

Licenciatura en Psicología Organizacional

“Habilidades blandas más desarrolladas que poseen los funcionarios del área de la Defensoría Municipal de la Junta Municipal de Asunción”

Alumnas:

**Julia Isabel Chávez Álvarez
María Gloria E. Catalán Morel**

**Asunción, Paraguay
2019**

ÍNDICE

Portada.....	I
Hoja de Evaluación.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Resumen.....	8
Introducción.....	9
CAPÍTULO 1	
Planteamiento y formulación del problema.....	10
1.1. Planteamiento del problema.....	10
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Preguntas de investigación.....	15
1.4. Objetivos.....	15
1.4.1. Objetivo General.....	15
1.4.2. Objetivos Específicos.....	15
1.5. Justificación.....	16
CAPÍTULO 2	
Marco Teórico.....	18
2.1. Habilidades blandas	18
2.2. Conciencia emocional de sí mismo	20
2.3. Conciencia emocional de otros.....	22
2.4. Creatividad	25
2.5. Elasticidad	27
2.6. Descontento constructivo.....	29
2.7. Integridad.....	31
2.8. Habilidades blandas en Paraguay.....	33
CAPÍTULO 3	
Diseño Metodológico.....	36
3.1. Diseño de la investigación.....	36
3.2. Tipo de investigación.....	36
3.3. Población.....	37
3.4. Muestra.....	37
3.5. Instrumentos aplicado.....	38
3.6. Plan de análisis.....	38
3.7. Consideraciones éticas.....	40
CAPITULO 4	
Resultados.....	41
CAPITULO 5	
Conclusión.....	49
Recomendaciones.....	51
Anexos.....	52
Bibliografía consultada	56
Bibliografía citada	58

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar el nivel de competencias transversales que poseen los funcionarios del área de la Defensoría Municipal de la Junta Municipal de Asunción para de esta manera detectar cuales son las más desarrolladas. Para ello, se utilizó el instrumento denominado Cuadro de Cociente Emocional de Cooper y Sawaf (1998), el cual sirve para poder medir las diferentes habilidades blandas. Cada persona encuestada realizó una valoración a los enunciados del instrumento utilizado, para posteriormente totalizar por cada sección e introducir las valoraciones generales en el cuadro sugerido por los autores, donde se establece el desarrollo de cada competencia representados en cuatro niveles: Óptimo, Diestro, Vulnerable y Cautela. La población objeto del presente estudio fue de 1300 funcionarios de la Institución mencionada, tomando como muestra a un área específica de 50 funcionarios. Se utilizó una planilla de Excel predeterminada para el procesamiento de las puntuaciones y SPSS para procesar datos estadísticos de las seis competencias seleccionadas. Se obtuvo el resultado, siendo las habilidades más desarrolladas la creatividad y la conciencia emocional de otros, todo ello después de aplicar las estrategias metodológicas propuestas en esta investigación.