



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA SOCIAL  
LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA,  
PIURA 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

**CASTILLO DUQUE ANA CECILIA**

**ORCID: 0000-0002-7088-7829**

**ASESOR**

**VALLE RIOS, SERGIO ENRIQUE**

**ORCID: 0000-0003-0878-6397**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **Equipo de trabajo**

### **Autora**

Castillo Duque Ana Cecilia

ORCID: 0000-0002-7088-7829

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú

### **Asesora**

Valle Ríos, Sergio Enrique

ORCID: 0000-0003-0878-6397

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de La  
Salud, Escuela Profesional de Psicología, Chimbote, Perú

### **Jurado**

Millones Alba, Erica Lucy

ORCID: 0000-0002-3999-5987

Velásquez Temoche, Susana Carolina

ORCID: 0000-0003-3061-812X

Abad Nuñez, Celia Margarita

ORCID: 0000-0002-8605-7344

**Jurado evaluador**

Dra. Erica Lucy Millones Alba

Presidente

Mgtr. Susana Carolina Velásquez Temoche

Miembro

Mgtr. Celia Margarita Abad Núñez

Miembro

Mgtr. Sergio Enrique Valle Ríos

Asesor

### **Agradecimiento**

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi vida, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mi madre por su apoyo constante para poder llegar a esta instancia de mis estudios, por escucharme, por sus consejos y siempre demostrándome su amor infinito

Al docente tutor investigador que previamente ha aportado con información para el desarrollo de la presente investigación.

### **Dedicatoria**

Dedico Principalmente a Dios por haberme dado la vida y por permitir haber llegado hasta este momento de mi formación profesional.

A mi padre Teófilo Castillo, pues el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mi la base de responsabilidad, respeto y deseo de superación; Fue la persona que me tendió la mano en los momentos difíciles y siempre me decía no te rindas tú lo puedes hacer.

A mis dos grandes amores que son mi motor y motivo que me impulsan día a día a salir adelante, Flavia y Josué, mis adorables hijos; los amo

Se la dedico a mi Dios, ya que gracias a él yo puedo culminar uno de mis más grandes sueños, a mi madre, la cual está en el cielo y desde ahí me ilumina y bendice mis pasos, a mi padre el cual amo y admiro y a toda mi familia que siempre me brindó su apoyo y confianza.

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre habilidades sociales y clima social laboral en colaboradores de una empresa Piura 2021. Fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La población específica del estudio estuvo conformada por 70 colaboradores los mismos que fueron la muestra de estudio y el cual se obtuvo a través de un muestreo aleatorio simple utilizando los criterios de inclusión y exclusión, ya que se basa en el juicio del investigador y la accesibilidad de la población; para el recojo de la información se empleó la técnica de la encuesta y los instrumentos utilizados fueron la escala de Habilidades Sociales(EHS) y la escala de Clima Social Laboral(CSL). Se obtuvo como principales resultados una correlación positiva directa y considerable con un Rho  $r=,589^{**}$  de nivel moderado. Así mismo se identificaron los niveles de habilidades sociales demostrando que el nivel que predomina es bajo 34.3%; y en cuanto al clima social laboral el nivel que predomina es promedio 70.0% demostrando que su percepción está dentro de los límites normales.

*Palabras clave: Habilidades Sociales, clima social laboral, colaboradores*

### **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between social skills and work social climate in employees of a company, Piura 2021. It was of a quantitative type with a correlational descriptive level and a non-experimental cross-sectional design. The specific population of the study was made up of 70 collaborators, the same ones who were the study sample and which was obtained through a simple random sampling using the inclusion and exclusion criteria, since it is based on the investigator's judgment and accessibility. Of the population; for the collection of information, the survey technique was used and the instruments used were the Social Skills Scale (EHS) and the Labor Social Climate Scale (CSL). The main results obtained were a direct and considerable positive correlation with a moderate level  $Rho\ r=.589^{**}$ . Likewise, the levels of social skills were identified, showing that the predominant level is low 34.3%; and in terms of the social work climate, the level that predominates is an average of 70.0%, demonstrating that its perception is within normal limits.

*Keywords: Social Skills, social work environment, collaborators.*

## Índice de contenido

Equipo de trabajo	2
Jurado evaluador	3
Agradecimiento	4
Dedicatoria	5
Resumen	6
Abstract	7
Índice de contenido	8
Índice de tablas	10
Índice de figuras	11
Introducción	12
1. Revisión de Literatura	14
1.1. Antecedentes	14
1.2. Bases teóricas de la investigación	18
1.2.1. Definición Clima Social laboral	18
1.2.2. Características Clima social laboral	26
1.2.3. Elementos Clima Social laboral	28
1.2.4. Razones	32
1.2.5. Importancia Clima social laboral	33
1.2.6. Definición Habilidades Sociales	34
1.2.7. Módulos	35
1.2.8. Las Habilidades Sociales	37
1.2.9. Ausencia de Habilidades Sociales	40
2. Hipótesis	41
3. Método	41

3.1. El Tipo de investigación	41
3.2. Nivel de investigación	41
3.3. Diseño de investigación	42
3.4. El universo, población y muestra	42
3.5. Operacionalización de variables	43
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.6.1. Técnicas	44
3.6.2. Instrumentos	44
3.7. Plan de análisis	44
3.8. Principios éticos	44
4. Resultados	46
5. Discusión	49
6. Conclusiones	52
Referencias	53
Apéndice A. Instrumentos de evaluación	56
Apéndice B. Consentimiento informado	61
Apéndice C. Cronograma de actividades	62
Apéndice D. Presupuesto	63
Apéndice E. Ficha técnica de los instrumentos de evaluación	64
Apéndice F. Carta de autorización	66
Apéndice G. Matriz de consistencia	67

**Índice de tablas**

Tabla 1.....	43
Tabla 2.....	46
Tabla 3.....	47
Tabla 4.....	48
Tabla 5.....	67

## Índice de Figuras

Figura 1.....	47
Figura 2.....	48

## **Introducción**

Hoy en día que vivimos en el mundo de la globalización la rama de la psicología como la especialidad que estudia el comportamiento de todo ser humano en interacción con su medio ambiente circundante forma parte importante para poder darle a los seres humanos específicamente en el ámbito laboral estrategias para mantener relaciones humanas favorables que ayuden a establecer un buen ambiente institucional. Las habilidades sociales positivas como tal influyen y generan en el ámbito organizacional mantener un adecuado clima social laboral, por ser la empresa, el medio social con quien tiene contacto los individuos es necesario que tenga mayor conocimiento y control de sus emociones para poder expresar de manera adecuada sus sentimientos para que pueda proyectarse en una mejor calidad de vida y por ende sean más productivos.

En Punta Arenas, en la Ciudad de Piura, se encuentra la empresa de ahí que surja la pregunta ¿Cuál es la relación entre las Habilidades Sociales y Clima Social Laboral en colaboradores de una empresa, Piura 2021? Y para darle respuesta se plantean objetivos, es así como de manera general el objetivo principal es determinar la relación entre las Habilidades Sociales y Clima Social Laboral en colaboradores de una empresa, Piura 2021.

Así mismo de manera específica Describir el nivel de habilidades sociales en colaboradores de una empresa, Piura 2021; Describir el nivel de clima social laboral en colaboradores de una empresa, Piura 2021.

De todo lo antes dicho, podemos decir que el estudio se justifica a nivel teórico porque realizara un análisis exploratorio de las teorías más representativas y llenar algún vacío respecto a las Habilidades Sociales ya que estudios previos refieren que se asocia con la problemática del clima social laboral dentro de las organizaciones laborales.

Los resultados que se encontraron en la evaluación de los colaboradores permitió conocer la información pertinente y necesaria y mejorar el diseño de la investigación. La aplicación del instrumento de recolección de datos proporcionara los resultados pertinentes los cuales se aplicarán de manera oportuna desde la gestión del servicio de psicología con el apoyo de las personas directivas que están inmersas en el ámbito de la empresa.

Y a nivel social se justifica la investigación ya que los conocimientos y resultados adquiridos darán respuesta a la problemática propuesta en el presente estudio y poder estructurar y aplicar programas que permitan que las personas inmersas en la empresa puedan estar capacitados, orientados en lo que respecta al uso adecuado de sus habilidades sociales y lograr un clima laboral optimo que le permita ser más productivo en su puesto laboral.

La metodología empleada fue de tipo cuantitativa básica, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte trasversal.

Dentro de los principales resultados se encontró que predomina las habilidades sociales bajas y el clima social laboral promedio y se concluye que si existe relación significativa entre las Habilidades Sociales y el Clima social laboral en colaboradores de una empresa de Piura esto indica que a mejores habilidades sociales mejor será el clima social laboral.

## 1. Revisión de literatura

### 1.1. Antecedentes

Pajares (2017) En su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre Clima Laboral y Habilidades Sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, tuvo como unidad muestral a 140 participantes, empleó un diseño no experimental de corte transversal y empleo para la recopilación de su información la escala de Clima Laboral CL–SPC d Palma y la Escala de Habilidades Sociales. EHS de Gismero dentro de sus resultados concluye que existe correlación altamente significativa entre las variables de estudio así mismo con algunas dimensiones. Esta investigación de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, halló la relación que existe entre Clima Laboral y Habilidades Sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017, para este estudio se tuvo un total de 140 colaboradores que cumplieron con los criterios de inclusión. Para medir ambas variables, se hizo uso del test Escala de Clima Laboral CL–SPC, de Sonia Palma Carrillo y la Escala de Habilidades sociales EHS de Elena Gismero González. Las variables son de tipo cuantitativo, el tipo de respuesta escala Likert, es por eso que para su análisis se hizo uso del estadístico Gamma, hallando correlación altamente significativa entre las variables generales, así como también en algunas dimensiones.

Pérez y Rivera (2015), en su estudio tuvieron como propósito reconocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana; fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, en su trabajo emplearon 107 trabajadores. Para obtener sus datos empleo el cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral, elaborado por Price; En sus resultados concluye que existe correlación entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral, esto indica que a medida que mejora el clima laboral la satisfacción de los trabajadores es mejor en la empresa.

Cabrera (2013). Desarrollo una investigación denominada Desarrollo de Habilidades Sociales en adolescentes varones de 15 a 18 años del centro Municipal de formación artesanal Huancavelica de la ciudad de Guayaquil-2012. La investigación tuvo como objetivo general identificar el nivel de desarrollo de las habilidades sociales en adolescente varones de 15 a 18 años. La metodología fue mixta combina procedimientos tanto cualitativos como cuantitativos, fue no experimental. Se obtuvo como resultado que el nivel de desarrollo de habilidades sociales en los jóvenes fue deficiente.

Del Castillo, (2013), Su investigación “Inteligencia emocional y su relación con el clima laboral en una clínica privada de especialidades médicas de Los Olivos, fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, en su análisis trabajo con una muestra de 59 trabajadores. En sus resultados concluye que hay correlación entre la inteligencia emocional y clima laboral estadísticamente significativa, aunque es positiva de leve intensidad. Así mismo encuentra que la inteligencia emocional se encuentra en el nivel medio, mientras que el clima organizacional es positivo.

Barboza, (2012) En su estudio Clima Social Familiar y Habilidades Sociales en estudiantes de una institución educativa estatal de Piura; fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo relacional y de diseño no experimental de corte transversal, para su análisis de datos trabajo con una población de 224 estudiantes de secundaria en ambos géneros. En sus resultados concluye que no existe relación entre el clima social familiar y habilidades sociales sin embargo si encontró una relación altamente significativa en la dimensión desarrollo con las habilidades sociales.

Vilela, (2012) en su investigación “Relación entre habilidades sociales e inteligencia emocional en jóvenes de 18 a 26 años de edad que acceden a los videojuegos en la ciudad de Piura”. fué de tipo cuantitativo básico, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, para el análisis de sus datos de trabajo empleo una muestra de 108 jóvenes de género femenino y masculino. Entre los resultados encontró relación significativa entre habilidades Sociales e inteligencia emocional en los jóvenes de 18 a 26 años de edad que acceden a los videojuegos en la ciudad de Piura.

Santos, (2012) En su estudio “Clima social familiar y las habilidades sociales de los alumnos de una institución educativa del Callao”. Fue de tipo cuantitativo básico, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. Para el análisis de su información trabajo con una muestra de 255 alumnos de 11 a 17 años seleccionados mediante una muestra no probabilístico. Sus hallazgos evidencian que la mayoría de los estudiantes presentan un nivel de habilidades sociales de medio a bajo. Así mismo encontró que la mayoría de estudiantes tienen un clima social familiar de medianamente favorable a desfavorable.

Galarza (2012) “Relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes de la I.E.N Fe y Alegría 11, Comas-2012” Fue un estudio cuantitativo básico, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Para el análisis de sus datos trabajo con una muestra de 485 sujetos de secundaria y en sus resultados que la mayoría de los estudiantes presentan un nivel de habilidades sociales de medio a bajo. Así mismo se evidenció que la mayoría de estudiantes tienen un clima social familiar de medianamente favorable a desfavorable, Así mismo se evidenció que la mayoría de estudiantes tienen un clima social familiar de medianamente favorable a desfavorable y concluye que sí existe relación entre ambas

variables.

Bendezú y Camacllanqui (2011) en su investigación aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental transeccional descriptiva y correlacional, concluyen que el nivel de desarrollo de habilidades sociales que muestran los alumnos de 4to grado de secundaria San Martín de Porres Yauli se encuentra en el nivel bajo en un 3.3% (un caso), en el nivel medio 26.7% (8 casos) y en el nivel alto el 13% (4 casos) del total de 13 alumnos considerando sus pares de la Institución Educativa Ramón Castilla Marquesado en un número de 17 que representa un 100%, las habilidades sociales de los alumnos de 4to grado de secundaria de la Institución Educativa Ramón Castilla Marquesado – Huancavelica, se ubican en un nivel bajo en un 3.3% (1 caso), en el nivel medio en un 36% (11 casos) y en el nivel alto con un 16.7% (5 casos).

De la Cruz, (2011) En su estudio “Desarrollo de habilidades sociales como estrategia de integración al bachillerato”. Fue de tipo cuantitativo básico, nivel descriptivo simple, de diseño no experimental. Para el análisis de sus datos trabajo con la estadística paramétrica y no paramétrica y encontró en sus resultados que los estudiantes que requieren de mayor desarrollo de habilidades sociales.

García. (España 2010), En su investigación “Asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. Fue d cuantitativa básica, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Para el análisis de sus datos trabajo con una muestra de 195 individuos. En su hallazgo evidencio que el alumnado de Educación Social está ubicado en la media del constructo habilidad social y asertividad. Y concluye que si existe asociación entre ambas variables de estudio.

## **1.2. Bases teóricas de la investigación**

### ***1.2.1. Definición Clima Social laboral***

Forehand y von Gilmer (1964) ofrecen una definición que trasciende la idea de que el espectador del clima es un miembro de la organización. El clima organizacional, es el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son relativamente perdurables a lo largo del tiempo, e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. Esta definición hace referencia a la capacidad de distinguir entre organizaciones tras perdurar en el tiempo e influir en el comportamiento de los empleados.

Sin embargo, este concepto era ambiguo, impreciso y controversial. Los problemas fundamentales en la aclaración del concepto, de haberse considerado el clima en términos de las características objetivas (físicas o estructurales) de la organización o de la reacción subjetiva (de percepción) respecto a la organización.

Teniendo en cuenta Baguer (2012) refiere que la percepción de las relaciones humanas dentro de la institución u organización sean estas adecuadas o inadecuadas y que e influyen en el comportamiento individual se le conoce como clima laboral.

Chiavenato (2009) lo considera como relaciones interpersonales adecuadas o inadecuadas existente ya dentro de la organización y que dependen de estímulos internos y externos que generan la motivación de los sujetos que conforman el grupo de colaboradores de la empresa y que conllevan al éxito de la misma.

Se considera como adecuada cuando estas relaciones interpersonales conllevan a que los sujetos tengan buena productividad en sus puestos y a la vez les permita mejorar sus necesidades básicas a nivel individual, grupal y producirle satisfacción laboral y se consideran inadecuadas cuando esto afecta negativamente y no permiten un buen

desenvolvimiento ni cubre sus necesidades y por consiguiente produce insatisfacción laboral. Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) Señalan que el medio ambiente es trabajo social, es como un eje que hace que todos los integrantes de una organización deben hacerlos propios y practicarlos de manera adecuada para que sus relaciones interpersonales sean idóneas

Teniendo como referencia los aportes de los diferentes exponentes acerca del clima social laboral se puede afirmar que este está determinado por factores interno personales y externo institucionales que influyen en sus relaciones humanas y pueden afectar su persona y su éxito laboral. Por su lado, Gan y Berbel (2007) lo conceptualizan el clima como el aprecio cada miembro de una organización tiene por su entorno y que está en base a sus experiencias que vive dentro de la organización. Méndez (2006) citado en Vargas (2017), refiere que las actitudes de los individuos le dan un valor a las interacciones sociales que se producen en el contexto laboral y que trae como resultado influencia sea esta adecuada o inadecuada le dará el valor final al clima laboral

Palma (2004) mencionado en Tapia y Ventura (2016), propone de como capte cada colaborador las relaciones interpersonales en el contexto le atribuirá al clima social laboral un valor sea este positivo o negativo para su desempeño laboral.

El cómo capte el contexto institucional dependerá también el desempeño exitoso de sus tareas que tiene que realizar, las experiencias que cada colaborador viva en la institución quedaran grabadas. Es por este detalle que siempre en las organizaciones las interacciones sociales que se produzcan van entrar en juego las experiencias individuales y las institucionales y esto se verá reflejado en el clima laboral. Moos (1974) citado en Valverde (2014), manifiesta que las experiencias asumidas por los individuos en la institución hacen que ellos perciban su contexto institucional como

ellos desean ya que entra en juego su aspecto personal es decir describe las características psicosociales y organizacionales de un grupo particular de personas y su percepción de su ambiente institucional. Propone tres dimensiones importantes que se tiene que tener en cuenta para la evaluación del clima laboral y las cuales son: relaciones, realización y estabilidad/cambio, las cuales se dividen a su vez en sub-escalas las cuales son aplicables a diferentes tipos de ambiente como es el caso del clima social (WES). Teorías del clima social de los empleados, Teoría de Litwin y Stringer (1968) trato de explicar aspectos importantes del comportamiento de las personas que trabajan en una organización utilizando conceptos como motivación y clima.

Teniendo en cuenta los exponentes acerca del clima social laboral se percibe que todo clima laboral adecuado conlleva a que los miembros de la institución tengan el mejor desempeño en su puesto laboral.

Esto ponentes han dado pie a que como el clima laboral influye en los comportamientos de las personas estas pues se pueden evaluar y para hacerlo estructuran una prueba psicométrica que contiene dimensiones e indicadores y la cual está dividida en: Estructura, la cual enmarca aspectos formales de la organización, así mismo considera la esfera emocional que tienen los miembros de la empresa y que respetan los principios, regulaciones, normas y procedimientos y restricciones dentro del grupo de Responsabilidad, que se basa en el cumplimiento en los tiempos establecidos de sus tareas que el individuo tiene que realizar por si solo sin que nadie le esté presionando para su cumplimiento ya que esa es parte de su condicionamiento personal como miembro de la organización.,

Recompensa, Son los criterios que están dados por la organización y que el colaborador los hace suyos para poder realizar un trabajo bien hecho. Estas recompensas

están en base a los incentivos por su desempeño.

Riesgo, son exclusivamente aspectos personales que el colaborador asumen y que son los retos que le proporcionan sus tareas y que los maneja para cumplir sus metas laborales.

Relaciones, La captación de cada miembro integrante de la organización con respecto a las relaciones interpersonales amistosas y gratas que se dan en el contexto laboral y que permiten un buen desempeño laboral.

Cooperación, permite que los miembros de la organización sin tener en cuenta los puestos laborales puedan ayudarse entre sí y de esta manera llegar a la producción que desee la organización.

Estándares, Vienen hacer las metas que la organización impone en estas individuales o grupales y que cada integrante en su puesto que desempeña en la organización debe asumir ya que hacen que esta ocupe un lugar de merecimiento en el mercado laboral

Conflicto, basado en las percepciones individuales y grupales que tiene los miembros de la empresa y que generan diferencias y que se necesita darle solución por parte de los directivos y de esta manera manejar mejor el clima institucional.

Identidad, viene hacer como expresa sus sentimientos cada colaborador en el sentido de pertenencia sea esta individual o grupal sobre la organización en la que se desempeña y que le produce satisfacción personal e institucional con cada miembro de las diferentes áreas.

Refieren Litwin y Stringer (1968) que la clave del éxito dentro de una organización es mantener un buen clima laboral en donde pueda participar, opinar y ser

recompensado y en vista de que gracias a este punto todo trabajador tiene esta facilidad estará satisfecho de su institución y su productividad será la mejor para el bien de la organización

La teoría de Liker (1974), Da luces de que ante un cualquier evento que se produzca en la empresa habrá una consecuencia sean estas positivas o negativas, lo que se pretende es que siempre sean positivas para obtener un buen clima laboral. Estos eventos causales son independientes y pueden surgir súbitamente y hacer que la organización evolucione positiva o negativamente

Dentro de la organización se evidencia todo un esquema organizativo que contempla todos los aspectos importantes para que la institución crezca y ocupe el lugar que le corresponde en el mercado laboral. Dentro de este esquema están las reglas, decisiones, competencias y las actitudes que el colaborador tiene que desarrollar. Así mismo existen aspectos orientados a la medición del estado interior de la empresa, dentro de ellas está la comunicación, motivación y la toma de decisiones de los directivos para un mejor rendimiento. Hay eventos también que aparecen como consecuencia de indecisiones de los directivos y que interfieren en el clima laboral y afectan el rendimiento de sus trabajadores.

En la teoría de Sistemas, Likert (1974) citado por Brunet (2004) demuestra que la conducta de los colaboradores es interdependiente con los directivos y que por las condiciones del contexto organizacional y éstos se perciben en base a las formas de cómo se da la información y la manera de cómo se transmiten los valores organizacionales y que influyen en sus capacidades para su desenvolviendo laboral.

Teniendo la referencia de lo antes mencionado que todo evento trae una consecuencia comportamental es que la respuesta humana ante cualquier situación se

basa a menudo en su percepción es decir en cómo llega la información y cómo interpreta esa realidad organizacional. La teoría de Likert (1974) citado por Brunet (2004) Manifiesta específicamente dos tipos de clima organizacional los cuales los divide en:

Autoritarismo explotador. Es un clima verticalista solo mandan los directivos en vista de que estos no confían en sus trabajadores. Toda decisión se hace de manera descendente y sin objeción alguna. Todo colaborador trabaja bajo presión, de inseguridad y siempre con el temor que reciben. En este clima no hay un ambiente estable ya que es aleatorio vista que la comunicación de la dirección con sus empleados es más que hostilidad y solo dan órdenes.

El Autoritarista paternalista. Se da en base a comunicación condescendiente es decir hay protección por parte de los directivos para con sus empleados y esto hace que exista confianza entre ellos. Aunque las decisiones los tome los directivos unas decisiones también las toman los colaboradores en sus respectivos estamentos. Los incentivos son los estímulos que más se emplea para que sus empleados siempre estén motivados. Teniendo en consideración este clima es que los directivos manejan a sus empleados jugando con sus necesidades sociales y que los empleados perciben esto como un ambiente adecuado estable y estructurado para sus intereses laborales.

Participativo: Consultivo. Todo se da en base a la confianza entre sus directivos y colaboradores de la organización. Aunque las decisiones las tomen los directivos esto no es verticalista en vista que los empleados también se les permite que tomen algunas decisiones específicas es decir se precisa una comunicación descendente.

Los incentivos o cualquier estímulo son empleados para motivar a los trabajadores; Con estos se trata de condicionar para que los trabajadores puedan

satisfacer sus necesidades primarias, des seguridad de estima y autorrealización personal. Siempre se condiciona un ambiente abierto, dinámico y estable ya que se centra específicamente en los objetivos que se tienen que alcanzar.

Participación en grupo. La comunicación es horizontal hay confianza entre todos los estamentos de la organización y las decisiones están bien diseñadas en toda la organización y muy bien integrados en cada estamento laboral.

La comunicación tiene lugar en todas direcciones, es decir de hacia arriba o hacia abajo y hacia los lados. Todos participan y se implican para tener una buena productividad y cumplir con los objetivos trazados por la organización. Los empleados siempre están motivados al mejorar los métodos de trabajo y evaluar los resultados en función de los objetivos esto permite que exista una relación de amistad y confianza entre los directivos y empleados.

Resumidamente se concluye que, todos los directivos incluyendo los empleados constituye un equipo que trabaja en confianza para alcanzar las metas y objetivos de la empresa.

La Teoría de Moos con respecto a la socioecología, término propuesto por Moos (1976) citado en Wiesenfeld (1994) es considerado como multidisciplinario en vista de que afecta los contextos sociales, físicos del ser humano. Es decir, cualquier ambiente organizacional a la que se expone el ser humano le va a causar siempre distintos impactos sean positivos o negativos.

Moos (1973) citado en Tabera y Rodríguez (2010) aduce “los ambientes tienen su propia personalidad y, al igual que las personas, pueden ser controladores, tolerantes, distendidos, etc.”. Por lo tanto, todos los contextos organizacionales son diferentes y por lo tanto siempre influirán en el ser humano adecuadamente o inadecuadamente.

Teniendo toda esta información estructuro la escala de clima social que fueron empleadas en evaluaciones de personal que laboraba: hospital, escuela, organizaciones, etc. evaluar el impacto que cada contexto en el comportamiento de todos. Según Moos (1974), determino que el medio ambiente es el factor determinante de la felicidad humana, porque moldea su comportamiento organizacional, lo que en última instancia incide en el desarrollo humano.

La escala de (WES) es una herramienta que permite evaluar el clima social en cualquier contexto laboral enfatizando tres aspectos, la relación entre empleado y gerente, 28 principios organizacionales de desarrollo personal y la estructura organizativa básica de la empresa.

Teoría X y Y de McGregor. MacGregor (1960) Centro su teoría del comportamiento humano exponiendo dos teorías a las que denominó “Teoría X” y “Teoría Y”. La teoría X explica que los directores o gerentes, que practican esta teoría creen en la necesidad de una supervisión constante de todos los empleados. Se establece aquí que los empleados no aceptan o no tienen idea de la responsabilidad suficiente y necesaria para la conducción de los negocios en la empresa.

Se considera que los empleados por su naturaleza huyen de las responsabilidades, la mayoría prefiere que los dirijan y los gerentes deben ejercer presión y control sobre ellos. Tiene poca ambición y quieren seguridad protección más que cualquier otra cosa.

La teoría Y explica que los trabajadores realizan su trabajo con gusto ya que tienen en mente superarse y a esto esta reforzado por los directivos o gerentes de las organizaciones, ya que brindan confianza a sus trabajadores y los ven como personas que con capacitación estarán preparadas para pueden realizar su trabajo en la empresa

sin necesidad de que estén supervisados o presionados. En esta teoría todo trabajador se auto dirige y pone todo de sí con sus propios esfuerzos o responsabilidades para cumplir a cabalidad con su trabajo.

Resumiendo, esta teoría se puede afirmar que, si una empresa brinda el ambiente y las condiciones óptimas que brindan seguridad y capacitación para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, todos desempeñaran en sus funciones de manera óptima. Toda labor que desempeñe un trabajador necesita del esfuerzo personal ya que lo tomará con seriedad y podrá cumplir con sus responsabilidades para bienestar de él y de su institución.

Herzberg. Herzberg (1964), en su teoría propuso dos factores primordiales los cuales son: Factores higiénicos los cuales tienen que ver con salarios, condiciones laborales, seguridad lo que hace que los trabajadores se sientan satisfechos y puedan tener un buen desempeño en sus tareas encomendadas. y los Factores motivadores que se dan a nivel interno personal y externo a través de los incentivos de sus directivos. Esta teoría enfoca que todo trabajador le da un sentido lógico a su trabajo para poder realizarlo. En esta teoría se tiene en cuenta que los directivos son responsables mayormente de motivar a sus trabajadores y hacer que todo incentivo ayude mejorar su desempeño e enriquecer su trabajo.

**1.2.2. Brunet (2011) especifica ciertas características que debe adoptar el del clima social laboral** aduciendo que son diversos y dentro de los cuales considera a:

a) Eventos situacionales que configuran un adecuado e inadecuado el clima organizacional.

b) Los eventos pueden ser distintos o también pueden seguir siendo idénticos en vista que han generado un clima laboral adecuado

c) Estos eventos pueden tener carácter continuo, pero no permanente ya que la cultura organizacional cada vez va mejorando en función a la intervención particular y oportuna de sus directivos y colaboradores.

d) Estos eventos sean positivos o negativos tienen carácter psicosocial que influyen en las predisposiciones de los miembros de la organización creando expectativas positivas en el clima laboral.

e) Todo evento puede ser de carácter externo e influir en su mundo interior de los individuos que conforman la organización y contribuyen en el mejoramiento del clima laboral.

f) Dependiendo de las predisposiciones de los individuos se produce el clima laboral adecuado o inadecuado y formar parte de la cultura organizacional que afecte el rendimiento de sus integrantes de la organización.

g) Los eventos están enmarcados en la realidad externa que percibe el empleado y que lo hace partícipe de fomentar un clima organizacional idóneo.

h) No es sencillo describir el clima laboral de las organizaciones ya que cada una es particular de acuerdo a sus planes que estructura, pero si se puede afirmar que un clima inadecuado trae consecuencias negativas para la institución.

j) Estos eventos que configuran el clima organizacional influye directamente de manera particular en el comportamiento de los empleados en lo que respecta a sus actitudes y expectativas en cuanto a su desempeño laboral.

Martínez (2005) citado en Morales (2015), determina que todo clima laboral es particular pero que pueden tener algunas características comunes como:

- a) Patrones que deben acceder los empleados y configurar su personalidad que se adapte a la cultura organizacional de la empresa.
- b) Al configura todo evento situacional produce cambios sean estos positivos o negativos para la empresa.
- c) Aunque su estructura organizativa puede variar el clima organizacional optimo dentro de la organización puede seguir siendo la mismo
- d) No se puede decir que la cultura organizacional que configura un buen clima laboral será permanente ya que este puede variar según valla posicionándose la empresa.
- e) Siempre va estar influenciado por las características personales de sus integrantes ya que cada quien tiene sus expectativas y ganas de superarse dentro de la organización.
- f) Cada individuo con su comportamiento contribuyen en la naturaleza de mantener un óptimo clima laboral.
- g) Aunque los individuos o de la empresa desarrollen la misma tarea esto no da lugar a que perciba el clima laboral como idóneo ya que cada quien percibe según sus intereses y expectativas.

**1.2.3.** Brunet (2011) señaló algunos elementos importantes que se debe tener en cuenta para establecer un clima social laboral optimo y expone un componente multidimensional como determinante de un buen clima laboral Toda organización puede configurar los componentes necesarios según crea conveniente y mantener de esta manera un clima optimo empleando siempre una comunicación horizontal entre directivos e empleados. etc.

Moos, Moos y Tricket (1989) citados en Valverde (2014), proponen que un clima social laboral debe integrar algunos elementos importantes como:

- a) El aspecto psicosocial y cultural de los trabajadores a fin de que se pueda reforzar cualquier debilidad y hacerlo que se sienta satisfecho de integrar la institución.
- b) Siempre proporcionar los instrumentos idóneos y el ambiente que garantice seguridad para su buen desenvolvimiento laboral.
- c) Los incentivos deben estar acorde con sus necesidades primordiales.
- d) Emplear siempre de manera óptima las políticas a fin de que se dé un ambiente de confianza respetando la sus directivos y empleados
- e) Fomentar que a nivel macro y micro las decisiones que se tomen no sean autoritarias.
- f) Todos los puntos considerados en su plan estratégico que tiene que ver con aspectos individuales como evaluación, remuneraciones, la comunicación, toma de decisiones sea en función a confianza y no autoritarismo.

González (2004) citado en Morales (2015), refiere que los empleados y directivos tienen funciones específicas y que moldean el clima social laboral, y mejoran significativamente las relaciones humanas dentro de la empresa.

Desvinculación: se refiere específicamente a “no estar vinculado” con los objetivos que propone la organización con respecto a su tarea encomendada las cuales no se compromete a cumplirlas.

Obstaculización: Aspectos o eventos que limitan que los empleados puedan

expresar sus desavenencias que les incomoda y no le permite que realice sus labores apropiadamente. Su espíritu hace que se esfuerce por cumplir con sus quehaceres atendiendo siempre a las satisfacciones de sus necesidades y de esta manera satisfecho de cumplir con sus labores y gozar de sus logros alcanzados

Alejamiento: Producto de las situaciones informales que se dan dentro de la organización y hacen que influya en su esfera emocional generando reacciones en su comportamiento de manera impulsiva en contra de sus directivos y compañeros de área.

Énfasis en la producción: centrado en el esfuerzo que hace el colaborador para mantener buena productividad y que se debe a la supervisión que los directivos se le impone. Empuje: se refiere al comportamiento del gerente caracterizado por la búsqueda del crecimiento personal y, por ejemplo.

Todo comportamiento se centra específicamente en su tarea generando un merecimiento positivo y favorable por parte de sus directivos. Es importante tener presente la consideración que se tiene que tener con los miembros como entes humanos con predisposiciones físicas psicológicas y afectivas que permiten establecer relaciones humanas saludables con responsabilidad y le permitan que adquiera sus recompensas por lo hecho en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Guillen (2003) citado en Casana (2015), expone que hay diversos eventos externos que son responsables de la afectación del clima social laboral y los cuales tienen un orden de jerarquía iniciando con los directivos, profesionales, técnicos y auxiliares y que todos son responsables de establecer relaciones interpersonales saludable dentro de la organización. Es una comunicación descendente donde el Gerente General hacia abajo, no se debe discriminar simplemente se tiene que valorar como persona a fin de que puedan respetar todas las reglas que establece la

organización. En caso de que esta estructura jerárquica este mal diseñada afectaría significativamente las relaciones interpersonales y por ende malograría el clima laboral.

Es primordial que la estructura organizacional sea respetada y cumplida ya que esto genera confianza y mejor rendimiento laboral, y sobre todo mantiene las relaciones interpersonales formales y un clima laboral óptimo para todos.

Con respecto a factores estratégicos se debe trabajar con herramientas idóneas, así como realizar una buena gestión para tenerlas y así poder cumplir con los propósitos de la organización dentro de una percepción positiva del clima social laboral.

Palma (2004) citada en Tapia y Ventura (2016), refiere que hay variedad de factores, pero él se centra en existen cinco los cuales son:

Autorrealización. Propiamente algo particular ya que según perciba su clima tendrá las oportunidades que le favorezcan en su éxito laboral y personal.

Involucramiento laboral. Hacerse participe e interiorizar los valores emitidos por la organización y adoptar el compromiso de cumplirlos

. Supervisión. Expuesta por los directivos para corroborar su productividad y su buen desempeño laboral.

Comunicación. Horizontal respetando los puntos de vista de todos los integrantes de la empresa de tal manera que esta pueda ser clara, coherente y precisa para el buen funcionamiento interno de las personas en la empresa.

Condiciones laborales. Darles siempre los mejores ambientes que ellos se sientan seguros que desempeñaran su trabajo bajo las estrictas medidas de cuidado.

Gamarra (2014) que es importante el clima laboral adecuado en vista de que

gracias a él se puede detectar cualquier evento que esté generando problemas y que esté afectando el rendimiento de los trabajadores (p. 29). Se puede resumir y concluir la importancia que tiene medir y evaluar cómo cada empleado de manera particular o grupal puesto que son totalmente distintas.

Visto las propuestas de los autores acerca del clima laboral se puede comprender que es de suma importancia respetar los valores, actitudes y creencias de las personas que la componen y que son los únicos que pueden actuar como un elemento de constante cambio.

#### **1.2.4. Razones de clima Social Laboral**

Es importante referir que los gerentes o administradores necesitan controlar mejor el ambiente de trabajo y así lograr una correcta organización, pero para ello se tiene que tener en cuenta estas razones:

1) Tener en cuenta las actitudes negativas que puedan genera insatisfacción en los trabajadores y producirles una carga psicologica mas fuerte como es el estrés.

2) Realizar las variaciones oportunas que permitan a sus integrantes tomar decisiones optimas con respecto a su comportamiento y desempeño.

3) Estar atentos ante cualquier evento que pueda generar problemas y afecten el clima laboral y por ende la productividad de sus trabajadores.

Gan y Berbel (2007) en su propuesta hace hincapié en que todo trabajador de estar motivado siempre para que mantenga un buen clima laboral y esto condicione su rendimiento laboral que la empresa necesita para ocupar el lugar que se merece dentro del mercado laboral. Se puede resumir que el clima aboral afecta a cualquier integrante dentro de la empresa sea esta afectación positiva o negativa se tiene que organizar e

inculcar la cultura organizacional de la empresa.

**1.2.5. Guillén (2000) citado en Gamarra (2014)**, refiere que todo clima es importante por las siguientes razones:

a) Da a conocer los factores psicosociales de sus integrantes de acuerdo al grado de involucramiento y cumplimiento de la cultura organizacional que tiene con la empresa.

b) Permite conocer las condiciones de los ambientes en donde se desenvuelve el trabajador.

c) Precisa el momento óptimo para intervenir y mejorar las actividades de los trabajadores dentro del sistema empresarial.

d) Precisa mantener una comunicación fluida, clara coherente que permitan optimas relaciones interpersonales.

e) Permite que sus trabajadores alcancen la integración y mantener un clima social laboral adecuado para todos.

#### 2.2.2.7 Dimensiones del clima social laboral.

Moos desarrolla, inicialmente en 1974, la escala que mide en el clima social en el trabajo. Tres dimensiones fundamentales las cuales tienen su dimensión y son:

1: Relaciones.

2: Autorrealización

3: Estabilidad

Estas dimensiones se encuentran detalladas en el cuadro de operacionalización

de las variables.

### ***1.3. Definición Habilidades Sociales***

Cuando se describe este concepto se toma como la destreza que tiene un trabajador para negociar y alcanzar sus objetivos a través la relación con los demás específicamente dentro del ámbito de las organizaciones a nivel colectivo (Navarro, 2003) Refiere que este concepto de habilidad tiene su raíz latina que da a entender es lo que habilitas o se refiere a la capacidad o voluntad de lograr algo. El diccionario de la Real Academia Española (1991) describe en detalle que una d persona puede ejecutar con habilidad y certeza para lograr un bien que desea como también si no lo hace adecuadamente cae en el enredo y tratara de estar dispuesto al disimulo y maña. Es preciso dar a conocer que la habilidad puede ser innata o desarrollada y que la práctica, el entrenamiento y la experiencia permiten que un sujeto logre mejorar sus habilidades. Vallés (1998) Refiere que cuando una persona negocia y consigue sus objetivos estableciendo relaciones humanas positivas a esose le llama habilidad y que si lo sigue haciendo mejorarán y fortalecerán”.

Se puede resumir que las habilidades son aspectos que direccionan las actitudes y son esenciales para gestionar su propia vida, y las relaciones con los demás. Estas habilidades incluyen una buena comunicación y gestión de las relaciones sociales interpersonales.

Choque (2007) explica el concepto de habilidades centrado en el ámbito educativo refiriendo que son las capacidades y destrezas socio afectivo de las personas, entre ellas habilidades sociales, cognitivas y de manejo de emociones, que les permiten enfrentar con éxito las exigencias, demandas y desafíos de la vida diaria, actuando competentemente y contribuyendo al desarrollo humano”. Asimismo, afirma que:

“tener habilidades sociales significa saber comportarse en el entorno en que vivimos y definir la forma en que nos comportamos y lo que decimos cuando estamos con los demás. Hay buenas maneras y malas maneras de hablarle a la gente y de comportarnos con las personas”. Resumidamente se puede expresar que las habilidades sociales las aprendemos y que depende de la persona que las realice de buenas maneras en los distintos contextos que tenga que desenvolverse siempre estableciendo buenas relaciones interpersonales que beneficien su salud mental.

Las habilidades sociales que hemos seleccionado están agrupadas en cinco módulos y su entrenamiento responde a objetivos concretos siendo común para todas, la dotación al alumno de una red más amplia de recursos que favorezcan su desarrollo personal. Al comienzo de cada módulo hay una presentación teórica de las HH. SS que recoge el bloque o modulo, así como una justificación sobre su importancia en la educación y la formación del alumno.

Los módulos y contenidos correspondientes quedan recogidos en el siguiente cuadro:

### **1.3.1. MÓDULOS CONTENIDOS**

#### **MÓDULO I: HABILIDADES SOCIALES NO VERBALES.**

- Gestos.
- Mirada.
- Apariencia.
- Sonrisa.
- Posturas de mi cuerpo.

**MÓDULO II: ACEPTACIÓN DE NORMAS.**

- Seguir y dar instrucciones.
- Negociar.
- Escuchar.
- Conocer las normas.

**MÓDULO III: REPERTORIO CONDUCTUAL/ MODELOS ÓPTIMOS.****ÁREA I:** Habilidades básicas de interacción social.

- 1.- El saludo.
- 2.- Presentación.
- 3.- Los favores.
- 4.- Dar gracias y disculparse.

**ÁREA II:** Habilidades para hacer amistades.

- 1.- Reforzar a los otros.
- 2.- Iniciaciones sociales.
- 3.- Prestar y recibir ayuda.

**CONTENIDOS MÓDULO IV: CONVIVENCIA Y RESPETO A LOS  
DEMÁS**

- ✓ Comunicarse.
- ✓ Resolución de conflictos.

- ✓ Cooperar.
- ✓ Distensión y liberar tensiones.
- ✓ Defender los propios derechos.
- ✓ Toma de decisiones.
- ✓ Sensibilizar sobre la diversidad.
- ✓ Negarse adecuadamente.

## **MÓDULOS V: AUTOESTIMA, SENTIMIENTOS Y VALORACIONES POSITIVAS.**

- ✓ Tener confianza en uno mismo y en los demás.
- ✓ Afirmación.
- ✓ Expresar sentimientos.
- ✓ Recompensas.

### **1.3.2. Habilidades sociales.**

Su naturaleza permite tener algunas conceptualizaciones dentro de ellas tenemos a la de Raffo y Zapata (2000) “las habilidades sociales son consideradas como un conjunto de comportamientos interpersonales complejos.

El término habilidad se utiliza para indicar que la competencia social no es un rasgo de la personalidad, sino más bien un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos”

Goldtein, Sprafkin, Gershaw y Klein (en Fernández y Carrobles, 1991)

conceptualiza aduciendo que las habilidades sociales son "la capacidad que el

individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente aquellos que provienen del comportamiento de los demás".

Estas habilidades por lo general se centran a la capacidad del individuo de experimentar los eventos que son generados por los otros en él de manera efectiva durante sus relaciones interpersonales. Visto así se resume que las habilidades sociales son comportamientos de intercambio con otras personas y que dan como resultados favorables o desfavorables relaciones interpersonales. Cuanto más es el intercambio es mejor para que las personas se doten de mayor capacidad para lograr sus objetivos que pretende, manteniendo buena su autoestima.

Fernández (2007) en su tesis conceptualiza y refiere que las habilidades sociales como "un conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pero también de pensamientos y emociones), que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos, y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos"

Por otro lado, Combs y Slaby (1993) conceptualiza que es "La habilidad para interactuar con otros en un contexto dado de un modo específico, socialmente aceptable y valorado, y que sea mutuamente beneficioso o primariamente beneficioso para los otros"

Según Caballo (1996) Es el conjunto de comportamientos que expresa una persona en un contexto interpersonal y que va acompañado de sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado, respetando la situación y minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p.63). De la amplia doctrina acerca de las habilidades sociales, Michelson y Cols (1987) propone varias ideas de gran interés para la vida diaria, destacando más el contexto interpersonal.

En estos tiempos las habilidades sociales son importantes para el funcionamiento interpersonal. Fernández (2007) también conceptualiza y refiere que “las habilidades sociales son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal, referidas a un conjunto de conductas aprendidas”. Aquí hay algunos ejemplos: decir que no, coordinar un grupo, responder a un elogio, administrar el problema con un amigo, simpatizar o ponerlo en la posición de los demás, respetar los derechos de los demás y la realidad de su competidor, administrar situaciones difíciles, mostrar ira, digamos cosas divertidas y positivas para los demás. Además, Michelson y Cols (1987) indican algunas características básicas de habilidades sociales: estos son comportamientos claros en otras palabras es un grupo de estrategias y competencias de los científicos expresados en las posiciones de las relaciones entre individuos, incluidas las acciones verbales y no verbales, específicas y secretas.

Pretenden conseguir un refuerzo personal externo, interno o social (autosuficiencia y autoestima). Implica interacciones reciprocas. Están determinados por el contexto social, cultural y situación particular y específica en la que se dan.

Están organizadas en distintos niveles de complejidad, mantienen una cierta jerarquía, y tienen una estructura que va evolucionando desde el nivel molar, al molecular, pasando por niveles intermedios (por Ej.: decir "no"). Como todo tipo de comportamiento, están fuertemente influenciados por los pensamientos, creencias y valores de las circunstancias y acciones de otras personas. Pueden ocurrir deficiencias y excesos en la interacción personal y entrar en conflicto con ellas.

Resumiendo lo enmarcado por los autores se puede conceptualizar como la capacidad de comunicarse con los demás de tal manera que se logre el máximo beneficio y las mínimas consecuencias negativas; a corto como a largo plazo.

### **1.3.3. La ausencia de habilidades sociales y sus consecuencias.**

Teniendo en cuenta que las habilidades sociales son importantes para el desenvolvimiento de los seres humanos y que es un factor determinante en las relaciones interpersonales su ausencia de ellas podría generar aspectos negativos para el como para las otras personas con las que se relaciona.

La falta de estas habilidades sociales repercute de diferentes maneras en la persona, algunas veces presenta un rendimiento laboral inferior a lo que pueda rendir y en consecuencia también afectar su salud emocional. (Vallés y Vallés, 1996). Existe relación entre conducta social y salud mental, ya que los niños tienen un desarrollo deficiente de las habilidades sociales y diversos trastornos psicológicos en la edad adulta que incluye ansiedad social, timidez, depresión, agresión, conducta delictiva, neurosis histérica, drogadicción y alcoholismo. Para Curran, Farrell y Grunberg (1993) la ansiedad social es “el temor o miedo que presentan en las situaciones más reactivas, y es uno de los factores más importantes en los déficits sociales” . refiere que todo ser humano desde sus primeros años de existencia se genera en la esa emoción de miedo ante circunstancia que son ajenas o que le causan un malestar y que por lo general se conoce como miedo y que quedar impregnado en su mente y asociarlas en su edad adulta. Teniendo como referencia este aspecto emotivo es que Raffo y Zapata (2000) la conciben como circunstancias que impactan en los seres humanos llevándolo a tener sensaciones de inseguridad que si no se gestionan traen consigo problemas que afectan su aspecto psicoemocional llevándolo a ser persona insegura para actuar es decir

afectando sus capacidades de interacción y por ende produce deficiencia en sus habilidades sociales: Estas circunstancias generan una serie de cambios físicos, emocionales y de relaciones interpersonales ocasionándoles lo que comúnmente se le conoce como timidez y que necesariamente necesitaran de un soporte afectivo de aprobación para poder establecer contactos interpersonales adecuados y de esta manera manejar mejor su autoestima que es la que generalmente está afectada y que perjudica su capacidad de interacción social con sus compañeros de labores.

## **2. Hipótesis**

Ho: No existe relación entre las Habilidades Sociales y Clima Social Laboral en colaboradores de una empresa, Piura 2021

Hi: Existe relación entre las Habilidades Sociales y Clima Social Laboral en colaboradores de una empresa, Piura 2021

## **3. Método**

### **3.1. El tipo de estudio**

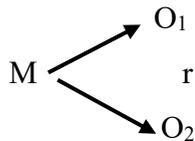
El tipo de estudio se ubica entre las investigaciones de tipo cuantitativa básica puesto que la medición de las variables será expuesta en cifras numéricas y expresadas en figuras. (Hernández et al.2014)

### **3.2. Nivel de investigación**

En cuanto a su nivel la investigación se encuentra entre los descriptivos correlacionales ya que su objetivo es describir cada variable del estudio tal y como se dan en la realidad y es correlacional en vista que su finalidad es encontrar si ambas variables guardan asociación entre si y estos resultados serán expresados en tablas de correlación (Hernández et al.2014)

### 3.3. Diseño de investigación

El diseño a emplear en la investigación es no experimental, transeccional de corte trasversal. Se dice que es no experimental ya que ninguna de las variables será manipuladas puesto que los datos serán obtenidos una sola vez en y en un momento determinado. (Hernández et al.2014)



Es así que:

M : Muestra constituida por colaboradores de una empresa Verfrut, de Piura

O<sub>1</sub>: Habilidades Sociales

O<sub>2</sub>: Clima Social Laboral

r: Grado de correlación entre ambas variables

### 3.4. El universo, población, muestra

El universo son los 70 colaboradores. La población estará constituida por los 70 colaboradores de una empresa, de punta Arenas de la ciudad de Piura, que cumplan con los criterios de elegibilidad:

#### Criterios de Inclusión

- Colaboradores que laboran actualmente en el presente año 2021.
- Colaboradores de ambos sexos.
- Colaboradores de todo tipo de grado de Instrucción
- Nacionalidad Peruana

#### Criterios de Exclusión

- Colaboradores con dificultades de comprensión de los instrumentos y que por lo tanto no puedan desarrollarlos.
- Colaboradores que se encuentren bajo los efectos de alguna sustancia psicoactiva

Por lo que la población será un total de  $N = 70$

Teniendo en cuenta que la población es pequeña, destinada para la presente investigación se optará por trabajar con toda la población, de tipo aleatorio simple; y que después de hacer un cálculo estadístico se trabajará con una muestra total de  $n = 70$  colaboradores.

### 3.5. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de variables*

VARIABLES DE ASOCIACIÓN	DIMENSIÓN/	INDICADORES	VALORES FINALES	VARIABLE
CSL	Relaciones	Integración		
	Autorrealización	Independencia	Alto Medio Bajo	Categoría Dicotómica Ordinal
	Estabilidad	Seguridad		
VARIABLE DE SUPERVISIÓN	DIMENSIÓN /	INDICADORES	VALORES FINALES	TIPO DE VARIABLE
Habilidades Sociales	Autoexpresión	Opiniones libre de ansiedad		
	Defensa de sus propios derechos	Conducta asertiva frente a desconocidos	Excelente Buena Tendencia	Categoría Politémica Ordinal
	Expresión de enfado o disconformidad	Sentimientos negativos justificados	Buena Promedio Mala Deficitaria	
	Decir No y cortar interacciones	Interrumpir interacciones cuando se desea		
	Hacer Peticiones	Saber pedir algo que se desea		
	Iniciar interacción con el sexo opuesto	Hacer cumplidos a personas.		

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas**

La técnica que se utilizará para la evaluación de la variable de asociación será la encuesta, que consiste en el recojo de información a través de un cuestionario de tipo de clima social laboral y de habilidades Sociales, en la que se utilizará la información de manera directa. En cambio, para la evaluación de la variable de supervisión se utilizará la técnica psicométrica, que consiste en lo declarado en la ficha técnica del instrumento.

#### **3.6.2. Instrumentos**

Para la presente investigación se usará la Escala de Habilidades Sociales de Gismero y adaptado por Ruiz (2010). Y la Escala de Clima Social Familiar de Moos adaptada por Ballesteros (1984)

### **3.7. Plan de análisis**

Según la naturaleza del presente estudio para el análisis de los datos que se obtendrán se llevar a cabo teniendo en cuenta la estadística descriptiva, e inferencial puesto que esta permitirá que los datos obtenidos puedan ser registrados en tablas de distribución de frecuencias porcentuales y de correlación, así como Gráficos o figuras, para mayor certeza de los resultados se utilizará el software estadístico SPSS 25 para Windows y el Microsoft office Excel 2016.

### **3.8. Principios éticos**

Es de carácter estricto que en toda investigación se tenga en cuenta el carácter ético y la formalidad necesaria asumiendo la responsabilidad que se merece este estudio se tendrá en cuenta la rigidez del método científico y así mismo seguir las normas que propone la APA séptima edición que es la que garantizara la redacción de manera que se pueda garantizar el anonimato y confiabilidad de los resultados los cuales están

contemplados en el código de ética del psicólogo del Perú (2017. Art, 20,24) el que delinea que es de vital importancia para realizar una investigación el consentimiento de los participantes. Todos estos lineamientos propuestos se encuentran establecidos en el reglamento de la universidad que también resalta la protección de las personas.

Este estudio asegura su originalidad y buen uso de las citas y referencia bibliográficas con el propósito de no caer en el plagio, por ello es importante tener en cuenta que los resultados y conclusiones que se obtengan sirvan como base para futuras investigaciones

#### 4. Resultados

**Tabla 2**

*Habilidades Sociales, Clima Social Laboral colaboradores Piura, 2021.*

		CSL	
Rh de		Coefficiente de	.589**
Spearmam	Habilidades Sociales	Correlación	
		$r^2$	.035
		Sig.	0.000
		(bilateral)	
		N	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota : En la tabla 2 se evidencia la existencia de una correlación significativa entre las variables Habilidades Sociales y Clima Social Laboral ( $\rho = 0.589^{**}$ ;  $p < .000$ ;  $r^2 = .035$ ) positiva directa (Mondragón, 2014), sea a mejores Habilidades Sociales mejor es el Clima Social Laboral. En tamaño del efecto es normal medio del .035 %, es decir la proporción de una variable afecta a la otra en la población evaluada (Cohen, 1988).

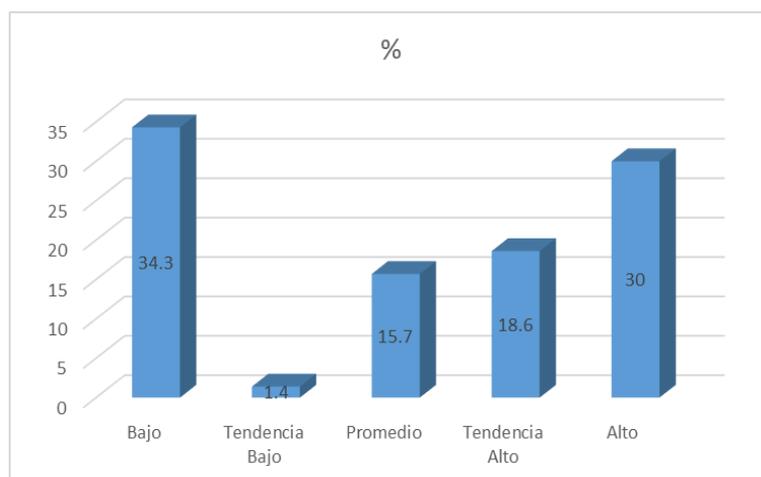
**Tabla 3**

*Habilidades Sociales en colaboradores de una empresa de Piura, 2021*

Habilidades Sociales	fi	%
Bajo	24	34.3
Tendencia Bajo	1	1.4
Promedio	11	15.7
Tendencia Alto	13	18.6
Alto	21	30.0
Total	70	100.0

**Figura 1**

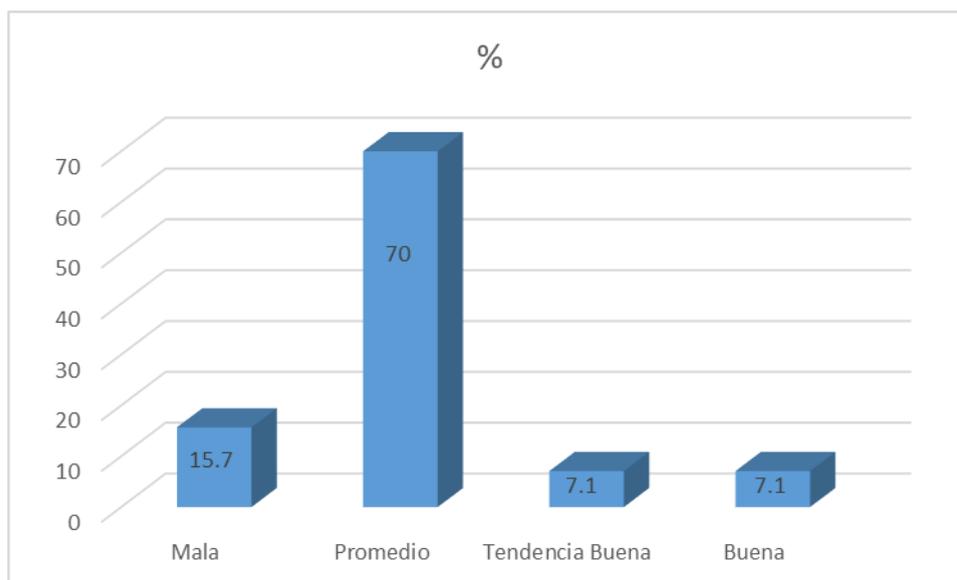
*Habilidades Sociales en colaboradores de una empresa de Piura, 2021*



Nota: Se evidencia que de la población estudiada predomina (34.3%) presenta Habilidades Sociales Bajas.

**Tabla 4***Clima Social Laboral colaboradores Piura, 2021*

Clima Social Laboral	f <sub>i</sub>	%
Mala	11	15.7
Promedio	49	70.0
Tendencia Buena	5	7.1
Buena	5	7.1
Total	70	100.0

**Figura 2***Clima Social Laboral colaboradores Piura, 2021*

*Nota: Se Evidencia que de la población estudiada predomina (70.0%) que presenta percepción Promedio del Clima Social Laboral.*

## 5. Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo principal Determinar la relación entre Habilidades Sociales y Clima Social Laboral en colaboradores de una empresa, Piura 2021. Surgió esta idea en vista que en las organizaciones se evidencia siempre inadecuadas relaciones interpersonales que afectan el contexto laboral y por ende el clima laboral a esto se adhieren los dintistos estudios en torno a las habilidades sociales como factor primordial que afecta el clima organizacional lo que nos llevaría a pensar que ambas variables se relacionan entre sí. Luego de ejecutar la presente investigación se evidencio como resultado principal que existe correlación positiva directa y considerable con un Rho  $r=,589^{**}$  de nivel moderado. Estos resultados dan conformidad y garantizan la validez estadístico interna ya que la recopilación de los datos fueron obtenidos a través de la técnica de la encuesta y empleando un muestreo aleatorio simple evitando en toda circunstancia direccionar las unidades de estudio, así mismo, se empleó como instrumentos escalas que contaron con sus propiedad psicométricas las cuales fueron aplicadas por el investigador; Con respecto a su validez externa permitirá relacionar y poder generalizar los resultados.

Los resultados obtenidos en este estudio de manera directa son similares en cuanto a su comparación a los hallados por Pajares (2017). Así mismo se concuerda de manera indirecta ya que emplean una de las variables de este estudio con los resultados obtenidos por Rivera (2015), Del Castillo (2013), Vilela (2012) y Galarza (2012) quienes también encuentran relación estadísticamente significativa. Sin embargo, con los resultados de Barboza (2012) no se concuerda en vista que no encuentra relación en su estudio lo que contradice a los encontrados en esta investigación.

Estos resultados pueden centrarse con la visión que propone Baguer (2012) que aduce que la percepción que tiene el ser humano sobre el contexto de las organizaciones es un determinante para regular su comportamiento. Es por ello que a través del tiempo se mantiene que las habilidades sociales son imprescindibles para que dentro del ámbito de las organizaciones pueda establecerse un buen clima social laboral.

En lo que respecta a los resultados descriptivos con respecto a las habilidades sociales se encuentra que los obtenidos en este estudio son similares a los evidenciados por De La Cruz (2011), Y en parte con los hallados por Santos (2012), Galarza (2012) y García (2010) ya que ellos encuentran de medio a bajo y en este estudio el que predomina es bajo. Así mismo no se está de acuerdo con los encontrados por Bendejú y Camacllanqui (2011) que encuentra que predomina Medio, y los Cabrera (2013) que encuentra deficiente.

Estos resultados se pueden sustentar con la propuesta de (Navarro, 2003) en la que explica que es la destreza para ejecutar una cosa o capacidad y disposición para negociar y conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación con las personas, bien a título individual o bien en grupo

En cuanto a los resultados descriptivos encontrados con respecto al clima social laboral se concuerda con los hallazgos encontrados por Del castillo (2013) ya que coinciden con los del presente estudio.

Los hallazgos encontrados en este estudio pueden centrarse en lo que menciona Palma (2004) citada en Tapia y Ventura (2016), que refiere que la percepción que tiene un trabajador con respecto a su ambiente dentro de la organización en la que se desenvuelve y que hace que su rendimiento sea óptimo es un clima laboral favorable. A esta interacción sean adecuadas o inadecuadas que dejan experiencias en los individuos

dentro de la organización y que lo conciben como clima laboral se le llama percepción laboral de cada integrante de la empresa en que labora.

Se puede evidenciar que con algunos autores citados en el presente estudio los cuales se antecedieron los resultados hallados coinciden y con otros no. Esto indica que a pesar del tiempo aún se mantiene la influencia que pueden ejercer las habilidades sociales adecuadas en el contexto organizacional específicamente en el clima social laboral que es el propósito primordial de este estudio.

## **6. Conclusiones**

Se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre las Habilidades Sociales y el Clima Social Laboral en colaboradores de una empresa de Piura 2021.

De la población estudiada se evidencia que predomina habilidades Sociales bajas

De la población estudiada se obtiene que predomina de percepción del clima social laboral promedio

## Referencias

- Barboza (2012) Clima Social Familiar y Habilidades Sociales en estudiantes de una Institución Educativa Estatal de Piura.
- Bendezú y Camacllanqui (2011). Clima Social Familiar y Habilidades Sociales de los adolescentes estudiantes del 4to año de la IE. Ramón Castilla. Huancavelica.
- Branden, N. (1992). *El poder de la autoestima*. Paidós.
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas: México
- Casana, (2015). “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa Azucarera de Chiquito (Tesis de Bachillerato) Universidad Privada Antenor Orrego de la Ciudad de Trujillo-Perú.
- Cabrera (2013). Desarrollo de Habilidades Sociales en adolescentes varones de 15 a 18 años del centro Municipal Artesanal de Huancavelica de la Ciudad de Guayaquil.
- Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2017). Toda Investigación debe ser autorizada por el participante. Firmando voluntariamente un consentimiento. Art. 24. Pag, 32.
- Chiavenato, (2009). Introducción a la teoría general de la administración. (3ª ed.). México: Editorial MC. Graw Hill.
- De la Cruz (2011) Desarrollo de Habilidades Sociales como estrategia de integración al bachillerato. Ecuador.
- Del Castillo, G. (2013). Inteligencia Emocional y su relación con el Clima Laboral. Recuperado el 05 de noviembre de 2017 de <https://prezi.com/asmsdgum7kxw/inteligencia-emocional-y->

su-relacion-con-el- clima-laboral-en/

- Gan, F. y Verdel, G. (2007). Manual de Recursos Humanos 10 programas para la Gestión y el Desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales. Barcelona: UOC.
- Galarza (2012). Relación entre el nivel de Habilidades Sociales y el Clima Social Familiar de adolescente de la I.E.N. Fe y Alegría 11 de Comas. Lima.
- García. (2010), Estudio sobre el asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social de España.
- Gismero, E (2000). Manual Escala de Habilidades Sociales EHS. Universidad Pontifica Comillas. Madrid.
- Hernandez,R, Fernandez, C, Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* . D.F., México: Mcgraw – Hill Interamericana 6ª Ed.
- Juárez y Infante (2013) Clima Social Familiar y Habilidades Sociales en estudiantes de quinto de secundaria de la G.U.E “José Granada” del distrito de San Martin de Porres. Lima.
- Mc Gregor D. (2001). El factor humano en la empresa, colección gerencia empresarial Caracas: Ediciones Deusto.
- Méndez, C. (2006). Clima Organizacional en Colombia: EL IMCOC un método de análisis para suintervención. Colombia: Universidad del Rosario.
- RH. Moos y E, J Trickeet (1984) “Escala de Clima Social Familiar”, y adaptado por TEA ediciones. S.A, Madrid España y estandarizado por Ruiz y Guerra con la finalidad de informar su validez y confiabilidad en Lima, Perú
- Moos, R., Moos, B. y Trickett, E. (1989). Escalas de clima social: Familia (FES), trabajo (WES), instituciones penitenciarias (CIES), centro escolar (CES). Madrid: TE

- Moos, R. (1974). *Las escalas de Clima Social: Una Visión General*, Prensa Consultoría Psicólogos, Palo Alto, CA.
- Pajares (2017) *Clima Laboral y Habilidades Sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo*.
- Palma S. (2002). *La Motivación y el Clima Laboral en trabajadores de Instituciones Universitarias. Manual Escala Clima Laboral. CL- SPC 1 edición, (2004)*.
- Pérez, N. & Rivera, P. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. Para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Empresarial. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional (10.<sup>a</sup> ed.)*. Pearson.
- Santos (2012). *Clima Familiar y Habilidades Sociales e los alumnos de la Institución Educativa del Callao*. Lima
- Vilela (2012) *Relación entre Habilidades Sociales e Inteligencia Emocional en jóvenes de 18 a 26 años que acceden a videojuegos de la Ciudad de Piura*.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## Apéndice A. Instrumento de evaluación

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Instrumento de evaluación

### ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

NOMBRE: .....  
 EDAD: .....  
 INST. EDUCATIVA.....  
 GRADO: ..... FECHA:.....  
 MOTIVO DE EVALUACION: .....  
 EXAMINADOR: .....  
 INSTRUCCIONES:

A continuación, aparecen frases que describen diversas situaciones, se trata de que las lea muy atentamente y responda en qué medida se identifica o no con cada una de ellas, si le describe o no. No hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que responda con la máxima sinceridad posible.

Para responder utilice la siguiente clave:

A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.

B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra

C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así

D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos

**Encierre con un círculo** la letra escogida a la derecha, en la misma línea donde está la frase que está respondiendo.

1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido	A B C D
2. Me cuesta telefonar a tiendas , oficinas, etc. para preguntar algo	A B C D
3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado , voy a la tienda a devolverlo.	A B C D
4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	A B C D
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto , paso un mal rato para decirle que "NO"	A B C D
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	A B C D
7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido , llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	A B C D
8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	A B C D
9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	A B C D
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	A B C D
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A B C D

12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	A B C D
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	A B C D
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	A B C D
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	A B C D
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto	A B C D
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	A B C D
18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	A B C D
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	A B C D
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	A B C D
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	A B C D
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	A B C D
23. Nunca se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho	A B C D
24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una personas, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	A B C D
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	A B C D
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A B C D
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	A B C D
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	A B C D
29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	A B C D
30. Cuando alguien se me "cuela " en una fila hago como si no me diera cuenta.	A B C D
31. Me cuesta mucho expresar mi ira , cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	A B C D
32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio " para evitar problemas con otras personas.	A B C D
33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	A B C D
TOTAL	

## CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO

### WES

### INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

En las frases, el jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor, Director, etc.) Con quien UD. se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.

Anote las contestaciones en la hoja de respuestas. Si cree que la frase, aplicada a su lugar de trabajo, es verdadera o casi siempre verdadera, anote una x en el espacio correspondiente a la V (verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa, anote una x en el espacio correspondiente a la F (falso). Siga el orden de la numeración que tienen las frases, aquí y en la hoja, para evitar equivocaciones. La flecha le recordará que tiene que pasar a la línea siguiente en la hoja.

1. El trabajo es realmente estimulante.
2. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.
3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.
4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.
5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.
6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.
7. Las cosas están a veces bastante desorganizadas.
8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.
9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.
10. A veces hace demasiado calor en el trabajo.
11. No existe mucho espíritu de grupo.
12. El ambiente es bastante impersonal.
13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.
14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.
15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia
16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.
17. Las actividades están bien planificadas.
18. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.
19. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.
20. La iluminación es muy buena.
21. Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo.
22. La gente se ocupa personalmente por los demás
23. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.
24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.
25. Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.
26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).
27. Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.
28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.
29. Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.
30. El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente.
31. La gente parece estar orgullosa de la organización.
32. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.

33. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados
34. . La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.
35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico.
36. Aquí nadie trabaja duramente.
37. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.
38. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.
39. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.
40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.
41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.
42. En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.
43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.
44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en si mismos cuando surgen problemas.
45. Aquí es importante realizar mucho trabajo.
46. No se meten” prisas” para cumplir las tareas.
47. Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.
48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.
49. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.
50. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.
51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.
52. A menudo los empleados comen juntos a mediodía:
53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo:
54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes:
55. Se toma en serio la frase “el trabajo antes que el juego”:
56. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.
57. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.
58. Los jefes están siempre controlando al personal y lo supervisan muy estrechamente.
59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.
60. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.
61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo.
62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre si.
63. Los jefes esperan demasiado de los empleados.
64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.
65. Los empleados trabajan muy intensamente.
66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.
67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.
68. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.
69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.
70. A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.
71. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.
72. Frecuentemente los empleados hablan entre si de sus problemas personales.
73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.
74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.
75. El personal parece ser muy poco eficiente.
76. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.

77. Las normas y los criterios cambian constantemente.
78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.
79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.
80. El mobiliario esta normalmente bien colocado.
81. De ordinario, el trabajo es muy interesante.
82. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.
83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.
84. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.
85. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.
86. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias
87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.
88. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.
89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.
90. Los locales están siempre bien en ventilados.

**COMPRUEBE SI HA CONTESTADO A TODAS LAS FRASES**

## Apéndice B. Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



### Consentimiento informado

30 de noviembre de 2021

Estimado .....

La Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote apoya la práctica de obtener el consentimiento informado de, y proteger a, los sujetos humanos que participen en investigación.

La siguiente información tiene por objeto ayudarle a decidir si aceptará participar en el presente estudio. Usted está en libertad de retirarse del estudio en cualquier momento.

Para tal efecto se le pedirá que responda a las ESCALAS DE EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA SOCIAL LABORAL. Nos interesa estudiar asociación entre estas variables en los colaboradores de una empresa de Piura, 2021. Nos gustaría que usted participara de esta investigación, pero tal participación es estrictamente voluntaria. Les aseguramos que su nombre no se mencionará en los hallazgos de la investigación. La información sólo se identificará mediante un código numérico.

Si le gustaría tener información adicional acerca del estudio antes o después que finalice, puede ponerse en contacto con mi persona por teléfono o por correo.

Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.

Atentamente,

Castillo Duque, Ana Cecilia

Estudiante de psicología de la ULADECH católica  
[ana23.93@hotmail.com](mailto:ana23.93@hotmail.com)

### Apéndice C. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2021				2021				2021				2021			
		2021 – 01				2021 – 02				2021 – 03				2021 – 04			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación			X													
5	Mejora del marco teórico y metodológico				X	X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos						X	X									
7	Elaboración del consentimiento informado								X								
8	Recolección de datos									X							
9	Presentación de resultados										X						
10	Análisis e Interpretación de los resultados											X					
11	Redacción del informe preliminar												X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico																X

### Apéndice D. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	0.30	100	30.00
Fotocopias	0.05	500	25.00
Empastado	30.00	1	30.00
Papel bond A-4 (600 hojas)	0.05	600	30.00
Lapiceros	0.30	30	9.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			<b>224.00</b>
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	2.30	10	23.00
Subtotal			
Total de presupuesto desembolsable			<b>247.00</b>
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC).	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Subtotal			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			<b>899.00</b>

## Apéndice E. Ficha técnica del instrumento de evaluación

### Escala de Habilidades Sociales

#### Ficha técnica

El primer test o instrumento de evaluación psicométrica empleado es la “Escala de Habilidades Sociales - EHS”, (Gimero.y adaptado por Ruiz 2010).

Este instrumento puede ser aplicado de forma individual o colectiva en individuos Jóvenes y Adultos.

El tiempo promedio para desarrollar la escala es de 10 a 16 minutos aproximadamente; consta de 33 ítems de respuestas tipo Likert que consta de cuatro alternativas, cuya valoración es A (No me identifico, en la mayoría de veces no me ocurre o no lo haría), B (No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra), C (Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así), D (Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos)), con una puntuación máxima posible de 75 a más y mínima de 25 a menos. y su principal aporte es medir nivel Bajo, Medio y Alto de Habilidades Sociales.

En cuanto a su Validez al utilizar los siguientes indicadores: (n = 770 adultos y 1015 joven)  $\alpha = .74$  adultos y  $\alpha = 0.70$  en jóvenes), En cuanto a su confiabilidad Gismeros que establece un alto nivel de consistencia interna el índice de consistencia interna alfa de Cronbach  $\alpha = 0,88$

## **Escala de Clima Social Laboral**

### **Ficha técnica**

El segundo test o instrumento de evaluación psicométrica empleado es la “Escala de Clima Social Laboral”, (Moss.1974) y adaptado por Ballesteros y Sierra (1984). Reporta índices aceptables de consistencia interna y de estabilidad.

Este instrumento puede ser aplicado de forma individual o colectiva en individuos Adolescentes y Adultos.

El tiempo promedio para desarrollar la escala es de 20 a 30 minutos aproximadamente; consta de 90 ítems de respuestas tipo dicotómica consta de dos alternativas, cuya valoración es 1 (Verdadero), 0 (Falso) con una puntuación máxima posible de 80 y mínima de 30. Estas puntuaciones son convertidas teniendo en cuenta baremos lo que permite ubicar la categoría que le corresponde. y su principal aporte es medir de manera global y por dimensiones el clima social laboral.

La confiabilidad de la escala se llevó a cabo a través del coeficiente del Alpha de Cronbach, alcanzándose un índice de confiabilidad de 0,90

**Apéndice F Carta de Autorización**

Solicito: Permiso para realizar trabajo de Investigación

Ing. Luiggi Gamarra

Jefe del área de Operaciones

Yo , Ana Cecilia Castillo Duque , identificado con DNI 71080613 , con domicilio Enace 4ta etapa Mz n2 lote 7, del distrito de Piura , ante usted me presento y expongo :

Que me encuentro actualmente cursando EL CURSO DE INVESTIGACION TESIS IV, en la universidad católica los Ángeles de Chimbote, solicito a UD. permiso para realizar trabajo de investigación en el área que usted tiene a cargo, sobre Habilidades Sociales y Clima Social Laboral, para aprobar el curso.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Piura 23 de agosto del 2021

---

Ana Cecilia castillo Duque

DNI: 71080613

**Apéndice G. Matriz de consistencia**

**Tabla 5**

Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variable(s)	Dimensiones / Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre las Habilidades Sociales y el Clima Social Laboral en colaboradores de una empresa, Piura 2021?	<p>Determinar la relación entre las Habilidades Sociales y Clima Social Laboral en colaboradores de una empresa, Piura 2021.</p> <p>Específicos:            Describir el nivel de Habilidades Sociales en colaboradores de una empresa, Piura 2021</p> <p>Describir el nivel de Clima Social Laboral en colaboradores de una empresa, Piura 2021.</p>	<p>Ho: No existe relación entre las Habilidades Sociales y Clima Social Laboral en colaboradores de una empresa, Piura 2021</p> <p>H1: Existe relación entre las Habilidades Sociales y Clima Social Laboral en colaboradores de una empresa Piura 2021.</p>	<p>Habilidad Sociales</p> <p>Clima Social</p> <p>Laboral</p>	<p>Relaciones Autorrealización</p> <p>Estabilidad Cambio</p>	<p>El tipo de estudio será, cuantitativo básico.</p> <p>El nivel de investigación será descriptivo relacional. El diseño de investigación será No experimental, transeccional de corte transversal.</p> <p>El universo son los colaboradores. La población estará constituida por los colaboradores de una empresa, Piura, que cumplan con los criterios de elegibilidad. Por lo que la población será un total de N = 70.</p> <p>La técnica que se utilizará será la encuesta y la psicométrica.</p> <p>Instrumento: Escala de Habilidades Sociales y de Clima Social Laboral.</p>

# Ana Cecilia Castillo Duque

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

documents.mx

Fuente de Internet

4%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo