

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**Facultad De Ciencias Empresariales**  
**ESCUELA ACADÉMICO DE PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN**  
**DE EMPRESAS**



**TESIS**

**LAS HABILIDADES SOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2019.**

**Tesis para optar el Título Profesional de:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**TESISTA**

Bach. CONTRERAS CASTAÑEDA, Katherine Edith

**ASESOR**

Dr. MARTEL CARRANZA, Christian Paolo

Huánuco - Perú  
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las ...09:00... horas del día ...14... del mes de ...Junio... del año ...2019..., en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

|                                       |              |
|---------------------------------------|--------------|
| Mtro. William Giovanni Linares Beraún | (Presidente) |
| Mtro. Simeón Soto Espejo              | (Secretario) |
| Lic. Martin Moisés Gonzales Acuña     | (Vocal)      |

Nombrados mediante la Resolución N° 732-2019-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**LAS HABILIDADES SOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2019**", presentada por el (la) Bachiller **CONTRERAS CASTAÑEDA, Katherine Edith**; para optar el título **Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) 100% con el calificativo cuantitativo de 15 (.....Buena) y cualitativo de Buena (Art.45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las ...10... horas del día ...14... del mes de Junio... del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
**PRESIDENTE**

Mtro. Simeón Soto Espejo  
**SECRETARIO**

Lic. Martin Moisés Gonzales Acuña  
**VOCAL**

## **Dedicatoria**

Para mi madre, por ser la mujer más valiente y decidida en el mundo, luchadora, gracias por hacerme crecer, por el apoyo que siempre me has dado, por brindarme todo tu amor y querer lo mejor para mí, por todo ello te dedico todo este esfuerzo.

## **Agradecimiento**

- ❖ A la comuna del gobierno local de la provincia de Huánuco por la autorización y aplicación de los instrumentos de investigación a sus autoridades y personal administrativo.
- ❖ A los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco, quienes autorizaron el progreso de la investigación, permitiendo que tenga las condiciones adecuadas para la aplicación de los instrumentos de investigación. Mi agradecimiento sobre todo al Gerente Municipal.
- ❖ Al profesional que asesoro mi tesis, bajo los principios de ética y responsabilidad para que la presente sirva como aporte a la solución en otras empresas e instituciones.
- ❖ A los docentes de la Universidad de Huánuco, por haberme instruido todos estos años en el uso de la teoría de la gestión administrativa en las diferentes líneas de investigación. Homenaje y reconocimiento a ellos.
- ❖ A los claustros de la Universidad de Huánuco, por ser fiel testigo del esfuerzo y perseverancia en el camino de lograr hoy este objetivo personal.
- ❖ A mis padres, hermanos y demás familiares quienes constantemente demostraron su preocupación en mi desarrollo personal y ser una profesional de servicio a la sociedad.

**El tesista**

# Índice

|  |     |
|--|-----|
| Dedicatoria.....                             | II  |
| Agradecimiento.....                          | III |
| Indice.....                                  | IV  |
| RESUMEN.....                                 | VI  |
| Abstract.....                                | VII |
| CAPITULO I                                   |     |
| 1. Problema de Investigación .....           | 8   |
| 1.1. Descripción del problema.....           | 8   |
| 1.2. Formulación del Problema .....          | 11  |
| 1.3. Objetivo General .....                  | 11  |
| 1.4. Objetivo Específicos .....              | 12  |
| 1.5. Justificación de la Investigación ..... | 12  |
| 1.6. Limitaciones de la Investigación .....  | 13  |
| 1.7. Viabilidad de la Investigación .....    | 13  |
| CAPITULO II                                  |     |
| 2. Marco Teórico.....                        | 14  |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación.....   | 14  |
| 2.2. Bases Teóricas.....                     | 26  |
| 2.3. Definiciones Conceptuales.....          | 51  |
| 2.5. Sistema de Variables.....               | 55  |
| 2.5.1. Variable Independiente .....          | 55  |
| 2.5.2. Variable Dependiente .....            | 55  |
| 2.6. Operacionalización de Variables .....   | 56  |
| CAPITULO III                                 |     |
| 3. Metodología de la Investigación .....     | 57  |
| 3.1. Tipo de Investigación .....             | 57  |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 3.1.1. Enfoque .....           | 57 |
| 3.1.2. Alcance o Nivel .....   | 58 |
| 3.1.3. Diseño .....            | 58 |
| 3.2. Población y Muestra ..... | 59 |

CAPITULO IV

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 4.1 Procesamientos de datos .....   | 61 |
| 4.2 Contrastación de Hipótesis..... | 76 |

CAPITULO V

|  |    |
|--|----|
| 5.1. Contrastación de los Resultados del Trabajo ..... | 81 |
| CONCLUSIONES.....                                      | 84 |
| RECOMENDACIONES.....                                   | 85 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....                        | 86 |
| ANEXOS.....  | 88 |

## Resumen

La Municipalidad Provincial de Huánuco, despliega por medio de sus áreas, que van dirigido a absolución de inquietudes o solicitudes de los beneficiarios, así mismo, podemos destacar el alto impacto que se genera en el personal el manejo de las habilidades sociales según lo comprador con otras fuentes. En consecuencia a lo determinado la municipalidad valora el desempeño de sus trabajadores con la finalidad de medir su rendimiento en función a las expectativas que se tiene por cumplir.

La tesis ha demostrado que existe influencia por incorporar las variables estudiadas puesto que contar con trabajadores que manejen las habilidades sociales es contar con servidores causados dispuestos a componer equipos de trabajo para cumplir objetivos de servicio. Por consecuente es importante la determinación de los conceptos de las variables estudiadas que intervengan en la investigación.

Esto es fundamental puesto que la expectativa que tienen los trabajadores está en función al logro de sus objetivos personales y que ellos le permitan lograr los propios. La tesis recoge todas estas opiniones en torno al alcance de estos beneficios.

La investigación reconoce la importancia de cada una de las dimensiones de las habilidades sociales, debiendo el gestor impulsar su aplicación a través de estrategia de intervención directa. Hay un nivel de significancia entre las variables que permite describir esta relación.

La investigación emprende en suma un tema importante en la comisión de la Municipalidad de Huánuco, siendo estos fundamentales para el desempeño y el comportamiento de toda la organización. Es el alcalde quien cumple un rol protagónico puesto es ella quien obliga a los trabajadores integrarse, e identificarse con la provincia como un objetivo común que debe perseguir cada una de las áreas.

## **Abstract**

The Provincial Municipality of Huánuco, deploys through its areas, which are aimed at absolution of concerns or requests of the beneficiaries, likewise, we can highlight the high impact that is generated on the staff managing social skills as the buyer with other sources. Consequently, the municipality values the performance of its workers in order to measure their performance based on the expectations that have to be met.

The thesis has shown that there is influence by incorporating the variables studied since having workers who manage social skills is to have caused servers willing to compose work teams to meet service objectives. Therefore, it is important to determine the concepts of the variables studied that intervene in the investigation.

This is fundamental since the expectation that workers have is based on the achievement of their personal goals and that they allow them to achieve their own. The thesis gathers all these opinions about the scope of these benefits.

The research recognizes the importance of each of the dimensions of social skills, and the manager must promote its application through direct intervention strategy. There is a level of significance between the variables that allows describing this relationship.

The research undertakes in sum an important issue in the commission of the Municipality of Huánuco, these being fundamental for the performance and behavior of the entire organization. It is the mayor who plays a leading role since it is she who forces the workers to integrate, and identify with the province as a common objective that each of the areas must pursue



## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1. Problema de Investigación

##### 1.1. Descripción del problema

Casares (2000), Las primeras fuentes sobre habilidades sociales se desarrollaron en EEUU, mientras en Europa, los ingleses Argyle y Kendon (1967) fueron reconocidos por numerosos trabajos sobre las habilidades sociales. Estos autores relacionaron el término de habilidad social con la Psicología Social y la definieron como "una actividad organizada, coordinada, en relación con un objeto o una situación, que implica una cadena de mecanismos sensoriales, centrales y motores. Una de sus características principales es que la actuación, o secuencia de actos, se halla continuamente bajo el control de la entrada de información sensorial".

Es posible con las fuentes de sus orígenes definir a habilidades sociales con la única interpretación de los autores que únicamente contemplan la variable relacionada con la expresión de sentimientos, derechos, opiniones, deseos lucha o búsqueda de bienestar propio. Es a partir de los años 80 cuando la mayoría de los autores también contemplan el refuerzo social, una segunda variable referida a las contingencias que van a determinar una conducta socialmente habilidosa. Nosotros abordamos el tema de las habilidades sociales en este estudio teniendo en cuenta tanto la expresión de la conducta

asertiva como las consecuencias. La asertividad, definida por Llacuna y Pujol (2004), como la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada, considerando también los derechos de los demás.

Conceptualmente las organizaciones producen sinergia al incluir a los trabajadores en la proyección de sus objetivos y de la misma forma, al logro de las metas propuestas, todo ello genera en los niveles, ya sean estratégicos, tácticos y operacionales, altos niveles de tensión en la preocupación de ordenar las prioridades de identificar cual de ellas debe de alcanzarse primero, explicado de esa forma es necesario insertar planes que promuevan la motivación laboral de los trabajadores de los niveles en mención, con ello se detalla que las empresas independientemente de su forma constitutiva deben de desarrollar políticas que promuevan su aplicación.

El Perú, a través del INEI determina datos que corresponden a los índices de productividad y emprendimiento de las empresas, todo ello relacionado a la eficiencia en el desempeño de sus funciones de los diversos modelos de negocios que lo determinen, con la misma fuente se considera que el 60% de las empresas no aplican en sus planes estratégicos políticas que promuevan las habilidades sociales en la búsqueda de óptimos niveles de motivación laboral. (INEI, 2012)

Las instituciones públicas como es el caso de la municipalidad provincial de Huánuco, por sus niveles de empleabilidad y la diversificación de sus modalidades de contrato dentro de sus fuentes de recepción de información de los usuarios que en un promedio de 600 personas, que a diario visitan sus instalaciones para hacer uso de sus servicios públicos muestran niveles altos de insatisfacción cuando se les consulta sobre el correcto trato en la atención, de la misma forma los indicadores de bajos niveles en el desempeño laboral, con el incumplimiento de las metas propuestas, reafirman la necesidad de insertar dentro de las políticas de la institución, habilidades sociales que mejoren la percepción de los usuarios en relación a los Funcionarios y Servidores Públicos.

Todo ello en el marco de establecer parámetros dentro de los órganos de gobierno local en aras de mejorar el desempeño laboral y con ello la consecución de mejoras en el sector, la identificación de que los trabajadores del sector público de los órganos de gobierno local no desarrollan y no aplican las habilidades sociales dentro de su desempeño laboral, el cual muestra relación directa y su implicancia para la mejora constante de las diversas áreas con el único objetivo de ofrecer a los usuarios altos niveles de atención que logren soluciones bajo la determinante de efecto directo al resultado bajo la aplicación.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019?

### **1.2.2. Problema Especifico**

- ¿De qué manera la conducta influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019?
- ¿De qué manera el pensamiento se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019?
- ¿De qué manera los sentimientos se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019?
- ¿De qué manera las emociones se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019?
- 

### **1.3. Objetivo General**

Determinar de qué manera las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019.

#### **1.4. Objetivo Específicos**

- Determinar de qué manera la conducta influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019.
- Determinar de qué manera el pensamiento se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019.
- Determinar de qué manera los sentimientos se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019.
- Determinar de qué manera las emociones influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019.

#### **1.5. Justificación de la Investigación**

##### **1. Justificación Practica**

El sustento práctico de lo investigado recae en la importancia de aplicar las habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco y permitir con su aplicación idealizar políticas institucionales a mejorar.

##### **2. Justificación Teórica**

Los resultados que proporciono la investigación permitirán una contrastación de la teoría, validando sus postulados, y/o incluyendo

aspectos que puedan potenciar su análisis en el campo que se detalla.

### **3. Justificación Metodológica**

La investigación, usa la metodología valida por la investigación científica en todos sus aspectos, haciendo posible viabilizar el trabajo del investigador.

### **4. Relevancia**

La investigación resalta su relevancia en el hecho de poder insertar políticas que promuevan las habilidades sociales dentro de la Municipalidad Provincial de Huánuco y con ello promover el desempeño laboral óptimo para el logro de sus objetivos.

#### **1.6. Limitaciones de la Investigación**

Las constantes inserciones de trabajadores por sus diversas modalidades dificultan mantener una muestra estándar del manejo de las habilidades sociales de los trabajadores y su desempeño laboral fluctuante.

#### **1.7. Viabilidad de la Investigación**

La Viabilidad se sustenta en el acceso a la información, y en la disponibilidad de los trabajadores y clientes para cooperar con los instrumentos de investigación y obtener los resultados objetivos.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2. Marco Teórico

##### 2.1. Antecedentes de la Investigación

###### I) Internacionales

**TITULO** : "LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2010"

**AUTOR** : Iturralde, (2010)

**UNIVERSIDAD** : Universidad Técnica De Ambato

**AÑO** : 2010

**CONCLUSION** : Las normas del globo empresarial están cambiando continuamente, generando nuevos retos para todos los que participan en el peculio común. El argumento de permanecer competitivo implica asumir la alteración, fallar compromisos nuevos, desarrollar la difusión en las personas, y elaborar las compañías en empresas interacciones impulsadas por el cliente como por el de segunda mano. Aunque desde que un fuerte trabaja para otro su croché siempre ha sido evaluada. No obstante, las grandes empresas han querido en el último período que ese proceso es pobre y suelen servirse un sistema bajo de tasación del desempeño laboral para evaluar el provecho de los trabajadores..

Tradicionalmente, la evaluación del desempeño laboral ha constituido un instrumento útil para la toma de decisiones sobre el personal tales como aumentos salariales, despidos y definición de criterios para validar necesidades de entrenamiento. Los procedimientos de Evaluación del Desempeño Laboral son tan antiguos como la relación laboral de dependencia y los mismos han venido siendo actualizados progresivamente, por ejemplo en el siglo XVI, San Ignacio de Loyola, utilizaba un sistema para evaluar a los Jesuitas a través de informes de actividades y notas, en 1918, General Motors diseñó un sistema de evaluación para sus ejecutivos que significó una importante innovación en la materia para la época. Posteriormente en la II Guerra Mundial, el sistema de evaluación paso a tener una difusión más generalizada en las organizaciones hasta nuestros días. Más recientemente las evaluaciones han sido usadas para tomar decisiones en materias de remuneración, promoción, documentación, entrenamiento, planeación de personal, transferencia, despidos, investigación y retroalimentación.

**TITULO** : “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”.

**AUTOR** : Cabrera, (2013)

**UNIVERSIDAD** : Universidad de Guayaquil

**AÑO** : 2013



**CONCLUSION** : La presente averiguación aborda el regional de destrezas sociales, un asunto bastante estudiado por la corriente cognitiva-conductual de la psicología, aunque casi nada trabajado en la villa ecuatoriana. Así mismo, generalmente los doctorados trabajados en Latinoamérica, indican un ajuste más hacia la niñez, debido a que es en este tiempo que se desarrollan principalmente las destrezas sociales. Si proporcionadamente, esta es una edad importante, no es la única; por tal fundamento, se decidió verificar este deber, que inspección identificar el ras de desarrollo de las experiencias sociales en los adolescentes.

- ❖ Las habilidades sociales han atravesado un proceso de redefinición permanente, lo que ha producido que aún en la actualidad no se cuente con un concepto generalizado de lo que es una conducta socialmente habilidosa, debido a que la mayoría de autores de esta temática consideran que las características que definen a un comportamiento como exitoso socialmente, dependen enteramente del contexto en el cual se usa.
- ❖ Durante la búsqueda de bibliografía, que da soporte al presente trabajo, se encontró que diversos autores han propuesto desde los años 20, conceptos relacionados con las habilidades sociales, todo esto acompañado con el desarrollo de las Teorías del Aprendizaje social y las terapias de conducta, con lo cual se sentaron las bases de este enfoque. Su estudio se ha hecho amplio en países como Estados Unidos, donde uno de los mayores exponentes es Goldstein, así como en España lo es Caballo. En Ecuador no se han publicado estudios sobre habilidades sociales en adolescentes.
- ❖ Desde la perspectiva de la promoción de la salud, las habilidades sociales permiten que los adolescentes

adquieran las competencias necesarias para un mejor desarrollo integral, así como para enfrentar en forma certera los retos de la vida diaria.

- ❖ Este estudio se llevó a cabo en el Centro Municipal de Formación Artesanal Huancavilca, institución de educación compensatoria para jóvenes que, por situaciones de su entorno familiar y social, no pudieron seguir con el curso regular de educación y se les ofrece estudiar una carrera artesanal en la especialidad de mecánica automotriz.

Mediante este trabajo, se busca dar respuesta al problema de investigación, formulado de la siguiente manera:

¿Cuál es el nivel de desarrollo de las habilidades sociales en los adolescentes varones de 15 a 18 años del Centro Municipal de Formación artesanal Huancavilca de la ciudad de Guayaquil?

- ❖ Para ello, el objetivo general de la investigación es identificar el nivel de desarrollo de las habilidades sociales en adolescentes varones de 15 a 18 años del Centro Municipal de Formación Artesanal Huancavilca de la ciudad de Guayaquil. Los objetivos específicos son: 1) Indicar el nivel de desarrollo de las habilidades sociales en adolescentes varones; 2) Determinar el grado de asertividad de las conductas de los adolescentes varones; y 3) Definir propuesta para el desarrollo de habilidades sociales en estos adolescentes.

**TITULO** : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU  
INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES DE LA  
FACULTAD REGIONAL  
17

MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA,  
UNAN – MANAGUA EN EL PERÍODO 2016

**AUTOR** : Zans, (2017)

**UNIVERSIDAD** : Universidad Nacional Autónoma de  
Nicaragua, Managua

**AÑO** : 2017

**CONCLUSION** : La temática abordada en el estudio trata sobre el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa.

- ❖ El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

- ❖ Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

## II) Nacionales

**TITULO** : EL ROL DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA APLICACIÓN DE UN MÉTODO PARA DESARROLLAR EL APRENDIZAJE COOPERATIVO: EL APRENDIZAJE BASADO EN PROYECTOS

**AUTOR** : Saldaña, (2017)

**UNIVERSIDAD** : Pontificia Universidad Católica del Perú

**AÑO** : 2017

**CONCLUSION** : El ser humano es un ser social por naturaleza. Desde que los niños nacen, forman parte de la sociedad, la cual les plantea retos y obstáculos, como el hecho de relacionarse con otros. Ellos pasan la mayoría de su tiempo interactuando con diversas personas y con su entorno; sin embargo, para que esta interacción sea asertiva y exitosa, los

niños requieren de una serie de habilidades, las cuales aprenden a medida que crecen y influyen con la sociedad. Esto permite una inmersión progresiva, activa y positiva dentro de la sociedad.

- ❖ Estas habilidades se conocen como “habilidades sociales”. La escuela, considerada como uno de los agentes principales de socialización, es también uno de los contextos en el cual el niño aprende las habilidades sociales. No obstante, dichas habilidades no se desarrollan de manera adecuada, ya que pasan a un segundo plano por la gran importancia que se le da a los aspectos cognitivos. Al dejar de lado el aprendizaje de las habilidades sociales desde la infancia, se pierde un completo desarrollo integral del niño, no solo en el presente, sino también en su futuro dentro del ámbito personal como el profesional. Para poder clarificar con mayor detenimiento a las habilidades sociales, su importancia y desarrollo, debemos empezar por definir las. En el siguiente apartado mencionaremos a algunos de los autores que han estudiado este tema, y que propusieron ideas sobre el significado de las habilidades sociales y sobre lo que estas proponen.

**TITULO** : “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN LA PROVINCIA DE HUANCVELICA – 2015”

**AUTOR** : De La Cruz, (2016)

**UNIVERSIDAD** : Universidad Nacional de Huancavelica

**AÑO** : 2016

**CONCLUSION** : La investigación se desarrolló en la ciudad de Huancavelica, en una muestra de 32 trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015, el objetivo principal fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica.

- ❖ El tipo de investigación utilizado fue aplicada, con nivel de investigación Correlacional, además se empleó los métodos de investigación general (Científico), método deductivo, Correlacional, con diseño de investigación Experimental: Transeccional - Descriptivo – Correlacional, donde el universo de estudio consta por 32 trabajadores considerados en la modalidad de contrato CAS. Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron de la encuesta, el cuestionario de encuesta; del fichaje las fichas de resumen, bibliográficas y de resumen; de la observación se tiene a las fichas de. Dentro de las técnicas de procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa SPSS v.22. Y finalmente se procesó la “r” de Pearson y la prueba “t” para contrastar las hipótesis de investigación. En la investigación se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa en el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=71\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0$ .

**TITULO** : FACTORES MOTIVADORES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA 2014

**AUTOR** : Larico, (2015)  
**UNIVERSIDAD** : Universidad Andina Néstor Cáceres  
Velásquez

**AÑO** : 2015

**CONCLUSION** : La presente investigación estudia la influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014, cuya hipótesis fue: Los factores motivadores influyen significativamente y tienen una relación directa en el desempeño laboral de los trabajadores. Se tuvo como objetivo:

- ❖ Determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014. La población de estudio estuvo conformada por 635 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad de San Román - Juliaca. Se optó por el muestreo no probabilístico dirigido; la muestra estuvo conformada por 182 trabajadores. Se llega a la conclusión: Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román con ( $r=.786$ ).
- ❖ Se evidenció relación significativa ( $r=.659$ ) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral. Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación en el desempeño laboral . Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como amor al

trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

### III) Locales

**TITULO** : “DETERMINANTES DEL TRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS LICENCIADOS DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL I ESSALUD - TINGO MARÍA 2014”

**AUTOR** : Soria, (2014)

**UNIVERSIDAD** : Universidad de Huánuco

**AÑO** : 2014

**CONCLUSION** : El problema del desempeño laboral óptimo en las diversas organizaciones de salud es prioritario, permite el logro de resultados relevantes y de alto impacto en la producción de servicios de salud.

- ❖ Es así que observamos algunos aspectos que identifican los problemas del desempeño laboral en el Hospital I Tingo María EsSalud, entre algunos identificados es la indisciplina en un pequeño grupo de profesionales y trabajadores asistenciales, que generan conflictos y arruinan el clima laboral, riñas con sus demás compañeros de trabajo y miembros del equipo de gestión; productividad que se mantiene y no avanza en términos cuantitativos significativos, reflejada en los elevados precios operativos que aumentan los costos prestacionales en el Seguro Social de Salud, algunos servicios catalogados como de “mala calidad” que se brindan a los pacientes “clientes”. El



desempeño es la forma en como las personas realizan o desenvuelven en su cargo o área de trabajo, motivo por el cual en las instituciones existen variadas maneras para evaluar el desempeño, con el fin de determinar si se presentan problemas correspondientes a la supervisión de personal, a la integración de un trabajador en la misma, aprovechando el potencial de un trabajador por su desempeño en un mejor cargo, etc.

- ❖ Estos recursos, fuente de ventaja competitiva, deben ser gestionados y potenciados convenientemente, con la visión de conseguir su adecuación y utilización en torno a los objetivos generales que las instituciones que brinda los servicios de salud se proponen alcanzar. En cuyo caso, las estrategias que se diseñen y ejecuten, deben ir de la mano y en armonía tanto del desarrollo organizacional con el desarrollo integral de la persona, en pocas palabras crecimiento personal y profesional.

**TITULO** : CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
DESEMPEÑO LABORAL EN EL  
PROYECTO ESPECIAL OLMOS  
TINAJONES - LAMBAYEQUE.

**AUTOR** : Limo, (2019)

**UNIVERSIDAD** : Universidad de Huánuco

**AÑO** : 2019

**CONCLUSION** : El presente trabajo de investigación corresponde a hechos reales actuales, que se presentan en la mayoría de instituciones del Estado. El Proyecto especial olmos tinajones, es una obra de gran envergadura y reconocida

mundialmente, aun así, su clima laboral está un poco influenciado por la clase política de turno.

- ❖ En principio he desarrollado en Problemas de Investigación, basados en la importancia que tiene este tema con el desarrollo organizacional, en marco teórico los antecedentes de la investigación, la metodología utilizada, la descripción del Problema, basados en la importancia que tiene este tema con el desarrollo organizacional.
- ❖ Existen una serie de Autores que explican este problema, los mismos que concluyen la Importancia de un buen clima Laboral, y que repercute significativamente en el desarrollo de la entidad. En los cuadros estadísticos se reflejan claramente los efectos del Clima Organizacional, y la importancia que debe tener una buena motivación Laboral. Se trato de realizar la investigación en todas las áreas que comprende esta instutucion, por lo que se opto visitar en situ al personal que se encontró distante al la sede central.
- ❖ Se utilizaron instrumentos de medición (cuestionarios) que fueron desarrollados por el personal de la entidad, también se utilizaron software como Excel, SPSS 24.0, Microsft Word, y Power Point. Asimismo, se establecen resultados y prueba de hipótesis, los mismos que nos permiten realizar conclusiones y recomendaciones.

**TITULO** : CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
RESTAURANTE DE MAR Y PIEDRA DE  
LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017

**AUTOR** : Noda, (2017)

**UNIVERSIDAD** : Universidad de Huánuco

**AÑO** : 2017

**CONCLUSION** : El desarrollo de la presente tesis, tiene como título “CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE DE MAR Y PIEDRA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017”.

- ❖ Que tiene inicio cuando la gerencia decidió medir la relación entre la capacitación y el desempeño laboral. Con la finalidad de medir la relación de la capacitación en el desempeño laboral para mejorar el contenido de las capacitaciones. Debido a que el restaurante abre sus puertas los 365 del año y debe mantener estándares de calidad siempre.
- ❖ Es por ello que se debe realizar mediciones a la relación entre la capacitación y el desempeño laboral, ya que, es de vital importancia para la gerencia. Debido a que la esencia de una empresa, recae en las personas que vienen a ser los responsables de llevar a cabo el servicio y conseguir los objetivos que se traza el restaurante.
- ❖ Para la realización de la presente tesis se planteó como objetivo general, Medir la relación de la capacitación en el desempeño laboral en los trabajadores de la cevichería de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017. Así como también objetivos específicos tales como medir la relación entre las reacciones, aprendizaje y conducta en el desempeño laboral en los trabajadores de la cubichería de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017. Para la consecución de resultados la presente tesis está dividida en cinco capítulos, siguiendo el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Habilidades Sociales**

Ballester (2002), sostiene que Las destrezas sociales son el conjunto de actuaciones, enjuiciamientos, sentimentalismos y sorpresas que utilizamos para relacionarnos con los demás. Las experiencias sociales son enormemente importantes en nuestro trayecto a recorrido ya que pueden ayudarnos a sugerir equivalencias más positivas y invariables.

Por ello debemos de determinar cuáles son los beneficios de tener unas buenas habilidades sociales; los cuales se acentúan en desarrollar buenas habilidades sociales es muy importante en nuestra sociedad. Vivimos en un entorno social, en constante contacto con gente de todo tipo. La interacción es la base de nuestra conducta social como especie humana. Es altamente importante, saber hablar a la gente para que éstos no se sientan incómodos, y del mismo estilo, saber tratarnos nosotros mismos, para sentirnos perfectamente con nosotros.

Es muy importante trabajar y desarrollar nuestras habilidades sociales porque nos pueden ayudar a:

- Sentirnos bien con nosotros mismos. Muchas veces nos afecta lo que los otros piensan de nosotros, y a veces hacemos cosas por gustar a los demás, aun cuando no nos sentimos bien haciéndolas. Trabajando las habilidades sociales, aprenderás a poner límites, a conocer tus derechos y a respetarte como persona.
- Mantener buenas relaciones con distintos tipos de personas (familiares, de amistad, de diferentes estatus, de diferentes niveles sociales...).
- Obtener lo que queremos de nosotros mismos y de los demás. Igual de importante es saber decir que NO, como pedir aquello que queremos. Por lo tanto, tenemos que auto conocernos y saber qué queremos. Una vez que

sepamos nuestros objetivos, tenemos que luchar por ellos.

Las habilidades sociales son un conjunto de actuaciones que ponemos de manifiesto en las series con los demás. Estas destrezas dotan de máxima inteligencia para obtener los objetivos que pretendemos, manteniendo nuestra autoestima y sin deteriorar a las personas que nos rodean.

Estas conductas se basan fundamentalmente en el dominio de las habilidades de comunicación y en el autocontrol emocional, gracias al dominio de estas habilidades podemos expresar sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos, podemos pedir favores o negarnos a hacerlos. Sin que esto, nos suponga entrar en conflictos con los demás.

### **Características de las habilidades sociales**

Ballester (2002), en su análisis Mediante los estudios y trabajos de investigaciones realizados en diferentes ámbitos y circunstancias de la realidad humana, se llegó a la conclusión de que existen una serie de características relevantes para la conceptualización de las habilidades sociales:

#### **•Son conductas y repertorios de conducta adquiridos**

A través del aprendizaje. No son rasgos de personalidad, se adquieren a través del aprendizaje y, por tanto, se pueden cambiar, enseñar o mejorar mediante los mecanismos del aprendizaje.

#### **•Constituyen habilidades**

Que ponemos en separación en contextos interpersonales, esto es, requieren que se produzca una interacción. Constituyen una de las áreas del talante adaptativo.

#### **• Recíprocas y dependientes de la conducta de las otras personas**

Que se encuentren en el contexto contienen componentes manifiestos observables, verbales y no verbales, y otros componentes cognitivos y emocionales y fisiológicos. La habilidad social es lo que la persona dice, hace, piensa y siente.

- **Aumentan el refuerzo social y la satisfacción mutua.**
- **Las habilidades sociales son específicas de la situación.** Ninguna conducta en sí misma es o no socialmente habilidosa, sino que depende del contexto, de la situación y de sus reglas, de las personas con las que se interactúa, del sexo, de la edad, de los sentimientos de los otros, etc.
- **La existencia de metas**, propósitos o motivación social para desarrollar un adecuado repertorio de habilidades sociales.

### **Clases de habilidades sociales**

Las diplomacias sociales no es poco asombrado de immaculado o negro, sino que hay exuberantes sujetos. Alguien no es social o absolutamente anti social, hay diversos límites e individuos de gracias sociales y es precioso saber en qué calado te encuentras para saber qué destrezas sociales tienes que refinar.

Mucha gente se piensa que para tener una vida socialmente buena hay que convertirse en esas personas que no se callan ni debajo de la ducha y que hasta hacen amigos cuando duermen encerrados y aislados en su habitación. No, esto no funciona así, tu timidez y/o forma de ser también te aporta cosas buenas, no puedes suprimirlo todo por completo porque entonces matarías una parte de ti mismo.

La clave de los elementos de habilidades sociales está en saber dónde te encuentras y proponer las gracias sociales para que te permitan honor charlar, actuar amigos, asimilar gente... Pero sin

urgencia de ser alguien que habla constantemente. Tú quieres corresponder destrezas sociales no obstante registrar tu ánimo que es lo que verdaderamente te hace auténtico.

Las habilidades sociales se clasifican según el tipo de destreza que se desarrollen, en base a esto se puede encontrar 3 clases de habilidades sociales:

### **Cognitivas**

Son todas aquellas en las que intervienen aspectos psicológicos, las relacionadas con el «pensar». Algunos ejemplos son:

- Identificación de necesidades, preferencias, gustos y deseos en uno mismo y en los demás.
- Identificación y discriminación de conductas socialmente deseables.
- Habilidad de resolución de problemas mediante el uso de pensamiento alternativo, consecuencial y relacional.
- Autorregulación por medio del autorrefuerzo y el autocastigo.
- Identificación de estados de ánimo en uno mismo y en los demás.

### **Emocionales**

Son aquellas habilidades en las que están implicadas la expresión y manifestación de diversas emociones, como la ira, el enfado, la alegría, la tristeza, el asco, la vergüenza, etc. Son todas las relacionadas con el «sentir».

### **Instrumentales**

Se refiere a aquellas habilidades que tienen una utilidad. Están relacionadas con el «actuar». Algunos ejemplos son:

### **Conductas verbales**

Inicio y mantenimiento de conversaciones, formulación de preguntas, formulación de respuestas. Alternativas a la agresión, rechazo de provocaciones, negociación en conflictos, etc.

**Conductas no verbales:** posturas, tono de voz, intensidad, ritmo, gestos y contacto visual.

#### **2.2.1.1. Conductas;**

Casares (2000), Hace referencia a la manifestación de nuestro comportamiento. El término conducta humana se utiliza para describir las diferentes acciones que ponemos en marcha en nuestra vida diaria. La conducta se puede definir como la realización de cualquier actividad en la que esté implicada una acción, o un pensamiento o emoción.

Las personas en todo instante, de una forma u otra, llevamos a ramal una actitud. Por ejemplo, sin embargo estemos reservados pensando, observando, resolviendo un trance mentalmente, etc... nos estamos comportando de alguna circunstancia. La privación de disposición no existe; este fin se refiere punto a lo que hacemos, como a lo que pensamos y sentimos, la actitud humana lo engloba todo.

Este término puede analizarse diferentes ángulos. La psicología aborda la conducta desde el punto de vista de los mecanismos que influyen en nuestro comportamiento y los aspectos mentales que determinan nuestras acciones. La



conducta en psicología es muy importante, puesto que nos da mucha información sobre la persona y nos permite actuar sobre los diferentes estímulos que pueden desencadenar el comportamiento o la conducta en sí misma y sus consecuencias.

#### **2.2.1.1.1. Tipos de conductas**

Al platicar de un concepto tan extenso, podríamos causar clases altamente diversas de los individuos de actitud que podemos encontrarnos. En este artículo desarrollaremos los apartados y función de actuaciones en subordinación de cómo nos relacionamos con los demás.

##### **a. Conducta de tipo agresivo**

Es una de las clases de conducta más fácil de identificar. Muchas conductas agresivas que realiza el ser humano, son heredadas de nuestros antepasados, puesto que tenían un propósito evolutivo muy útil. A lo largo de la historia las conductas agresivas se utilizaban para advertir a posibles enemigos de que estaban invadiendo propiedades, sobrepasando límites, defender posiciones de poder... En general, defender derechos.

Las actuaciones del individuo valiente están relacionadas con actividades como: hablar fuerte, atirantar los músculos faciales, ceñir puños... Hoy en momento cuando alguien experimenta actitudes de apartado audaz pensamos que está menos cuidado

o que está teniendo hipersensibilidades desproporcionadas o salvo pueblo.

Esta clase de conductas, a menudo, es considerada mala conducta, si se produce de forma estándar, cotidiana y ante cualquier situación. Por ejemplo, sería oportuno defenderse y luchar ante un ataque físico de otra persona, ¿pero qué pensaríamos de dos personas que están debatiendo y al no llegar a un acuerdo, comienzan a agredirse físicamente? La misma conducta puede resultar coherente o no, en función de la situación.

#### **b. Conducta de tipo pasivo**

Este tipo de conductas son propias de personas que huyen de los conflictos. Son los que *“nunca dicen no”*, *“no dan una voz más alta que otra”*, toleran mucho y se comportan de una manera más sumisa.

Utilizan mucho el *“no pasa nada”*, *“no importa”*, ... Si le preguntas a sus adláteres de labor, serían los que siempre están prestos, hacen muchas horas extra y se quedan a bregar más de lo que toca. Muchas sucesiones buscan satisfacer al excedente, empero por lo general, el objetivo va más enfadado a que se conserve un buen ambiente, libre de discusiones y hostilidades. Para ello, toleran más que el sobrante de habitantes. El decano inconveniente de emanar este tipo de actuaciones de una apariencia general, es que, otras cualesquiera se aprovecharán de esto.

#### **c. Conducta de tipo asertivo**

Las conductas asertivas son aquellas que en nuestra sociedad consideramos como las más aceptadas y

adecuadas para relacionarnos con los demás. Sin embargo, como hemos visto, no todo el mundo sabe ser asertivo.

Las disposiciones de índole asertivo, engloban una gracia que, adquirida de circunstancia temprana, sería un centro preventivo para que no se desarrollen las disposiciones disruptivas en niños. Sin embargo, pueden adquirirse seguidamente igualmente, para atenuar el compromiso. Podría ser una manera de sustentar a los jóvenes/adultos con conflictos de actuación o actitudes inconvenientes.

#### **2.2.1.1.2. trastornos de conducta en adultos.**

A lo largo de este apartado, cuando hablo de trastornos de conducta en adultos, busco referirme a formas de actuar en las que predomina la falta de autocontrol en las conductas que se dan, siendo en su mayoría agresivas, impulsivas, explosivas y dañinas.

Hay sorpresas, que pueden conmover a adecuar alturas en extremo exageradas, siendo bastante difícil de controlar. Más además si a lo largo de los estudios de carrera y el desarrollo evolutivo de estas personas no se han atrapado las destrezas necesarias para afrontarlas con éxito. Hablamos por ejemplo, del cabreo, de la ansiedad, de los celos.

Se trata de emociones que van acompañada de reacciones fisiológicas muy potentes y rápidas. Pueden poner al individuo “a cien” en cuestión de segundos.

Cuando no somos capaces de controlar el efecto que alguna de estas emociones provoca, puede

desembocar en conductas rápidas. El procesamiento de la información compleja no se realiza de una forma eficaz, siendo así que la toma de decisiones se ve afectada y parece que reaccionamos “por instinto”. Lo que ocurre es que se llevan a cabo las conductas más sencillas de ejecutar, más simples y básicas. Serían las que antes hemos integrado en nuestro desarrollo evolutivo, por lo que llevan en nuestro repertorio conductual desde que somos pequeños. De ahí que en muchas ocasiones se diga “se comporta como un niño”.

Ese adulto busca responder lo más rápido posible ante la situación y reacciona de manera impulsiva.

#### **2.2.1.1.3. Tipos de trastorno de conducta**

- a. Enfado patológico: Personas que se enfadan mucho o muchas veces. Siendo su respuesta habitual para todo y ocasionado sufrimiento a las personas de su entorno y así mismo.
- b. Trastorno antisocial: Se trata de personas que utilizan sus habilidades y recursos para manipular al resto y así, obtener su máximo beneficio. No repara lo más mínimo en los efectos que estas conductas puedan tener en las personas que le rodean, si él obtiene el objetivo o beneficio planteado
- c. Celos patológicos: Los celos tienen una gran parte de su base en la manera de considerar. Los pensamientos de sospecha, de incredulidad, la baja comprensión a la duda, el qué pasará. Además de otros números como la autoestima, el auto-concepto y la distinción.

Una persona, puede experimentar una reacción de activación muy elevada por la presencia de este tipo de pensamientos, llevando a cabo conductas totalmente impulsivas y desafortunadas. Hay ejemplos en los que se produce maltrato psicológico o incluso físico hacia la pareja por motivo de celos.

### **2.2.1.2. Pensamiento**

Gil Rodríguez (1998), sostiene, el pensamiento es la operación intelectual de carácter individual que se produce a partir de procesos de la razón. Los pensamientos son productos que elabora la mente, voluntariamente a partir de una orden racional, o involuntariamente a través de un estímulo externo. Todo tipo de obra, artística o científica, se forma a partir de un pensamiento madre que se comienza a desarrollar y complementar con otros.

El intelecto de las cabezas tiene una surtida de características. Es acumulativo y se desarrolla a lo largo del lapso, dado que funciona a partir de lógicas de pensamiento que se van añadiendo entre ellas. Estas organizaciones tienen la circunstancia de alistar a declarar aprietos.

No solo sucede que el pensamiento se refleja en el lenguaje, sino que también va configurando al propio lenguaje. Es su modo de conservación, pero también es uno de sus ámbitos de transformación.

#### **2.2.1.2.1. Tipos de pensamientos**

- a. **El pensamiento inductivo.** es el que se apoya en una particularidad y a partir de allí la extrapola y la transforma en una generalidad. Si algo es

cierto en algunas ocasiones, lo será en otras similares.

- b. **El pensamiento deductivo.** es el que parte de una generalidad y la aplica a cada particularidad. Si se conoce un todo, las partes obedecerán a las leyes generales del todo.
- c. **El pensamiento interrogativo.** es el que se utiliza cuando uno tiene una inquietud, incluye la forma en la que será presentada la pregunta para obtener efectivamente la respuesta deseada.
- d. **El pensamiento creativo.** es la fuente de toda realización artística: no es muy sencillo de explicar, pero tiene la particularidad de no tener límites y estar abierto a la producción de cosas nuevas, de cualquier índole.
- e. **El pensamiento analítico.** es el que categoriza las ideas, mientras que el sistémico es el que las interrelaciona.
- f. **El pensamiento crítico.** es ciertamente competente valorar el autotoma con el que se fundan todos los otros pensamientos. Se trata de evaluar la manera en la que se desenvuelve el saber, asegurando una madura decisión a la hora del examen del pensamiento.

#### **2.2.1.2.2. Ciencia que estudia el pensamiento.**

Aunque todas las ciencias que se conocen están relacionadas y existen a partir del pensamiento, hay algunas que se dedican en particular a estudiarlo.

- a. **La lógica.** en tanto ciencia formal, se dedica exclusivamente a la formulación de leyes que rigen al pensamiento humano.

- b. **La filosofía.** vino a dar respuesta a muchas preguntas que se realizaba naturalmente el ser humano, organizando los principios que rigen al conocimiento del mundo, la acción humana y, entre ellas, el propio conocimiento, que se relaciona sustancialmente con el pensamiento.
- c. **La psicología.** es la ciencia que estudia la mente humana y su influencia en la conducta. Esta disciplina junto con la lógica se han complementado introduciendo la idea de pensamiento lateral. Con él se hace referencia a una clase de pensamiento que solo se puede producir si se rompe con algún patrón rígido, que se encuentra completamente arraigado en nuestro esquema mental.
- d. **La psiquiatría.** dentro de la medicina, se encarga de analizar los modos de pensamiento y de estudiar y tratar las enfermedades de la mente.

### **2.2.1.2.3. Instinto y razonamiento**

El instinto (con el que actúan los animales, pero también las personas en algunos casos) es considerado un pensamiento, a pesar de no ser consumado de forma lógica, sino sin pensarlo.

Si bien se sabe que el ser humano es el único que posee la capacidad de razonar, no es el único que puede pensar, ya que los animales que tienen cerebro realizan la acción de “pensar” de una forma

práctica y basada en la experiencia. La diferencia con las personas radica en que no poseen la capacidad de encontrar las causas ni las consecuencias de sus comportamientos.

### **2.2.1.3. Sentimientos.**

Castanyer (2014), detalla el sentimiento se refiere tanto a un estado de ánimo como también a una emoción conceptualizada que determina el estado de ánimo. Por tanto, «el estado del sujeto caracterizado por la impresión afectiva que le causa determinada persona, animal, cosa, recuerdo o situación en general». En materia cognitiva se ha comprobado que el funcionamiento usual del ingenio cambia según el estado de ánimo latente, y que en baratas hasta las opciones razonables de las habitantes pueden hallarse notoriamente forzadas por los sentimentalismos.

Los sentimientos son el resultado de las emociones y pueden ser verbalizadas (palabras).

El sentimiento puede definirse como la autopercepción que la mente hace de un determinado estado emocional, el que a su vez se ve influido por factores neurofisiológicos, esta respuesta está mediada por neurotransmisores como la dopamina, la noradrenalina y la serotonina. Forma parte de la dinámica cerebral del ser humano y de los demás animales, capacitándolos para reaccionar a los eventos de la vida diaria; al drenarse una sustancia producida en el cerebro hay muchas emociones.

#### **2.2.1.3.1. Psicodinámica**

La psicodinámica se refiere a la sucesión de procesos mentales que experimenta una persona. Esta psicodinámica está impulsada por pulsaciones



psicológicas y fisiológicas y se ve influida naturalmente tanto por acontecimientos externos o estímulos como por estados de ánimo internos.

Se denomina estímulo emotivo a cualquier situación externa o estímulo capaz de alterar el estado de ánimo de una persona, los estímulos emotivos, proporcionadamente sostenidos en el momento, pueden producir engendrarse el sentimiento de, por ejemplo, aprecio ficticio, que no es más que la locución del sistema límbico por restar viéndose sometido a las sobrecargas emocionales necesarias que equilibran y liberan de ciertos atributos no preferentes del estado psíquico, y que por alergia hace estimar que encamina a un estado de derramamiento que permitirá estabilizar el estado de conveniencia.

Así, la mente establece el objetivo y los hechos fomentan o contrarrestan su consecución y preservación. La variación del estado preferente que hace la mente del objetivo, induce en ella como principio la emoción que podría desencadenar un sentimiento que la motiva a actuar.

Los sentimientos están regidos por las leyes que gobiernan el funcionamiento energético del cerebro. Inhibir por preferencia del ego un sentimiento equivale a fomentar un anhelo, postergar un anhelo fomenta una frustración o una vehemencia. Los sentimientos necesitan de una razón o cauce para lograr un estado de satisfacción y equilibrio.

#### **2.2.1.3.2. Memoria y motivación**

Los sentimientos asociados a estados de ánimos actúan como condicionantes de algunos procesos mentales y, por tanto, pueden actuar como factores que alteran la psicodinámica. Es un hecho conocido que la intensidad de los recuerdos puede verse influida fuertemente por el estado de ánimo. En particular, muchas situaciones traumáticas inducen estados de ánimo muy específicos que hacen que los recuerdos creados bajo dicho estado de ánimo sean especialmente intensos y perdurables.

Las personas deprimidas pueden llegar a tener percepciones de sí mismas y de la realidad muy ajustada. Mientras que muchas personas no deprimidas con un estado de ánimo más positivo frecuentemente tienden a ser optimistas y a minimizar dificultades reales. Se considera que en algunos casos el "realismo excesivo" de las personas deprimidas les dificulta emprender acciones con entusiasmo y confianza, a diferencia de las personas "engañosamente optimistas"

#### **2.2.1.4. Emociones**

Terron (2004), refiere, son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo importante. Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas guía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria. Los sentimientos son el resultado de las emociones, son más duraderos en el tiempo y pueden ser verbalizados (palabras). Fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas

biológicos, incluidas las expresiones faciales, los músculos, la voz, la actividad del SNA y la del sistema endocrino, pudiendo tener como fin el establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo. Los diversos estados emocionales son causados por la liberación de neurotransmisores (o neuromediadores) u hormonas, que luego convierten estas emociones en sentimientos y finalmente en el lenguaje. Conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, y nos impulsan hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros. Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas. Poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas (Levenson, 1994).

En psicología se define como aquel sentimiento o percepción de los elementos y relaciones de la realidad o la imaginación, que se expresa físicamente mediante alguna función fisiológica, e incluye reacciones de conducta como la agresividad o el llanto. Las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea. Es un estado que sobreviene súbita y bruscamente, en forma de crisis más o menos violentas y más o menos pasajeras.

#### **2.2.1.4.1. Desarrollo emocional**

- a.** Primeros meses: Desde los primeros meses, el bebé tiene la capacidad de reconocer emociones positivas y negativas. Es preciso considerar que la experimentación de las emociones es previa a la capacidad de expresarlas.
- b.** Niñez: Hacia los 2 años, son capaces de demostrar empatía, es decir, reflejar el sentimiento del otro sin necesariamente

comprenderla. Mientras que, aproximadamente a los 4 años, pueden reconocer las emociones básicas, y también entienden cómo estos sentimientos generan diferentes respuestas.

- c. **Adolescencia:** En esta etapa se enfatiza la parte social en el reconocimiento de emociones. Se va desarrollando la autovaloración a partir de la interacción con los demás. Adicionalmente, ya se considera que todas las emociones son aceptables; las diferentes respuestas o reacciones que provocan las emociones pueden ser buenas o malas. Es por eso que, entre los 11 y 15 años, se reconocen las emociones propias y las de otras personas, así como las reglas de expresión; sin embargo, en esta etapa, se experimentan problemas en el manejo de las emociones.
- d. **Adulthood:** En la adultez, ya se espera que el sujeto tenga la capacidad de identificar y reconocer las emociones propias y las ajenas, así como ejercer control adecuado de estas, teniendo en consideración la inteligencia emocional.

En síntesis, con el paso de la edad, se generan diversos cambios de las emociones, y estos impactan sobre la concepción del sí mismo y el entorno. En ese sentido, durante el desarrollo emocional, la cultura y la sociedad tienen gran influencia en las emociones, ya que regulan su expresión.

#### **2.2.1.4.2. Las emociones básicas**

En un estudio, y partiendo de las aportaciones de autores anteriores, Ekman y colaboradores (1983)

propusieron patrones para seis emociones diferentes que serían universales y biológicamente básicas:

- Sorpresa
- Asco
- Tristeza
- Ira
- Miedo
- Alegría / felicidad

Esta lista de emociones básicas se convirtió en la propuesta con mayor aceptación, recibiendo el nombre de Las seis grandes emociones se consideraron básicas en dos formas: 1. psicológica y 2. Biológicamente, debido a que no contienen otras emociones con prelación, y que son innatas. Ekman y colaboradores (1983) influyeron en la investigación subsecuente, en la búsqueda de patrones de la emoción con diferentes respuestas en el sistema nervioso autónomo, que dieron soporte al punto de vista de las emociones básicas. Sin embargo, estudios posteriores señalan que el grado de especificidad del sistema nervioso autónomo puede ser dependiente del contexto, por lo que persiste el debate, incluso acerca la existencia misma de emociones básicas (Barrett, 2006).

Los resultados de un meta análisis sugieren que las emociones negativas y positivas pueden ser diferenciadas en el sistema nervioso autónomo, pero no necesariamente emociones específicas. En contraste, otro meta análisis mostró una considerable especificidad autonómica del miedo frente a la ira.

### **2.2.2. Desempeño Laboral.**

Galpin (2015), conceptualiza, es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

El desempeño individual, puede ser definido como la destreza o habilidad con la que las personas realizan una actividad. Es el producto de un conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, valores, motivaciones entre otras características que actúan directamente o influyen sobre el logro de los objetivos planeados. En este orden de ideas podría decirse que el desempeño laboral es el nivel de rendimiento demostrado por el trabajador en la ejecución de sus tareas diarias dentro de la empresa y están directamente relacionadas tanto con las exigencias técnicas, productivas, como con los

resultados de servicios que la empresa espera de él. Ahora bien, las empresas deben entender que el desempeño laboral sin evaluación puede ser muy peligroso para el desenvolvimiento adecuado de la organización. No diseñar un buen programa de evaluación para los trabajadores, afectaría muchos aspectos intervinientes en los procesos productivos y por ende en el rendimiento de la empresa.

Las revisiones del rendimiento de los empleados son planificadas con una frecuencia definida por la empresa y tienen como propósito decidir sobre la promoción, remoción y hasta despido del trabajador. A través de estas evaluaciones periódicas, sistemáticas; se pretende comparar el desempeño de una persona en la realización de sus tareas diarias y el estándar definido para sus labores. En definitiva, la evaluación del desempeño puede ser definido como procedimiento que permite apreciar las capacidades del trabajador en el cargo y sus potencialidades de desarrollo en el mismo.

Para la implementación de los procedimientos de la evaluación del desempeño, es recomendable contar con ciertas condiciones que permitan llevar a cabo la tarea satisfactoriamente. Entre esas condiciones se pueden mencionar; el análisis y descripción del cargo, pues esto constituye el parámetro de comparación entre la competencia o habilidad del trabajador y la tarea que realiza. Otro aspecto a destacar es el necesario conocimiento sobre el cargo o puesto a evaluar, que debe manejar el supervisor o encargado de realizar la medición. Y por último, aunque no menos importante, es que este proceso de evaluación se realice cuando la empresa cuente con un clima organizacional adecuado.

### **2.2.2.1. Productividad**

Greg (2000), sostiene, La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida desde el punto de vista de la economía, la producción es la actividad que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor, también por producción en un sentido amplio, entendemos el incorporar utilidades nuevas a las cosas, es decir, no solamente la generación de producto con cualidades distintas a su origen, sino simples modificaciones a su estructura natural del factor que le otorga un nuevo uso. Es la actividad que se desarrolla dentro de un sistema económico. Más específicamente, se trata de la capacidad que tiene un factor productivo para crear determinados bienes en un periodo determinado. El concepto de producción parte de la conversión o transformación de uno o más bienes en otros diferentes. Se considera que dos bienes son diferentes entre sí cuando no son completamente intercambiables por todos los consumidores.

El concepto económico de producción engloba un rango de actividades más amplio que el que comprende el concepto genérico de producción del lenguaje corriente. Producción es la elaboración o la fabricación de los objetos físicos, pero también la provisión de servicios (médicos sanitarios, enseñanza;



espectáculos; restaurantes; etc.). En la actualidad, los servicios constituyen la mayor parte de la producción total de los países industrializados. así en un sentido económico, el término engloba todas aquellas actividades que no son estrictamente de consumo.

## **Tipos de productividad:**

### **Productividad laboral**

La productividad laboral o productividad por hora trabajada se define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final.

Productividad por hora trabajada o productividad laboral. Comparación de la productividad entre los países miembros de la OCDE en el año 2007, medida como unidad de PIB por hora trabajada. Barras azules: superior a la media de la OCDE. Barras amarillas: por debajo de la media.

### **Productividad total de los factores**

La productividad total de los factores (PTF) se define como el aumento o disminución de los rendimientos en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción: trabajo, capital o técnica, entre otros.

Se relaciona con el rendimiento del proceso económico medido en unidades físicas o monetarias, por relación entre factores empleados y productos obtenidos. Es uno de los términos que define el objetivo del subsistema técnico de la organización. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas.

La productividad total de los factores (PTF) está asociada a la medición de la tecnología y la eficiencia técnica en relación a las variaciones interanuales o ritmo de crecimiento. La Eficiencia técnica puede ser explicada por la eficiencia "pura" y la eficiencia a escala (tamaño de la unidad productiva). Regularmente la PTF debe relacionarse con el ritmo de crecimiento poblacional, de tal manera que la medición de la productividad debe considerar los cambios en la tecnología y como los productores se asocian a esa determinada tecnología para contribuir al ritmo de crecimiento poblacional.

### **Productividad marginal**

También conocida como "producto marginal" del insumo, es el producto adicional que se fabrica con una unidad adicional de ese insumo mientras que los otros insumos permanecen constantes.

La Ley de los rendimientos decrecientes tiene un rol fundamental en la productividad de un factor, pues indica que la productividad marginal de cada factor disminuye a medida que más unidades de éste se agregan al proceso de producción (dejando el resto de los factores productivos en una cantidad constante). De esta manera sobrepasar la cantidad óptima de un factor productivo puede resultar incluso en un decrecimiento de la productividad total.

#### **2.2.2.2. Eficiencia**

Gaither (2000), sostiene, es la 'capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente. No debe confundirse con la eficacia, que se define como 'la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera; eficacia es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o

anhelado. En cambio, Eficiencia es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

### **2.2.2.3. Objetivos Conseguidos**

Arias (2004), es decir, los objetivos conseguidos es uno de los caminos, que nos lleva a la felicidad, a la satisfacción a autorrealizarnos y a vivir de la manera que anhelamos.

Un buen ejemplo son las empresas o entidades que por medio del logro de objetivos llegan a la cima fácil y rápidamente, mientras ven otras empresas que simplemente viven el momento y actúan cuando tienen que hacerlo pero sin nada previsto, las cuales llegan a un punto donde su crecimiento se limita completamente.

Sin embargo, algo importante cuando hablamos del logro de objetivos, es lo importante de la claridad acerca de los resultados que vamos a tener y para qué servirán en nuestra vida.

**Plantea Objetivos Que Sean Fáciles Para Lograr**

Realmente, todos los objetivos que pretendamos lograr requerirán de esfuerzo, de dedicación, de compromiso, de entrega y de pasión, aunque claramente unos serán más fáciles que otros para ser logrados.

Una gran estrategia que podemos utilizar para el logro de objetivos en nuestra vida, es la de trazarnos un límite de fecha, dentro del cual hemos de lograr aquel objetivo... Así, llegará aquel día y podremos premiarnos a nosotros mismos de haberlos logrado satisfactoriamente.

Para algunos esto simplemente puede no servir para nada... Pero, quiero que pienses por un minuto en las empresas que proveen a nuestros hogares de servicios públicos (energía, agua, gas, etc),

Una buena manera de saber si los objetivos que te planteas son realmente unos que te llenen de felicidad y que te den bienestar para toda tu vida, es haciéndote una serie de preguntas:

- ¿Esos objetivos están diseñados acorde a los valores y a la mentalidad que hoy tienes?
- ¿Tendrás que depender de otros para lograrlos o de ti mismo?
- ¿Realmente los deseas en tu vida o los piensas por la influencia de alguien más y no por tus propios deseos?
- ¿Sientes el compromiso de lograrlo o simplemente piensas que sería bueno llegar a ellos un día de estos?

Estas preguntas sin duda ayudarán a la claridad que tienes sobre aquellos objetivos que piensas lograr, y aumentará tu enfoque grandemente.

### **2.3. Definiciones Conceptuales.**

#### **1. Actitud**

Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada.

#### **2. Cargo**

Es la denominación que exige el empleo de una persona que, con un mínimo de calificaciones acorde con el tipo de función, puede ejercer de manera competente las atribuciones que su ejercicio le confiere.

#### **3. Competitividad**

Capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad

depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado.

#### **4. Dialogo**

Se usa como la tipología textual en la lingüística y en la literatura cuando aparecen dos o más personajes al usar el discurso diegético, llamados interlocutores. Razón por la cual constituye la forma literaria propia del mismo género (dramático), así mismo, se divide en parlamentos (retórica) u oraciones entre personajes que se dirigen mutuamente la palabra. Un diálogo puede consistir desde una amable conversación hasta una acalorada discusión sostenida entre los interlocutores; empleado en géneros literarios como la novela, el cuento, la fábula, el teatro o la poesía

#### **5. Efectividad**

Es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados. Empowerment: la eficaz autodeterminación de trabajadores y equipos implica que los administradores estén dispuestos a renunciar a parte de su autoridad para tomar decisiones a fin de cederla a aquellos.

## **6. Fidelización**

La fidelización es un concepto de marketing que designa la lealtad de un cliente a una marca, producto o servicio concretos, que compra o a los que recurre de forma continua o periódica. Trata de conseguir una relación estable y duradera con los usuarios finales de los productos que vende.

## **7. Mejora**

Mejora es la acción y efecto de mejorar, verbo que procede etimológicamente del latín “meliorare”, a su vez derivado del adjetivo “melior” que significa “mejor”. Una mejora se opera siempre frente a una situación previa peor, frente a la cual se observan condiciones más favorables

## **8. Relaciones escalares**

La cadena de mando que va desde la cima de las organizaciones hasta sus niveles más bajos. Retroalimentación: entrada de información a un sistema que transmite mensajes de la operación del sistema para señalar si este opera como se planeó; información relacionada con cualquier tipo de operación planeada, dirigida a la persona responsable de su evaluación.

## **9. Personal**

Personal es un adjetivo que hace referencia a lo perteneciente o relativo a la persona. El término suele utilizarse para nombrar a lo propio o particular de ella. Por ejemplo: “No creo que pueda

asistir a la fiesta: tengo un problema personal que resolver”, “No comparto tu decisión, pero entiendo que es algo muy personal”.

## **10. Unidad de mando**

Hacer que cada subordinado dependa directamente solo de un superior. El principio de la unidad de mando únicamente implica que cuando más depende una persona de un solo superior, menor será el problema de confusión de las instrucciones y mayor la sensación de responsabilidad personal por los resultados.

### **2.4. Sistema de Hipótesis**

#### **2.4.1. Hipótesis General**

Las habilidades sociales influyen de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019

#### **2.4.2. Hipótesis Específicos**

La conducta influyen de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019

El pensamiento se relaciona de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019

Los sentimientos se relaciona de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019

Las emociones de respuesta se relaciona de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019

## **2.5. Sistema de Variables**

### **2.5.1. Variable Independiente**

Las habilidades sociales

#### **Dimensiones:**

- Conductas
- Pensamientos
- Sentimientos
- Emociones

### **2.5.2. Variable Dependiente**

Desempeño laboral

#### **Dimensiones:**

- Productividad
- Eficiencia
- Objetivos conseguidos



## 2.6. Operacionalización de Variables

| Variables                | Dimensiones           | Indicadores          | Instrumento y técnica  |
|--------------------------|-----------------------|----------------------|--|
| Las habilidades sociales | Conductas             | Comportamiento       | ¿Mide el área el comportamiento de sus trabajadores a través de test psicológicos?   |
|                          |                       | Acciones             | ¿Evalúan sus acciones en relación a la particularidad de la conducta de los trabajadores?  |
|                          | Pensamientos          | Razonamiento         | ¿Conoce o identifica usted las habilidades sociales?   |
|                          |                       | Capacidad            | ¿Recibe en su área motivación que mejore sus de habilidades sociales?  |
|                          | Sentimientos          | Estado de animo      | ¿Existe algún medio por el cual se mida el estado de ánimo de los trabajadores?  |
|                          |                       | Motivación           | ¿Participo usted en alguna inducción que motive su trabajo en el área que labora?  |
|                          | Emociones             | Reacciones           | ¿Recibió algún tipo de entrenamiento sobre el manejo de emociones en el área contratada?   |
| Desempeño laboral        | Productividad         | Resultado            | ¿Está de acuerdo con la forma como se midan los resultados en el desempeño de sus funciones?   |
|                          | Eficiencia            | Uso de recursos      | ¿Considera usted que el uso de los recursos lo conducen de forma eficiente?<br><br>¿Toma participación usted de las reuniones que buscan optimizar el uso de los recursos?         |
|                          |                       | Metas propuestas     | ¿Se promueve dentro de su área la consecución de metas propuestas?   |
|                          | Objetivos conseguidos | Formulación de metas | ¿Se definen los objetivos de los equipos de trabajo para el logro de metas?<br><br>¿Participa usted de las actividades de integración que tengan como fin la formulación de metas? |

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3. Metodología de la Investigación

##### 3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo Aplicada, dado que busca ampliar y profundizar la realidad de las variables tanto independiente como dependiente en el sujeto de investigación; Sampieri (2010), ello a partir de la caracterización de los componentes que integran cada uno de ellos sustentados en la operacionalización de variables.

##### 3.1.1. Enfoque

El presente estudio es de enfoque cuantitativo Sampieri, (2010) ya que requiere que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, fenómenos, participantes que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos, de este conjunto de pasos llamado investigación cuantitativa, se derivan otras características del enfoque cuantitativo que se precisan a continuación: Las hipótesis que se generan antes de recolectar y analizar los datos y la recolección de datos se fundamenta en la medición. Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos. Dicho de otra manera las mediciones se transforman en valores numéricos (Datos cuantificables) que se analizan por medio de la estadística

### **3.1.2. Alcance o Nivel**

El nivel de la investigación es DESCRIPTIVO Sampieri, (2010) dónde se describe intencionalmente la variable independiente (Habilidades Sociales) para ver su influencia en la variable dependiente (Desempeño Laboral). Este tipo de estudio nos permite enumerar como las Habilidades Sociales influyen en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huánuco.

### **3.1.3. Diseño**

No experimental – transeccional o transversal, de tipo correlacional – causal Sampieri, (2010).

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal cual, y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De hecho, no hay condiciones o estímulos los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. El diseño no experimental transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo

que sucede; por otro lado los diseños no experimentales – transaccional de tipo correlacional – causal son diseños que describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado mediante el siguiente esquema Sampieri, (2006):



### 3.2. Población y Muestra

Sampieri, (2006) La población es el universo de discurso o es el conjunto de entidades o cosas respecto de los cuales se formula la pregunta de la investigación, o lo que es lo mismo el conjunto de las entidades a las cuales se refieren las conclusiones de la investigación.

A partir de ello definiremos nuestra población a todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco (Periodo laboral 2019), incluyendo sus diversos sistemas de contratación.

| <b>ESTRUCTURA DE GRUPO HUMANO</b> |         | <b>SUB TOTAL DE PERSONAL</b> |
|-----------------------------------|---------|------------------------------|
| 01                                | Ley 728 | 289                          |
| 02                                | Ley 276 | 115                          |
| 02                                | Cas     | 220                          |
| <b>TOTAL</b>                      |         | <b>624</b>                   |
|                                   |         |                              |

#### 2.2.1. Muestra

Según; Sergio Carrasco. “Es la parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetivas y reflejo fiel de ellas, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizar a todo los elementos que conforman

dicha población”. En el desarrollo de esta investigación se utilizo el muestreo de tipo intencional no probabilístico, tomando como muestra a los trabajadores de la Municipalidad según el nivel de responsabilidad es decir Gerentes, Sub Gerentes y asistentes de gerencia los que resultan un total de 115.

N = 115

### 3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las Técnicas que se van usar son las siguientes:

| <b>Técnicas</b>   | <b>Instrumento</b>  | <b>Finalidad</b>  |
|---|---|---|
| <b>Encuesta;</b> Serie de preguntas que se hace a la muestra. | Cuestionario dirigido a trabajadores<br>Municipalidad Provincial de Huánuco | Para determinar el conocimiento de las habilidades sociales respecto a las desempeño laboral de los trabajadores. |

Elaboración: Propia

### 3.4. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

| <b>4. Técnicas</b>      | <b>Uso</b>  |
|-------------------------|---|
| Software SPSS           | Para el procesamiento de las encuestas aplicadas a clientes .                                   |
| Software EXCEL          | Para el diseño y presentación de gráficos de barras.  |
| Software Ms Office      | Para el Procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de la tesis. |
| Software Ms Power Point | Para la presentación del informe final de la tesis durante la sustentación.                     |

Elaboración: Propia

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Procesamiento de Datos**

##### **a. Generalidades.**

Los instrumentos aplicados a la investigación posterior a la validación de profesionales con experiencia y conocimiento de las variables aplicadas a la investigación, consecuente a ello se aplicaron 115 encuestas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco que a la fecha de la ejecución de la investigación se encuentran en el régimen laboral 728, buscando en ellos medir el impacto de las habilidades sociales de los funcionarios y su influencia en el desempeño laboral, la investigación muestra los resultados cuantitativos generados en el desarrollo de la fuente a continuación a partir de comprobar la contrastación de la hipótesis que permita al órgano de gestión pública tomar las decisiones que promuevan el crecimiento institucional en base al logro de los objetivos y a las políticas de metas alcanzadas que promueve el gobierno central.

En la tabla N° 01 mostramos la explicación cuantitativa de la muestra distribuida en el cuadro de asignación de personal CAP, todos ellos 728 y son parte viable de la investigación.

**Tabla N° 01**

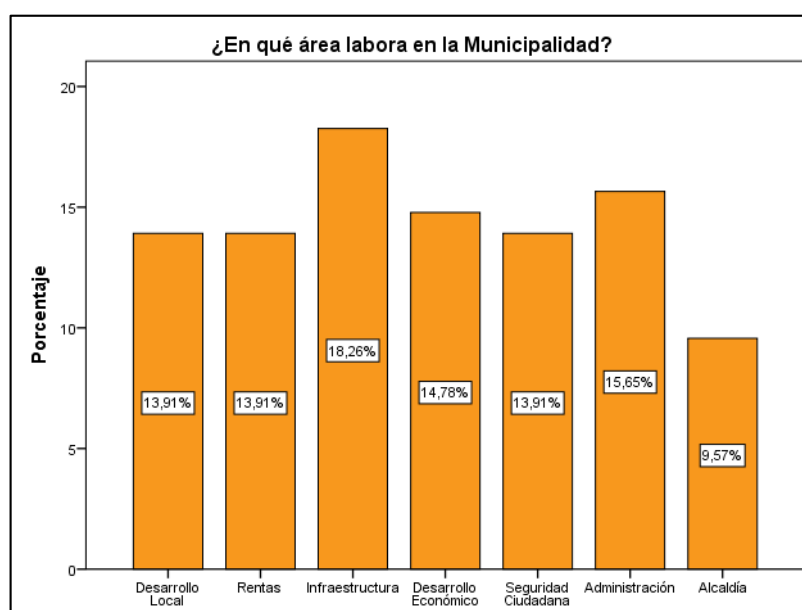
**¿En qué área labora en la municipalidad?**

|                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Desarrollo Local | 16         | 13,9       | 13,9              | 13,9                 |
| Rentas                  | 16         | 13,9       | 13,9              | 27,8                 |
| Infraestructura         | 21         | 18,3       | 18,3              | 46,1                 |
| Desarrollo Económico    | 17         | 14,8       | 14,8              | 60,9                 |
| Seguridad Ciudadana     | 16         | 13,9       | 13,9              | 74,8                 |
| Administración          | 18         | 15,7       | 15,7              | 90,4                 |
| Alcaldía                | 11         | 9,6        | 9,6               | 100,0                |
| Total                   | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 01**



Fuente: Tabla N° 01

Elaboración: Propia

**Interpretación;** se puede observar en la imagen N° 01, como reflejo del organigrama es posible identificar la proporcionalidad de la distribución de los trabajadores del régimen laboral 728, diferenciado de ellos el área de Infraestructura con 18.26% y la parte administrativa de la comuna huanuqueña con el 15.65%, este dato cuantificable no discrimina el manejo de habilidades sociales y subsecuentemente en todos ellos debemos de medir el desempeño laboral, parte de la investigación debe de considerar que el global de los trabajadores está conformado por un

34% de trabajadores en el régimen que aplica el instrumento, es por ello que existen percepciones en los usuarios en la investigación como se muestra en la fuente CAP actualizado enero 2019 en la cual la mas de 854 personas que en promedio a diario visitan la municipalidad para tramites, reclamos y consultas en las diversas áreas de la municipalidad, coinciden en la insatisfacción del trato recibido.

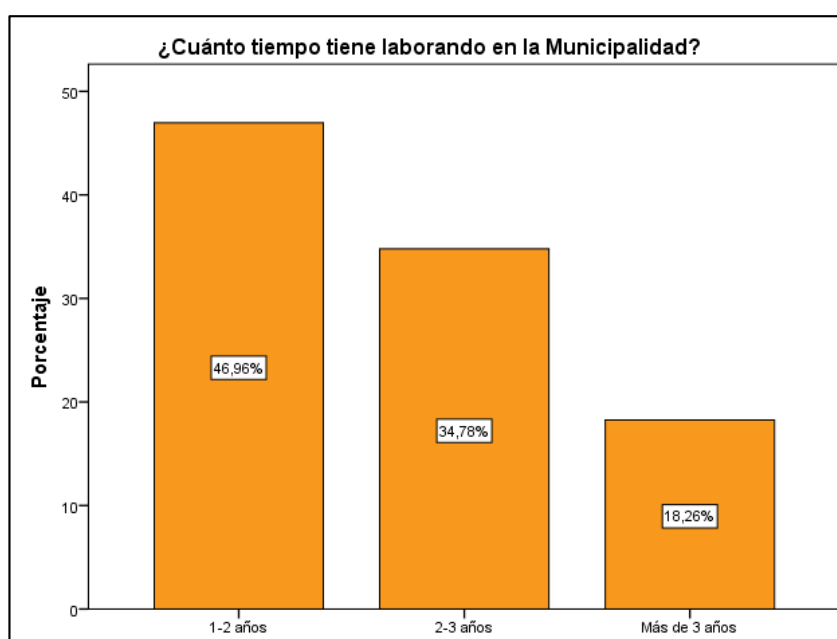
**Tabla N° 02**

**Fuente: Encuestas Realizadas 2019**  
**Elaboración: Propia**

**¿Cuánto tiempo tiene laborando en la Municipalidad?**

|                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1-2 años | 54         | 47,0       | 47,0              | 47,0                 |
| 2-3 años        | 40         | 34,8       | 34,8              | 81,7                 |
| Más de 3 años   | 21         | 18,3       | 18,3              | 100,0                |
| Total           | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Imagen N° 02**



**Fuente: Tabla N° 02**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación;** Parte del aporte a la investigación es contribuir a mejorar las habilidades sociales de los trabajadores que por el manejo de objetivos personales y las metas de la institución generan conflictos internos que se



reflejan en la atención al usuario, es por ello que en la imagen a interpretar podemos visualizar que el 46.96% de los trabajadores fueron contratados en lo que va del año y en los últimos meses del año 2019, de la misma forma observamos que el 34.78% de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco se encuentran laborando los últimos tres años y el 18.26% mantiene más de tres años cumpliendo funciones en la comuna municipal.

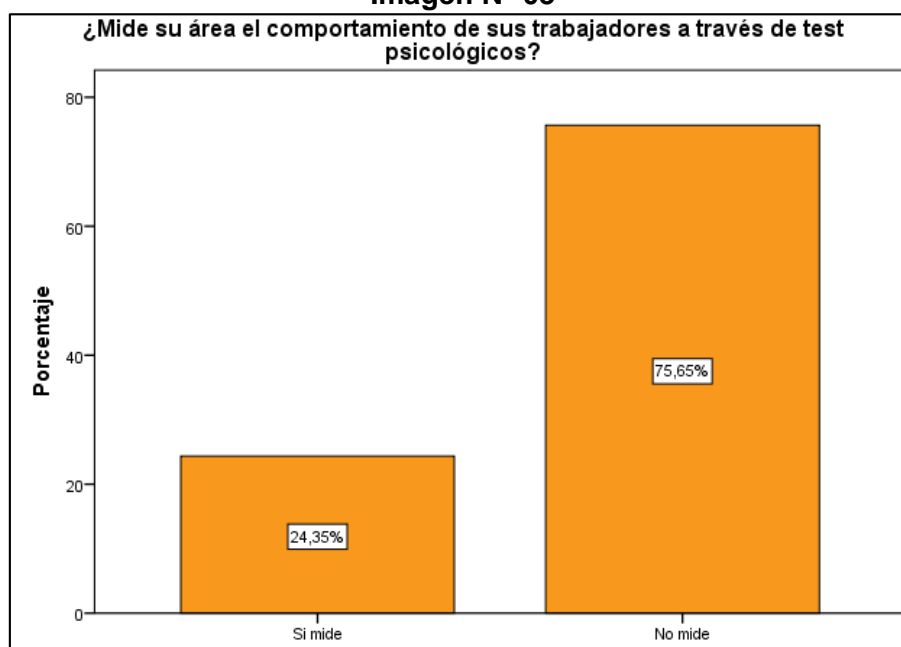
**Tabla N° 03**  
**¿Mide su área el comportamiento de sus trabajadores a través de test psicológicos?**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si mide | 28         | 24,3       | 24,3              | 24,3                 |
|        | No mide | 87         | 75,7       | 75,7              | 100,0                |
|        | Total   | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 03**



Elaboración: Propia

Fuente: Tabla N° 03

**Interpretación;** Podemos observar en la tabla e imagen N°03 que la comuna provincial de Huánuco no establece parámetros de medición por la cual se pueda obtener información en relación al comportamiento y que

se vea reflejado en las mejoras en la atención al usuario o potencialmente hablando de indicadores internos podemos, ver que el 75.65% es el reflejo real de lo que acontece.

**Tabla N° 04**

**¿Evalúan sus acciones en relación a la particularidad de la conducta de los trabajadores?**

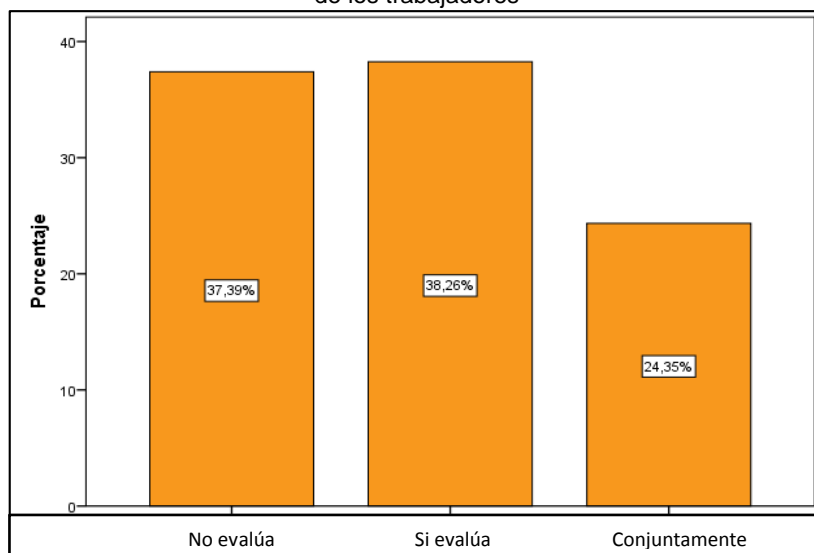
|        |  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | La oficina no evalúa las conductas de los trabajadores | 43         | 37,4       | 37,4              | 37,4                 |
|        | La oficina si evalúa la conducta de los trabajadores   | 44         | 38,3       | 38,3              | 75,7                 |
|        | La evaluación es conjunta con otras oficinas.          | 28         | 24,3       | 24,3              | 100,0                |
|        | Total  | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 04**

Evalúan sus acciones en relación a la particularidad de la conducta de los trabajadores



Fuente: Tabla N° 04

Elaboración: Propia

**Interpretación;** Al realizar la interrogante a la evaluación de sus acciones en relación a la particularidad de sus conductas, es decir todas las habilidades y aptitudes con la que deben de contar todos los profesionales

para el desempeño de sus funciones encontramos un 38.26%, frente al 24.35% de los encuestados que manifiesta que la evaluación es conjunta con otras áreas de los trabajadores frente al 37.39% de los encuestados que refiere que la oficina no evalúa las acciones.

**Tabla N° 05**

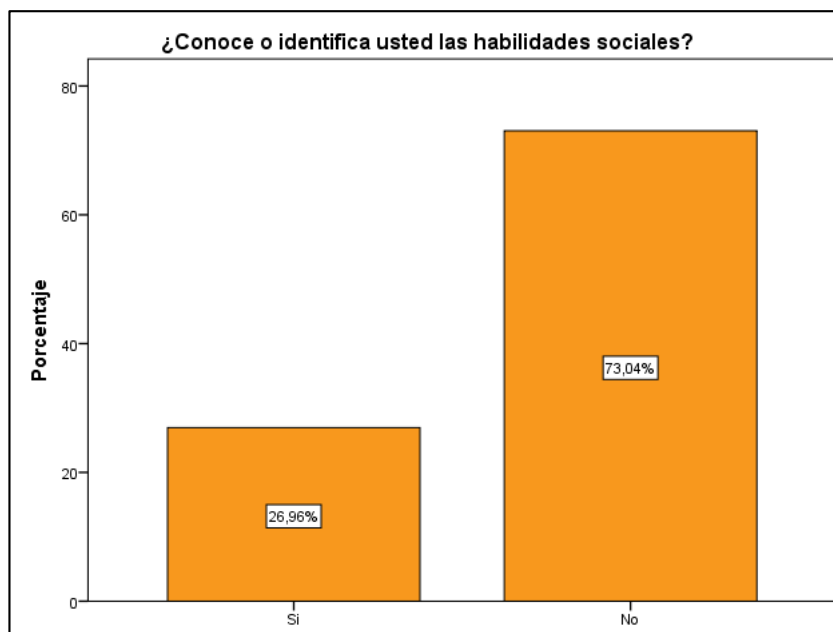
**¿Conoce o identifica usted las habilidades sociales?**

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 31         | 27,0       | 27,0              | 27,0                 |
| No        | 84         | 73,0       | 73,0              | 100,0                |
| Total     | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 05**



Fuente: Tabla N° 05

Elaboración: Propia

**Interpretación;** Al ser consultados los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco en relación al conocimiento empieza de emerger la respuesta a la investigación, en la cual según imagen N°05 el 73.04% de los encuestados manifiesta no conocer y no identifica las habilidades sociales dentro del proceso funcional que desarrollan, sin embargo el

26.96% manifiesta que si conoce o a identificado habilidades sociales y su implicancia en el manejo.

**Tabla N° 06**

**¿Recibe en su área motivación que mejores sus de habilidades sociales?**

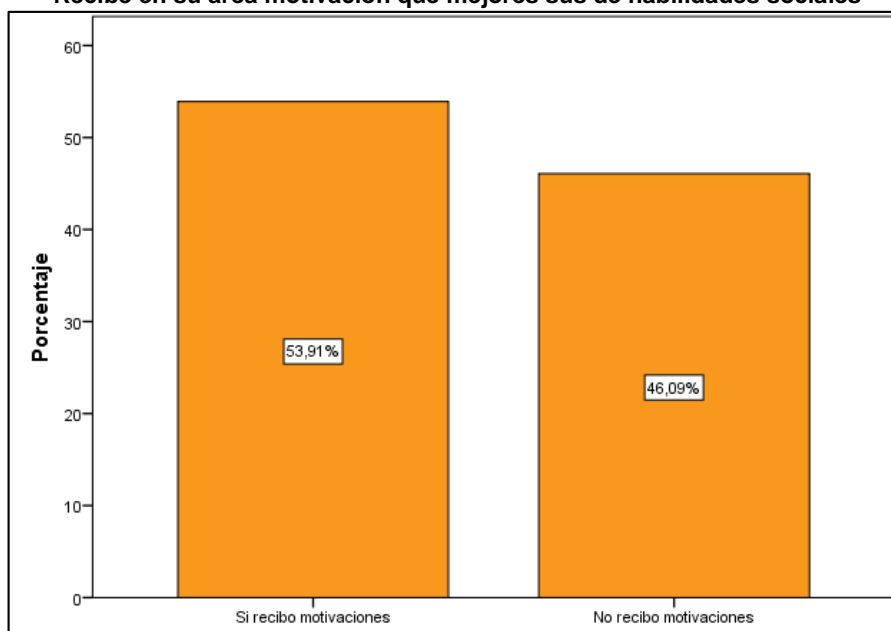
|                               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si recibo motivaciones | 62         | 53,9       | 53,9              | 53,9                 |
| No recibo motivaciones        | 53         | 46,1       | 46,1              | 100,0                |
| Total                         | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 06**

**Recibe en su área motivación que mejores sus de habilidades sociales**



Elaboración: Propia

Fuente: Tabla N° 06

**Interpretación;** En el marco de la investigación esta interrogante tiene el propósito de conocer cuál es el nivel de motivación de los trabajadores por parte de los inmediatos jerárquicos como superiores, es por ello, que podemos visualizar que el 53.91% considera sentirse motivado por en el ente en su conjunto, de la misma forma, el 46.09% manifiesta no haber recibido motivación por parte de la municipalidad provincial de Huánuco.

**Tabla N° 07**

**¿Existe algún medio por el cual se mida el estado de ánimo de los trabajadores?**

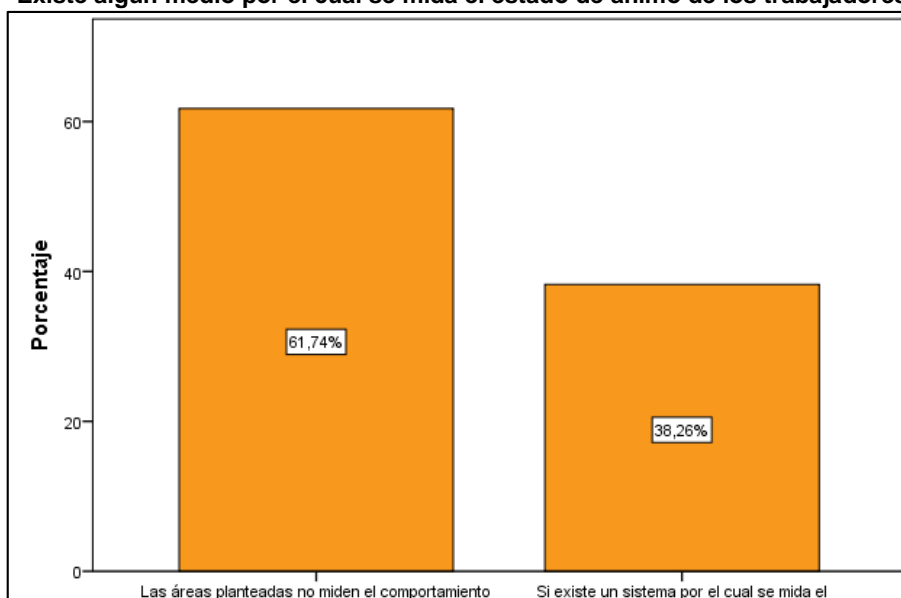
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Las áreas no cuentan con un medio que miden el estado de animo | 71         | 61,7       | 61,7              | 61,7                 |
| Si existe un sistema por el cual se mida el estado de animo           | 44         | 38,3       | 38,3              | 100,0                |
| Total   | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 07**

**Existe algún medio por el cual se mida el estado de ánimo de los trabajadores**



Fuente: Tabla N° 07

Elaboración: Propia

**Interpretación;** posterior al análisis de las tablas e imagen, podemos determinar que el 61.74% refiere que dentro del desarrollo de sus funciones diarias no existe un sistema mediante el cual se mida el estado de ánimo de los trabajadores frente a sus inmediatos superiores o sobre los usuarios, con ello, connotamos la realidad del manejo de la gestión pública, sin embargo existe 38.26% que polariza la respuesta e identifica

medios con los cuales la municipalidad se encuentra analizando el estado de ánimo de los trabajadores.

**Tabla N° 08**

**¿Participo usted en alguna inducción que motive su trabajo en el área que labora?**

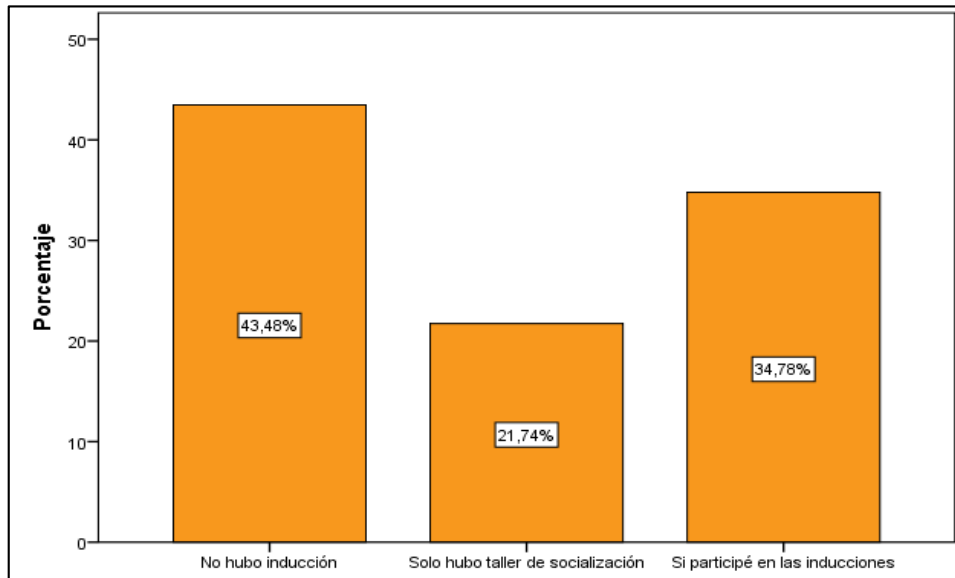
|                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido No hubo inducción          | 50         | 43,5       | 43,5              | 43,5                 |
| Solo hubo taller de socialización | 25         | 21,7       | 21,7              | 65,2                 |
| Si participé en las inducciones   | 40         | 34,8       | 34,8              | 100,0                |
| Total                             | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

FuFuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 08**

**Participo usted en alguna inducción que motive su trabajo en el área que labora.**



Fuente: Tabla N° 08

Elaboración: Propia

**Interpretación;** El resultado de la tabla N°08 en la cual los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco fueron consultados si existió algún periodo de inducción al área en la que se encuentran laborando, el 43.48% refiere no haber existido periodo alguno de inducción o adiestramiento en las labores que se encuentra desempeñando a la fecha, de la misma forma, el 21.74% manifiesta haber participado de un proceso

de sociabilización mediante la ejecución de un taller, y el 34.76% refiere si haber participado de una etapa de inducción de las funciones como responsabilidades propias del área.

**Tabla N° 09**

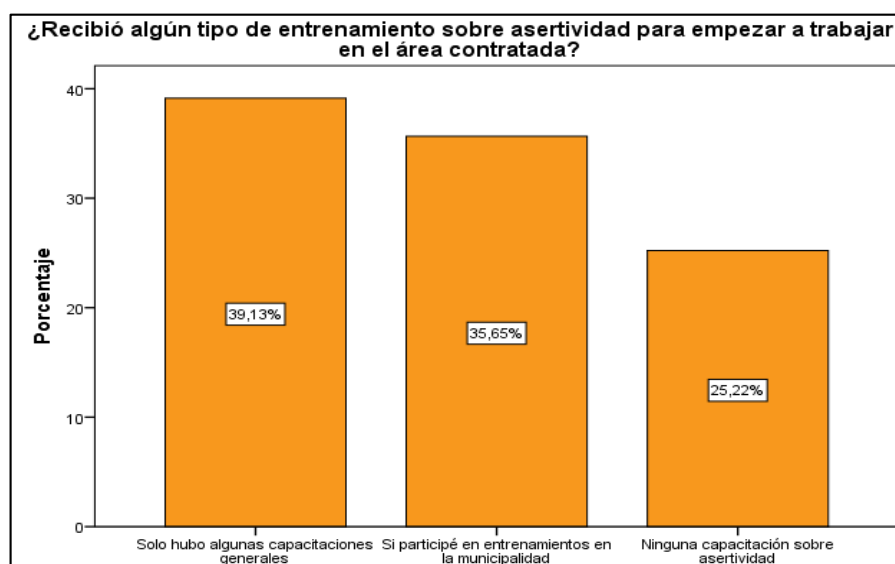
**¿Recibió algún tipo de entrenamiento sobre el manejo de emociones en el área contratada?**

|        |  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Solo hubo algunas capacitaciones generales         | 45         | 39,1       | 39,1              | 39,1                 |
|        | Si participé en entrenamientos en la municipalidad | 41         | 35,7       | 35,7              | 74,8                 |
|        | Ninguna capacitación sobre manejo de emociones     | 29         | 25,2       | 25,2              | 100,0                |
|        | Total  | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 09**



Fuente: Tabla N° 09

Elaboración: Propia

**Interpretación;** En la tabla N°09 podemos visualizar que dentro de la respuesta de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco ante la pregunta sobre Recibió algún tipo de entrenamiento sobre el manejo de emociones, se identifica que el 39.13% refiere si haber existido solo algunas capacitaciones generales, frente al 35.65 de los encuestados que refiere haber participado en capacitaciones de asertividad y por último el 25.22% que no se benefició con capacitación alguna en asertividad.

**Tabla N° 10**

**¿Esta de acuerdo con la forma como se midan los resultados en el desempeño de sus funciones?**

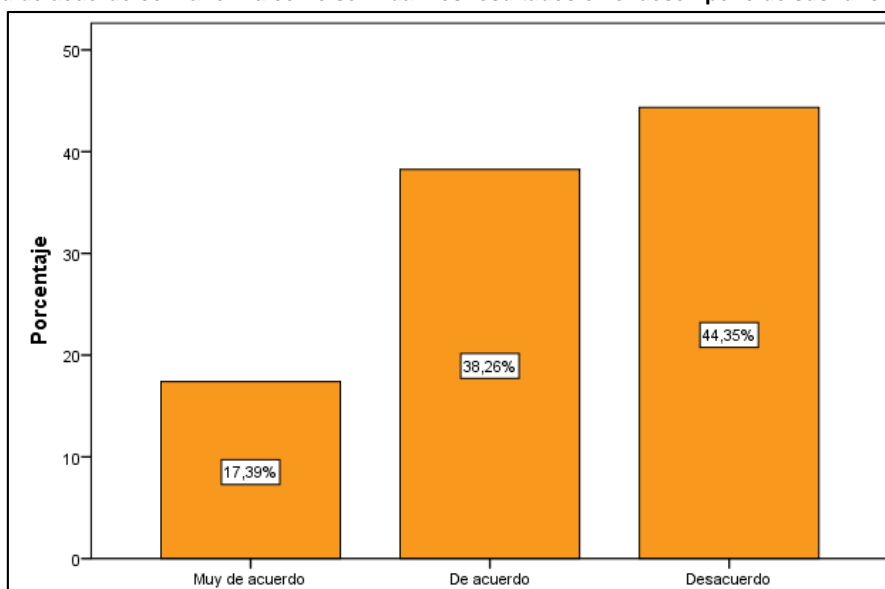
|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Muy de acuerdo | 20         | 17,4       | 17,4              | 17,4                 |
| De acuerdo            | 44         | 38,3       | 38,3              | 55,7                 |
| Desacuerdo            | 51         | 44,3       | 44,3              | 100,0                |
| Total                 | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 10**

**Esta de acuerdo con la forma como se midan los resultados en el desempeño de sus funciones**



Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: Propia

**Interpretación;** Al ser consultados los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco si está de acuerdo con la forma como se midan los resultados en el desempeño de sus funciones encontramos que un porcentaje de ello manifiesta estar; muy de acuerdo 17%, ello se contrasta frente al 38% de acuerdo sin embargo existe 44% estar en desacuerdo con el resultado de la interrogante.



**Tabla N° 11**

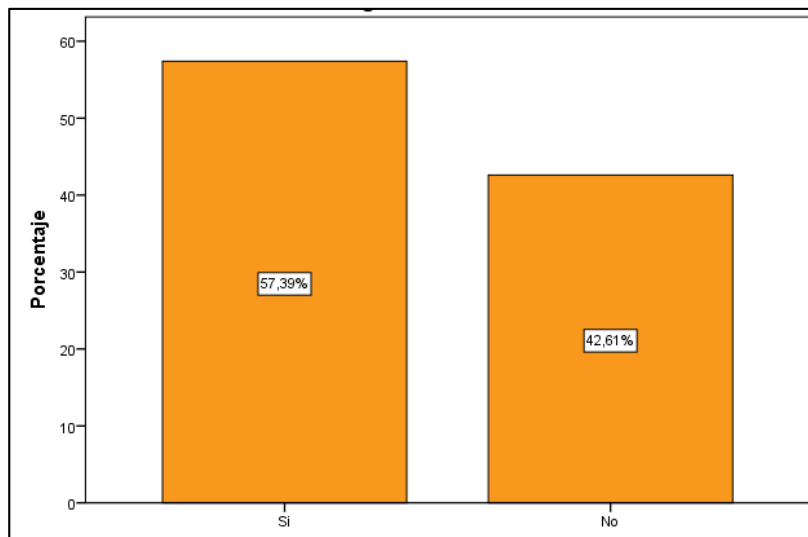
**¿Considera usted que el uso de los recursos lo conducen de forma eficiente?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si    | 66         | 57,4       | 57,4              | 57,4                 |
|        | No    | 49         | 42,6       | 42,6              | 100,0                |
|        | Total | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019  
Elaboración: Propia

**Imagen N° 11**

**Considera usted que el uso de los recursos lo conducen de forma eficiente**



Elaboración: Propia  
Fuente: Tabla N° 11

**Interpretación;** En el manejo institucional la municipalidad provincial de Huánuco, desarrolla dentro de los planes institucional anual PIA la programación de los recursos en las diversas gerencias, que al alcanzar periodos trimestrales se le otorga a la comuna en general, en la tabla N°11 podemos observar que el 57.39% de los trabajadores si recibe incentivo económico por el logro de meras a nivel institucional, existiendo un 41.61% que refiere no haber percibido incentivo económico alguno.

**Tabla N° 12**

**¿Toma participación usted de las reuniones que buscan optimizar el uso de los recursos?**

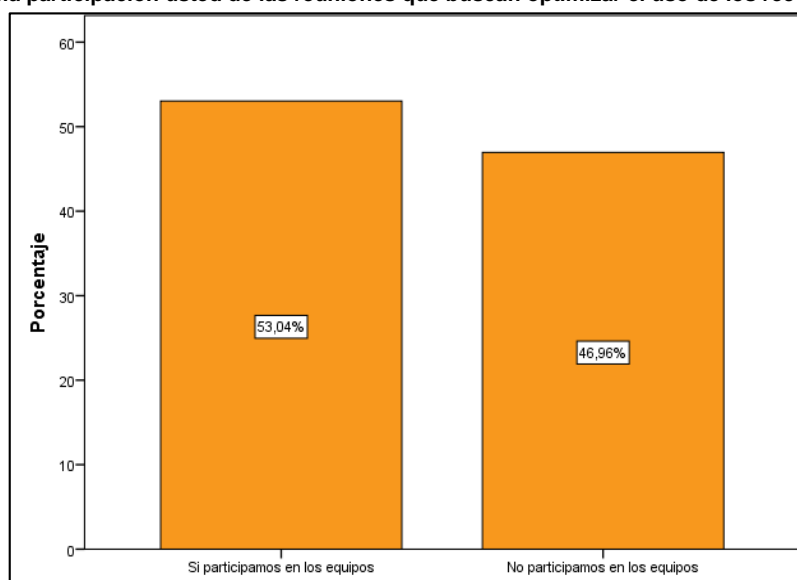
|        |                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si participamos en las reuniones | 61         | 53,0       | 53,0              | 53,0                 |
|        | No participamos en las reuniones | 54         | 47,0       | 47,0              | 100,0                |
|        | Total                            | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 12**

**Toma participación usted de las reuniones que buscan optimizar el uso de los recursos**



Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: Propia

**Interpretación;** La municipalidad provincial de Huánuco tiene como política institucional promover reuniones los cuales desarrollan actividades de ámbito social aplicados en horarios fuera del horario de labores de la institución, por ello, en apoyo a la teoría de habilidades sociales es necesario poder conocer si los trabajadores forman parte de estos equipos, encontrando parcialidad en el tema de acciones en las reuniones con el 53.04% de trabajadores que si participan y el 46.96% de los que no participan.

**Tabla N° 13**

**¿Se promueve dentro de su área la consecución de metas propuestas?**

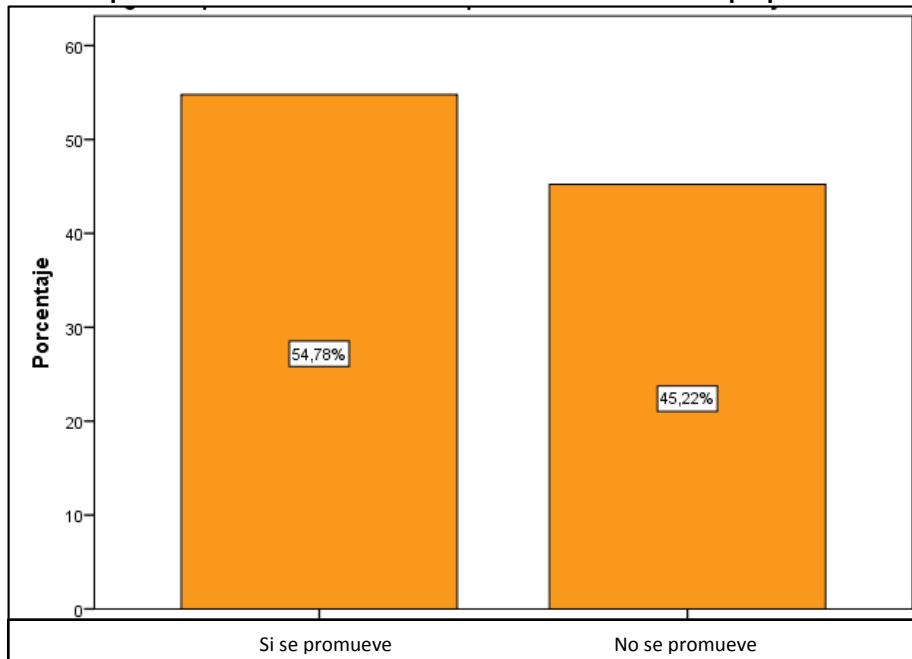
|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si se promueve | 63         | 54,8       | 54,8              | 54,8                 |
|        | No se promueve | 52         | 45,2       | 45,2              | 100,0                |
|        | Total          | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 13**

**Se promueve dentro de su área la consecución de metas propuestas**



Elaboración: Propia

Fuente: Tabla N° 13

**Al Interpretación;** Al ser encuestados los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco, en relación a la percepción de la promoción de la consecución de las metas dentro de órgano de gobierno local, encontramos que el 54.78% refiere que si se promueven políticas que busquen el logro de las metas, sin embargo, existe un 45.22% que refiere que no existe un medio mediante el cual se promueva la consecución de las metas.

**Tabla N° 14**

**¿Se definen los objetivos de los equipos de trabajo para el logro de metas?**

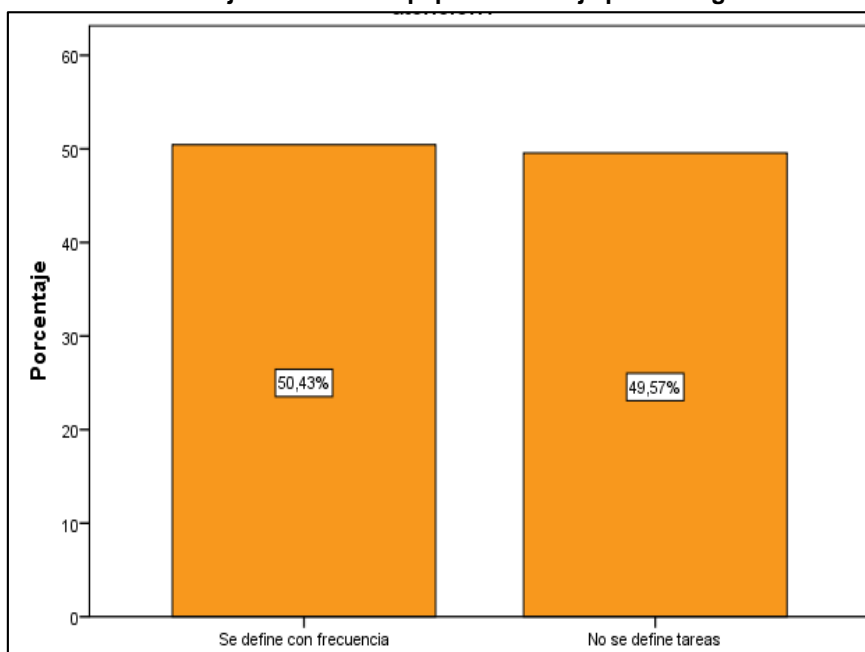
|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Se define con frecuencia | 58         | 50,4       | 50,4              | 50,4                 |
| No se define tareas             | 57         | 49,6       | 49,6              | 100,0                |
| Total                           | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Gráfico N° 14**

**Se definen los objetivos de los equipos de trabajo para el logro de metas**



Elaboración: Propia

Fuente: Tabla N° 14

**Interpretación;** Al ser consultados si los trabajos y las actividades en equipo, que se realizan dentro y fuera de la institución busca la mejora de capacidades que los conduzcan en obtener niveles de atención óptimos podemos ser en la tabla N° 14, se identifica que el 50.43% refiere que si se define tareas en los equipos de trabajo con el enfoque en la mejora de la atención; ello, frente al 49.57% que manifiesta no definirse tareas en los equipos que busquen y trabajen por conseguir mejores niveles de atención.

**Tabla N° 15**

**¿Participa usted de las actividades de integración que tengan como fin la formulación de metas?**

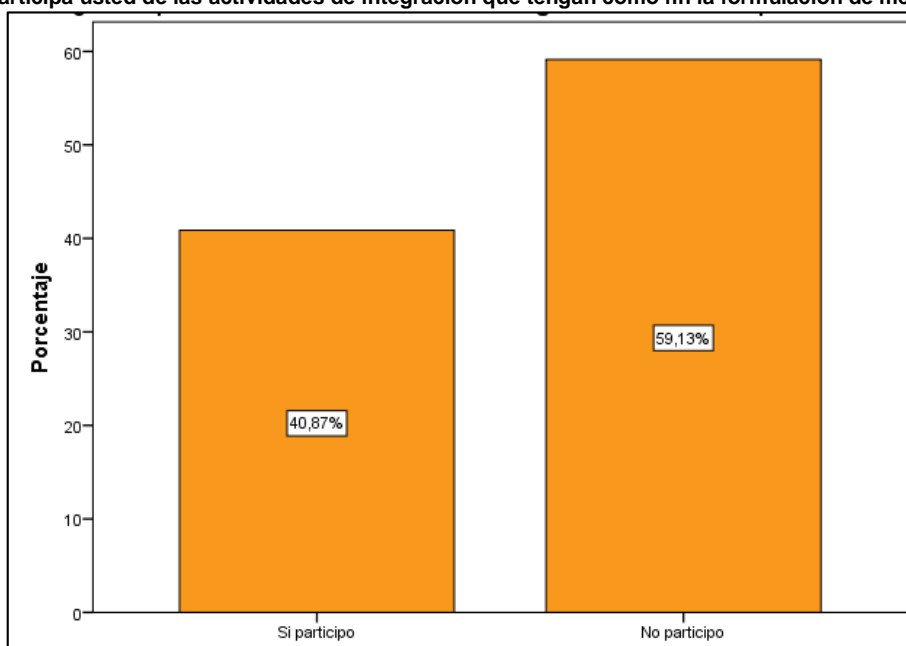
|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si participo | 47         | 40,9       | 40,9              | 40,9                 |
| No participo        | 68         | 59,1       | 59,1              | 100,0                |
| Total               | 115        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuestas Realizadas 2019

Elaboración: Propia

**Imagen N° 15**

**Participa usted de las actividades de integración que tengan como fin la formulación de metas**



Elaboración: Propia

Fuente: Tabla N° 15

**Interpretación;** todo ente del gobierno busca implementar dentro de sus proceso los lineamientos de la ley de servicio civil SERVIR, es por ello que el desarrollo sostenible le obliga a crear espacios laborales en la cual se genere la integración del personal, por ello en la interrogante se observa como respuesta que el 40.87% si participo de estas actividades, por el contrario el 59.13% refiere que no ha participado de ninguna actividad de integración.

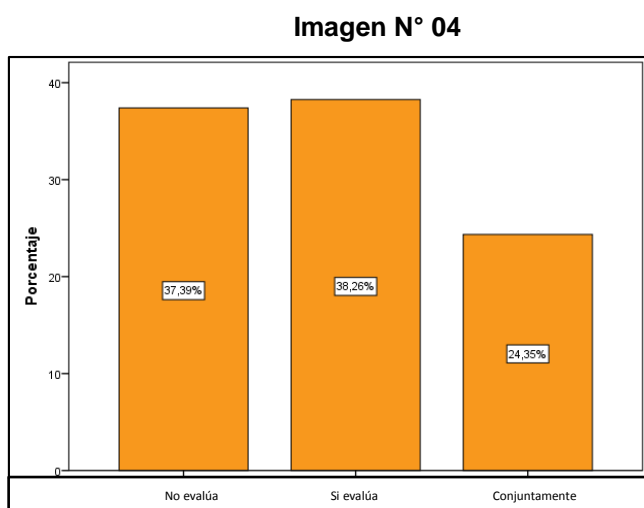
#### **4.2. Contrastación de Hipótesis**

**“Las habilidades sociales influyen de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2019”**

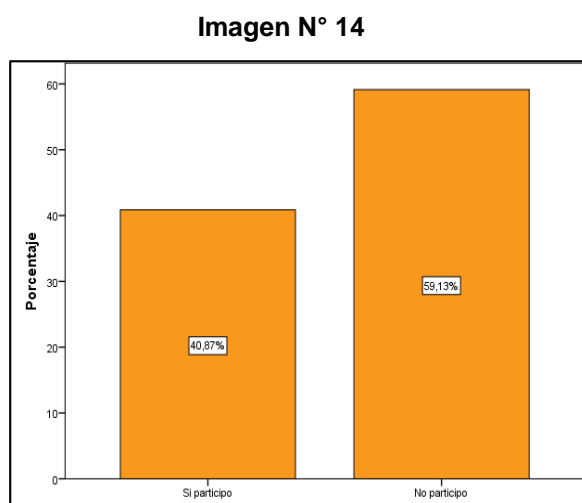
Para contrastar esta hipótesis lo haremos a través de sus dimensiones, las mismas que fueron descritas en los ítems anteriores. Usaremos gráficos para explicar bajo esa metodología sus relaciones.

**A) Conducta y desempeño laboral.**

**“La conducta influyen de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2019”**



**Elaboración: Propia**  
**Fuente: Tabla N° 04**



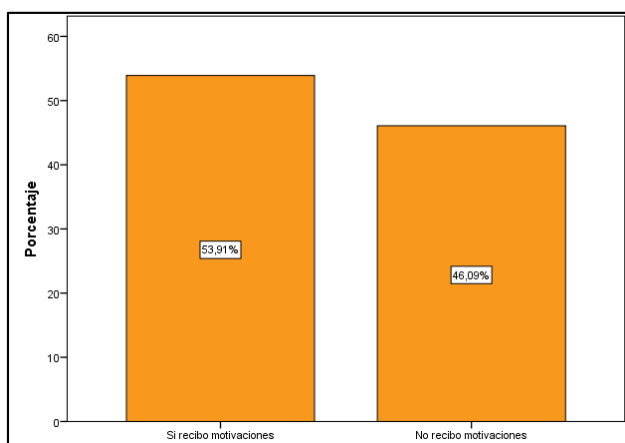
**Elaboración: Propia**  
**Fuente: Tabla N° 14**

Con los gráficos anteriores podemos demostrar nuestra hipótesis específica primero que la evaluación de la conducta en los trabajadores permite en el desarrollo de sus actividades y mejoras en el desempeño laboral. De esta forma la tesis sostiene que la conducta se relacionará de manera directa en el desempeño laboral, específicamente en los procesos de integración por parte de la comuna.

## B) Pensamientos y desempeño laboral.

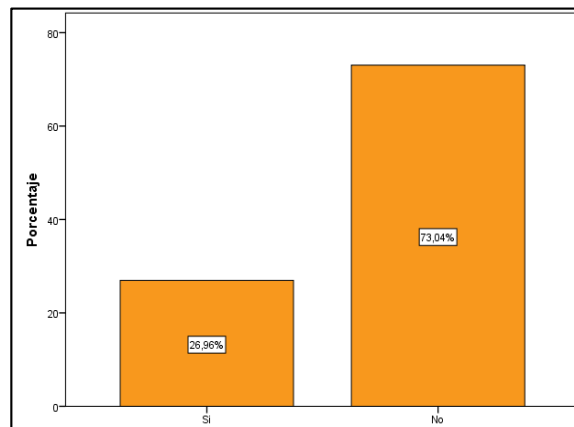
***“Los pensamientos se relaciona de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2019”***

**Imagen N° 06**



**Elaboración: Propia**  
**Fuente: Tabla N° 06**

**Imagen N° 15**

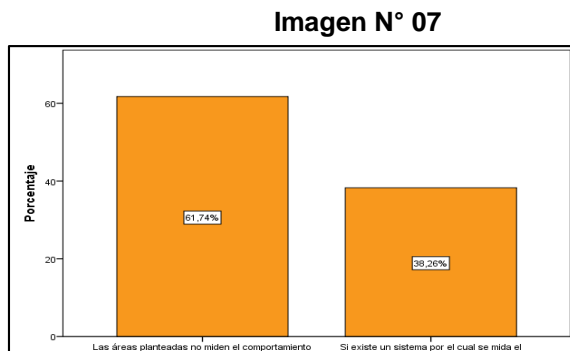


**Elaboración: Propia**  
**Fuente: Tabla N° 15**

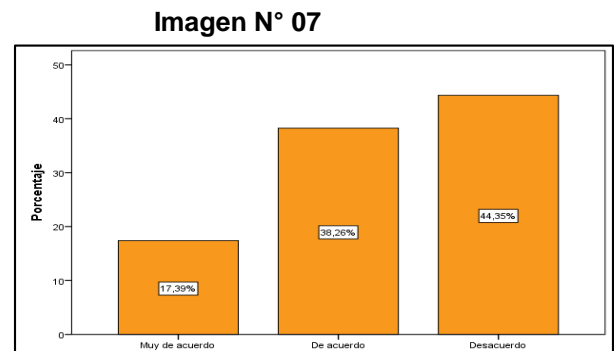
Con los gráficos anteriores podemos verificar la relación que hay entre las variables estudiadas. El 62% de trabajadores sostienen que no recibe el área motivación que mejore el manejo de las habilidades sociales y el 53% no recibir en su área el espacio para el desarrollo de las habilidades sociales. De esta forma podemos inferir que los pensamientos influyen en desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco; dado que es un factor trasmisible según los niveles jerárquicos.

### C) Los sentimientos y Desempeño Laboral

**“Los sentimientos se relaciona de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2019”**



**Elaboración: Propia**  
**Fuente: Tabla N° 07**



**Elaboración: Propia**  
**Fuente: Tabla N° 07**

En los gráficos anteriores podemos observar la relación entre a tercera dimensión de la variable independiente y la variable dependiente. El 65% de trabajadores sostienen que no existe un medio por el cual se mida el estado de ánimo, ello genera que el 38% de trabajadores muestren su acuerdo al ser consultados si existe un medio por el cual se mida el estado de animo de los trabajadores.

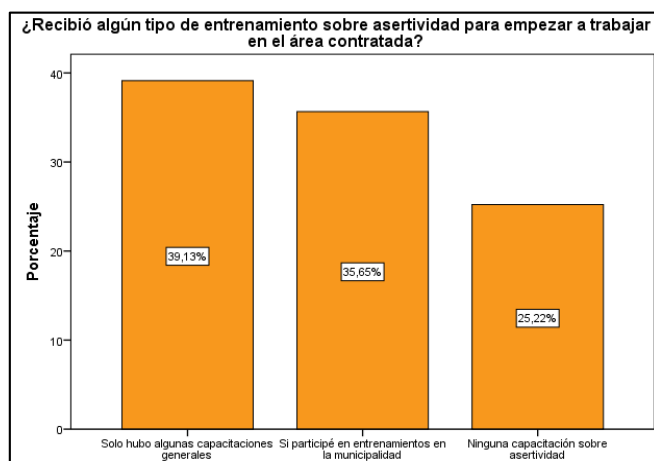
De esta forma queda demostrada la hipótesis en el sentido que los sentimientos, así como los procesos que busquen su desarrollo le permitan tener niveles óptimos de desempeño laboral a los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco.



## D) Las emociones y Desempeño Laboral

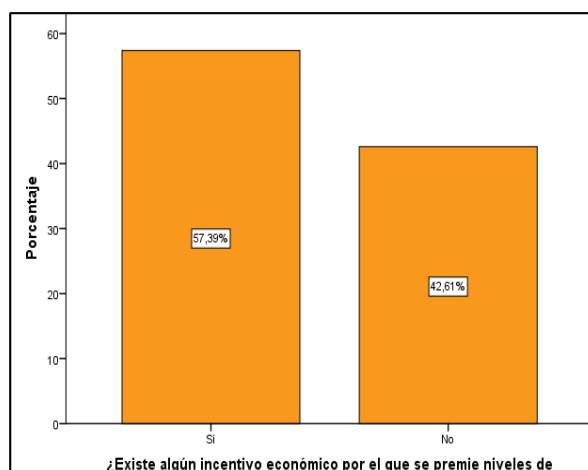
### “Las emociones de se relaciona de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2019”

Imagen N° 09



Elaboración: Propia  
Fuente: Tabla N° 08

Imagen N° 11



Elaboración: Propia  
Fuente: Tabla N° 11

En los gráficos anteriores podemos observar la relación existente entre una de las dimensiones determinantes para la investigación en la cual las emociones forma parte de la organización de toda institución puesto a ello observamos que más del 65% de trabajadores sostienen que existe un manejo de emociones propios del manejo de los procedimientos frente al 57.39% de trabajadores mantiene respuesta negativa al ser consultados sobre la interrogante.

De esta forma queda demostrada la hipótesis en el sentido que las emociones del personal en sus diferentes dimensiones permite tener un desempeño laboral eficiente de acuerdo a la expectativa de la gestión.

## CAPITULO V

### DISCUSION DE RESULTADOS

#### 5.1. Contrastación de los Resultados del Trabajo

Respecto a las Habilidades Sociales en las instituciones Ballester, (2002) sostiene que se refiere al conjunto de conductas, pensamientos, sentimientos y emociones que utilizamos para relacionarnos con los demás. Las habilidades sociales son muy importantes en nuestro día a día puesto que pueden ayudarnos a desarrollar relaciones más positivas y estables. En este sentido el Econ. Aldo Reyes, gerente de la Municipalidad Provincial de Huánuco ha manifestado en la entrevista hecha que este aspecto es manejado por la Unidad de Personal, y considera aspectos como las que nos ha permitido dimensionar la tesis: Competencias, asertividad, comunicación. En ese sentido, el estudio demuestra esta importancia a partir de la descripción de la opinión de cada uno de los trabajadores.

#### - **La conducta del personal en el desempeño laboral**

Casares (2000), Hace referencia a la manifestación de nuestro comportamiento. El término conducta humana se utiliza para describir las diferentes acciones que ponemos en marcha en nuestra vida diaria. La conducta se puede definir como la realización de cualquier actividad en la que esté implicada una acción, o un pensamiento o emoción. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada, y corroborando lo que expresa la teoría, el Cuadro N°03 sostiene que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, refieren que al comportamiento de cada uno de los empleados no están definidas como parte de las habilidades sociales, y con ello se comprueba la inexistencia de políticas públicas que se implementen para la mejora interna y externa la percepción de niveles óptimos de eficiencia. De igual forma el Gerente de la Municipalidad ha

manifestado en la entrevista hecha que efectivamente la teoría es clara y precisa, puesto que pone en tapete la necesidad de contar con unidades o áreas que estén debidamente planificadas para poder generar un nivel óptimo de habilidades sociales basada en las habilidades en desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

- **El pensamiento y el reflejo de sus habilidades sociales.**

De igual forma Gil Rodríguez (1998), sostiene, el pensamiento es la operación intelectual de carácter individual que se produce a partir de procesos de la razón. Los pensamientos son productos que elabora la mente, voluntariamente a partir de una orden racional, o involuntariamente a través de un estímulo externo. En ese sentido la gerencia de la Municipalidad de Huánuco ha entendido ello, es por eso que se programa actividades en equipo con los empleados y servidores que conjuntamente sirven a la sociedad como entrenamiento para una incorporación mucho más rápida de los trabajadores en los grupos internos de la institución y ello se refleje en el actuar laboral diario. En los cuadros N°14 y 15 se puede observar que los trabajadores han participado en alguna de estas jornadas de equipos de trabajo organizadas por la municipalidad. Estos aspectos son fundamentales por que permiten el mejoramiento de actitud en los servidores que buscan constantemente estar motivados.

- **Los sentimientos y el reflejo de sus habilidades sociales.**

Castanyer (2014), detalla el sentimiento se refiere tanto a un estado de ánimo como también a una emoción conceptualizada que determina el estado de ánimo. Por tanto, «el estado del sujeto caracterizado por la impresión afectiva que le causa determinada persona, animal, cosa, recuerdo o situación en general». En ciencia cognitiva se ha comprobado que el funcionamiento normal del cerebro cambia según el estado de ánimo subyacente, y que en ocasiones

incluso las decisiones racionales de las personas pueden verse notoriamente afectadas por los sentimientos. El 75.65% de los trabajadores han manifestado no ser evaluados a nivel comportamiento, lo mismo que determina una actuación organizacional inadecuado como sostiene (Robbins, 2004), el mismo que postula que no hay mejor forma de insertar en los trabajadores las habilidades sociales a los trabajadores si no es a través del reconocimiento de su trabajo.

- **Las emociones y el reflejo de sus habilidades sociales.**

Terron (2004), refiere, son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo importante. Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas guía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria. En el cuadro y grafico N°09 los trabajadores han manifestado que no recibieron ningún tipo de entrenamiento en el proceso de inducción al área y con ello mejorar el desempeño en función a los objetivos, como sostiene (Aguirre de Mena, 2000), el mismo que postula que no hay mejor forma de conocer a los trabajadores por su comportamiento y soporte de actitudes.

## CONCLUSIONES

- Las habilidades sociales influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huánuco, puesto que, a través de las conductas, pensamientos, sentimientos y emociones se puede contar con trabajadores con altos niveles de desarrollo personal y que ello se refleje en la atención interna y externa de sus labores. Ello sustentado en los Cuadros N°03,04,05,08 y 09 presentados la contrastación.
- La tesis demuestra que la conducta de los trabajadores influye significativamente en el desempeño laboral, puesto que trabajadores con niveles óptimos de habilidades sociales impulsaran el desarrollo institucional a base de actitudes, e integrados a los equipos de trabajo que se constituye en la Municipalidad. Ello se puede verificar en los resultados de los cuadros N° 03 y 04.
- El pensamiento del personal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, dado que permite tener trabajadores con niveles de motivación personal y que ello fluya a los otros, es fundamental para cumplir con cada tarea encomendada y las que se encuentren dentro de las funciones propias. Ello corroborado en la tabla N°05 y 06 de la presente investigación, y en la tabla de integración que sustenta la dimensión del comportamiento.
- La Municipalidad Provincial de Huánuco posee niveles de manejo de emociones que por ser el de mejor manejo que genera óptimos que se reflejan en el manejo de las funciones bajo el desempeño eficiente, ello puesto que los trabajadores conocen en amplitud el manejo de sus emociones aplicado a la búsqueda de la mejora del desempeño. Ello se sustentas en los cuadros N°09 del informe correspondiente.

## RECOMENDACIONES

- La Municipalidad Provincial de Huánuco debe establecer un convenio el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para que por medio de su plataforma de capacitación gratuita pueda establecer seminarios que le permitan garantizar la implementación constante de técnicas y uso las habilidades sociales en base a los requerimientos que cada área tiene, ello permitirá tener un mayor desempeño laboral.
- La Municipalidad Provincial de Huánuco, debe realizar un programa de inducción a los trabajadores independientemente del tiempo y de la modalidad, a laborar como parte de la políticas institucionales buscando que los trabajadores demuestren el compromiso que permita el desarrollo de potencial de las actitudes y ello se refleje en la atención al usuario y a los otros niveles de la institución.
- La Municipalidad Provincial de Huánuco, debe publicar sus valores, principios en lugares visibles de su infraestructura para que sus trabajadores sientan el compromiso de cumplirlo, y se fomente niveles de desempeño laboral superiores a los promedios de las instituciones públicas.
- La Municipalidad Provincial de Huánuco, debe coordinar y/o gestionar pasantías en comunas que hayan tenido experiencia exitosa en la implementación de políticas públicas para el desarrollo de habilidades sociales, desde la identificación de puntos débiles hasta la implementación del programa y su desarrollo.

## Referencias Bibliográficas

- Aguado Terron, J. M. (2004). *INTRODUCCION A LAS TEORIAS DE LA COMUNICACION Y LA INFORMACION*. ESPAÑA: Diego Marin.
- Al Ries & Jack Trout, c. (1986). *La Guerra de la Mercadotecnia*. México: McGraw-Hill.
- Arias Galicia, L. F. (2004). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Madrid: Trillas.
- Ballester Arnal, R. (2002). *HABILIDADES SOCIALES : EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO*. MADRID: Síntesis.
- Ballester Arnal, R. (2002). *HABILIDADES SOCIALES: EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO*. Ecuador: Ilustrada.
- Casares, M. I. (2000). *HABILIDADES DE INTERACCIÓN SOCIAL*. Mexico: CEPE.
- Castanyer, O. (2014). *LA ASERTIVIDAD: EXPRESION DE UNA SANA AUTOESTIMA*. MEXICO: Desclee De Brouwer.
- EUMED.NET. (2009). *ENCICLOPEDIA Y BIBLIOTECA VIRTUAL DE LAS CIENCIAS SOCIALES, ECONOMICAS JURIDICAS*. ESPAÑA: EUMED.
- Galpin, T. J. (2015). *MEDIR EL DESEMPEÑO*. URUGUAY: DIAZ DE SANTOS.
- Gil Rodríguez, F. (1998). *HABILIDADES SOCIALES: TEORÍA, INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN*. ESPAÑA: Ilustrada.
- Greg, F. (2000). *ADMINISTRACIÓN DE PRODUCCIÓN*. ESPAÑA: Paraninfo.
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. MEXICO: MACGRAWHILL.
- Iturralde Torres Julia Irene. (2010). *LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2.010"*. ECUADOR
- Norman Gaither, G. F. (2000). *ADMINISTRACIÓN DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES*. ESPAÑA: Paraninfo.
- Saldaña Azabache Claudia Lizeth . (2017). *EL ROL DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA APLICACIÓN DE UN MÉTODO PARA DESARROLLAR EL APRENDIZAJE COOPERATIVO: EL APRENDIZAJE BASADO EN PROYECTOS*. LIMA.

Soria Machuca Samuel. (2016). *DETERMINANTES DEL TRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS LICENCIADOS DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL I ESSALUD - TINGO MARÍA* 2014. HUANUCO.



# ANEXOS

## ANEXO N° 01

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la municipalidad provincial de Huánuco y tiene por finalidad dar a conocer su opinión respecto a las habilidades sociales y el desempeño laboral, su apoyo será fundamental para un trabajo de investigación, muchas gracias.

#### A. ASPECTOS GENERALES

##### 1. ¿En qué área labora en la Municipalidad?

- Desarrollo Local ( )
- Rentas ( )
- Infraestructura ( )
- Desarrollo Económico ( )
- Seguridad ciudadana ( )
- Administración ( )
- Alcaldía ( )

##### 2. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la Municipalidad?

- 1 – 2 años ( )
- 2 – 3 años ( )
- Más de tres años ( )

#### B. HABILIDADES SOCIALES.

##### 3. ¿Mide el área el comportamiento de sus trabajadores a través de test psicológicos?

- Si Mide ( )
- No Mide ( )

##### 4. ¿Evalúan sus acciones en relación a la particularidad de la conducta de los trabajadores?

- La oficina no evalúa las conductas de los trabajadores ( )
- La oficina si evalúa la conducta de los trabajadores ( )
- La evaluación es conjunta con otras oficinas. ( )

Precise:

.....

##### 5. ¿Conoce o identifica usted las habilidades sociales?

- Si ( )
- No ( )

6. **¿Recibe en su área motivación que mejore sus de habilidades sociales?**

- Si recibo ( )
- No recibo ( )

7. **¿Existe algún medio por el cual se mida el estado de ánimo de los trabajadores?**

- Las áreas planteadas no miden el estado de animo ( )
  - Si existe un sistema por el cual se mida el estado de animo ( )
- Precise:

.....

8. **¿Participo usted en alguna inducción que motive su trabajo en el área que labora?**

- No hubo inducción ( )
  - Solo hubo taller de socialización ( )
  - Si participe en las inducciones ( )
- Precise:

.....

9. **¿Recibió algún tipo de entrenamiento sobre el manejo de emociones en el área contratada?**

- Solo hubo algunas capacitaciones generales ( )
  - Si participe en entrenamientos en la MUNIC. ( )
  - Ninguna capacitación sobre manejo de emociones ( )
- Precise:

.....

### C. DESEMPEÑO LABORAL

10. **¿Está de acuerdo con la forma como se midan los resultados en el desempeño de sus funciones?**

- Muy de acuerdo ( )
- De acuerdo ( )
- Desacuerdo ( )

11. **¿Considera usted que el uso de los recursos lo conducen de forma eficiente?**

- Si ( )
- No ( )

12. **¿Toma participación usted de las reuniones que buscan optimizar el uso de los recursos?**

- Sí participamos en las reuniones ( )
- No participamos en las reuniones ( )

13. **Se promueve dentro de su área la consecución de metas propuestas.**

- Si se promueven ( )
- No se promueven ( )

14. **¿Se definen los objetivos de los equipos de trabajo para el logro de metas?**

- Se define con frecuencia ( )
- No se define tareas ( )

**15. ¿Participa usted de las actividades de integración que tengan como fin la formulación de metas?**

- Si participo ( )
- No participo ( )

**Tesis: Las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019**

**Autor:** Bach. Katherine Edith Contreras Castañeda

| Problema   | Objetivos   | Hipótesis   | Variables  | Metodología  | Instrumentos   |
|--|---|---|--|--|--|
| <p><b>General</b><br/>¿De qué manera las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019?</p> <p><b>Específicos</b><br/>¿De qué manera la conducta influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019?</p> <p>¿De qué manera los pensamientos se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019?</p> <p>¿De qué manera los sentimientos se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019?</p> <p>¿De qué manera las emociones se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019?</p> | <p><b>General</b><br/>Determinar de qué manera las habilidades sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019</p> <p><b>Específicos</b><br/>Determinar de qué manera la conducta influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019</p> <p>Determinar de qué manera los pensamientos se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019</p> <p>Determinar de qué manera los sentimientos se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019</p> <p>Determinar de qué manera las emociones influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019</p> | <p><b>General</b><br/>Las habilidades sociales influyen de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019</p> <p><b>Específicos</b><br/>La conducta influyen de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019</p> <p>Los pensamientos se relaciona de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019</p> <p>Los sentimientos se relaciona de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019</p> <p>Las emociones de respuesta se relaciona de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019</p> | <p><b>1. Independiente</b><br/>Las habilidades sociales</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductas</li> <li>- Pensamientos</li> <li>- Sentimientos</li> <li>- Emociones</li> </ul> <p><b>2. Dependiente</b><br/>Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productividad</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Objetivos conseguidos</li> </ul> | <p><b>Tipo y Nivel de Investigación</b></p> <p><b>Descriptiva:</b></p> <p>La Investigación va describir en su estado natural a las variables, sin manipularla. Será de tipo aplicada para enriquecer el conocimiento.</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p><b>Cuantitativo:</b> se procesará información para cuantificarla y poder explicarla.</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>La Investigación es no experimental – Transversal.</p> <p><b>A. Población</b><br/>Trabajadores N = 64</p> <p><b>B. Muestra</b></p> <p>n = 115</p> | <p><b>Encuesta</b><br/>Se encuestará a los trabajadores para determinar las características de habilidades sociales de la Municipalidad Provincial de Huánuco y razones de desempeño laboral</p> |

## FOTOS



