



**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**Escuela Académico Profesional de Psicología**

**TESIS**

**Competencias sociales para el trabajo en  
equipo en colaboradores de atención al  
cliente de dos instituciones de servicios  
básicos de la ciudad de Chiclayo, 2014**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
PSICOLOGÍA**

**Autores:**

**Bach. Diana Karina Alvites Becerra  
Bach. Rosana Elizabet Rojas Callirgos**

**Pimentel, 09 de Julio del 2015**

## RESUMEN

El gran cambio que han experimentado las organizaciones a lo largo de estos últimos años ha fomentado una manera de trabajar más colaborativa y cooperativa. Si hasta ahora se podía organizar el trabajo de manera individual, hoy en día hace falta que dos o más trabajadores interactúen entre ellos para conseguir unos determinados resultados. Es por ello que, se investigó la comparación de Competencias Sociales para el Trabajo en equipo en una población de colaboradores de atención al cliente de dos instituciones de servicios básicos, de tal modo, que nuestra interrogante planteada fue ¿Existen diferencias significativas en las Competencias Sociales para el Trabajo en Equipo en los colaboradores de Atención al Cliente de dos Instituciones de Servicios Básicos de la Ciudad de Chiclayo?, ya que las competencias sociales son vitales para desarrollar el trabajo en equipo en las instituciones que brindan servicios básicos Ensa S.A. y Epsel S.A., y de esta manera poder ampliar la posibilidad de convivencia con los demás. Esta investigación analiza las diferencias de las Competencias Sociales para el Trabajo en Equipo en los colaboradores de Atención al Cliente de ambas instituciones, en donde se utilizó el diseño comparativo, con una población muestra de 102 colaboradores, siendo 55 en Epsel S.A. y 47 en Ensa S.A., se utilizó el método cuantitativo, cuyo instrumento fue el Inventario de Competencias Sociales para el Trabajo en Equipo. Finalmente se concluye que no existe diferencia significativa. Por otro lado, se sugiere que se prosiga con las investigaciones de este tipo en la región para el beneficio de las organizaciones.

*Palabra clave:* Competencias Sociales, trabajo en equipo

## **Abstract**

The big change that organizations have experienced over recent years has promoted a way to work more collaboratively and cooperatively. If you could organize the work so far individually, today it is necessary that two or more workers interact with each other to achieve certain results. That is why the comparison of Social Skills for Teamwork was investigated in a population of collaborators customer of two institutions of basic services, so that our question posed was Are there significant differences in Social Skills Teamwork for employees in Customer of two institutions of Basic Services of the City of Chiclayo ?, since social skills are vital to develop teamwork in institutions that provide basic services Ensa SA and Epsel SA, and thus to extend the possibility of coexistence with others. This research analyzes the differences in Social Skills for Teamwork in Customer employees of both institutions, where the comparative design was used, with a sample population of 102 employees, with 55 in Epsel SA and 47 in Ensa S.A.

Using quantitative method; whose instrument was the Inventory of Social Skills for Teamwork. Finally it is concluded that there are not significant differences. Moreover it is suggested to proceed with investigations of this kind in the region.

*Key Words:* Social Skills for Teamwork.