



FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE:
PSICOLOGIA**

**Habilidades Sociales en Teleoperadores de un Call Center en el
Distrito de Lince.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

AUTOR:

RENTERIA FLORES, ENRIQUE ALBERTO

ASESORA:

MAG. DIOSES RIZZI, JUANA ELISA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ORGANIZACIONAL**

LIMA – PERÚ

2013

Dedicatoria:

A mi abuela, Oslave Ruth Ahón Dejo quien gracias a su esfuerzo, paciencia y dedicación constante, ahora puedo realizarme como una gran persona aplicando todo lo enseñado. A mi madre Oslave Jesús Flores Ahón, quien con su apoyo constante que me transmitió, me ayudó a llevar de manera equilibrada los años de estudios en la Universidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por lo que tengo y recibí, por lo que soy y lo que deseo ser, por lo que me ha entregado, por los sueños que me ha permitido cumplir y necesidades que puso en mi vida, que me enseñaron a poder aprender. Por la dicha que me dio de tener una familia diferente pero constructiva, porque puso en mi seres queridos a los que amo, por eso Gracias a Dios, porque sin el nada de ello seria posible.

A mis abuelos, Oslave Ruth Ahón Dejo y Miguel Alberto Flores Montero, por haberme apoyado en todos los sucesos de mi vida y por haber sido el cimiento fundamental de todo lo que soy ahora, por haberme escuchado y brindado buenos consejos, por ser personas llenas de valores los cuales me inculcaron, por el apoyo moral y motivacional que siempre me demostraron.

A mi compañera, amiga y eje de mi vida Oslave Jesús Flores Ahón, quien gracias a sus buenos consejos, a su apoyo, a las experiencias vividas cada día desde que se inició este proyecto en nuestras vidas, gracias a eso nunca deje de avanzar para terminar de la mejor manera.

A mi amiga, y mentora Estela Victoria Núñez Otero, quien gracias a su amabilidad y profesionalismo, influyo notoriamente en mí, para inclinarme por el mundo de la psicología organizacional y hacer esta investigación posible.

A mis amigas de promoción, Silvia Cuba Ramos, Fiorela Tapia Sabogal y Fiorella Montoya Juárez, porque me enseñaron el valor y la importancia de siempre seguir estudiando, y de tener metas constantes en la vida.

A mis amigos, Luis Alberto Yauri Soto y a Lizbeth Patricia Campos Moreno, por el apoyo incondicional sobre el deseo de superación y ambición de realizarnos como buenos profesionales.

A mi profesora Juana Elisa Dioses Rizzi, por su amabilidad, paciencia; pero sobre todo por el apoyo constante en todo momento ante esta investigación.

Gracias a todos ustedes.

PRESENTACION

En la actualidad hablar de las *Habilidades Sociales* en los trabajadores, es un tema poco muy tocado, pero de suma importancia, puesto que es necesario tener un nivel aceptable que le permita adaptarse con mayor facilidad a las distintas problemáticas de una Organización. De esta manera, esta investigación tiene como objetivo general; el determinar si existen diferencias significativas en las *Habilidades Sociales* en Teleoperadores del área de Atención al Cliente y del área de Televentas de un Call Center en el Distrito de Lince.

El proceso de investigación propiamente dicho, se compondrá de cuatro capítulos para su desarrollo y resolución respectiva, dentro de las cuales son:

En el primer capítulo se desarrolla el problema, da a explicar las razones o causas de su elección, da a conocer la importancia y la justificación del estudio de dichas variables así como los antecedentes tanto internacionales como nacionales.

En el segundo capítulo se da a conocer en marco teórico de las variables, en donde se van a explicar las diferentes teorías o enfoques que existen entre la Empatía y los Modos de Afrontamiento al Estrés, así mismo se da a conocer las definiciones conceptuales, de cada variable usada en el presente estudio.

En el tercer capítulo, se desarrolla el Marco Metodológico, se propone las hipótesis: general y específicas, las definiciones conceptuales y operacionales de cada variable de estudio, también se explica el tipo de estudio de la investigación, la muestra, los instrumentos utilizados y el método que se utilizó para llegar a obtener los resultados.

En el cuarto capítulo se detalla la descripción y la discusión de resultados.

Con el desarrollo de esta investigación se busca aportar al diseño de nuevas estrategias de intervención destinadas a desarrollar Habilidades Sociales en los teleoperadores con la finalidad de mejorar su calidad de vida laboral, además de dar oportunidades a generar investigaciones que tengan como estudio las habilidades sociales y la rotación de personal.

INDICE GENERAL

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	
1. Problema de investigación	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Justificación	14
1.4. Antecedentes	15
1.5. Objetivos	20
1.5.1. General	20
1.5.2. Especifico	20
1.6. Marco teórico	21
II. Marco metodológico	
2.1. Hipótesis	40
2.2. Variables	40
2.3. Metodología	41
2.4. Población y Muestra	41
2.5. Método de Investigación	42
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
III. Resultados	46

IV. Discusión	60
V. Conclusiones	64
VI. Sugerencias	67
VII. Referencias	68
Anexos	72

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de la muestra estadística según edad	46
Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de las muestras estadísticas según sexo	46
Tabla 3. Frecuencia y porcentaje de la muestra estadística según área de Procedencia.	47
Tabla 4. Prueba de normalidad para toda la muestra	47
Tabla 5. Estadísticas descriptivas de la lista de chequeo de habilidades Sociales de Goldstein.	48
Tabla 6. Baremos de la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein	48
Tabla 7. Prueba T, de Student	49
Tabla 8. Nivel de habilidades sociales de la muestra general.	50
Tabla 9. Nivel de habilidades sociales del Área de atención al cliente.	50
Tabla 10. Nivel de habilidades sociales del Área de televentas.	51
Tabla 11. Área de primeras habilidades	51
Tabla 12. Área de habilidades avanzadas	52
Tabla 13. Área de habilidades relacionadas con los sentimientos	53
Tabla 14. Área de habilidades alternativas a la Agresión	54
Tabla 15. Área de habilidades de afrontamiento el estrés.	55
Tabla 16. Área de habilidades de planificación	56
Tabla 17. Componentes de las habilidades sociales.	57

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad determinar si existen diferencias significativas en las Habilidades Sociales en Teleoperadores del área de Atención al Cliente y del área de Televentas de un Call Center en el Distrito de Lince. Se utilizó un estudio descriptivo comparativo y un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 330 teleoperadores de ambos sexos entre las edades de 18 a 52 años de edad, pertenecientes al área de atención al cliente o ventas. El instrumento aplicado fue la lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein. Los resultados obtenidos a través de la prueba T de Student, muestran un Sig. Bilateral de 0,138; lo cual evidencia que si existe diferencia significativa a nivel de las habilidades sociales entre los teleoperadores del área de atención al cliente y los teleoperadores del área de ventas.

Palabra clave: Habilidades Sociales, Teleoperador.

ABSTRACT

This study aimed to determine whether there are significant differences in Social Skills in the area Telemarketers Customer and Telesales area of a Call Center in the District of Lynx. We used a comparative descriptive study and experimental design did not cross. The sample consisted of 330 telephone operators of both sexes between the ages of 18-52 years of age, belonging to the area of customer service or sales. The instrument applied was the list of Social Skills Check Goldstein. The results obtained through Student's t test, show a Bilateral Sig 0.138, which shows that if there is significant difference in the level of social skills telemarketers enters the area of customer service and sales area telemarketers.

Keyword: Social Skills, Telemarketer.