



**Caracterización de habilidades sociales en trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito, turístico y cultural de Riohacha**



**Juan Carlos Mendoza Jiménez**

**En cumplimiento de los requisitos para optar el título de Psicólogo**

**Facultad de psicología, Universidad Antonio Nariño**

**Asesora:**

**Ps. Sandra Milena Serrano Mora**

**Riohacha - La Guajira**

**2021**



## Dedicatoria

*Desde el fondo de mi corazón quiero expresar mi gratitud, esfuerzo y dedicación de este proyecto a Dios todo poderoso por ser El quien a todo momento me dio fuerzas para seguir adelante, quien fue mi refugio cuando me afligía en mis peores momentos y que a través de su santa palabra se reflejaba su amor por mí; Gracias rey amado por darme la oportunidad de ser lo que un día soñé y hoy en día me esfuerzo para ser mejor.*

***Gracias Papá Dios.***

*A mis padres por brindarme su ayuda desde el primer momento que tome la decisión de estudiar en la facultad; en especial a mi madre Fredefinda Jimenez quien fue mi apoyo y con su esfuerzo logro sacarme adelante , nunca me dio la espalda y estuvo conmigo hasta el final de mi vida académica, profesional y laboral. Fuiste, eres y seguirás siendo mi motivo para seguir adelante y verte celebrar conmigo por cada una de mis metas logradas.*

***¡Te amo mucho!***

*A mi ángel en el cielo, a ti abuelo que un día me dijiste que podía ser el mejor, gracias por que hoy sé que desde el cielo estas alegre porque recibí tu bendición.*

*A mi querida y amada novia Deyanira Aragón, quien hizo parte de mi proceso para alcanzar mis logros, quien nunca se cansó de apoyarme, motivarme y decirme que si podía lograrlo y que nunca desmayara sin primero intentarlo.*

***¡Los Adoro!***



## Agradecimientos

*Principalmente a Dios quien fue mi guía, me dio sabiduría y nunca soltó mi mano en los momentos más difíciles de mi vida académica y profesional.*

*A la Universidad Antonio Nariño por formar profesionales íntegros y con un alto desempeño en cuanto a calidad educativa, conocimiento científico y plan de estudios; a mis profesores que con su esfuerzo, esmero y dedicación lograron a hacerme entender el porqué de ejercer en esta profesión ayudando a los más necesitados y ayudándome desarrollar habilidades para tener una vida con mayor interés profesional.*

*A la Dra. María Pacheco y su esposo Vladimir O'rourke representantes legales de la empresa de Servicios M.V., quienes en su interés por creer en este proyecto y hacerme crecer como profesional permitieron la ejecución de este mismo en su prestigiosa empresa para optar por el título de psicólogo.*

*A mis compañeros de trabajo dentro de la facultad quienes con su granito de arena me permitieron crecer y madurar en lo académico; en especial a mis amigos y ahora colegas Aldonais Mejía y Ruperto Mendoza que me incentivaron y motivaron a lo largo de mi vida académica con cariño y aprecio, Los Quiero.*



**Aprobación**

**Nota de aceptación**

---

---

---

**Director**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

---



## Tabla de Contenido

Planteamiento del problema .....	13
Descripción.....	13
Objetivos.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos .....	18
Marco Conceptual.....	23
<i>Habilidades sociales</i> .....	23
<i>Habilidades sociales y el ámbito laboral</i> .....	25
Marco teórico.....	25
<i>Habilidades sociales</i> .....	25
<i>Dimensión ambiental</i> .....	25
<i>Dimensión personal</i> .....	25
<i>Primeras habilidades sociales</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>Habilidades sociales avanzadas</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>Habilidades para manejar sentimientos</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>Habilidades alternativas a la agresión</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>Habilidades para el manejo de estrés</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>Habilidades de planificación</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Caracterización de habilidades sociales .....	26

Dimensiones conductuales de las habilidades sociales .... **¡Error! Marcador no definido.**

Lineamiento de adquisición y afrontamiento de habilidades sociales.... **¡Error! Marcador no definido.**

Marco Legal.....	26
<i>Ley 1610 de 2013</i> .....	26
<i>Ley 1562 de 2012</i> .....	26
<i>Ley 1090 De 2006</i> .....	26
Marco contextual .....	26
<i>Misión</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>Visión</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>Valores corporativos</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Metodología.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tipo de Investigación .....	28
Población y muestra .....	28
Muestra .....	29
Fuentes de información .....	29
<i>Primaria</i> .....	29
<i>Secundaria</i> .....	29
Instrumento.....	30
<i>Cuestionario De Habilidades Sociales (CHASO)</i> .....	30



Procedimiento.....	30
Aspectos Éticos .....	31
<i>Resolución 8430 de 1993</i> .....	31
Resultados.....	32
Dimensión.....	34
<i>Interacción con personas</i> .....	34
<i>Defender los derechos</i> .....	35
<i>Hablar/interactuar en público</i> .....	37
Análisis y discusión.....	39
Conclusiones.....	41
Recomendaciones .....	43
Anexo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>Apendice 1: Consentimiento informado</i> .....	44
<i>Apendice 2: instrumentó aplicado</i> .....	47
<i>Apendice 3: tabulación de resultados</i> .....	53



## Lista de tablas

Tabla 1: Edad.....	32
Tabla 2: Nivel educativo.....	32
Tabla 3: Duración en la empresa.....	33
Tabla 4: interacción con personas .....	34
Tabla 5: Defender los derechos propios .....	35
Tabla 6: Hablar/interactuar con el publico .....	37



## Lista de figuras

Figura 1: nivel general de dimensiones.....	33
Figura 2: interacción con personas.....	34
Figura 3: Interacción con personas.....	34
Figura 4: Defender los derechos propios.....	35
Figura 5: Defender los derechos propios.....	36
Figura 6: Hablar/interactuar con el público.....	37
Figura 7: Hablar/interactuar con el público. Fuente: Elaboración propia .....	37



## Resumen

El presente proyecto se ubicó a características de habilidades sociales en un grupo de trabajadores. Con el objetivo de detallar las características de habilidades sociales en un conjunto de trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira. -El estudio se desplegó con un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, con diseño no experimental – transversal. El muestreo por conveniencia, participaron 10 trabajadores del área de servicios. El instrumento aplicado fue el cuestionario de habilidades sociales – CHASO. Dentro de los principales resultados se encontró que: en las dimensiones de interacción con otras personas la respuesta con mayor porcentaje fue la opción de casi siempre (35%), en la segunda dimensión el cual es defender los derechos la opción con mayor porcentaje (37%) fue siempre y la dimensión de interactuar con el público la opción más escogida fue la algunas veces (33%).

**Palabras claves:** Habilidades sociales, actitud de servicio, desarrollo laboral



## Abstrac

This project was aimed at describing the characteristics of social skills in a group of workers. With the objective of describing the characteristics of social skills in a group of workers in the service sector of a cleaning company in the tourist district of Riohacha in the department of La Guajira. The study was developed from a quantitative approach, descriptive in scope, with a non-experimental - cross-sectional design. The sampling was for convenience, 10 workers from the service area participated. The instrument applied was the social skills questionnaire - CHASO. Among the main results it was found that: in the dimensions of interaction with other people, the response with the highest percentage was the option of almost always (35%), in the second dimension which is to defend rights the option with the highest percentage (37 %) was always and the dimension of interacting with the public the most chosen option was sometimes (33%).

**Keywords:** Social skills, service attitude, job development



## Introducción

Las habilidades sociales son fundamental para la comunicación, facilitando el desarrollo, especialmente en el marco del desarrollo laboral de las personas. Capacidades se obtienen paulatinamente desde los primitivos años de existencia y se evidencian a lo largo de la vida del individuo tanto a nivel personal como social, éstas se hacen más evidentes en la vida adulta, concretamente en el ámbito laboral, que es uno de los escenarios de mayor desarrollo del ser humano, durante su vida adulta.

El presente proyecto refiere a los datos obtenidos en funcionarios de una empresa de aseo, el cual brinda sus servicios a la Clínica Renacer de Riohacha, del departamento de la Guajira. El objeto a estudiar es un grupo de trabajadores que, de manera coyuntural, han tenido que desempeñar sus actividades de servicio laboral, aún en medio de las condiciones de aislamiento y confinamiento, en las que el país ha estado desde el año 2020, por cuenta del virus Covid-19.

En este orden de ideas, medio de este escenario se hizo más pertinente que nunca, la tesis de estas habilidades sociales, en empresas donde el servicio constituye el eje central del trabajo. Esta investigación partió de este interés.

Se conceptualizo los términos que se adoptaron en el trascurso del proyecto, se analizó los datos obtenidos cuestionario de habilidades sociales (CHASO) y como estos afectan el ambiente laboral y la vida del individuo en general.



## Planteamiento del problema

### Descripción

Plantear estudios en el contexto laboral colombiano, supone plantear varios aspectos a tener en cuenta. Uno de ellos, tiene que ver con el acceso a oportunidades de estudio y trabajo y los rangos de edad en las que las personas ingresan a la vida laboral, tanto informal como formal. En este sentido, las habilidades personales y sociales con las que se pueda contar se terminan de afinar en medio de experiencias laborales.

Pero es importante revisar, el panorama de acceso a la educación y al mundo laboral en Colombia. Según en Colombia de 100 jóvenes el 56% no completan la educación secundaria, es decir el grado 11, mientras que el 62% que lograron terminar el bachillerato no logran ingresar a la educación superior, En otras palabras, solo 3 o 4 de cada 10 jóvenes bachilleres ingresan a la educación superior. Esto significa, que un gran porcentaje de jóvenes deben vincularse a actividades laborales, las cuales se relacionan con el área de servicios, en cuanto a asesoría de ventas, comercio, servicio al cliente, etc (Becerra, 2019).

El sector de servicio en el departamento de La Guajira aún se encuentra en crecimiento, empresas como el Cerrejón, el cual brinda ayuda económica al distrito con el objetivo de mantener el crecimiento el sector anteriormente mencionado. Por ende, se busca fortalecer a todas las habilidades de los empleados de este sector los cuales en su mayoría son jóvenes, el 69% se localizan entre las edades de 18 a 34 años, donde gran parte son novatos cara a la experiencia laboral. En este orden de ideas, gran parte del personal se encuentran con escasos habilidades para desempeñar en el ámbito laboral, entre esos se encuentran las habilidades sociales (Daza Benjumea, G. M., & Rodríguez Vargas, P. A. 2020).



Por lo tanto, se puede suponer que su ingreso al mundo laboral será desde muy temprana edad, afectando varios factores de sus vidas entre ellos y lo que plantea este proyecto son las habilidades sociales, así como afecta su desempeño en el ámbito laboral, ocupacional, como otros factores como en el plano personal y social.

El homosapien por naturaleza es un ser social, pero existen características que influyen en las formalizaciones de las habilidades sociales como lo pueden ser: lo biológico o genético, cultural o entorno social y familiar (Eceiza, Arrieta y Goñi, 2008). Por otro lado, Ursua (2000) logro identificar sus factores existentes en las características sociales, que son requeridos para la disminución de problemas en este ámbito a futuro, como puede ser: capacidad y soporte social, empleo del tiempo libre y buen uso de destrezas de resistencia de problemas. Por ende, Al no tener buen desarrollo de las características anteriormente mencionadas no se tiene un buen progreso de las habilidades sociales.

Según Susana Chamorro (2015) la calidad de las habilidades sociales en las empresas, donde los empleados deben de afrontar los distintos escenarios en lo social y económico, los cuales son retos donde la inteligencia social en las empresas es de sumo importancia. En los trabajos ya sea formal o informales existen dificultades para la interacción con los clientes o compañeros de trabajo llegando a perderlos y dificultando su creciente en el cómo empresas (cámara de comercio de Bogotá, 2020).

De igual forma, resalta cinco habilidades sociales importantes en las empresas que son: la capacidad de comunicación, el liderazgo, flexibilidad, resiliencia y trabajar con ilusión y pasión, las cuales, son características fundamentales para mantener un buen clima y rendimiento laboral.

En Suecia el 97,5% que las habilidades sociales son determinadas por medio de angustia social y cooperación social. Por otro lado, en Reino Unido existe una probabilidad de desempleo entre las edades de 26 años, emocionales son factores que inciden en su estado laboral. En Noruega un estudio realizado a adultos de 26 y 31 años de edad, existe una probabilidad muy alta de depresión, donde también se determinó que la falta autoconfianza y confianza influyen para el desarrollo de estas habilidades (Miyamoto, 2015).

Por otro lado, en España se realizó un entrenamiento de habilidades sociales y responsabilidad social corporativa, con estudio donde participaron 56 directores mientras que otro grupo fue integrado por 28 trabajadores. Donde se evidencio un resultado con sus aplicaciones particos donde se integra el desarrollo de estrategias de responsabilidad social (León, 2013).

En Argentina se desempeñó un estudio realizado a empleados de 18 a 25 años de edad que de igual forma cursan una licenciatura de psicología, se ejerció un inventario de habilidades sociales a 200 estudiantes anteriormente mencionados, por otra parte, se registró que la habilidad social de los estudiantes que se localizan en primer semestre se evidencio un alto índice (15%), en comparación con los de últimos semestres (7%). En México se realizó un estudio a 200 estudiantes entre hombres y mujeres para analizar sus habilidades sociales donde se determinó que los hombres tienen mayor habilidad social (23.42%) que de las mujeres (18.14%) (Morales, 2018).

Por otro lado, en Guatemala (2017) se realizó un estudio sobre habilidades sociales elaborado por Lopez, donde los sujetos con mayor de edad se evidencian mejores habilidades sociales en la empresa de quienes recién se incorporaban a esta, también



demonstraron buenas habilidades sociales. En ese sentido, en Ecuador se estudió las habilidades sociales en jóvenes de 15 a 18 años en el año 2013 realizado por Cabrera, donde resalta la categoría más mencionada como es el auto concepto general 43%, el auto concepto emocional 43% y la exploración de conflictos personas 14%.

En Perú, se indagó sobre habilidades sociales a un montón de profesionales de una institución donde 55% exponen mayor de habilidades sociales, el 35% un medio nivel de habilidades sociales y el 10% revelan bajo niveles de habilidades sociales, el resultado arrojó que un promedio de alto, medio y bajo (Sernaqué, 2019).

En Colombia se realizó un estudio a un colegio que demostró que los hombres jóvenes tienen un nivel muy bajo de habilidad social con 27,3% y el más alto fue de 70,5%, seguido de 60,5%, y finalizando en 34,2. En La Guajira y en la empresa de servicio de aseo que brinda sus servicios a la clínica renacer aún no se han realizado estudios relacionados con habilidades sociales sobre todo en el entorno laboral, pero algunos empleados manifiestan evitar el contacto directo o indirecto hacia los usuarios, evitando cualquier interacción social ya que podrían ser víctimas de rechazo por parte de los usuarios ya que estos empleados también atienden zonas de alto riesgo donde se podría contraer el virus covid-19. Es por esto por lo que los empleados en su padecer en dichos momentos niveles de motivación baja, sentimientos de rechazo, inseguridad al momento de realizar sus actividades o en su efecto temor a ser agredido de dicha forma que lo lleve a tomar decisiones que desfavorezcan la calidad de trabajo y el clima laboral dentro de la institución donde prestan los servicios de aseo.

Un estudio elaborado por alumnos de realizado por Cardoso Montoya en el 2019, determino que existen problemas de inadaptación social y problemas con la autoridad en

estudiantes de colegio y universidades privadas, pudiendo esta problemática influir en la adaptación de su vida laboral o cotidiana. (Cardoso, 2019).

Otro estudio realizado en el caribe colombiano se analizó sobre habilidades sociales en docentes de en el año 2009 dando como resultado que el 67% los docentes poseen un muy buen nivel de habilidades sociales, el 22% presentan habilidades sociales de nivel medio y el 11% presentan bajos niveles de habilidades sociales (Campo, 2009).

En atención a lo anteriormente expuesto, surge el siguiente interrogante:

¿Cuáles son las características de las habilidades sociales de los trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito, turístico y cultural de Riohacha?



## Objetivos

### Objetivo General

Analizar las características de habilidades sociales en un grupo de trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha.

### Objetivos Específicos

- Describir el perfil sociodemográfico de los participantes que desarrollan actividades laborales relacionadas con el área de servicios
- Identificar las dimensiones o aspectos sobresalientes en la estructura de habilidades sociales del participante que hacen parte del estudio
- Proponer lineamientos orientados al fortalecimiento de las habilidades sociales en los empleados del sector de servicio de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira.



## Justificación

Para comprender las habilidades sociales, se debe tener en cuenta que son un grupo de prácticas o cualidades como: comportamiento, pensamiento y emociones (Roca, 2014). El sentir de esta investigación es conocer como surgen las habilidades sociales y como se relacionan los trabajadores entre sí, como mejoraran su entorno laboral y social. Estas habilidades influyen a nivel personal en el asertividad, autoestima y la inteligencia emocional, como lo son los factores psicológicos: las reconocimientos, valores.

Dentro del ámbito social y laboral, esta investigación otorga conceptos para mejorar las conductas de habilidades sociales, brindando consigo nuevas teorías para los Psicólogos en su campo de laboral, mejorando consigo su conocimiento y fortaleciendo el tema a estudiar en el presente proyecto de la empresa donde labora. Por lo anterior, se considera que esta investigación reviste una importancia teórica, en tanto aporta al conocimiento de un concepto ampliamente estudiado por la Psicología, el de las habilidades sociales, pero en el marco de la vida laboral.

Por otro lado, en el ámbito académico brindando un proceso investigativo, con recursos teóricos y humanos para su desarrollo. Donde, se analizará las características de las habilidades sociales que afectan al objeto estudio del distrito, turístico y cultural de Riohacha. En lo profesional, otorga fundamentos esenciales de una habilidad social y sus características, que brindaran un aspecto psicológico más expresivo. Por otro lado, la investigación también tiene una relevancia práctica, porque también se pretende construir alternativas que puedan servir de referencia al sector servicios, con trato al desarrollo de habilidades sociales en el trabajo.



La caracterización del tema a estudiar en la empresa del sector de servicio es mejorar la productividad y la eficiencia, evidenciando un cambio notorio en su comportamiento, su cognición, autoestima y sobre todo en mejorar las relaciones entre los empleados y usuarios. Con esta investigación se espera que los equipos de trabajo dentro de la empresa de servicio de aseo que brinda sus servicios a la clínica renacer generen ambientes empáticos y capaces de trabajar colectivamente. También, es significativo ejecutar este tipo de investigaciones que favorecen el conocimiento de un concepto como el de en el ámbito del desempeño laboral. En este sentido, se pretende que esta investigación tenga también utilidad práctica, en la medida en que puede aportar al estudio e ejecución de estrategias de mejora.

Por otro lado, de la psicología organizacional que la comunicación es clave para la construcción de las empresas. El reconocimiento y desarrollo de las habilidades es fundamental, consigo se aumenta la confianza, el desarrollo de actividades, el relacionamiento, entre otras.

El presente tesis se adscribe a la línea de investigación esperanza y vida. Más concretamente se encuentra catalogado como: Cultura organizacional, facultamiento y perdurabilidad organizacional, de la facultad de psicología de la Universidad Antonio Nariño. Puesto que el presente proyecto trata sobre las que los empleados, indagando como este afecta el clima laboral y cuáles pueden ser las consecuencias que la empresa o los empleados pueden presentar.



## Marco Referencial

Eceiza, Arrieta y Goñi (2008) en unión efectuaron un estudio sobre habilidades sociales y argumentos de la conducta social, Con un enfoque cuantitativo participaron 358 alumnos de 1º, 2º y 3º; los cuales se dividían entre 311 mujeres y 47 hombres. Se aplicó El cuestionario de Dificultades interpersonales (CDI), se compone de 36 ítem donde se analiza el coeficiente fiabilidad, interacción con desconocidos y situación de consumo, se concluyó que la dificultad frente a la relación interpersonal se presente frente al déficit en las habilidades sociales o de ansiedad influido con la condiciones cognitivos o emocionales. El presente antecedentes brinda a la presente investigación nuevas teorías a nivel cognitivo entre los objetos a estudiar con alta y baja nivel social.

Gutiérrez y Expósito (2015) se realizaron la investigación sobre auto concepto, dificultades interpersonales, habilidades sociales y conductas asertivas en adolescentes. Con un enfoque cuantitativo se aplicó un instrumento a 142 alumnos de diferentes centros de educación secundaria de Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI). Las habilidades sociales no son dependientes del ámbito verbal, donde se puede determinar que las acciones son determinantes, de igual forma se entrenan para perfeccionarlas. Brindando a la presente investigación una perspectiva frente a las respuestas socio-emocional en jóvenes, frente a situaciones de riesgos y con carencia en la destreza de comportamiento conflictivo.

Contini, Coronel, Levin y Hormigo (2010) en conjunto estudiaron sobre Las habilidades sociales en contextos de pobreza. Un estudio preliminar con adolescentes de la Provincia de Tucumán, Con un enfoque cualitativa se aplicó una escala llamada: BAS – 3, Cuestionario Autoadministrable para adolescentes de 11 a 19 años. El cual evalúa 5

dimensiones de la conducta social consideración con los demás (Co), Autocontrol (Ac), Retraimiento social (Re), Ansiedad social/Timidez (At) y Liderazgo (Li); Se aplicó a 194 alumnos entre 11 y 12 años (48% hombres y 52% mujeres). Con lo que se llegó a la conclusión que no se encuentra diferencia de la escala según el género, exceptuando en la escala ansiedad social /timidez, el cual, es superior para las mujeres. Otorgando a la presente investigación, como prevalece las habilidades sociales, como se establecieron estas habilidades y el contexto en que se encuentran.

Braz, Cómodo, Prette, Pereira del Prette, del Fontaine, (2013) realizaron la investigación habilidades sociales e intergeneracionalidad en las relaciones familiares. Con un enfoque cuantitativo se aplicó dos inventarios: IHS-Del.Prette e IHSA-Del-Prette, los cuales se aplicaron a 142 estudiantes entre 12 a 17 años de escuelas privadas y públicas. Se concluyó que la familia es fundamental para la promoción de las habilidades sociales.

Martínez (2105) realizó el estudio sobre Jóvenes con discapacidad motora y redes sociales online, ¿nuevos espacios para el desarrollo de habilidades sociales, Con un enfoque cuantitativo se elaboró un cuestionario para evaluar las habilidades sociales denominado las habilidades sociales de Gismero, se aplicó a 134 jóvenes con discapacidad motora donde 76 son mujeres y 58 son hombres, por lo anterior se determinó las redes sociales facilitan en el desarrollo de las interacciones sociales y el desarrollo de las habilidades sociales. Proporcionando para otras investigaciones como las redes online.

Yarlaque (2017) el estudio propone unas estrategias de habilidades sociales basada en la teoría del aprendizaje social de Bandura, para mejorar las relaciones interpersonales en las estudiantes universitarias de la especialidad de educación inicial – lemm – fachse-unprg-2017. Con un enfoque cuantitativo se implementó un cuestionario a los estudiantes

de la facultad de ciencias histórico sociales y educación, donde, se obtuvo los siguientes resultados el 92% de los estudiantes manifiesta que no son capaces de hacer ni mantener amistades, 85% no pueden controlar las emociones y el 59% no pueden expresar sus emociones. Brindando a la presente investigación el desarrollo de conocimiento científico en el área de gestión institucional para el mejoramiento del clima organizacional, proporcionando un servicio de calidad.

### **Marco Conceptual**

En el siguiente apartado se definirán según autores los conceptos de habilidades sociales y el modelo humanista, para definir y tener claros las definiciones de las palabras claves del presente proyecto.

#### ***Habilidades sociales***

Las habilidades sociales cumplen ciertas características relacionados con las teorías de las competencias sociales como puede ser la empatía, asertividad, solución de problemas interpersonales, entre otros.

Así mismo, Geovanni y Milton, (2013) Sostienen que las habilidades sociales son adquiridas por experiencias vividas, es decir interactuar con su entorno ya sea directa o indirecta (observación), gracias a la interacción de un comportamiento determinado, es decir la interacción de otros determina del comportamiento del individuo determinado.

Las habilidades sociales son conductas las cuales son expresadas de forma oral y no oral, donde se alcanzan evidenciar en desiguales argumentos donde se encuentran la interacción de dos o más individuos. Estas, de igual forma, son respuestas específicas, pues su seguridad se encuentra ligada por el ambiente, determinadas frente a la interacción y



características que lo conforman. Estas son aprendidas por el medio donde el individuo se desarrolla, para que una conducta sea socialmente aceptada o eficiencia, cuenta con múltiples variables que afectan la forma en que un individuo se desarrolla socialmente (Gutiérrez y Delgado, 2017).

También, existen tres competencias en las habilidades sociales que son: competencia verbal, competencia no verbal y competencia paralingüística. Ballesteros y Gil (2002) señala que un buen desarrollo en la competencia verbal ocurre cuando la persona participa en un 50% de la conversación, por otro lado, en la competencia no verbal es buena cuando se mantiene contacto visual, la expresión verbal, la postura corporal, las manos y distancia o aproximada; por último en la competencia paralingüística se encuentra en las características de la voz como: la latencia, el espesor y el tono de voz son características que determinan un buen desarrollo de las habilidades sociales (Carrillo, 2015).

Según Caballero (1991) no se encuentra un determinado uso de las habilidades sociales, sino que las pautas conductuales determinadas por el individuo son las que ejercen su verdadero uso. A nivel personal la característica sociodemográfica como la edad, sexo o nivel educativo son características fundamentales el tipo o la forma de uso de las habilidades sociales (Pereira y espada, 2019).

Según Caballo (1993) y Casares (2004) las habilidades sociales permiten la resolución de las dificultades en el momento, en conjunto con la disminución de los Conflictos a futuro mientras que la persona respete las conductas de las otras personas. Unos de los ejemplos de las habilidades sociales es pedir por favor, expresar las emociones y solucionar problemas con algunos compañeros (Cohen y Coronel, 2009).



### ***Habilidades sociales y el ámbito laboral***

Según la UVN (202) El mayor nivel de conocimiento es esencial, puesto que si una compañía mantiene un buen flujo de información y una vínculo entre departamentos y partes de la unidad laboral. Lo anterior se logra gracias a las habilidades sociales que los empleados de la empresa y los líderes de estas mantienen y pieza clave para el buen desarrollo de la empresa.

#### **Marco teórico**

##### ***Habilidades sociales***

Cuando se inicia las habilidades sociales, no solo se obtienen nuevas habilidades sociales, sino que algunas se finalizan, brindando comportamiento sociales poco habilidosos. Según Dewerick (1986) existen una serie de espacios que intervienen en el desarrollo de habilidades:

- ***Dimensión ambiental***
  - Contexto familiar
  - Contexto escolar
  - Colectivo social
  
- ***Dimensión personal***
  - Componentes cognitivos
  - Componentes afectivos
  - Componentes conductuales

Por otro lado, se encuentran la clasificación de Arnold Goldstein (1978) se expresa la categorización de compendios de las habilidades sociales:



## **Caracterización de habilidades sociales**

Según Pedraza, Socarrás, Fragozo y Vergara (2014) Estas son repertorios de conductas adquiridas mediante el enseñanza, siendo una variable crítica en el proceso, en el ambiente interpersonal donde se desarrolle estudia el individuo. En cierto modo con una forma de respuesta concretas a situaciones específicas.

## **Marco Legal**

### ***Ley 1610 de 2013***

Se dicta y regulan los aspectos de inspecciones del trabajo y los cuerdos de formalización laboral.

### ***Ley 1562 de 2012***

Se modifica el sistema de registro laboral y material para la salud ocupacional.

### ***Ley 1090 De 2006***

Donde se dicta y se reglamenta la ejecución de la profesión de psicología, se encuentra el código deontológico y bioético, la utilización del consentimiento informado y el marco normativo para ejercer la psicología.

## **Marco contextual**

La empresa de aseo se denomina Servicios MV S.A.S ZOMAC presto del auxilio integral de aseo, cafetería y jardinería con suministro de equipos, insumos y elementos necesarios para la prestación del servicio a todo a toda empresa que lo requiere, a su vez cuentan con 12 trabajadores. Esta empresa fue creada en el año 2019 y presta sus servicios a la clínica renacer del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira. Esta



empresa tiene como objetivo: prestar del servicio integral de aseo, cafetería y jardinería con suministro de equipos, insumos y elementos necesarios para la prestación del servicio a toda empresa que lo requiera.



## Método

### Tipo de Investigación

La actual indagación manejó un guía cuantitativo con una trayectoria descriptiva, con un diseño no experimental transversal. Lo que significa que se hizo una medición en un momento determinado. Donde se presentó las respuestas a los objetivos donde se analizan los factores psicológicos que inciden en la falta de habilidades sociales de los trabajadores de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira.

Según Tamayo (2007) el enfoque cuantitativo trata sobre confirmar las teorías existentes por un conjunto de hipótesis frente al mismo tema, donde se obtienen las muestras ya sea aleatoria o con alguna característica para ser escogidos. Para un estudio cualitativo es necesario obtener hipótesis mediante la obtención la de una serie de teorías donde permite al investigador tener un punto de partida (López, 2011).

Según Hernández -Sampiere, Collado, Lucio, Valencia y Torres (1998) el estudio descriptivo presenta eventos, detallando la importancia, el motivo y como se manifiestan los determinados eventos de grupos, comunidades, entre otros, los cuales son motivo de análisis.

### Población y muestra

La población a estudiar fueron los 13 empleados del sector de servicio en una empresa de aseo con los cuales se recolectan información para caracterizar las habilidades sociales en un grupo de trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira.



## **Muestra**

La Muestra es un conjunto de individuos, universo o una población con quienes se desarrollara a cabo la investigación. Existe forma para acoger u lograr la muestra como formular, lógica, entre otros. La muestra es una porción característica de la población (López, P. L. 2004).

Se optó por un muestreo por conveniencia, dadas las condiciones actuales de aislamiento por la pandemia del Covid-19. Participaron 13 empleados.

## **Fuentes de información**

### ***Primaria***

Para el progreso de esta investigación es necesario la fuente de información primaria donde los 13 empleados de la empresa de aseo fue la población objeto de estudio, donde la observación directa y el instrumento psicológico, brindaran la información necesaria para el desarrollo de estudio.

### ***Secundaria***

Para la recolección de las fuentes secundarias es necesario la bibliografía, donde serán obtenidas mediante páginas de internet como: Google académico, la biblioteca virtual de la Universidad Antonio Nariño y sobre todo proyecto de grado alebrados con anterioridad y demás aspectos inmersos en la situación problema.



## **Instrumento**

### ***Cuestionario De Habilidades Sociales (CHASO)***

Este cuestionario presentaba anteriormente 116 ítems y 11 dimensiones, Mediante un análisis estadístico y reconocimiento clínica se minimizó a 15 ítems y 3 dimensiones. El cuestionario fue estandarizado en el pis de España, más concretamente en la ciudad de Granada, las dimensiones anteriormente nombradas son: interacción con personas, defender los derechos propios y hablar/interactuar en público. El modo de respuesta es de tipo Liker va del 1 al 5, todos los ítems se suman y a mayor puntuación mayor habilidad social (Caballo y Salazar, 2017). Se implementó a una población de 826 colaboradores de numerosas provincias españolas dando constancia de si fiabilidad y validez del presente instrumento.

El índice de fiabilidad es muy alto (alfa de Cronbach= 0,97 y fiabilidad de las dos mitades de Guttman= 0,96) y la valide (con la CSES,  $r= 0,77$ , RAS  $r= 0,66$  y con la subescala de asertividad o probabilidad de respuesta del AL,  $r=-0,49$ )

## **Procedimiento**

En el presente apartado se mencionarán los puntos clave para el progreso de la investigación.

Paso 1. Exposición de proyecto. Se socializo el proyecto para informar lo que se quiere lograr con el mismo.

Paso 2. Se realizaron las gestiones administrativas para la consecución del permiso de aplicación con los empleados de la empresa



Paso 3. Firma de Consentimiento Informado. Se deriva a la firma del consentimiento informado para avalar el acuerdo.

Paso 4. Aplicación del Instrumento para conocer los testimonios precisos para la investigación.

### **Aspectos Éticos**

Esta investigación tuvo en cuenta los criterios éticos que se han contemplado para la investigación en Psicología, también los principios de la bioética. Se tuvieron en cuenta los parámetros de la ley 1090 de 2006, no solo respetando la integridad de los participantes, garantizando el anonimato y asegurando la firma de consentimiento informado,

#### ***Resolución 8430 de 1993.***

Fundamenta investigaciones en la salud y seres humanos, donde se establece las reglas científicas, técnicas y administrativa para la investigación en salud. Donde dicta que toda investigación donde se encuentre el ser humano es objeto de estudio, se debe respetar su decencia y resguardo de los derechos y bienestar. También se debe proteger y reserva al sujeto a investigar, identificándolo solo si es requerido y este lo permita.



## Resultados

El presente inciso demuestra los resultados obtenidos por el cuestionario de habilidad social, los datos recogidos en el instrumento fueron tabulados y analizados a través de la aplicación PSPP y el programa Excel. A continuación, se presentarán las dimensiones de las habilidades sociales indagadas a través del instrumento, las cuales son: interacción con personas, defender los derechos propios y hablar/interactuar en público.

Mediante la aplicación de la prueba, de los 13 encuestados 3 (23%) son de sexo femenino y 10 (77%) restante son de sexo masculino, con un lapso de edad 21 a los 33 años de edad. De igual forma, el nivel educativo presentado en los participantes es: básica primaria 2(15%), Secundaria 5(38%), Pregrado 5(38%) y posgrado 1(8%); por lo anterior se puede deducir que en su mayoría se encuentran ubicado entre secundaria y pregrados, pero una pequeña parte de los participantes 3 en total, se encuentran ubicados dentro de la educación primaria (2, 15%) y posgrado (1, 8%).

*Tabla 1: Edad*

Edad	Total
Edad mínima	21
Edad máxima	49

**Fuente:** Elaboración propia

*Tabla 2: Nivel educativo*

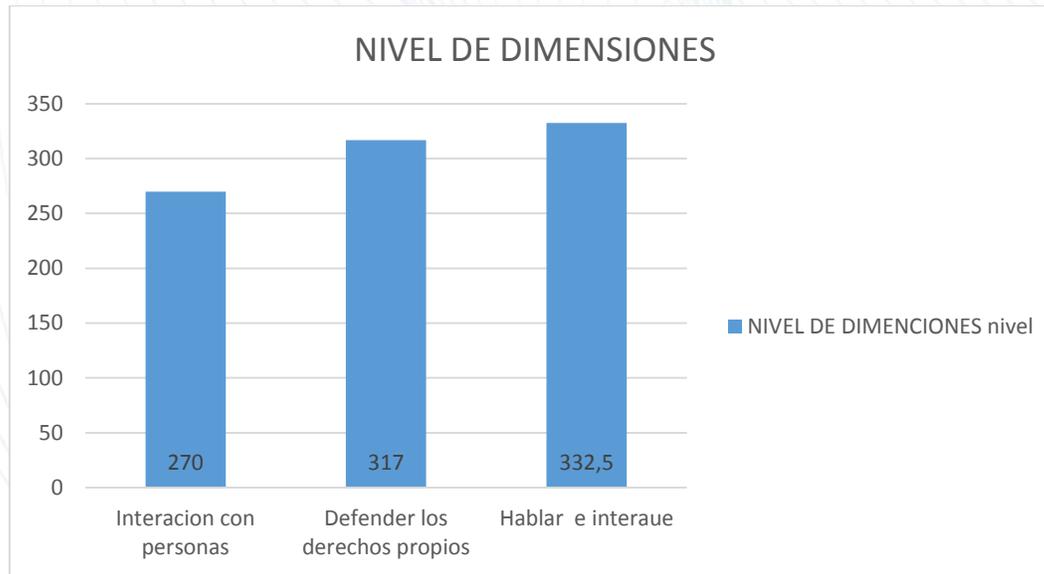
Nivel educativo	Frecuencia	Promedio
Primaria	2	15%
Secundaria	5	38%
Pregrado	5	38%
Posgrado	1	8%
Total	13	100%

**Fuente:** Elaboración propia

*Tabla 3: Duración en la empresa*

Duración en la empresa por año	año
Duración mínima	1
Duración máxima	10

**Fuente:** Elaboración propia



*Mendoza. (2021). Figura 1: nivel general de dimensiones. Fuente: Elaboración propia.*

Al analizar las dimensiones en general en la figura 1 anterior se puede evidenciar que los resultados y analizar las dimensiones de habilidades sociales de los participantes, sobresale la capacidad de hablar e interactuar con otros, así como defender los derechos propios. De igual forma, se evidencia que la habilidad de menor desarrollo es la interacción con personas.

Por otro lado, los perfiles sociodemográfico se evidencia que existe mayor cantidad de hombres que mujeres, los cuales se encuentran entre las edad de 21 a 49 años de edad y finalizando en los años que llevan en la empresa donde varían entre 1 a 10 años de duración en esta.



**Dimensión**

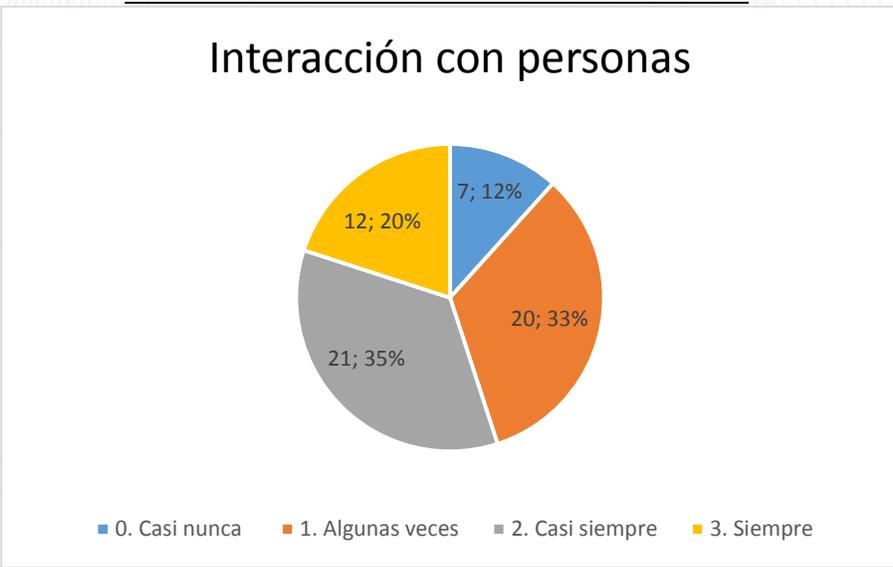
**Interacción con personas**



Mendoza. (2021)Figura 2: interacción con personas. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4: interacción con personas

Percepción	Frecuencia	Promedio
0. Casi nunca	7	12%
1. Algunas veces	20	33%
2. Casi siempre	21	35%
3. Siempre	12	20%
Total	60	100%



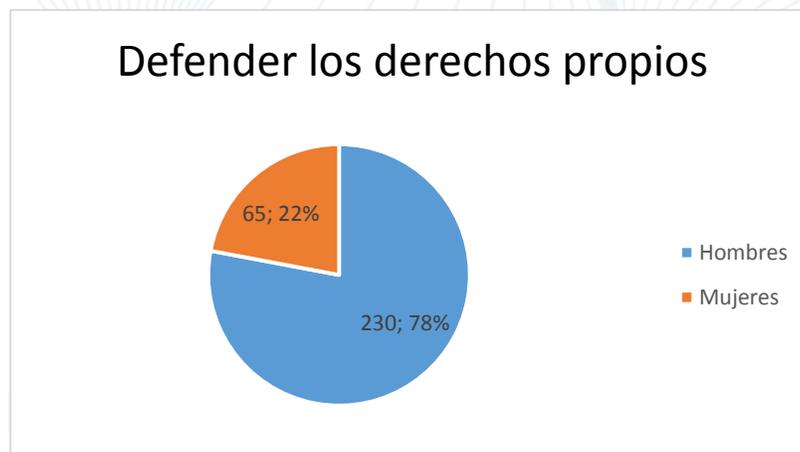
Mendoza. (2021). Figura 3: Interacción con personas. Fuente: Elaboración propia.

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Al analizar la dimensión 1, sobre la interacción con personas el 35% casi siempre logran la interacción con otras personas, lo cual se puede deducir que más de la mitad de los encuestados consiguen la interacción con allegados y personas desconocidas, mientras que el 33% manifiestan que algunas veces logran la interacción. En este inciso los hombres (78%) presentaron mayor nivel con las interacciones con otras personas, a diferencia de las mujeres (22%) quienes al hacer poca presente un menos índice que los del sexo contrario, pero presentaron en conjunto niveles normales de interacción con otros individuos.

Lo anterior se puede deducir que la interacción con otras personas se logra, pero no en todas las ocasiones, por ende, factores como la inseguridad y desconfianza permite la falta de interacción en los participantes.

### *Defender los derechos*



Mendoza. (2021). Figura 4: Defender los derechos propios. Fuente: Elaboración propia

Tabla 5: Defender los derechos propios

Percepción	Frecuencia	Promedio
0. Casi nunca	4	7%
1. Algunas veces	18	30%
2. Casi siempre	16	27%
3. Siempre	22	37%
Total	60	100%

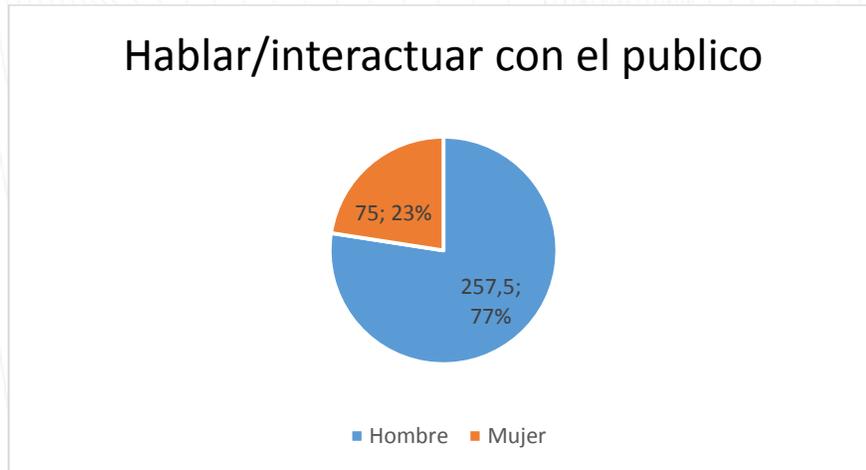


Mendoza. (2021). Figura 5: Defender los derechos propios. Fuente: Elaboración propia

Defender los derechos presenta un mayor porcentaje a diferencia de la dimensión anterior, esta dimensión refiere a las personas que permiten la manipulación de otras personas, las burlas, entre otras características que el individuos frente a otros. La respuesta siempre presenta un 37% demuestra que la mayoría de los encuestados defiende sus derechos frente a otros, mientras que el 18% respondió algunas veces defiende sus derechos. Los resultados demuestran que en determinadas ocasiones las personas no defienden sus derechos, pero en su gran mayoría si lo hacen. Por otro lado, evidenció mucha diferencia con el anterior, los de sexo femenino (22%) y hombres (78%), se deduce un buen nivel al defender sus derechos.



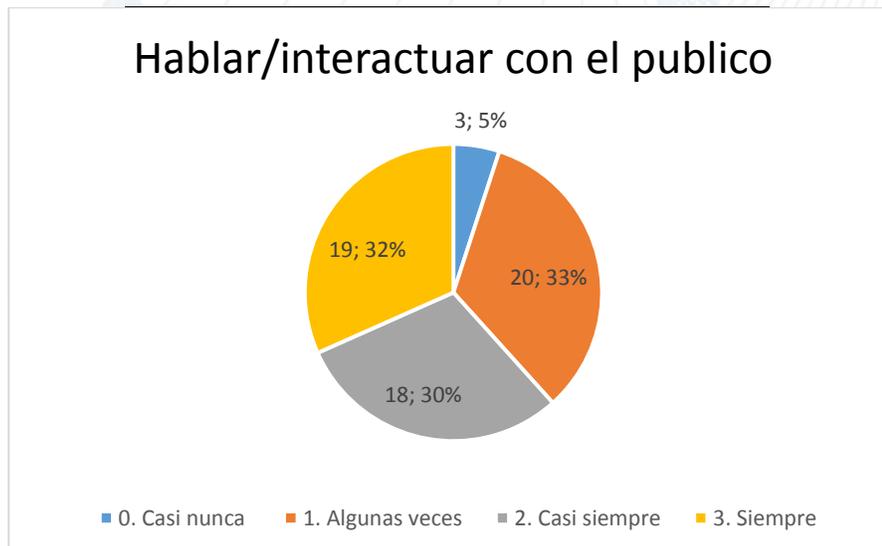
### Hablar/interactuar en público



Mendoza. (2021). Figura 6: Hablar/interactuar con el público. Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Hablar/interactuar con el publico

Percepción	Frecuencia	Promedio
0. Casi nunca	3	5%
1. Algunas veces	20	33%
2. Casi siempre	18	30%
3. Siempre	19	32%
Total	60	100%



Mendoza. (2021). Figura 7: Hablar/interactuar con el público. Fuente: Elaboración propia

**Fuente:** Elaboración propia.

Frente a la interacción en público es evidente las diferencia con las dimensiones anteriores, el 33% respondió que algunas veces y el 32% respondió la opción siempre. Se puede evidenciar que los participantes evitan la interacción con el público, mientras que el otro porcentaje no lo hacen, al contrario en cierto modo lo prefieren. Ambos sexos presentaron un nivel relativamente bueno con la interacción del público los hombres (77%) y las mujeres (23%). Siendo evidente el nivel relativamente bueno con que presenta los sujetos al momento de interactuar con el público, aunque la mayoría no lo prefieren, pero al momento de realizarlo son capaces de ejercer esta interacción.



## Discusión

De forma general se puede afirmar que los resultados arrojados por el instrumento CHASO, el cual fue utilizado en la investigación donde se evidencio las habilidades sociales desempeñado por los empleados por cada empleado de la empresa de servicio.

Se afirmar que las habilidades sociales según la teoría de Geovanni y Milton, (2013) son adquiridas mediante la interacción con el entorno de forma directa o indirecta, por ende el comportamiento es fundamental, frente a al contesto de los empleados al momento de interactuar con otras personas o usuarios de la empresa esta determina el comportamiento del individuo al interactuar con ellos. Es decir, si un usuario es amable con el empleado, este puede que responda igual o de una forma completamente contraria a la conducta del usuario. Por lo deducido anteriormente, se puede afirmar que la teoría de los autores dichos anteriormente es verdadera.

La teoría de Ballesteros y Gil (2002) señala que las competencias verbales, no verbales y la paralingüística. Estas competencias se desarrollan cuando una persona interactúa un 50% en la conversación, por lo anterior y los resultados obtenidos demuestró que lo anterior es verdad, la mayoría de los participantes demuestran un alto nivel en la interacción con otros individuos, frente la dimensión de interacción con otras personas y con el público.

De igual forma, la teoría de Caballo (2017) y Casares (2004) las habilidades sociales permiten la resolución de conflictos y la disminución de estos, este se evidencia en cierta forma con la dimensión de proteger los derechos propios, lo cual en algunas ocasiones los participantes pueden evitar una discusión con la protección de sus derechos o no. Para finalizar, el campo laboral también se ve afectado por las habilidades sociales,



pero los empleados al tener un buen nivel frente a estos presentan un buen entorno en su ámbito laboral, la teoría planteada con anterioridad fue planteada por UVN (2020).



## Conclusiones

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal describir las características de habilidades sociales en un grupo de trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira. El instrumento utilizado permite la caracterización de las habilidades sociales y como estos se desarrollan en los empleados de la empresa.

Por lo anterior, se analizaron los resultados obtenidos del instrumento se evidencia que en las dimensiones frente a las habilidades sociales se evidencian buenos niveles independientemente de su edad, sexo o año que dure en la empresa. Pero la interacción de los empleados a pesar de ser buena, se encuentra en un nivel un poco bajo, en la dimensión de interacción con persona y el público en general.

Los perfiles sociodemográficos se evidencia que existe mayor cantidad de hombres que mujeres, los cuales se encuentran entre las edades de 21 a 49 años de edad y finalizando en los años que llevan en la empresa donde varían entre 1 a 10 años de duración en esta. En cada dimensión analizada, los del género masculino presentaron mayor porcentaje a diferencia del sexo femenino, pero cabe resaltar que los hombres son mayoría y por ende tienden a presentar mayores datos.

Por otro lado, las dimensiones estudiadas en el presente estudio según Dewerick (1986) fue la dimensión personal, el cual gracias a las habilidades sociales son buenas, presentan altibajos, pero en el nivel general son buenas para el conjunto de empleados que ejercen sus funciones, pero eso no evita que se pueda mejorar para mantener los niveles de habilidad social.



Frente al fortalecimiento de las habilidades sociales según Ruiz, Díaz y Villalobos (2012) es necesario a estimulación cognitiva y emocional, esto es mayormente necesarios para las personas que han presentaron bajos índices de habilidades sociales y quienes necesitan fortalecer estas.



## Recomendaciones

Frente a los resultados de la investigación se recomienda:

Continuar una línea de investigación que vincule las condiciones socio-culturales, el acceso a la educación y el ingreso temprano al mundo laboral y el desarrollo de habilidades sociales que son garantes del desempeño de la persona en diferentes ámbitos.

Desarrollar frente a la Psicología organizacional del programa de Psicología UAN diferentes espacios de estudio relacionado a las habilidades sociales y el mundo laboral.

También articular acciones de extensión que puedan ofertar a las empresas de servicios, experiencias de fortalecimiento de habilidades sociales para aquellos jóvenes que ingresan tempranamente al mundo laboral.

Se recomienda al Servicios MV S.A.S ZOMAC seguir implementando estrategias que accedan el aumento de las habilidades sociales por parte de todos los funcionarios tanto hombres como mujeres, con el fin de evitar alteraciones en los niveles de la habilidad social. Creando un equipo sólido donde se sientan bien consigo mismo, compañeros y los usuarios a quienes les presentan los servicios.

De acuerdo a la dimensión de interacción con el público y personas, es relevante trabajar, motivarse e implementar estrategias que no solo permitan la satisfacción individual sino también la satisfacción del grupo en general, desarrollando consigo una buena interacción a nivel interno y externo de la empresa.

## Apéndices

### Apéndice 1: Consentimiento informado



Consentimiento informado para participar en el proyecto de investigación:

**Caracterización de habilidades sociales en un grupo de trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira.**

Esta investigación, se desarrolla en el marco del trabajo de grado para optar el título de psicólogo de la Universidad Antonio Nariño y su objetivo es: Describir las características de habilidades sociales en un grupo de trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira.

El presente protocolo hace parte del estudio mencionado anteriormente, su identificación se mantendrá de forma anónima y su participación es de carácter voluntario.

**PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:** La información a la cual se tenga acceso en virtud y con ocasión del presente proyecto de investigación, será utilizada por las partes con estricto cumplimiento con lo preceptuado en las normas constitucionales, legales y desarrollos jurisprudenciales en materia de protección de DATOS PERSONALES - HABEAS DATA. Este estudio es liderado por **JUAN CARLOS MENDOZA JIMENEZ** estudiante de psicología de la Universidad Antonio Nariño, quien atenderá cualquier requerimiento que surja de la realización de los procedimientos descritos. Favor comunicarse al correo electrónico: [jmcroloza54@uan.edu.co](mailto:jmcroloza54@uan.edu.co). Si acepta participar, es fundamental obtener de manera escrita su consentimiento, para lo cual le solicito que complete la siguiente información y firme.

Yo, ANTONIO MARIA ROMEL CADILLO Identificación con C.C (X) / CE ( )  
No 1118805966 estoy de acuerdo con mi participación en este estudio y acepto que mis resultados sean utilizados para esta investigación. Además, he tenido la oportunidad de aclarar las dudas que he tenido al respecto, se me han respondido a satisfacción y tengo claro que podré realizar las preguntas que me surjan después de terminada mi participación y a quién(es) dirigir las.

Firma del Participante: ACADILLO  
C.C. No. 1118805966

Firma del Investigador: Juan C. Mendoza  
C.C. No. 1142743754

Fecha: 9 Abril - 2021



**Consentimiento informado para participar en el proyecto de investigación:**

**Caracterización de habilidades sociales en un grupo de trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira.**

Esta investigación, se desarrolla en el marco del trabajo de grado para optar el título de psicólogo de la Universidad Antonio Nariño y su objetivo es: Describir las características de habilidades sociales en un grupo de trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira.

El presente protocolo hace parte del estudio mencionado anteriormente, su identificación se mantendrá de forma anónima y su participación es de carácter voluntario.

**PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:** La información a la cual se tenga acceso en virtud y con ocasión del presente proyecto de investigación, será utilizada por las partes con estricto cumplimiento con lo preceptado en las normas constitucionales, legales y desarrollos jurisprudenciales en materia de protección de DATOS PERSONALES - HABEAS DATA. Este estudio es liderado por **JUAN CARLOS MENDOZA JIMENEZ** estudiante de psicología de la Universidad Antonio Nariño, quien atenderá cualquier requerimiento que surja de la realización de los procedimientos descritos. Favor comunicarse al correo electrónico: [jmendoza34@uan.edu.co](mailto:jmendoza34@uan.edu.co). Si acepta participar, es fundamental obtener de manera escrita su consentimiento, para lo cual le solicito que complete la siguiente información y firme.

Yo, Juan LOPEZ Identificado con C.C ( ) / CE ( )  
No 1049928044 estoy de acuerdo con mi participación en este estudio y acepto que mis resultados sean utilizados para esta investigación. Además, he tenido la oportunidad de aclarar las dudas que he tenido al respecto, se me han respondido a satisfacción y tengo claro que podré realizar las preguntas que me surjan después de terminada mi participación y a quién(es) dirigirlas.

Firma del Participante: Juan  
C.C. No 1049928044

Firma del Investigador: Juan C. Mendoza  
C.C. No 7748143754

Fecha: 13/04/20

www.uan.edu.co / Calle 58a # 37 - 94 Bogotá - Colombia



**Consentimiento informado para participar en el proyecto de investigación:**

**Caracterización de habilidades sociales en un grupo de trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira.**

Esta investigación, se desarrolla en el marco del trabajo de grado para optar el título de psicólogo de la Universidad Antonio Narino y su objetivo es: Describir las características de habilidades sociales en un grupo de trabajadores del sector servicios de una empresa de aseo del distrito turístico de Riohacha del departamento de La Guajira.

El presente protocolo hace parte del estudio mencionado anteriormente, su identificación se mantendrá de forma anónima y su participación es de carácter voluntario.

**PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:** La información a la cual se tenga acceso en virtud y con ocasión del presente proyecto de investigación, será utilizada por las partes con estricto cumplimiento con lo preceptuado en las normas constitucionales, legales y desarrollos jurisprudenciales en materia de protección de DATOS PERSONALES - HABEAS DATA Este estudio es liderado por **JUAN CARLOS MENDOZA JIMENEZ** estudiante de psicología de la Universidad Antonio Narino, quien atenderá cualquier requerimiento que surja de la realización de los procedimientos descritos. Favor comunicarse al correo electrónico: [jmendoza54@uan.edu.co](mailto:jmendoza54@uan.edu.co). Si acepta participar, es fundamental obtener de manera escrita su consentimiento, para lo cual le solicito que complete la siguiente información y firme.

Yo, Yuliana Beatriz Lindante Blandino identificado con C.C (x) / CE ( )  
 No. 1.093.804.294 estoy de acuerdo con mi participación en este estudio y acepto que mis resultados sean utilizados para esta investigación. Además, he tenido la oportunidad de aclarar las dudas que he tenido al respecto, se me han respondido a satisfacción y tengo claro que podré realizar las preguntas que me surjan después de terminada mi participación y a quién(es) dirigirlas.

Firma del Participante:

C.C. No. 1.093.804.294 de Silvia (Mds)

Firma del Investigador: Juan C. Mendoza

C.C. No. 1.142.143.754

Fecha: \_\_\_\_\_

## Apéndice 2: instrumentó aplicado

### Cuestionario de Habilidades Sociales

Nombre y Apellidos: Antonio GÓMEZ RANILLO Edad: 36  
 Cargo: Servicio General Empresa: MV

Instrucciones: Segun las situaciones en las que nos encontremos ante los/as demás solemos responder de forma distinta. Así nuestras conductas desarrolladas en tales situaciones determinan el mayor o menor grado de adaptación con respecto a los grupos con los que nos relacionamos (familia, amigos/as, compañeros/as, etc.) y esto nos hará sentirnos más o menos aceptados/as, estar más o menos relajados/as, o ser más o menos felices.

- Marca con una equis (X) la casilla correspondiente según le ocurra a usted: SIEMPRE/CASI SIEMPRE/ALGUNAS VECES o CASI NUNCA lo que se indica en cada situación.
- Por favor, conteste a TODOS los apartados con sinceridad.

SITUACIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
1. Cuando alguien me gana, o a mi equipo, en un juego o competición, lo felicito al terminar.	X	2	1	0
2. Suelo pedir ayuda a mis amigos/as cuando estoy en un apuro.	X	2	1	0
3. Si alguien me gasta una broma pesada, le expreso mi fastidio.	3	X	1	0
4. Cuando se expresan opiniones con las que no estoy de acuerdo, manifiesto mi opinión fundamentándola con razones.	3	2	X	0
5. Me resulta fácil iniciar y mantener una conversación con una persona desconocida.	3	2	X	0
6. Si mis padres o algún/a profesor/a afirman algo que considero equivocado, intento rebatírselo.	3	X	1	0

-Grupo Ambez@r- Recursos para la atención a la diversidad.-Materiales para la Práctica Orientadora-

7. Pregunto cuando no entiendo algo en clase.	X	2	1	0
8. Suelo pedir disculpas cuando reconozco internamente que me he equivocado.	X	2	1	0
9. Cuando en un grupo se habla mal de un/a amigo/a, lo defiendo aún en contra de los demás.	X	2	1	0
10. Escucho a la persona que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	2	X	1	0
11. Cuando un/a amigo/a me hace una "faena", le expreso mi malestar sin ocultar lo molesto que me siento.	X	2	1	0
12. Manifiesto mis opiniones ante mis padres, aunque prevea que puede haber desacuerdos.	X	2	1	0
13. Participo en los coloquios cuando creo que tengo algo que aportar.	X	2	1	0
14. Si veo que una persona actúa de forma injusta, se lo hago saber.	X	2	1	0
15. Cuando alguien me interrumpe al estar hablando yo, le digo que me deje terminar y respete su turno.	2	X	1	0

Suma total de las puntuaciones correspondientes a las casillas marcadas:

37

*Criterios de corrección:*

Se suman todos los puntos asignados a cada cuestión y se multiplica por 5 y se divide entre 2, obteniendo así el porcentaje de conducta socialmente hábil en las situaciones que recoge el cuestionario.

SUMA TOTAL: 37 x 5:2 = 92,5 % DE CONDUCTA SOCIALMENTE HÁBIL

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

-Grupo Ambiz@r- Recursos para la atención a la diversidad.-Materiales para la Práctica Orientadora-

## Cuestionario de Habilidades Sociales

Nombre y Apellidos: Ram Edad: 32

Cargo: Servicios Varios Empresa: MV

Instrucciones: Según las situaciones sociales que nos encontremos ante los/as demás solemos responder de forma distinta. Así nuestras conductas desarrolladas en tales situaciones determinan el mayor o menor grado de adaptación con respecto a los grupos con los que nos relacionamos (familia, amigos/as, compañeros/as, etc.) y esto nos hará sentirnos más o menos aceptados/as, estar más o menos relajados/as, o ser más o menos felices.

- Marca con una equis (X) la casilla correspondiente según le ocurra a usted: SIEMPRE/CASI SIEMPRE/ALGUNAS VECES o CASI NUNCA lo que se indica en cada situación.
- Por favor, conteste a TODOS los apartados con sinceridad.

SITUACIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
1. Cuando alguien me gana, o a mi equipo, en un juego o competición, lo felicito al terminar.	X	2	1	0
2. Suelo pedir ayuda a mis amigos/as cuando estoy en un apuro.	3	2	X	0
3. Si alguien me gasta una broma pesada, le expreso mi fastidio.	X	2	1	0
4. Cuando se expresan opiniones con las que no estoy de acuerdo, manifiesto mi opinión fundamentándola con razones.	3	2	X	0
5. Me resulta fácil iniciar y mantener una conversación con una persona desconocida.	3	2	X	0
6. Si mis padres o algún/a precursor/a afirman algo que considero equivocado, intento rebatírselo.	3	2	1	X

-Grupo Améz@r- Recursos para la atención a la diversidad. -Materiales para la Práctica Orientadora-

7. Pregunto cuando no entiendo algo en clase.	3	2	X	1
8. Suelo pedir disculpas cuando reconozco internamente que me he equivocado.	3	2	X	0
9. Cuando en un grupo se habla mal de un/a amigo/a, lo defiendo aún en contra de los demás.	3	2	X	0
10. Escucho a la persona que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	X	2	1	0
11. Cuando un/a amigo/a me hace una "faena", le expreso mi malestar sin ocultar lo molesto que me siento.	X	2	1	0
12. Manifiesto mis opiniones ante mis padres, aunque prevea que puede haber desacuerdos.	3	2	X	0
13. Participo en los coloquios cuando creo que tengo algo que aportar.	3	2	X	0
14. Si veo que una persona actúa de forma injusta, se lo hago saber.	X	2	1	0
15. Cuando alguien me interrumpe al estar hablando yo, le digo que me deje terminar y respete su turno.	3	2	X	0

Suma total de las puntuaciones correspondientes a las casillas marcadas:

24

*Criterios de corrección:*

Se suman todos los puntos asignados a cada cuestión y se multiplica por 5 y se divide entre 2, obteniendo así el porcentaje de conducta socialmente hábil en las situaciones que recoge el cuestionario.

SUMA TOTAL: 24 x 5:2 = 60 % DE CONDUCTA SOCIALMENTE HÁBIL

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

-Grupo Ambé@r- Recursos para la atención a la diversidad -Materiales para la Práctica Orientadora-

## Cuestionario de Habilidades Sociales

Nombre y Apellidos: Cujubara Beatriz Lindante Polanco Edad: 33  
 Cargo: Aux. talento humano Empresa: Servicios MV

Instrucciones: Según las situaciones en las que nos encontremos ante los/as demás solemos responder de forma distinta. Así nuestras conductas desarrolladas en tales situaciones determinan el mayor o menor grado de adaptación con respecto a los grupos con los que nos relacionamos (familia, amigos/as, compañeros/as, etc.) y esto nos hará sentirnos más o menos aceptados/as, estar más o menos relajados/as, o ser más o menos felices.

- Marca con una equis (X) la casilla correspondiente según le ocurra a usted: SIEMPRE/CASI SIEMPRE/ALGUNAS VECES o CASI NUNCA lo que se indica en cada situación.
- Por favor, conteste a TODOS los apartados con sinceridad.

SITUACIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
1. Cuando alguien me gana, o a mi equipo, en un juego o competición, lo felicito al terminar.	3	2	X	0
2. Suelo pedir ayuda a mis amigos/as cuando estoy en un apuro.	3	2	X	0
3. Si alguien me gasta una broma pesada, le expreso mi fastidio.	3	X	1	0
4. Cuando se expresan opiniones con las que no estoy de acuerdo, manifiesto mi opinión fundamentándola con razones.	3	X	1	0
5. Me resulta fácil iniciar y mantener una conversación con una persona desconocida.	3	X	1	0
6. Si mis padres o algún/a profesor/a afirman algo que considero equivocado, intento rebatírselo.	3	X	1	0

-Grupo Ambez@In- Recursos para la atención a la Universidad - Materiales para la Práctica Orientadora-

7. Pregunto cuando no entiendo algo en clase.	3	X	2	1	0
8. Suelo pedir disculpas cuando reconozco internamente que me he equivocado.	X	2	1	0	
9. Cuando en un grupo se habla mal de un/a amigo/a, lo defiendo aún en contra de los demás.	3	X	2	1	0
10. Escucho a la persona que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	3	2	X	1	0
11. Cuando un/a amigo/a me hace una "faena", le expreso mi malestar sin ocultar lo molesto que me siento.	X	2	1	0	
12. Manifiesto mis opiniones ante mis padres, aunque prevea que puede haber desacuerdos.	X	2	1	0	
13. Participo en los coloquios cuando creo que tengo algo que aportar.	3	X	2	1	0
14. Si veo que una persona actúa de forma injusta, se lo hago saber.	3	2	X	1	0
15. Cuando alguien me interrumpe al estar hablando yo, le digo que me deje terminar y respete su turno.	X	2	1	0	

Suma total de las puntuaciones correspondientes a las casillas marcadas:

30

*Criterios de corrección:*

Se suman todos los puntos asignados a cada cuestión y se multiplica por 5 y se divide entre 2, obteniendo así el porcentaje de conducta socialmente hábil en las situaciones que recoge el cuestionario.

SUMA TOTAL: 30 x 5:2 = 75 % DE CONDUCTA SOCIALMENTE HÁBIL

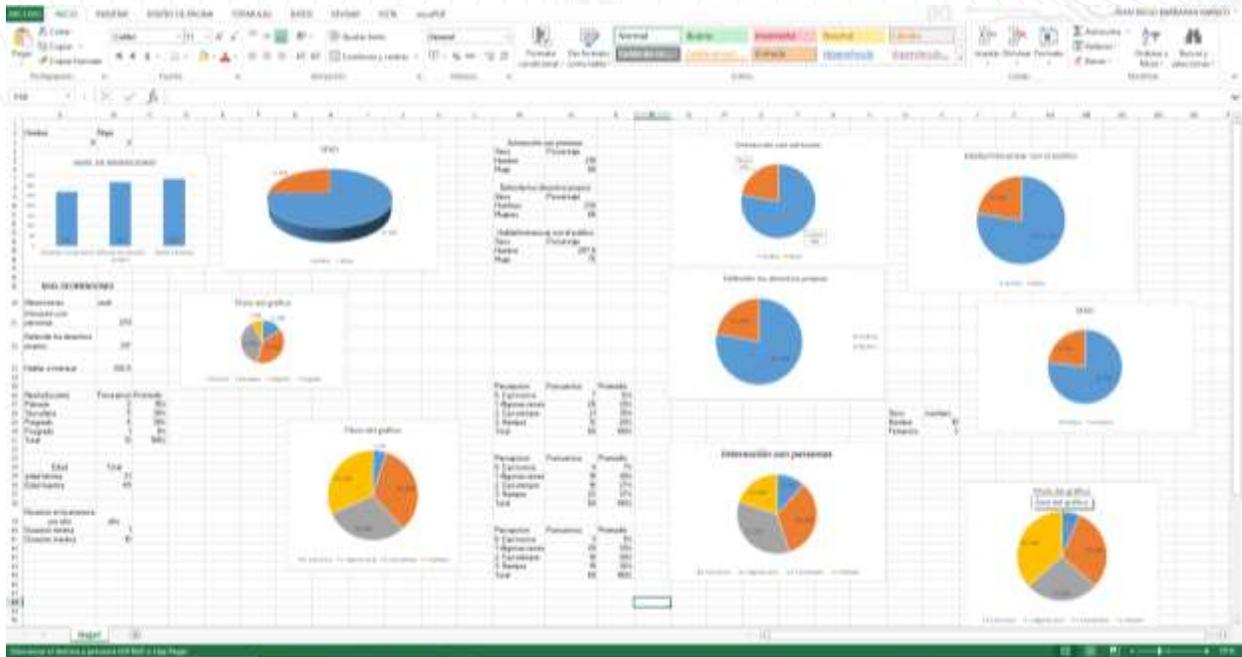
¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

-Grupo Ambiz@r- Recursos para la atención a la diversidad. \* Materiales para la Práctica Orientadora.



Apéndice 3: tabulación de resultados

Caso	SEXO	EDAD	CARGO	PRELUD	PRELUD	PRETRES	PREQUAT	PRECENC	PRESEDI	PRESETE	PREOCH	PREHUY	PREDEZ	PRESENC	PRESECI	PRETRIC	PRECATO	PREQUEN	Result	Barrotes
1	HOMBRE	36	GERENTE	3	-3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	Pregrado	10
2	HOMBRE	40	SERVICIO GENERAL	2	3	1	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	secundari	5
3	HOMBRE	34	COORDINADOR	3	3	6	1	2	1	3	2	3	1	3	2	3	2	Pregrado	2	
4	HOMBRE	21	SERVICIO GENERAL	8	1	8	1	2	8	2	3	2	3	0	2	1	1	2	primaria	1
5	HOMBRE	28	GERENTE	1	2	3	1	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	Pregrado	3
6	HOMBRE	32	SERVICIO GENERAL	3	1	3	1	1	0	1	1	1	3	3	1	1	3	1	secundari	3
7	HOMBRE	31	OPERARIO DE SERVICIO	1	1	8	1	8	6	1	3	1	1	1	2	0	2	0	secundari	1
8	MUJER	34	DIRECTOR	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	pregrado	2
9	MUJER	49	SUPERVISORA	2	1	1	3	8	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	Pregrado	10
10	HOMBRE	27	OPERARIO	1	2	1	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	secundari	4
11	MUJER	33	TALENTO	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	3	Pregrado	1
12	MUJER	29	SERVICIO GENERAL	2	1	2	6	2	2	9	3	3	1	1	1	2	1	1	secundari	9
13																				





## Referencias

- Becerra Laura. (2019). De cada 100 colombianos, 56 no logran llegar a completar su educación secundaria. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/economia/de-cada-100-colombianos-56-no-logran-llegar-a-completar-su-educacion-secundaria-2600921>
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A. K., Benavides, V., & Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Psicoespacios*, 11(18), 133-147.
- Bouret, P., Álvarez, A., García, M., González, M., Hernández, V., Martínez, A., ... & Vargas, Y. (2009). Teorías y técnicas del humanismo. Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/articulos/2009/09/TeoriasTecnicasHumanismo.shtml>.
- Braz, A. C., Cômodo, C. N., Prette, Z. A. P. D., Prette, A. D., & Fontaine, A. M. (2013). Habilidades sociales e intergeneracionalidad en las relaciones familiares. *Apuntes de Psicología*, 31 (1), 77-84.
- Caballo, V. E., & Salazar, I. C. (2017). Desarrollo y validación de un nuevo instrumento para la evaluación de las habilidades sociales: el " cuestionario de habilidades sociales"(CHASO). *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 25(1).
- Cabrera, V. (2013). Desarrollo de Habilidades Sociales en adolescentes varones de 15 a 18 años del Centro Municipal de Formación Artesanal Huancavilca de la ciudad de Guayaquil-2012. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de [repositorio.ug.edu.ec/.../Tesis%20de%20GradoDesarrollo%20de%20habilidades%20s..](http://repositorio.ug.edu.ec/.../Tesis%20de%20GradoDesarrollo%20de%20habilidades%20s..)
- Cámara de comercio de Bogotá (2020). Beneficios de la formalidad y riesgos de la informalidad. Recuperado de <https://www.ccb.org.co/Fortalezca-suempresa/Temasdestacados/Formallice-suempresa/Beneficios-de-la-formalidad-y-riesgos-de-la-informalidad>.
- Campos, L. &. (2009). Habilidades sociales en estudiantes de Psicología de una Universidad Privada de la Costa Caribe Colombiana. Obtenido de: [HabilidadesSocialesEnEstudiantesDePsicologiaDeUnaU-4905122.pdf](http://HabilidadesSocialesEnEstudiantesDePsicologiaDeUnaU-4905122.pdf)
- Cardoso Montoya, C. A. (2019). Modelo Psicosocial Básico para Mejorar la Práctica de Habilidades Sociales en los Estudiantes de Sociología del Ciclo Académico 2016–I, Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación, Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” de Lambayeque, Año 2016.
- Carmona, M. G., & López, J. E. (2015). Autoconcepto, dificultades interpersonales, habilidades sociales y conductas asertivas en adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(2), 42-58.
- Cohen Imach, S., & Coronel, C. P. (2009). Aportes de la teoría de las habilidades sociales a la comprensión del comportamiento violento en niños y adolescentes. In I Congreso



Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.

- Collado, E. D., & Vindel, A. C. (2014). *Habilidades Sociales*. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS), 120-150.
- Contini, N., Coronel, C. P., Levin, M., & Hormigo, K. (2010). Las habilidades sociales en contextos de pobreza. Un estudio preliminar con adolescentes de la Provincia de Tucumán. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 7(1), 112-120.
- Daza Benjumea, G. M., & Rodríguez Vargas, P. A. (2020). Futuro económico del departamento de la Guajira: Una perspectiva sectorial (Bachelor's thesis, Escuela de Economía, Administración y Negocios. Facultad de Negocios Internacionales).
- De Colombia, C. P. (1991). *Constitución política de Colombia*. Bogotá, Colombia: Leyer.
- de Salud, M. (1993). Resolución 8430 de 1993. Bogotá, DC: Diario Oficial.
- Dewerick, S. (1986). Entrenamiento en habilidades sociales incorporado al curriculum escolar. *Psicología Educativa*.
- Eceiza, M., Arrieta, M., & Goñi, A. (2008). Habilidades sociales y contextos de la conducta social. *Revista de psicodidáctica*, 13(1), 11-26.
- Goldstein, A. R. N. O. L. D. (1978). Escala de evaluación de habilidades sociales. Obtenido de academia. edu: [https://www.academia.edu/37172809/ESCALA\\_DE\\_EVALUACION\\_DE\\_HABILIDAD\\_ESSOCIALES\\_BIBLIOTECA\\_DE\\_PSICOMETRIA](https://www.academia.edu/37172809/ESCALA_DE_EVALUACION_DE_HABILIDAD_ESSOCIALES_BIBLIOTECA_DE_PSICOMETRIA).
- León Rubio, J.M., León-Pérez, J.M., Herrera Sánchez, I.M. & De La Corte De La Corte, C. (2013). Entrenamiento en habilidades sociales y responsabilidad social corporativa: estudio de un caso. *Apuntes de Psicología*, 31, 101-107.
- Lestussi, A. H., Freytes, M. V., López, G. E., & Olaz, F. O. (2012). Un estudio comparativo sobre las habilidades sociales en estudiantes de Psicología. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12(2), 277-287.
- López, E. A. (2011). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial SINALOENSE. Un estudio de caso. Mexico.(págs, 40, 41, 50,135-136).
- López, M. (2017). Habilidades Sociales de los estudiantes de secundaria que participan en el Taller de Teatro de un Colegio Privado de Secundaria, de la Ciudad de Guatemala. . Obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/84/Lopez-Martha.pdf>
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.



- Martínez, R. S. (2015). Jóvenes con discapacidad motora y redes sociales online, ¿nuevos espacios para el desarrollo de habilidades sociales. *Anuario de psicología/The UB Journal of psychology*, 45(1), 71-85.
- Miyamoto, K. (2015). Habilidades para el progreso social: el poder de las habilidades sociales y emocionales. Recuperado de <https://www.oecd.org/edu/cei/skills-for-social-progress-executive-summary.pdf>.
- Morales, I. C. H., Barrera, Y. G., Veytia, G. G., & González, A. D. (2018). Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. *VERTIENTES Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 20(2), 22-29.
- Navarrete Vera, J. I. (2016). Las habilidades sociales y su relación con las actitudes emprendedoras en los docentes de la Facultad de Economía y Planificación de la Universidad Nacional Agraria la Molina.
- Pedraza, L., Socarrás, X., Fragozo, A., & Vergara, M. (2014). Caracterización de las habilidades sociales en estudiante de psicología de una universidad pública del Distrito de Santa Marta. *Tesis Psicológica*, 9(2), 190-201.
- Portafolio (2019). Cada vez menos jóvenes llegan a la educación superior. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/economia/cada-vez-menos-jovenes-llegan-a-la-educacion-superior-536385>
- Roca, E. (2014). Cómo mejorar tus habilidades sociales. Acde.
- Ruiz, M. A., Díaz, M. I., & Villalobos, A. (2012). Técnicas de habilidades de afrontamiento y solución de problemas. *Manual de técnicas de intervención cognitivo conductuales*, 411-460.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (1998). *Metodología de la investigación* (Vol. 1, pp. 233-426). México, DF: Mcgraw-hill.
- Sanchez Edith (2019). Los 7 factores que inciden en tus habilidades sociales. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/los-7-factores-que-inciden-en-tus-habilidades-sociales/>
- Sernaqué, O., & Marina, I. (2019). *Habilidades sociales de los profesionales de la institución unión de obras de asistencia social–colonias de niños y niñas*, Ancón, Lima, 2018.
- Susana Chamorro. (2015). Importancia de las habilidades sociales en la empresa. Recuperado de: <https://www.deustoformacion.com/blog/empresa/importancia-habilidades-sociales-empresa>
- Tapia-Gutiérrez, C. P., & Cubo-Delgado, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9(19), 133-148.

Universidad valle del Urijalia (2020). La importancia de contar con habilidades sociales en el mundo laboral. Recuperado de: <https://uvg.edu.mx/blog/index.php/habilidades-sociales-en-el-mundo-laboral/#:~:text=Habilidades%20sociales%20como%20la%20asertividad,sientan%20a%20gusto%20y%20realizados>.

Verdugo Alonso, M. Á., Monjas Casares, M. I., San José Rodríguez, T., San Román Muñoz, M. E., & Alonso Alfageme, P. (2003). PHS: Programa de habilidades sociales: programas conductuales alternativos. Salamanca: Amarú, 2003.

Yarlaque Mori, M. M. (2017). Propuesta de Estrategias de Habilidades Sociales basada en la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura, para Mejorar las Relaciones Interpersonales en las Estudiantes Universitarias de la Especialidad de Educación Inicial–Lemm–Fachse–Unprg–2017.