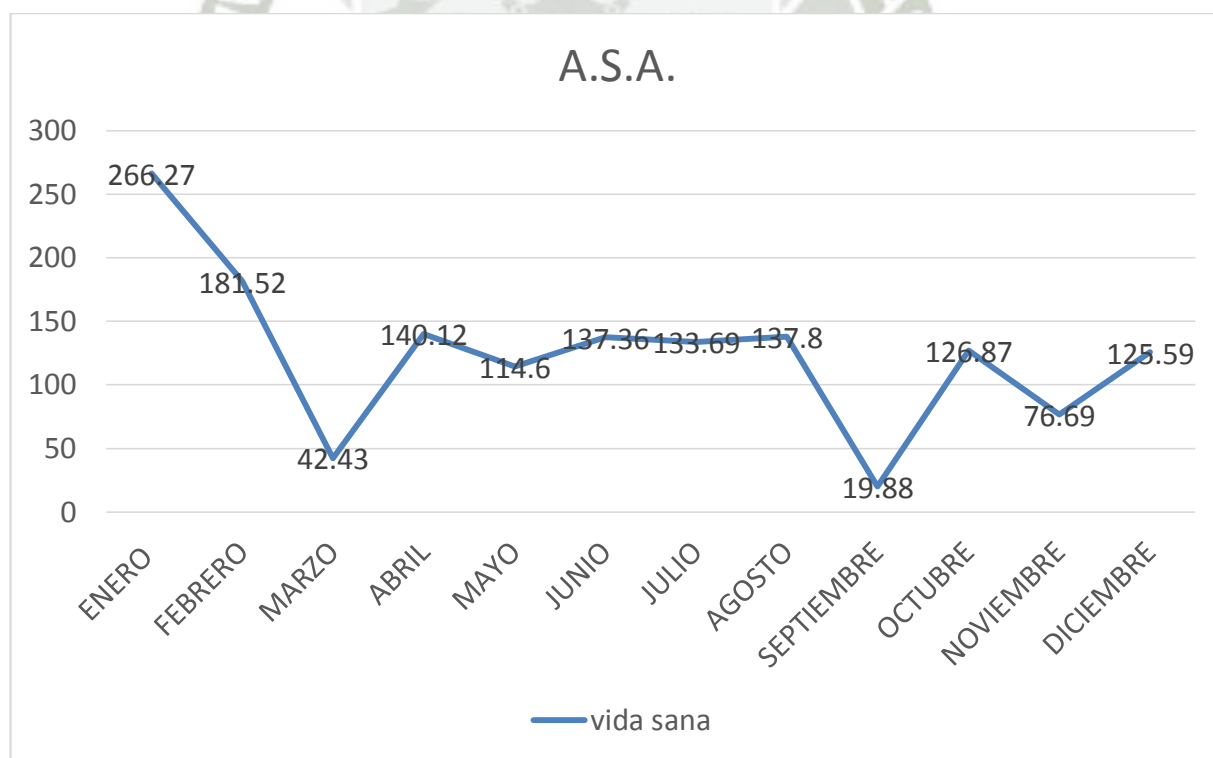


Figura 11. Nivel promedio mensual de productividad del distrito de A.S.A. (asociación “Vida Sana”)

En la tabla 19 podemos observar la productividad de la asociación Vida Sana de Alto Selva Alegre a lo largo de 2016 en donde el mes de enero fue el de mayor productividad con 266.2% y el mes de septiembre el más bajo con un 19.8%, finalmente obteniendo un productividad promedio de 125.2% en este año.

Tabla 20

*Productividad de la asociación Centinelas del Planeta*

Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
155.07	94.57	244.28

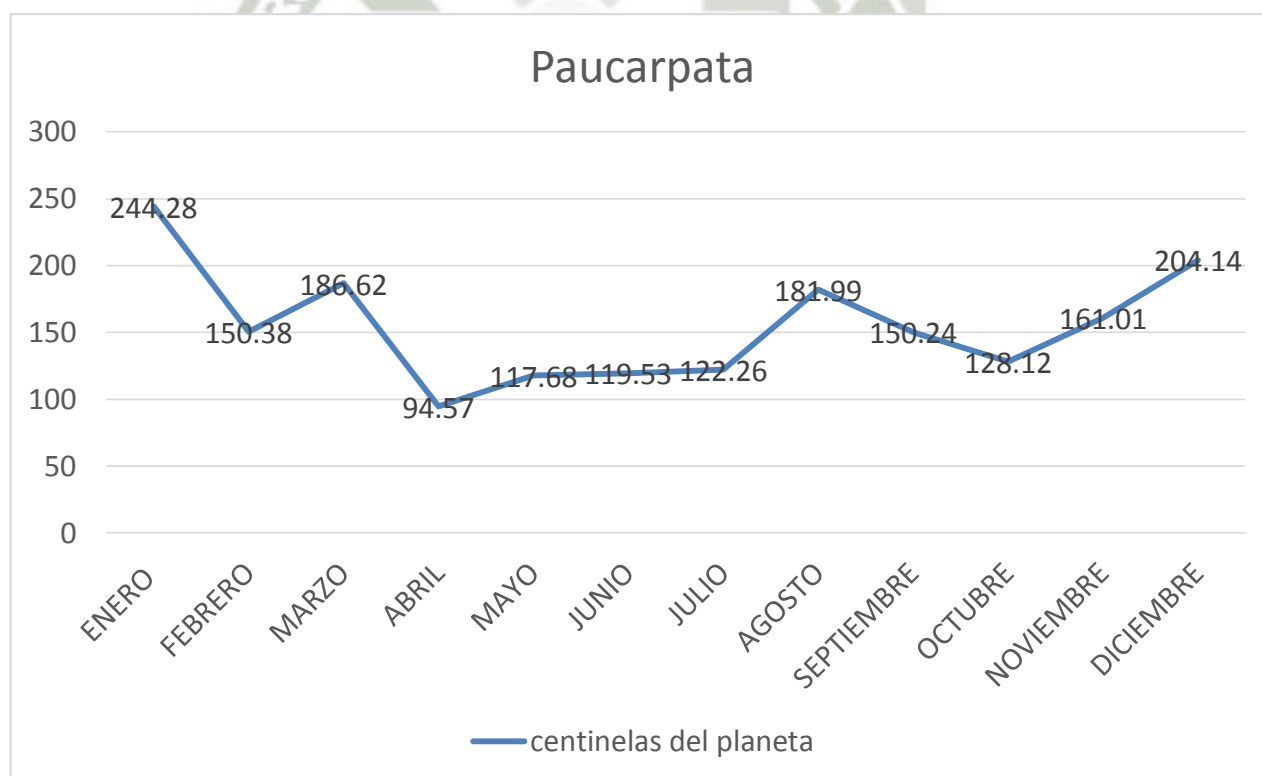


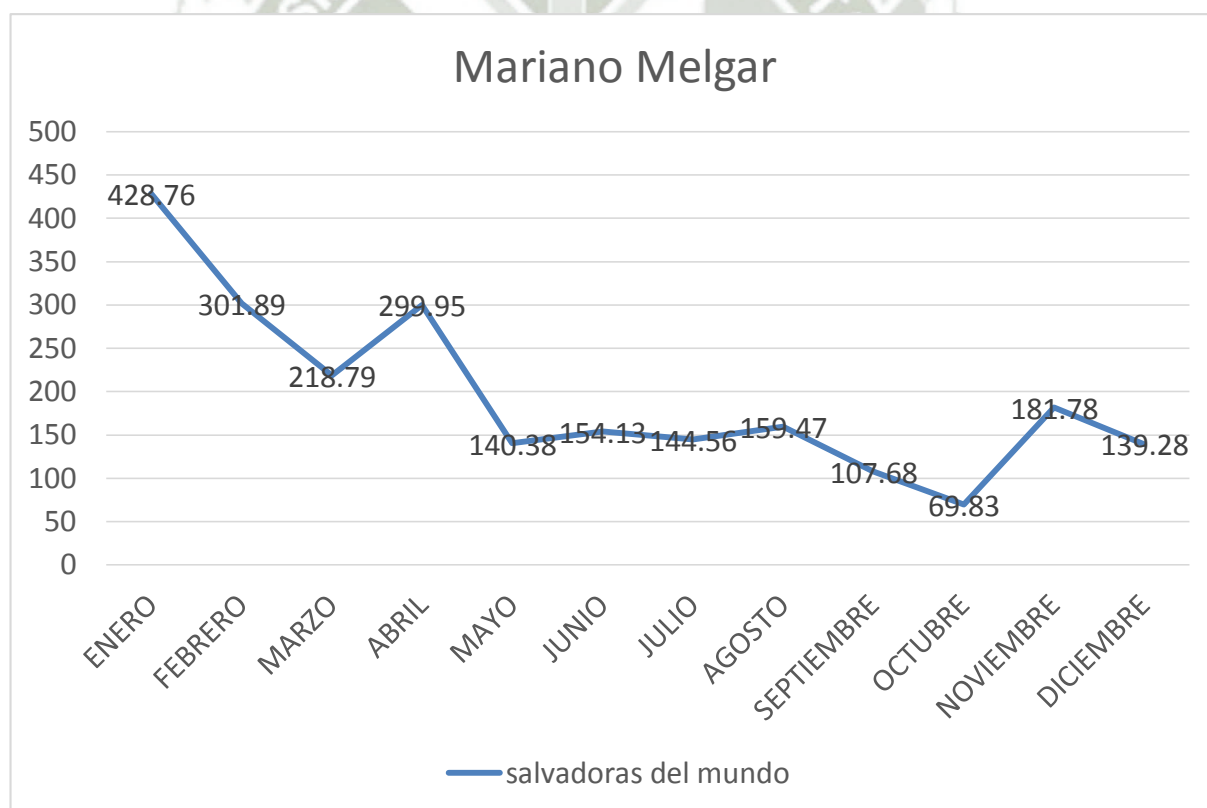
Figura 12. Nivel promedio mensual de productividad del distrito de Paucarpata (asociación “Centinelas del Planeta”)

En el tabla 20 podemos observar la productividad de la asociación Centinelas del Planeta de Mariano Melgar a lo largo de 2016 en donde el mes de enero fue el de mayor productividad con 244.2% y el mes de abril el más bajo con un 94.5%, finalmente obteniendo un productividad promedio de 155.0% en este año.

Tabla 21

*Productividad anual del distrito de Mariano Melgar (asociación Salvadoras del Mundo)*

Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
195.54	69.83	428.76



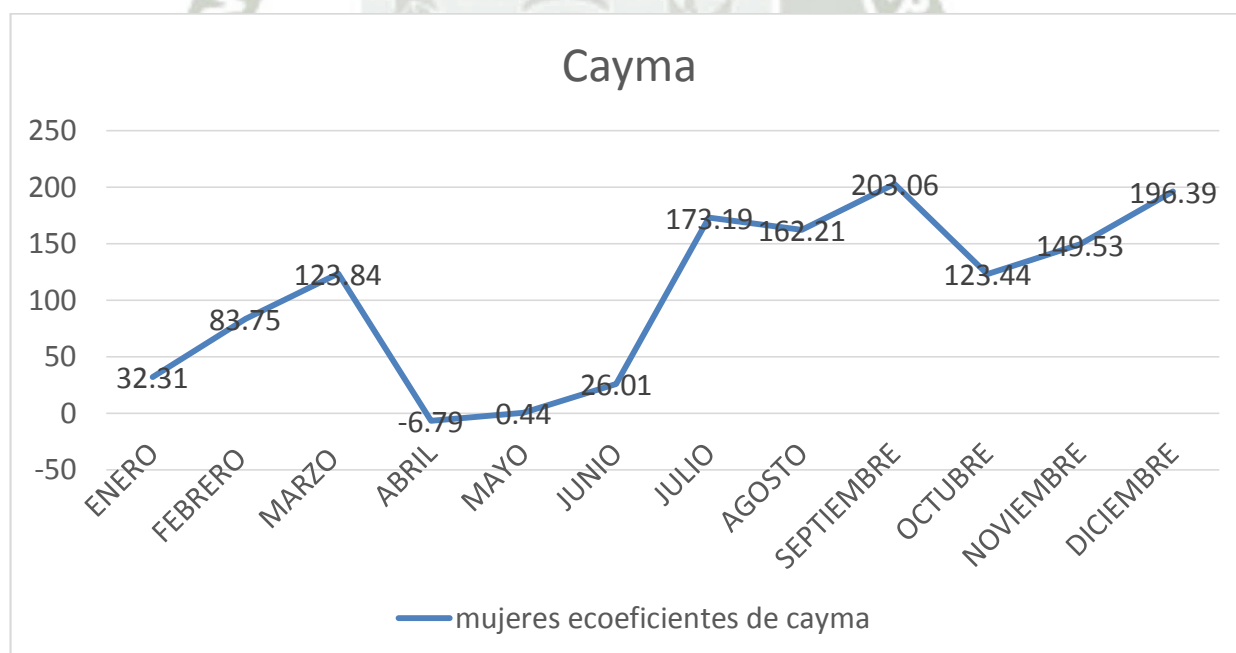
*Figura 13.* Nivel promedio mensual de productividad del distrito de Mariano Melgar (asociación “Salvadoras del Mundo”)

En el tabla 21 podemos observar la productividad de la asociación Salvadoras del mundo de Mariano Melgar a lo largo de 2016 en donde el mes de octubre fue el de enero productividad con 428.7% y el mes de octubre el más bajo con un 69.8%, finalmente obteniendo un productividad promedio de 195.5% en este año.

Tabla 22

*Productividad anual del distrito Mujeres Ecoeficientes*

Media Aritmética	Valor Mínimo	Valor Máximo
105.61	-6.79	203.06



*Figura 14.* Nivel promedio mensual de productividad del distrito de Cayma (asociación “Mujeres Ecoeficientes”)



En el tabla 22 podemos observar la productividad de la asociación Mujeres Ecoeficientes de Cayma a lo largo de 2016 en donde el mes de septiembre fue el de mayor productividad con 203% y el mes de abril el más bajo con un -6.7%, finalmente obteniendo un productividad promedio de 105.6% en este año.



## Discusión

Para el presente estudio la primera variable a examinar fueron las Habilidades Sociales. Los resultados arrojan que el promedio total de H.S. es de 48.93, es decir un nivel medio, y en donde el indicador de “Defensa de los propios derechos como consumidor” posee el promedio más alto (67.75, nivel medio); y el indicador “Iniciar interacción positiva con el sexo opuesto” (35, nivel medio) el más bajo. La asociación de Mariano Melgar (Salvadoras del Mundo) alcanzó el promedio general más alto (76.75, nivel alto), mientras que la asociación de Cayma (Mujeres Ecoeficientes) obtuvo el más bajo (40.5, nivel medio).

La segunda variable examinada fue la de productividad. Según la data recolectada a través del año 2016, el promedio total de productividad de todas las asociaciones fue de 147.22% en este año. El mes de enero fue el más remunerador, con 223,13%; mientras que junio fue el menos remunerador, con un promedio de 110.01%. La asociación Salvadoras del Mundo de Mariano Melgar obtuvo el promedio anual más alto, de 195.5%, mientras que las Mujeres Ecoeficientes de Cayma obtuvieron el promedio anual más bajo, con 105.6%.

La hipótesis de la presente investigación planteó que existe una correlación positiva entre habilidades sociales y productividad en las asociaciones de mujeres recicladoras de la ciudad de Arequipa, lo cual fue demostrado en la tabla 2 que muestra las habilidades sociales y productividad de todas las asociaciones. No obstante, existen diferencias al momento de dividir las en sub-escalas. Según lo hallado, existe un coeficiente de correlación entre la productividad y las habilidades sociales que corresponde a 78.51 que significa una

correlación positiva considerable o fuerte, con un coeficiente de determinación de 61.64 % que indica que el 61.64% de la productividad está explicada por las habilidades sociales.

Por orden, las sub-escalas IV, II, I, V, y VI demuestran la correlación positiva entre productividad y habilidades sociales de mayor a menor grado, mientras que la sub-escala III muestra una correlación negativa. En la tabla 6, que se refiere a “Decir no y cortar interacción”, el 62.32 % de los niveles de productividad de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por la sub-escala IV. La tabla 4 muestra la correlación de la sub-escala II, que es “Defensa de los propios derechos”. El 54.22 % de los niveles de productividad de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por la sub-escala II. A continuación, en la tabla 3 se ve la correlación de la sub-escala I, que es “auto-expresión es situación social”. El 30.86 % de los niveles de productividad de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por la sub-escala I. Le sigue la tabla 7, mostrando la sub-escala V, que es “hacer peticiones”. El 17.47 % de los niveles de productividad de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por la sub-escala V. La tabla 8 que muestra la sub-escala VI o “Iniciar interacción positiva con el sexo opuesto”. Podemos decir que el 1.6 % de los niveles de productividad de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por la sub-escala IV. Por último, La tabla 5, sub-escala III o “Expresión de enfado o disconformidad”, el 9.70 % del descenso de los niveles de productividad de las asociaciones de recicladores son correctamente explicados por el incremento de la sub-escala III.

Tal vez la escala con mayor sustento bibliográfico sea la primera, referida a la autoexpresión en situaciones sociales y es la tercera en obtener puntuaciones más altas en la presente tesis. Aguirre, Blanco, Herrero, Moreno y de Rivas (2015) por ejemplo le brindan mucha importancia a la comunicación. Para estos autores, aquellos colaboradores con un buen nivel de comunicación son capaces de manejarse mejor en situaciones laborales ya sea en equipo como con los clientes. Para Ortega (2014) estaríamos hablando de comunicación efectiva, en lo que concierne a las destrezas de exponer las ideas de forma clara o formular las preguntas adecuadas. En los informes y boletines sobre el trabajo del reciclador, la comunicación cobra importancia desde muchos aspectos. En un inicio, en la forma de presentarse ante las viviendas a exponer la importancia del cuidado del medio ambiente. Se deben explicar las ideas de forma clara y concisa (si bien también convincente) para lograr una correcta sensibilización (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2008). La concientización ocurre también a través de campañas, en las que las recicladoras son ayudadas por facilitadores (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2010). Nuevamente, una correcta expresión de ideas es fundamental para hacer llegar el mensaje dentro de la zona de colecta (que abarca familias y aliados estratégicos como bodegueros o pequeñas fábricas): una correcta segregación de residuos (puesto que no todos son vendidos por las recicladoras) y la entrega de estos (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2009). El fallo en la exposición de ideas trae como consecuencia que se tenga que repetir el mensaje una y otra vez, pérdida de tiempo para completar la ruta y pérdida del volumen de residuos (Echevarría & Fernández, no publicado).



El que esta dimensión haya alcanzado puntajes elevados podría explicarse también en que, al momento de aplicarse la escala, en su mayoría, las recicladoras refirieron no tener problemas de expresar sus opiniones a personas que consideran sus semejantes, aunque cuando tienen que hacerlo a una figura de autoridad es donde se les dificulta y prefieren quedarse calladas por temor a recibir algún tipo de sanción. Las recicladoras parecen tener un complejo de inferioridad, puesto que tienen una mala opinión de sí mismas y se sienten desvalidas e incapaces ante las exigencias de la vida, según Schultz y Schultz (2010). Los mismos autores señalan que los adultos que tienen niveles bajos en sentimientos de inferioridad son más constantes en conseguir sus metas a diferencia de los que reportan un nivel alto en sentimientos de inferioridad.

La sub-escala II, “Defensa de los propios derechos como consumidor”, fue la segunda en conseguir un nivel de correlación más alto con la productividad. En solitario, esta área obtuvo, en promedio con todas las asociaciones, las puntuaciones más elevadas. En esta área se obtuvieron la mayor cantidad de respuestas similares en la encuesta. Según Gismero (2006), se trata de una conducta asertiva frente a desconocidos. Los indicadores de esta dimensión implican en muchos casos peticiones, las cuales se relacionan en cierto grado con la persuasión. Al momento de realizar la venta de los residuos, las recicladoras necesitan negociar con los compradores para obtener mejores precios (L. Adco, comunicación personal, 12 de mayo del 2017). Se puede ver que la negociación y persuasión con habilidades fundamentales para el momento de la venta, destrezas que además son mencionadas como importantes dentro de la esfera laboral por Aguirre, Blanco, Herrero, Moreno y de Rivas (2015) y Ortega (2014). Durante las entrevistas personales las

recicladoras dieron por sobre todo respuestas relacionadas con el dinero. Según ellas, éste posee el mismo valor que el de cualquier persona, mencionaron además que es importante reclamar para poder conseguir lo que uno quiere. Tal vez, la correlación alta entre “Defensa de los propios derechos como consumidor” y productividad se deba a que en las negociaciones de venta las recicladoras posean una buena capacidad para negociar y persuadir. No obstante, es necesario resaltar que esta dimensión no evalúa específicamente dichas habilidades.

A continuación, las sub-escalas III, IV y V (referidas a expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones) cuentan con sustento bibliográfico por parte de Aguirre, Blanco, Herrero, Moreno y de Rivas (2015) quienes nos hablan de la importancia de la asertividad dentro de las organizaciones, en donde el colaborador asertivo es visto como más persuasivo, pudiendo alcanzar así mejores posiciones de trabajo. Mencionan específicamente como importantes la habilidad de hacer peticiones. Respecto a la dimensión de “Expresión de enfado o disconformidad” (la tercera), fue la única con una correlación negativa: al aumentar los niveles de ésta disminuían los de productividad. Esto podría explicarse por múltiples factores. Durante el acopio (colecta), la disconformidad podría expresarse al momento de recibir los residuos por parte de los hogares, por factores como que no haya suficiente volumen o que se haya hecho una segregación incorrecta. Durante la clasificación, cuando conversan más entre ellas, es cuando puede existir conflicto al momento de repartirse las tareas o enfado porque alguna de ellas no acopio lo suficiente o no está trabajando tanto como las demás. En la etapa de venta, la disconformidad se manifestaría con los compradores al momento de no obtener precios razonables. No queda

claro si estos son los motivos por los cuales la productividad decrece con el aumento de esta dimensión. Para un mayor análisis, durante las entrevistas, en su mayoría las trabajadoras refieren no tener gran dificultad para expresar enfado o disconformidad, aunque esto cambia cuando se trata de un familiar muy cercano o su pareja pues en este caso optan por no hacerlo para evitar conflicto y facilitar la convivencia. Esto refuerza la presencia de sexismo y una dificultad en el correcto manejo de las emociones. Esta situación se extiende también al ámbito laboral, puesto que ninguna de ellas se siente capaz de enfrentarse a una figura de autoridad. Varias de ellas mencionaron no poder expresarse ni decir lo que pensaban en el trabajo por miedo a ser sancionadas por las dirigentes. En estos pensamientos y conductas se nota la presencia de conformidad, entendida como la tendencia a modificar nuestras opiniones y conductas de manera que sean consistentes con las normas de grupo; e influencia normativa, que provoca conformidad cuando una persona teme a las consecuencias sociales negativas de padecer desviaciones (ser distinta al resto) (Fein, Kassin & Markus, 2010). Tal vez al momento de darse la expresión de enfado o disconformidad ellas no lo hagan de la forma más asertiva en el trabajo, mientras que en su vida familiar prefieren guardárselo para llevar una mejor convivencia. Además, en el trabajo grupal, también tal vez sea más productivo que ellas no expresen su enfado o disconformidad para acelerar el trabajo y alcanzar las metas del día.

Seguidamente, la sub-escala IV, “decir no y cortar interacción”, fue la que consiguió puntajes más elevados. El saber decir no se trata de un aspecto más de la aserción (Gismero, 2006). En el trabajo, una persona asertiva es vista como más persuasiva y mejora asimismo sus posibilidades de ascenso (Aguirre, Blanco, Herrero, Moreno y de Rivas, 2015). Por sobre



todo en la etapa de colecta es cuando la recicladora debe hacer uso de esta habilidad. En las observaciones del puesto, ellas tienen que realizar su ruta en el menor tiempo posible. Caso contrario, pierden la posibilidad de acopiar en las familias que no hayan alcanzado, a veces no pasan por mucho tiempo por un hogar y entonces este decide botar lo segregado a la basura (Echevarría & Fernández, no publicado). Adicionalmente, se deben cortar las interacciones al momento de ir a los centros de acopio. Si bien ellas conversan mientras hacen su labor, a veces pueden distraerse con alguna llamada o la visita de un familiar, en especial de sus hijos, quienes no es extraño se encuentren ahí también. Esta dimensión fue una en las que se obtuvieron más respuestas similares. En la aplicación de las encuestas, las recicladoras expresaron tener una facilidad para cortar interacciones no deseadas sobretodo en el momento que ellas se encuentran trabajando; no obstante, haciendo notar que en algunas situaciones esto es mal visto como cuando se trata de un amigo y bajo el contexto de problemas familiares, o también cuando la persona que les habla les recuerda a algún familiar, pues piensan que si cortan la interacción lo mismo le harán a ellos o sus familiares más cercanos.

La sub-escala V, “hacer peticiones”, se encontró entre las que consiguieron puntuaciones menos elevadas. La habilidad de pedir es particularmente significativa en el trabajo según Aguirre, Blanco, Herrero, Moreno y de Rivas (2015). El pedir algo y su consecuente obtención implica también cierto grado de persuasión y negociación, lo cual, según Aguirre, Blanco, Herrero, Moreno y de Rivas (2015) y también por Ortega (2014) es importante dentro del plano laboral. Según el perfil ergonómico del puesto, las recicladoras en su rutina casi diaria deben pedir a las familias que segreguen sus residuos correctamente y se los entreguen



en bolsas que ellas previamente les entregaron (Echevarría & Fernández, no publicado). La sensibilización es una de las tareas más importantes del reciclador, que requiere también enseñar y pedir a las familias que segreguen de una forma correcta (que beneficie a las trabajadoras) (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2010). De existir una correcta concientización (con diferentes grados de persuasión y convencimiento) son las mismas familias quienes reconocen y buscan a las recicladoras para entregarles los residuos (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2009). En el momento de ser encuestadas, la mayoría de recicladoras manifestó no tener problemas al momento de formular una petición. Se pudieron escuchar respuestas como “cuando él necesite también lo ayudarán o lo ayudaré”, lo que posiblemente se fundamente en su cultura que es más colectiva. Ellas afirmar apoyarse para hacer las cosas o la comida, y también en prestarse dinero entre ellas en caso de necesidad. No se escucharon muchas respuestas relacionadas con el plano laboral o con desconocidos, lo cual tal vez explique porque esta dimensión no obtuvo puntajes muy altos.

Por finalizar con el análisis de las sub-escalas, en la última, “Interacción positiva con el sexo opuesto”, no se encontró sustento bibliográfico respecto a su relación el ámbito laboral y la productividad. Fue también la que presentó el nivel de correlación positivo más bajo de todas las dimensiones, y en solitario el área en donde hubo las puntuaciones más bajas. No obstante, dentro de los informes y boletines sobre el trabajo con las recicladoras se habla por ejemplo que, en un principio, en las asociaciones varias mujeres se fueron alejando del proyecto debido a motivos de enfermedad, vergüenza y hasta posición machista en sus hogares, en donde era mal visto que ellas trajesen un ingreso a casa. Además, en las experiencias de ciertas asociaciones se describe como los nombres escogidos para sus grupos

incluía sólo a mujeres, puesto que se pensaba que no existirían varones que trabajasen en esto (lo cual provocó muchas controversias) (Fernández, Sahuanay & Sarmiento, 2008). También, durante las entrevistas, al momento de tocar los indicadores relacionados con la interacción con el sexo opuesto, las recicladoras se sonrojaban, se reían o ponían una expresión de sorpresa. Dieron respuestas como “estoy casada”, “¿mi esposo no sabrá mis respuestas?”, “yo siempre he sido educada”, etc. Esto hizo notar a lo largo de las entrevistas que culturalmente la interacción con el sexo opuesto (tomar la iniciativa, dar un halago, etc.) es visto como una actitud negativa en vez de positiva. Caso opuesto sucede con los hombres, quienes no tienen problemas en la interacción con mujeres, inclusive viéndolo como algo positivo. Se puede deducir que existe un sesgo de género en esta población, en donde se aprecia la interacción con el sexo opuesto siempre y cuando uno sea hombre. Se puede entender al sexismo como una forma de prejuicio basada en el género de una persona (Fein, Kassir & Markus, 2010). En este caso, son ellas mismas quienes tienen el prejuicio internalizado. Ovejero (1990) al hablar sobre las habilidades sociales y los roles sexuales, menciona que es difícil considerar que una mujer sea adulto sano y mujer sana a la vez, caso contrario a los varones, y que esto conllevaba consigo problemas interpersonales y psicológicos, sobre todo a las profesionales. Esto es sustentado en que convencionalmente una mujer normal es considerada sumisa, sensible, expresiva, orientada a la casa e incompetente para los negocios; mientras que un adulto sano y hombre normal poseen características similares tales como ser independiente, directo, audaz, etc. Probablemente, los sesgos de género hayan sido razón para que se obtuviesen las puntuaciones más bajas respecto a esta dimensión y que no exista una relación muy fuerte con la productividad,

teniendo en cuenta el conflicto entre ser considerado como una mujer sana y un adulto sano, consecuencia de los roles y expectativas de género (Ovejero, 1990).

Por último, se señala que otras investigaciones demuestran que existe una relación positiva entre habilidades sociales y productividad, si es que traducimos la última bajo diversos términos como distribución de la paga o desempeño en el trabajo, factores relaciones directamente con la productividad. Deming (2015) por ejemplo afirma que desde 1980, trabajos con altos estándares en habilidades sociales han demostrado mayor crecimiento relativo a través de la distribución de la paga. El mismo autor resalta asimismo la importancia de estas habilidades para la población femenina, puesto que ayudó a estrechar la brecha de género del mercado laboral. En otro estudio, Berman (2006) relaciona a las habilidades sociales con el desempeño laboral, en donde brinda importancia a habilidades como la paciencia, mantener las promesas, asumir lo mejor a los demás, admitir errores, disculparse, etc.

La relevancia de esta investigación se encuentra principalmente en la población evaluada. Si bien existen algunas investigaciones respecto a la conducta del reciclaje, mayormente no se hallan estudios sobre la persona que realiza esta actividad como un trabajo remunerado. En Colombia se realizó una investigación sobre las actitudes del reciclador hacia su trabajo (Cifuentes, Hoyos, Londoño & Montoya 2011) y la Revista Latinoamericana de Psicología Social Martín-Baró menciona entre sus artículos uno referente a los procesos psicosociales de los recicladores (2013). No obstante, no se encontró ningún estudio que evalúe las habilidades sociales. La elección de estas y su relación con la productividad responde al deseo



de demostrar que su entrenamiento es necesario para mejorar las condiciones laborales. No sólo eso, sino que las habilidades sociales sirven como un buen punto de partida para otros estudios, debido a su implicancia en prácticamente todos los aspectos de la vida de una persona.





## Conclusiones

**Primera.** Existe una correlación positiva entre las habilidades sociales y productividad en las asociaciones de mujeres recicladoras de Arequipa. A mayor nivel de habilidades sociales, mayores también serán los niveles de productividad en su trabajo.

**Segunda.** Existe diferencia en los niveles de Habilidades Sociales en las asociaciones de los 5 distritos trabajados, las asociaciones que poseen mayor nivel de habilidades sociales en la ciudad de Arequipa fueron: Salvadoras del Mundo (Mariano Melgar), Mujeres Emprendedoras (Miraflores) y Vida Sana (Alto Selva Alegre).

**Tercera.** Existe diferencia en los niveles de productividad en las asociaciones de los 5 distritos trabajados, las asociaciones con mayores niveles de productividad en la ciudad de Arequipa fueron: Salvadoras del Mundo (Mariano Melgar), Mujeres Emprendedoras (Miraflores) y Centinelas del Planeta (Paucahata).

**Cuarta.** La correlación se basa en las sub-escalas que obtuvieron niveles más altos, y no necesariamente con las demás. Las sub-escalas que obtuvieron los niveles más altos fueron la IV (decir no y cortar interacción), II (Defensa de los propios derechos como consumidor), I (autoexpresión en situación social) y V (Hacer peticiones).

**Quinta.** La sub-escala VI (Iniciar una interacción positiva con el sexo opuesto) no demuestra una correlación significativa con la productividad. También, existe una correlación negativa entre la sub-escala III (Expresión de enfado o disconformidad) y la productividad.

## Sugerencias

Sería importante el trabajo con un instrumento que evalué específicamente las habilidades sociales de negociación y convencimiento, las cuales cobran importancia en el ámbito laboral.

De igual forma, se podría realizar un mejor análisis productivo si existiese un mejor registro de los ingresos, egresos y coste de producción de una forma más detallada, esto es por persona.

Investigar el por qué la sub-escala III, “expresión de enfado y disconformidad” mostró una correlación negativa a diferencia de las demás dimensiones. Asimismo, ahondar el por qué las demás sub-escalas presentaron una correlación positiva en menor o mayor grado.

El reforzamiento de la puesta en valor de la actividad recicladora es primordial tanto en las recicladoras como la población en general. Empoderar el trabajo del reciclador y reconocer su importancia dentro de la sociedad.

Aplicar un programa en el cual se capacite a las personas recicladoras en habilidades sociales para poder mejorar tanto su actividad laboral y su calidad de vida. Asimismo, partiendo del análisis psicológico realizado en base a las entrevistas, se debe aplicar un programa de capacitación en relación a otras áreas de la psicología como son resolución de conflictos, formas y estrategias de organización, habilidades gerenciales para las dirigentes de cada asociación. Adicionalmente se deben realizar otros estudios que permitan identificar problemas y necesidades de la población evaluada.

Es necesario ampliar la gama de estudios con esta población en específico puesto que son casi inexistentes. Se utiliza las habilidades sociales como punto de partida para poder relacionarlos con otras variables que enriquezcan el trabajo con esta muestra.

El trabajo realizado en conjunto con las recicladoras, municipalidades y las ONGs es importante pero insuficiente. Es necesario lograr poner a vista de las autoridades competentes la información recabada sobre las recicladoras el área psicológica, para así hacer notar la importancia de las capacitaciones no solo técnicas sino en el desarrollo personal pues afectan directamente en la actividad productiva.

Por último, es importante replicar esta experiencia en otros grupos de recicladoras tanto en la ciudad de Arequipa como en otras ciudades del Perú para poder tener información de que tan rentable es esta actividad laboral y como va avanzando a lo largo del tiempo no solo como una inversión económica sino como una inversión social.



## Limitaciones

Primeramente es importante señalar que el ambiente donde se aplicó la escala de habilidades sociales no era el más idóneo para realizar esta actividad: Se tuvo que improvisar un espacio dentro del espacio mismo donde ellas acopian los residuos, como no habían sillas (salvo en un centro de acopio) se utilizaron jvas, latones o hasta llantas, todo esto a la intemperie y bajo el sol.

Por otro lado, hubo bastantes limitaciones al momento de recolectar la información. Se hubiese tenido una data más rica de haber existido los costos por persona. Esto hubiese permitido información más precisa pudiendo obtener la productividad por persona, y no en grupo.

La existencia de población bilingüe (quechua hablantes) en la muestra que al momento de expresar utilizaban ambos idiomas, lo cual dificultaba a veces el mutuo entendimiento entre evaluador y evaluado.

También, la escasa bibliografía y estudios sobre la correlación entre las habilidades sociales y productividad impiden que se puedan hacer muchas comparaciones con la presente investigación. Mayormente los estudios ensalzan la importancia de estas en el ámbito ocupacional en general.

Las habilidades sociales mediadas a través de la escala de Gismero evalúan principalmente las comunicativas y de interrelación y no específicamente las de negociación y convencimiento (si bien también las tocan someramente). Adicionalmente,



no todas las sub-escalas se relacionarían de una forma directa con la productividad según los estudios revisados.

La principal limitación de los estudios correlacionales es que los resultados no indican si existe una relación causa – efecto entre las variables. Existen dos razones para no poder validar este tipo de relación, primero el problema de la direccionalidad que se refiere a la imposibilidad para demostrar que variable ocurre en primer lugar (cuál fue la causa) y cuál ocurre en segundo lugar (el efecto); y segundo el problema de la tercera variable, que nos indica que no se puede saber si alguna variable no observada o no considerada está relacionada a cada una de las otras variables y es el actual agente causal.

## Referencias

- Aguirre, A., Blanco, L., Herrero, M., Moreno, B. y de Rivas, S. (2015). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 22(3), 587-604
- AHK. (2010). Industria del reciclaje: aprovechando mejor nuestros recursos. Made in Germany: Revista trimestral de las Cámaras Alemanas en Perú y Bolivia. (Junio-Agosto). Recuperado de <http://www.camara-alemana.org.pe/publicaciones/migediciones/2012mig-junio-agosto.pdf>.
- Berman, E. (2015). *Performance and Productivity in Public and Nonprofit Organizations*. Routledge.
- Bisquerra Alzina, R. & Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. Educación XXI: revista de la Facultad de Educación (10), p. 61-82. Recuperado de <http://espacio.uned.es/fez/view.php?id=bibliuned:EducacionXXI-2007numero10-823>.
- Bravo, A. (2014). Historia del reciclaje en el Perú [Mensaje en un blog]. ¿Y tu, ccuanto sabes de recicleje en el Perú?. 12 de Abril. Redcuperado de <http://ecologistasparaelmundo.blogspot.pe/2014/04/historia-del-reciclaje-en-el-peru-1955.html>.
- Caballo, V. E. (2007). Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales. Madrid: Sigloo XXI. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/266724863/Caballo-Vicente-Manual-de-Evaluacion-y-Entrenamiento-de-las-Habilidades-Sociales-pdf>.

Corrobles, V. (1986). Evaluación de las habilidades sociales. *Evaluación conductual: Metodología y Aplicaciones* (). Madrid: Pirámide.

Centro de Estudios Cristianos y Capacitación Popular. (2015). *Motivaciones y percepciones de la actividad de segregación en fuente y recolección selectiva de residuos sólidos de las asociaciones de recicladoras que participan en los gobiernos locales*. Arequipa, Perú.

Cequea, M.; Rodríguez, C.; Núñez N. (2011). Intangible Capital, 7(2): 549-584.  
<http://dx.doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584>

<http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/194/230>

Chiavenato, I. (1989). Administración de recursos humanos. McGraw Hill. Recuperado de  
<http://es.slideshare.net/georgevj/adm-personal-libro-adm-de-rrhh-chiavenato-cap1-al-17>.

Chiavenato, I (2000). Introducción a la teoría general de la administración. Quinta edición. México 2000. Editorial McGraw Hill.

Cifuentes, E., Hoyos, J., Londoño, L., & Montoya, G. (2011). El reciclador y su trabajo: un análisis hacia sus actitudes. *Psicología Social y Comunitaria*. Recuperado el 15 de junio del 2017 a partir de <http://www.psicologiacientifica.com/reciclador-actitudes-analisis/>

Deming, D. (2015). The growing importance of social skills in the labor market. Recuperado 10 de noviembre del 2016 a partir de  
[https://scholar.harvard.edu/files/ddeming/files/deming\\_socialskills\\_august2015.pdf](https://scholar.harvard.edu/files/ddeming/files/deming_socialskills_august2015.pdf)



Echevarría, H. & Fernández, J. (no publicado). *La gestión ambiental sostenible de Arequipa y el reaprovechamiento de residuos sólidos a cargo de mujeres emprendedoras: Informe de actividades programáticas y resultados quinto semestre*. Arequipa, Perú, Centro de Estudios Cristianos y Capacitación Popular.

Fernandez García, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial Club Universitario. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=Ep4IJIBMB8wC&pg=PA37&lpg=PA37&dq=El+factor+humano+como+elemento+clave+de+la+productividad&source=bl&ots=8bqWs\\_-UZQ&sig=N2DzKvJQO5BTfz5Zt1eUS6BGzm4&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjcztx\\_MjPAhVDHB4KHUi7B4IQ6AEIGjAA#v=onepage&q=El%20factor%20humano%20como%20elemento%20clave%20de%20la%20productividad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Ep4IJIBMB8wC&pg=PA37&lpg=PA37&dq=El+factor+humano+como+elemento+clave+de+la+productividad&source=bl&ots=8bqWs_-UZQ&sig=N2DzKvJQO5BTfz5Zt1eUS6BGzm4&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjcztx_MjPAhVDHB4KHUi7B4IQ6AEIGjAA#v=onepage&q=El%20factor%20humano%20como%20elemento%20clave%20de%20la%20productividad&f=false).

Fernández, Y., Sahuanay, C. & Sarmiento, G. (2008). *Boletín Informativo: 1ra Edición*. Arequipa, Perú. Centro de Estudios Cristianos y Capacitación Popular.

Fernández, Y., Sahuanay, C. & Sarmiento, G. (2009). *Boletín Informativo: 2da Edición*. Arequipa, Perú. Centro de Estudios Cristianos y Capacitación Popular.

Fernández, Y., Sahuanay, C. & Sarmiento, G. (2010). *Boletín Informativo: 4ta Edición*. Arequipa, Perú. Centro de Estudios Cristianos y Capacitación Popular.

Gismero, E. (2006). Escala de Habilidades Sociales EHS.



Fein, S., Kassin, S. & Markus, H. (2010). *Psicología social*. México DF, Mexico: Cengage Learning Editores.

International Labour Office Geneva. (2008). Skills for improved productivity, employment growth and development (Informe No 5). Geneva, Suiza. Recuperado 10 de noviembre del 2016, a partir de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_092054.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_092054.pdf)

Ley N° 27314, Ley general de los residuos sólidos. Elaborado por el Congreso de la República, Lima, Perú, jueves 20 julio del 2000

Ley N° 29419, Ley que regula la actividad de los recicladores. Resolución Ministerial N° 005-2010-MINAM, Lima, Perú, jueves 3 de junio del 2010.

Lopez, S. (2009). *Social Skills*. The Encyclopedia of Positive Psychology. Recuperado de [http://www.blackwellreference.com/public/tocnode?id=g9781405161251\\_chunk\\_g978140516125121\\_ss1-17#citation](http://www.blackwellreference.com/public/tocnode?id=g9781405161251_chunk_g978140516125121_ss1-17#citation)

Mejía, G., Paz, J., & Zúñiga, D. (2014). Adicción a facebook y habilidades sociales en estudiantes de una universidad privada de Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 7:1.

Ovejero Bernal, A. (1990). Las habilidades sociales y su entrenamiento; un enfoque necesariamente psicosocial. *Psicothema*, 10(2), pp. 93-112. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=670>.

Ortega, K. (2014). Habilidades sociales en el mundo laboral. Universidad de Concepción.

Recuperado de <http://www.udec.cl/exalumnos/node/2198>

Pades Jiménez, A. (2003). Habilidades sociales en enfermería: Propuesta de un programa de

intervención. Universitat de les Illes Balears. Recuperado de

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9444/tapj1de1.pdf;jsessionid=B96221A9FE310B9EE78E6447253C5A33?sequence=1>.

Perú: Ministerio del Ambiente. (2010). Plan Nacional de Acción Ambiental 2010-2021.

Recuperado de <http://cdam.minam.gob.pe/novedades/planaaperu20102021.pdf>.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2017). Objetivos de Desarrollo Sostenible:

objetivo 12: Consumo responsable y producción. Recuperado de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-12-responsible-consumption-and-production.html>.

Quintana, G. (2014). Propiedades psicométricas de la escala de habilidades sociales en alumnos de nivel secundario de Cartavio. *Revista de Investigación de Estudiantes de Psicología "JANG"*. 3(2), 36-52.

Quinteros, P. D. (2010). Entrenamiento de habilidades sociales en adolescentes institucionalizados. Universidad del Aconcagua. Recuperado de [http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos\\_digitales/146/tesis-479-entrenamiento.pdf](http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/146/tesis-479-entrenamiento.pdf).

Real Academia Española. (2017). Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=VR7ahaY>.

Reciclemos. (2012). La historia del reciclaje. Reciclemos. (14 de Noviembre). Recuperado de <http://reutiliz.blogspot.pe/2012/11/la-historia-del-reciclaje.html>.

Revista Latinoamericana de Psicología Social Martín-Baró (2013). Recuperado de <http://www.alfepsi.org/revista-latinoamericana-de-psicologia-social-martin-baro-vol-2-num-2-diciembre-2013/>

Salskind, N. (2006). Exploring reaserch (6ma ed.). USA: Pearson Prentice-hall.

Schultz, D. & Schultz, S. (2010). *Teorías de la personalidad*, México DF, México: Cengage Learning Editores.

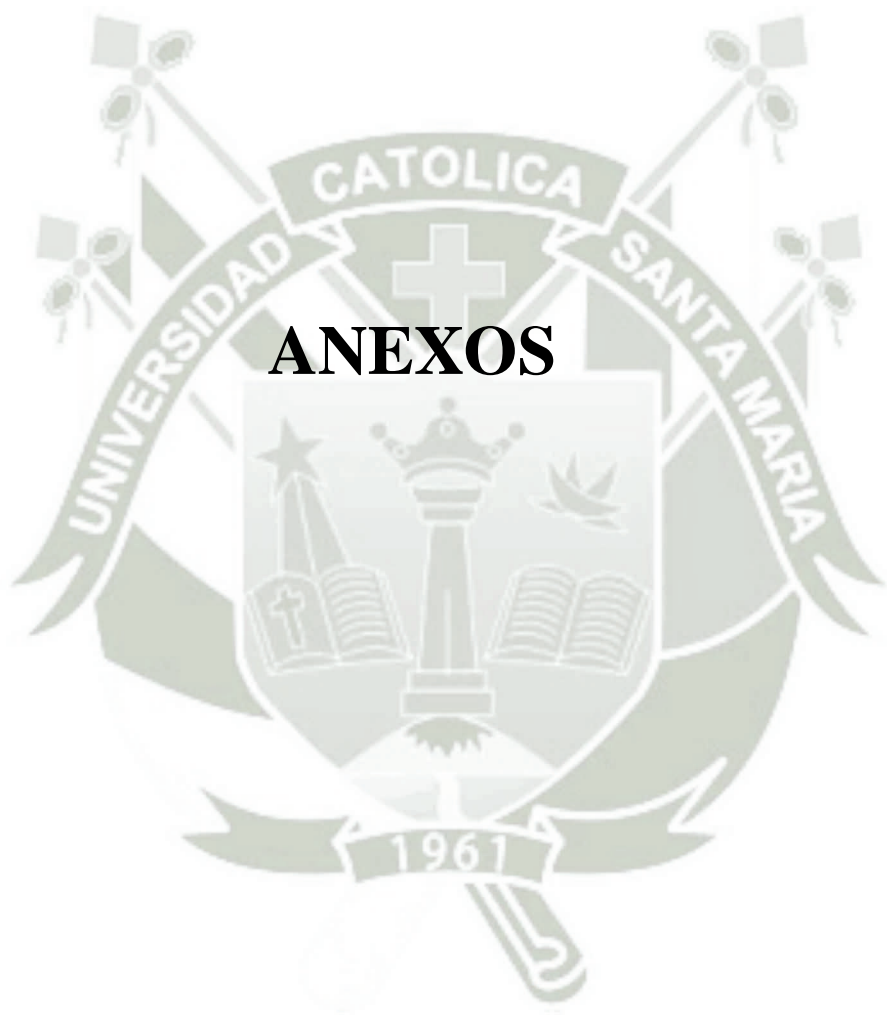
Social Skills – a Fundamental Predictor of Success? (2015, agosto 7). Recuperado a partir de <http://productivity-blog.vanaia.com/social-skills-success/>

Tsang, H. & Lak, D. (2010) Social Skill – Online International Encyclopedia of Rehabilitation, Recuperado el 7 de octubre de 2016, a partir de <http://cirrie.buffalo.edu/encyclopedia/en/article/45/>

What are Social Skills? | SkillsYouNeed. (s. f.). Recuperado 7 de octubre de 2016, a partir de <http://www.skillsyouneed.com/ips/social-skills.html>



# ANEXOS





## **CLAVES DE LA ESCALA DE HABILIDADES**

### **SOCIALES**

<b>P R E G U N T A S</b>	<b>CLAVE</b>
1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido	4 3 2 1
2. Me cuesta telefonear a tiendas , oficinas, etc.	4 3 2 1
3. si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	1 2 3 4
4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	4 3 2 1
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto , paso un mal rato para decirle que “NO”	4 3 2 1
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	4 3 2 1
7. Si en un restauran no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	1 2 3 4
8. A veces no se que decir a personas atractivas al sexo opuesto.	4 3 2 1
9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no se que decir.	4 3 2 1
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mi mismo	4 3 2 1
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	4 3 2 1
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	4 3 2 1

13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	4 3 2 1
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono , me cuesta mucho cortarla.	4 3 2 1
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden , no se como negarme.	4 3 2 1
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto , regreso allí a pedir el cambio correcto	1 2 3 4
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	4 3 2 1
18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	1 2 3 4
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	4 3 2 1
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas a tener que pasar por entrevistas personales.	4 3 2 1
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento o comprar algo.	4 3 2 1
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	4 3 2 1
23. Nunca se como “cortar “ a un amigo que habla mucho	4 3 2 1
24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una personas, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	4 3 2 1
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	1 2 3 4
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	4 3 2 1

27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	4 3 2 1
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	4 3 2 1
29. Me cuesta expresar mi opinión en grupos ( clase, reunión	4 3 2 1
30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	4 3 2 1
31. Me cuesta mucho expresar mi agresividad o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	4 3 2 1
32. Muchas veces prefiero ceder, callarme o "quitarme de en medio" para evitar problemas con otras personas.	4 3 2 1
33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	4 3 2 1
<b>TOTAL</b>	

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE TRUJILLO - 2006

Facilitador Ps. CESAR RUIZ ALVA - Docente de la Escuela de Psicología



## Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Julio Alberto Fernández Pinto y Héctor Macelo Echevarría Carlos ambos bachilleres en psicología de la Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú, bajo la dirección del Doctor Tito Cuentas Butrón, asesor de esta investigación.

Si usted accede a este estudio, se le pedirá participar en una escala y llenar una ficha de datos personales, la escala tendrá una duración aproximada de 30 a 45 minutos.

La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. La información se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si tiene alguna duda puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique de alguna forma. Si alguna de las preguntas le parece incomoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla.

Desde ya se agradece su participación.

Nombre: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma



