



**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**CLIMA LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE
CHICLAYO, 2017**

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

Autora:

Bach. Pajares Calderón, Tania del Rocío

Asesor:

Mg. Gozzer Minchola Jessica

Línea de Investigación:

**Salud Ocupacional y Desarrollo de Competencias
Organizacionales**

Pimentel – Perú

2019

**CLIMA LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN COLABORADORES DE
UNA EMPRESA PRIVADA DE CHICLAYO, 2017**

Aprobación de la Tesis

Mg. Gozzer Minchola Marissa Jessica
Asesor metodólogo

Mg. Olazabal Boggio Roberto Dante
Presidente del jurado de tesis

Mg. Santiago Prado Arnold Fernando
Secretario del jurado de tesis

Mg. López Ñiquén Karla Elizabeth
Vocal del jurado de tesis

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a los seres que más amo en este mundo, mis padres, por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más en lo personal y profesional.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios eternamente por haberme guiado en este proyecto de vida profesional.

A mis padres por su apoyo constante en cada faceta de mi carrera universitaria, por alentarme a continuar con este proyecto y estar conmigo en todo momento.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MATERIAL Y MÉTODOS	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Población	17
2.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	17
Variables	17
Operacionalización	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimientos	21
2.6. Análisis de datos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	37
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	43

Resumen

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 Gonzalez. 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.

Palabras clave: Clima laboral, Habilidades Sociales, Organización.

Abstract

This research is non-experimental and correlational descriptive design, found the relationship between Work Climate and Social Skills in Collaborators of a private company of Chiclayo, 2017, for this study had a total of 140 employees who met the criteria of inclusion. In order to measure both variables, the CL-CP Workplace Scale test was used by Sonia Palma Carrillo and the EHS social skills ladder by Elena Gismero González. The variables are of quantitative type, the type of Likert scale response, that is why for its analysis the use of the Gamma statistic is used, finding a highly significant correlation between the general variables, as well as in some dimensions.

Key words: working environment, Social Skills, organization

I. INTRODUCCIÓN

Con frecuencia se habla que el funcionamiento óptimo de las empresas depende de los recursos humanos, la calidad como profesionales que son y sobre todo el desarrollo de sus competencias y capacidades para obtener un grupo de trabajadores eficaces, siendo así una parte vital para la organización, los cuales vienen a ser como los medios por el cual se logra los objetivos de la empresa, muchos de ellos, en sus distintas facetas de su vida desean adaptarse a los diferentes escenarios laborales, lo que hace demostrar ante sus jefes, ante su trabajo y a sus compañeros su verdadero comportamiento, y pues para que no mantenga dificultades al realizarlo dependerá en gran medida el apropiado desarrollo de sus habilidades sociales. (Auz & Polonia, 2014).

Así mismo, el clima laboral es un elemento primordial en las empresas, lo cual ellas deberían preocuparse por mantener cierto recurso, debido a que influye directamente en el compromiso, motivación y satisfacción de los miembros que la conforman, ya que a su vez está relacionado con los resultados que se den a largo plazo en la organización, esto se relaciona de igual forma con la rentabilidad y productividad de cada uno de los trabajadores, la calidad de servicio que se brinda y su reputación (Osorio, 2017), además este autor afirma de que si no se ocupa apropiadamente en el clima laboral, se corre el riesgo de perder talento humano, lo que implicaría arriesgarse en generar costos elevados o invertir más en selección, inducciones, o simplemente por no saber elegir adecuadamente a la persona idónea que carece de capacidades o habilidades necesarias para el puesto de trabajo.

Se debe considerar algunos aspectos para saber gestionar el clima laboral, dentro de ellas está la comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, que esto va de la mano con el saber desarrollar apropiadamente las habilidades sociales, para producir un desarrollo continuo como personas (Osorio, 2017), así mismo, el autor menciona que se debería tomar en cuenta, que las empresas deben conocer las fortalezas y debilidades de sus empleados, ya que ello se relaciona con el haber desarrollado ciertos comportamientos o habilidades que ayudaran a relacionarse o mantener un ambiente más confortable dentro de su medio laboral, de esa manera generara la convicción de mejorar como organización, ya que los recursos humanos es una de la partes fundamentales que

darán prosperidad para la empresa.

Sin embargo, existen barreras que logran impedir el desarrollo de las organizaciones, cuando no se sabe manejar la situación en el lugar de trabajo; los motivos son diversos, el más común de ellos es que un trabajador tenga que lidiar con otro trabajador por las diferencias personales, es decir, existen personas que mantienen conductas que desfavorecen la interrelación con los demás; se desea comprenderlas un poco más pese a su comportamiento complejo, su personalidad, sus actitudes, sus valores o sus habilidades sociales que no las han desarrollado adecuadamente en lo largo del tiempo, por lo que presenta mayor dificultad en saber escuchar, saber comunicarse, ser empático, entre muchas cosas más, lo que frena enormemente que se dé el trabajo en equipo dentro de la organización (Sierra, 2015).

Según un estudio del Banco Mundial (2016) las habilidades de un empleado que suelen buscarse más para una empresa son la adaptabilidad, capacidad para trabajar en equipo, honestidad y proactividad ya que al tenerlas originará ventajas competitivas frente a los demás, sobre todo entrenarlas con frecuencia ayudará a mantenerse en el trabajo, y a ser identificado.

Ante los argumentos mencionados surge la necesidad de investigar sobre los factores que intervienen en el desarrollo de una empresa analizando cada detalle para poder intervenir a tiempo, sin permitir que esto se valla propagando, volviéndose tan común en las empresas; por lo que se ha planteado establecer la relación que existe entre clima laboral y habilidades sociales en una empresa privada de Chiclayo. En tal sentido, se buscó conocer ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y las habilidades sociales en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017?

En relación al marco teórico, las variables que son estudiadas, se presenta de la siguiente manera por cada uno de los autores principales de los instrumentos:

Brow y Moberg (1990) definen al clima laboral como una serie de características que son percibidas por los trabajadores y que son referidas sobre el medio donde laboran.

Según Goncalvez (1997) define al clima laboral como la apreciación o percepción personal de cómo se encuentra el ambiente laboral de parte de los trabajadores y como este influye en su desempeño.

Para Chiavenato (1999) el clima laboral son las cualidades del ambiente o entorno en el que se desempeñan los trabajadores, siendo este un factor que influye en el trabajo de los mismos.

Anzola (2003), manifiesta que el clima laboral es la valoración subjetiva que los individuos tienen del ambiente de su organización, la cual interviene en los comportamientos que los trabajadores tengan en esta; además de ser un indicador de diferenciación entre las organizaciones.

Palma (2004), define operacionalmente al clima laboral como la percepción que manifiesta un colaborador en relación de su ambiente laboral y como se desempeña su entorno en referencia a él y si este ambiente favorece a su realización personal.

Teoría del Clima Organizacional de Likert

Para Brunet (2011), quien cita a Likert, señala que son los administrativos y los superiores los que establecen cuales son los comportamientos asumidos por los subordinados, así mismo depende también de las condiciones organizacionales que los mismos perciben de la empresa, por lo tanto se habla de un análisis subjetivo por parte de los trabajadores.

Likert, establece 3 tipos de variables que establecen las características de las organizaciones y que son parte de la percepción del trabajador:

Variables Causales: Están direccionadas a establecer el sentido en como las organizaciones evolucionan, tienen carácter dirigenal, tales como la toma de decisiones administrativas, las competencias y actitudes

Variables Intermedias: Estas variables corresponden a la medida de factores de convivencia, de relación y de participación de los trabajadores, tales como la motivación, la comunicación, el rendimiento

Variables Finales: Son el resultado de los efectos producidos por las variables tanto causales e intermedias; se dirigen a determinar los resultados obtenidos en base a la productividad, ganancias y pérdidas.

Tipos de Clima Organizacional

Likert quien es citado por Brunet (2011), establece 2 grandes tipos de clima organizacional, los cuales se encuentran subdivididos, dentro de su teoría de los sistemas, los cuales son:

Clima de tipo Autoritario – Autoritarismo explotador: Este tipo de clima está basado en base a la desconfianza; las decisiones solo se toman en base al sistema superior (administrativos, gerencia), los trabajadores no forman parte de ninguna decisión que requiera un cambio para la organización solo se limitan a seguir órdenes. Está establecido el nivel jerárquico en orden descendente.

Clima de tipo Autoritario – Autoritarismo paternalista: El clima se ve favorecido por la confianza condescendiente con los empleados; sin embargo las decisiones siguen siendo tomadas por los órdenes superiores; no obstante se les brinda la oportunidad a los trabajadores de ser partícipes de algunas decisiones de la empresa, pero estas son usadas por las organizaciones para jugar con las necesidades de los subordinados, así generando un supuesto ambiente de estabilidad.

Clima de tipo Participativo – Consultivo: Se establecen climas de confianza más adecuados dentro de la organización, las decisiones importantes para la empresa se siguen tomando a nivel superior pero se permite que los empleados puedan tomar decisiones en niveles inferiores en los que se encuentren ubicados. La comunicación de estos se encuentra jerarquizado de forma descendente pero tiende a llegar a todos los niveles. Se utilizan las recompensas y castigos con la finalidad de mejorar los niveles de motivación de los trabajadores. Se trabaja de forma dinámica y en base a objetivos específicos.

Clima de tipo participativo – Participación en grupo: Se establece plena confianza dentro de toda la organización, los superiores tienen confianza ante los subordinados y se les permite tomar decisiones con la finalidad de aportar mejoras a la empresa. La comunicación está determinada en todos los niveles en un sentido de 360 grados. Tanto empleados como directivos forman un solo conjunto bien coordinado con el fin de conseguir los objetivos en conjunto trabajando en base de planeamientos estratégicos.

Factores del Clima Laboral

Palma (2004), establece 5 factores que se deben tener en cuenta para determinar el clima laboral dentro de las organizaciones, los cuales son:

a) Autorrealización

Está referida a la percepción del trabajador con respecto a su desarrollo personal dentro de la empresa; si ésta favoreciendo a que cumpla con sus objetivos y sus perspectivas a futuro.

b) Involucramiento Laboral

Hace referencia a cuán involucrado se encuentra el trabajador con la empresa y su cultura organizacional.

c) Supervisión

Percepción de aspectos relacionados con el acompañamiento y la supervisión de las labores de los trabajadores por los superiores.

d) Comunicación

Precisión con la que se manifiestan las órdenes y la claridad como son entendidas las funciones de cada puesto de trabajo;

e) Condiciones Laborales

Refiere a la percepción del cumplimiento por parte de la empresa en proveer materiales, solventar salarios y beneficios psicosociales al trabajador.

Gismero (2010) sostiene que la Habilidad Social, es el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva.

Escoda (2013) quien cita a Roca (2003) indica que las habilidades sociales son una cadena de comportamientos, pensamientos y emociones, que producen un

engrandecimiento de conservar relaciones interpersonales estables, logrando conseguir mayores beneficios minimizando resultados negativos.

Caballo (1993) quien es citado por Escoda (2013) señala que las habilidades sociales es un conjunto de comportamientos, que un ser humano mantiene y que las exterioriza a través de sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones de forma apropiada a la situación, pero siempre respetando las conductas de los demás y sabiendo negociar para resolver problemas que sean presentados en su momento evitando que se presenten o se propaguen.

Dimensiones de las habilidades Sociales

Según Gismero (2000), evalúa las habilidades sociales de las cuales desprende 6 dimensiones:

- a) Autoexpresión de situaciones sociales
Referida a la capacidad que se tiene para poder manifestarse libremente y sin ansiedad en situaciones sociales, donde se requiera su participación.
- b) Defensa de los propios derechos como consumidor
Capacidad de poder manifestar sus demandas de forma asertiva ante los demás, en defensa de sus propios derechos.
- c) Expresión de enfado o disconformidad
Se manifiesta en la habilidad para mostrar el enojo o disconformidad de diversas situaciones en las que no se está de acuerdo con los demás.
- d) Decir no y cortar interacciones
Hace referencia a la capacidad que se tiene para poder decir que no a diversas situaciones en las que no se encuentra conforme; además de poder terminar interacciones con los demás que no son de su agrado.
- e) Hacer peticiones
Refleja la capacidad para poder realizar demandas o peticiones de manera adecuada a cualquier persona con la que se esté realizando la interacción.
- f) Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

Capacidad referida a mantener interrelaciones positivas con las personas del sexo opuesto, además de realizarle demandas adecuadas y conversaciones espontáneas.

Los antecedentes que se lograron extraer para complementar esta investigación fueron a nivel internacional, nacional y local:

Garza (2010) realizó un estudio sobre “El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas”. La finalidad fue determinar el clima organizacional en la Dirección general en dicho estado Mexicano, planteando recomendaciones para optimizar esta variable en pro de los colaboradores y la empresa en su conjunto. Es un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, con diseño no experimental. Empleó como instrumento un cuestionario. La investigación se realizó con una población de 163 trabajadores y una muestra no probabilística de 93 empleados. Las conclusiones más importantes del autor son: (i) El clima organizacional es un aspecto fundamental para las organizaciones que buscan el mejoramiento de su organización, relacionado al ambiente laboral, con el propósito de lograr mejores resultados, pero valorando el recurso humano (ii) El entorno donde un trabajador desarrolla actividades diarias, la confianza que un jefe puede tener con los empleados, la interrelación entre todo el personal de la organización puede mejorar u obstaculizar el logro de los objetivos; es decir, es percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral que influye en el funcionamiento de la organización.

Matassini (2012), investigó la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la Perla – Callao, analizando a todos los docentes de una institución educativa de La Perla, constituyendo un estudio de diseño descriptivo-correlacional; los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On adaptado por Nelly Ugarriza y la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma. Obtuvo como resultados de la investigación, donde el clima organizacional de una institución educativa de La Perla guarda una relación directa y positiva con la inteligencia emocional de los docentes que laboran en ella. Al haberse hallado una correlación de 0.536 se evidencia esta relación que nos permite afirmar que a mayores niveles de inteligencia emocional en los docentes hay una percepción más favorable del clima organizacional. El promedio de los resultados de

clima organizacional de los docentes es de 55,41 lo cual nos indica que el clima organizacional de los docentes es promediamente bueno. La media de los cocientes totales de inteligencia emocional de los docentes es de 112,56, puntuación que recae en el rango promedio de desarrollo de capacidad emocional, lo cual implica que los docentes de la escuela focalizada para esta investigación tienen en promedio un nivel adecuado de inteligencia emocional.

Del Castillo, (2013), en su estudio *Inteligencia emocional y su relación con el clima laboral en una clínica privada de especialidades médicas de Los Olivos, Lima*, mediante un estudio de diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo, analizó una muestra de 59 trabajadores de la mencionada clínica. Obteniendo que los grupos tanto administrativos como directivos destacan en puntajes especialmente en la variable Labor, ambos grupos se presentan como más positivos en relación a lo que realizan y a lo que sienten. Sobre la correlación entre la inteligencia emocional y clima laboral se menciona que es estadísticamente significativa, se menciona que es positiva, pero de intensidad leve. De igual forma, refieren que la inteligencia emocional se encuentra en el nivel medio, mientras que el clima organizacional es positivo, siendo el factor involucramiento.

Pérez & Rivera (2015), en su investigación tuvieron como objetivo reconocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana; para el cual se utilizó una población de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa; aplicándose el cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral, elaborado por Price; donde se concluyó que existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que sugiere que a medida que el clima organizacional mejora dentro de la empresa, las posibilidades de que los trabajadores se muestren satisfechos mejora también y esto se va ver reflejado en la producción de la empresa.

Suero (2012), realizó un estudio la cual buscaba determinar la relación las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores del hospital metropolitano; utilizando una población de 80 personas trabajadoras del establecimiento; para lo cual se aplicó el inventario de habilidades sociales y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma. Se concluyó que solamente existe relación entre la variable de

habilidades sociales y la escala de condiciones físicas, esto quiere decir que a medida que una persona no se asume con las condiciones físicas favorables, no manifestará habilidades sociales adecuadas para relacionarse en su entorno.

Caceda (2012), elaboro una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores municipales; la población estuvo conformada por 80 trabajadores de dicha institución, en esta investigación se usó la escala de clima y satisfacción laboral de Palma. Se concluyó que no existe relación entre las variables estudiadas, por lo que se asume que el clima laboral no influye directamente en la satisfacción que los trabajadores presentan al desempeñar sus labores, sino que se debe tomar en cuenta otros factores a estudiar.

El estudio de las variables en la presente investigación, resultó importante ya que se va a poder profundizar en la forma de interrelación que muestran los trabajadores dentro de las empresas, ya sea con sus pares o sus superiores, además de la forma como es que controlan sus emociones, sirviendo esto para determinar la manera que afecta dentro de la empresa las conductas inadecuadas que estos puedan tener ante situaciones que les genere malestar; por ende llegar a que la organización obtenga pérdidas a nivel de producción y de personal.

Es pertinente el estudio de estas variables ya que se va a profundizar en la forma de cómo se administra los recursos humanos dentro de las organizaciones, así mismo como afecta un mal manejo de las habilidades sociales de los trabajadores y el clima laboral de la empresa, generando malestar y desidia en los colaboradores.

La investigación beneficia a la comunidad científica en el sentido de que los hallazgos son conocimientos nuevos contextualizados a la realidad local, beneficiando a investigadores y comunidad académica, como a personas interesadas en el estudio de las variables; además de favorecer a profesionales no solo del ámbito psicológico sino también a profesionales administrativos y empresariales.

En cuanto a su relevancia social, la investigación se torna importante debido a que se va a tomar en consideración las potencialidades de los trabajadores con la finalidad de mejorar su calidad de vida y desempeño dentro de las organizaciones; además de

enfocarse en los medios de socialización de los colaboradores y como esto influye en el respectivo clima laboral.

Valor metodológico, la investigación aporta dos test debidamente validados y confiables para las poblaciones locales, lo que resulta de utilidad para posteriores investigaciones que quieran profundizar en relación a las variables estudiadas. Además de servir como antecedentes para estudios que requieran utilizar estas pruebas adaptadas.

Dentro del presente estudio se han planteado los objetivos que se quieren investigar u obtener datos relevantes de cómo estas dos variables van desarrollándose en el ámbito organizacional, es así que lo que se busca obtener es la relación que existe entre el Clima Laboral y Habilidades sociales en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo.

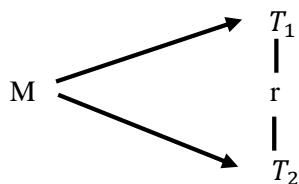
Además, descriptivamente, se pretendió encontrar los niveles predominantes tanto de clima laboral como de habilidades sociales; finalmente se buscó determinar la relación entre los factores de Clima laboral (Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) con cada una de las dimensiones de habilidades sociales (Autoexpresión de actividades de corte social, defensa de los derechos propios del consumidor, manifestación de enojo, decir no e interrumpir acciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto).

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se aborda desde el enfoque cuantitativo, y según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es una investigación que hace uso de los medios probatorios estadísticos para comprobar hipótesis que se contrastan a partir de la recopilación de datos.

El diseño de investigación es Descriptivo - Correlacional, se orienta a la obtención del grado de relación existente entre dos variables de interés, las cuales describen un fenómeno. Tal es así que se procedió a correlacionar el Clima Laboral y las Habilidades Sociales de los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017. (Hernández et al. 2014).



M: Muestra (Colaboradores de una empresa privada de Chiclayo)

T₁: Clima Laboral

T₂: Habilidades Sociales

r: Relación entre las variables **T₁** y **T₂**

2.2. Población

La población objeto de estudio está constituida por 140 colaboradores de la empresa privada industrial Atlántica S.R.L. de la ciudad de Chiclayo, la población con la que se trabajó estuvo compuesta por trabajadores incluidos dentro de la planilla con seis meses exactamente, es decir, aquellos laboralmente estables.

2.3. Operacionalización de Variables

Variables

Clima Laboral

Palma (2004), define operacionalmente al clima laboral como la percepción que manifiesta un colaborador en relación de su ambiente laboral y como se desempeña su entorno en referencia a él y si este ambiente favorece a su realización personal.

Habilidades Sociales

Gismero (2010) sostiene que la Habilidad Social, es el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva.

Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables, con distribución de ítems por dimensiones

Variable	Dimensiones	Ítems	Instrumento
Clima Laboral	Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Escala de Clima Laboral CL – SPC, de Sonia Palma Carrillo.
	Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	
	Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	
	Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	
	Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	
Variable	Dimensiones	Ítems	Instrumento
Habilidades Sociales	Autoexpresión de situaciones sociales	1, 9, 10, 13, 19, 26, 29, 31, 22	Escala de Habilidades Sociales (EHS), Elena Gismero González
	Defensa de los propios derechos como consumidor	3, 4, 21, 23	
	Expresión de enfado o disconformidad	5, 12, 28, 30, 32	
	Decir no y cortar interacciones	6, 14, 15, 24, 33	
	Hacer peticiones	2, 7, 16, 25	
	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	8, 11, 17, 18, 20, 27	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada para la recolección de datos fueron los cuestionarios, los cuales evalúan ambas variables, tales como Clima Laboral y Habilidades Sociales, donde los evaluados a través de su criterio o de su percepción dan su respuesta a las preguntas establecidas por alternativas en escala Likert.

Clima Laboral CL – SPC

Este instrumento lleva el nombre de Clima Laboral CL – SPC, el cual tiene como autora a Sonia Palma Carrillo (2004), el instrumento tiene como finalidad evaluar el clima laboral, obtener un nivel de percepción del ambiente en donde se labora, la forma de administración del instrumento puede ser individual o colectiva con una duración de 15 a 30 minutos aproximadamente. El instrumento está diseñado para ser administrado a colaboradores con dependencia laboral. Evalúa cinco dimensiones que intervienen en la percepción global del ambiente laboral, los cuales son: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales. La prueba está compuesta por 50 ítems, siendo su diseño tipo Liker, las opciones de respuesta son: 1: Ninguno o nunca, 2: Poco, 3: Regular o Algo, 4: Mucho y 5: Todo o siempre.

Palma trabajó la validez y la confiabilidad del instrumento en una muestra conformada por 1323 trabajadores con dependencia laboral de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares.

Validez. En un primer instante se sometió a la prueba original, la cual constaba de 66 ítems al test de Kaiser – Mayer Olkin, para el cual se obtuvo un nivel de .980, por lo que se evidenciaba adecuada para el análisis factorial. Esta versión de 50 ítems fue analizada bajo el método de análisis factorial a través del método Varimax, en el cual se determinan correlaciones positivas y significativas ($\alpha .05$) entre los cinco factores del Clima Laboral.

Confiabilidad. Se determinó la confiabilidad con la ayuda del coeficiente de Alfa de Cronbach ítem – puntaje total, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que se encuentran entre cero y uno; se obtuvo como resultado $\alpha = .7915$, lo que sugiere que el instrumento posee confiabilidad, debido a la consistencia interna que presentan los datos.

Validez Local: Se realizó la validez a través del método Alfa de Cronbach, encontrando una validez de 0.951, lo cual determina que es un instrumento válido para su aplicación. Además se realizó la validación ítem por ítem, obteniendo cifras que oscilan entre 0.338 y 0.665, lo cual corrobora la validez de cada uno.

Confiabilidad Local: La confiabilidad se realizó a través del método de las dos mitades, para luego proceder con el corrector Spearman Brown, obteniendo un valor de 0.975.

Escala de Habilidades sociales EHS

El presente instrumento lleva el nombre Escala de Habilidades sociales EHS, el cual tiene como autora a Elena Gismero Gonzalez (2000), el instrumento tiene como finalidad evaluar las habilidades sociales de las personas, la forma de administración del instrumento puede ser individual o colectiva con una duración de 10 a 16 minutos aproximadamente. El instrumento está diseñado para ser administrado tanto para adolescentes como adultos. Evalúa seis factores los cuales son: Autoexpresión de situaciones sociales, Defensa de los propios derechos como consumidor, Expresión de enfado o disconformidad, Decir no y cortar interacciones, Hacer peticiones y finalmente Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. La prueba está compuesta por 33 ítems, 28 de los cuales están redactados en el sentido de falta de aserción o déficit de habilidades sociales y 5 de ellos están descritos en el sentido positivo, consta de 4 alternativas de respuesta, donde las alternativas son: 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 actué así o me sienta así, D: Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos, a mayor puntuación global, el sujeto expresa más habilidades sociales y capacidad de aserción en distintos contextos.

Validez original: La prueba posee validez de constructo, esto significa que el constructo evaluado es el adecuado, además, tiene validez de contenido, pues el planteamiento encaja a lo que mayormente se conoce como asertividad. También, se conoce la validez del instrumento, esto quiere decir que se da por válida la escala en su totalidad, la forma de distribución de los reactivos, mediante la confirmación experimental, de acuerdo a lo que evalúa el instrumento. Para este análisis bidireccional se ha considerado un total de 770 adultos y 1015 jóvenes. Todos los índices de correlación que varían entre .30 a .51 superan los factores encontrados en el análisis factorial de los elementos en la población general, según Gismero.

Confiabilidad original: Según Gismero la escala de Habilidades Sociales muestra una consistencia interna alta, como se expresa en su coeficiente de confiabilidad $\alpha = 0,88$, el cual se considera elevado, pues supone que el 88% de la varianza de los totales se debe a lo que los ítems tienen en común, o a lo que tienen de relacionado, de discriminación conjunta.

Validez Local: Se realizó la validez a través del método Alfa de Cronbach, encontrando una validez de 0.893, lo cual determina que es un instrumento válido para su aplicación. Además se realizó la validación ítem por ítem, quedando con valores que oscilan entre 0.305 y 0.569, lo cual corrobora la validez de cada uno.

Confiabilidad Local: La confiabilidad se realizó a través del método de las dos mitades, además de emplear el corrector Spearman Brown, obteniendo un valor de 0.943.

2.5. Procedimientos

Se realizaron las coordinaciones con el gerente general de la empresa para exponer los objetivos de la investigación y los detalles de la misma, luego de conseguir la autorización se derivó al área de Recursos Humanos donde se asignaron las fechas y hora para cada aplicación con la población segmentada por turnos; posterior a ello se trató directamente con los colaboradores para explicar los por menores tanto de la investigación como de la aplicación, además de las consignas antes de que los instrumentos sean respondidos.

Para este estudio se consideró lo mencionado por Noreña, Alcaraz, Rojas & Rebolledo (2012) quienes mencionan algunos criterios éticos para tener en cuenta en toda investigación, como el consentimiento informado, el cual tuvo como objetivo que los individuos acepten participar de la investigación a manera voluntaria, si es que dicha investigación no transgrede sus valores y principios éticos, así como el interés que le puede despertar ser partícipe del aporte de dicha investigación.

La confidencialidad: Es la importancia de resguardar la seguridad y protección de la identidad de aquellas personas que participen de la investigación, esto está respaldado por los códigos de ética de cada profesional. Esta referido a mantener el anonimato de la identidad de los participantes que ayudan a hacer posible la investigación con su

colaboración, así como también a se debe mantener en privacidad la información que revela el participante.

2.6. Análisis de datos

Para el análisis estadístico e interpretación de datos obtenidos se dio el siguiente proceso:

Selección de Programas: Estos arrojan resultados estadísticos que permiten analizar e interpretar la información del estudio realizado, estos programas son:

Microsoft Excel 2013, Statistical Package For The Social Sciences SPSS® 23.0.

Instalación de Programa: Statistical Package For The Social Sciences SPSS® 23.0. es un programa para el análisis de datos estadísticos, este fue verificado después de la instalación correspondiente, con la finalidad de corroborar si realmente se obtenían los resultados que se deseaban; esto precedía a la continuación del estudio.

Crear la base de datos: según los instrumentos utilizados, se elaboró la base de datos en el SPSS, posteriormente se procedió a la verificación de que los datos se encuentren completos y listos para pasar el análisis estadístico.

Vaciar Datos: Se subió al software estadístico los datos obtenidos en la evaluación a la población con la que se trabajó.

Transformar resultados: Se procedió a plasmar los datos obtenidos en medidas ordinales al programa SPSS, para conseguir medidas escalares, y posteriormente ordenar datos en tablas estadísticas.

Constatar hipótesis: Después de haber obtenido la información se correlacionó los resultados alcanzados y se verificó la hipótesis haciéndose uso del marco teórico y antecedentes de la investigación.

III. RESULTADOS

Con la finalidad de dar respuesta a cada uno de los objetivos propuestos en esta investigación, se procesaron los datos obtenidos en la recolección de datos mediante el uso de estadísticos correlacionales y descriptivos para luego ser sistematizada en forma de tablas y gráficos acompañados de interpretaciones cualitativas y cuantitativas para su mejor comprensión, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 1

Análisis de relación entre el Clima Laboral y Habilidades sociales en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017.

Clima Laboral	Habilidades Sociales							
	Alto		Medio		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy favorable	5	3.6%	17	12.1%	14	10%	36	25.7%
Favorable	4	2.9%	19	13.6%	3	2.1%	26	18.6%
Medio	1	0.7%	16	11.4%	12	8.6%	29	20.7%
Desfavorable	0	0%	8	5.7%	21	15%	29	20.7%
Muy desfavorable	0	0%	2	1.4%	18	12.9%	20	14.3%
Total	10	7.1%	62	44.3%	68	48.6%	140	100%

Nota: Población de 140 colaboradores

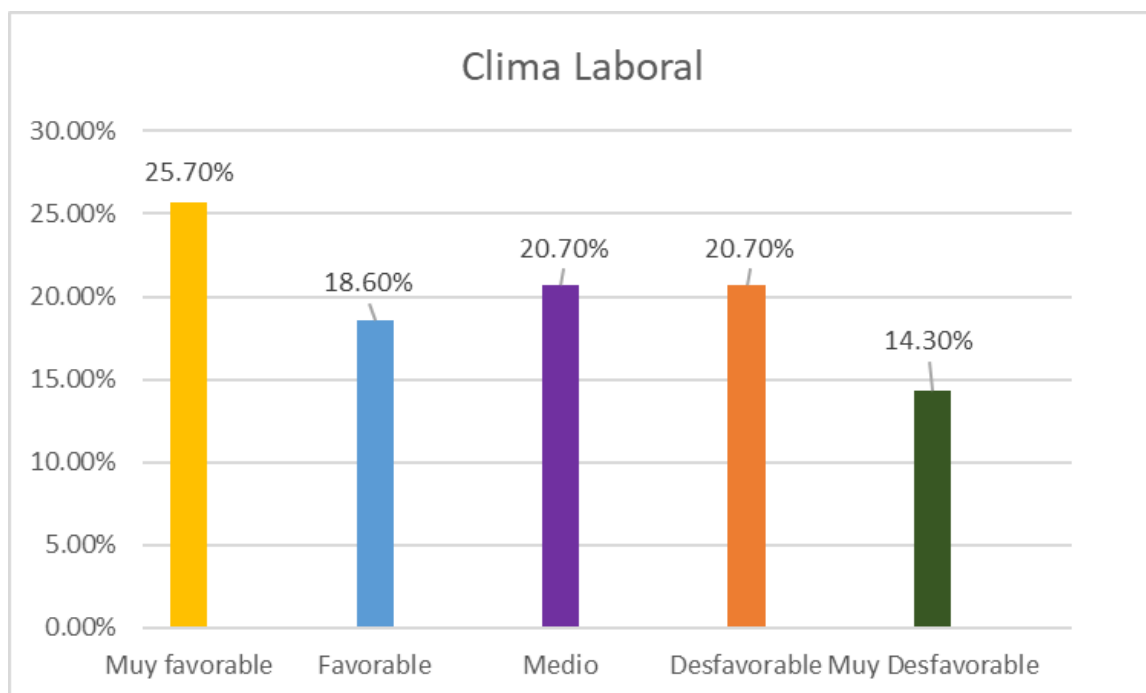
Gamma	
Valor	Sig.
0.540	0.001**

* $p < 0.05$; correlación significativa

** $p < 0.01$; correlación altamente significativa

En la tabla 1, después del análisis estadístico con la fórmula Gamma, se obtuvo un valor de 0.540 y una significancia de 0.000**, lo que evidencia correlación altamente significativa entre las variables, esto quiere decir que la existencia de un ambiente humano y físico muy favorable en el que los colaboradores van a desempeñarse predispone la aparición de un correcto manejo de conductas específicas e indispensables para interactuar y relacionarse con los demás de manera efectiva, satisfactoria y socialmente exitosa, lo cual aporta a la aparición de otros factores organizacionales como la satisfacción o productividad.

Figura 1

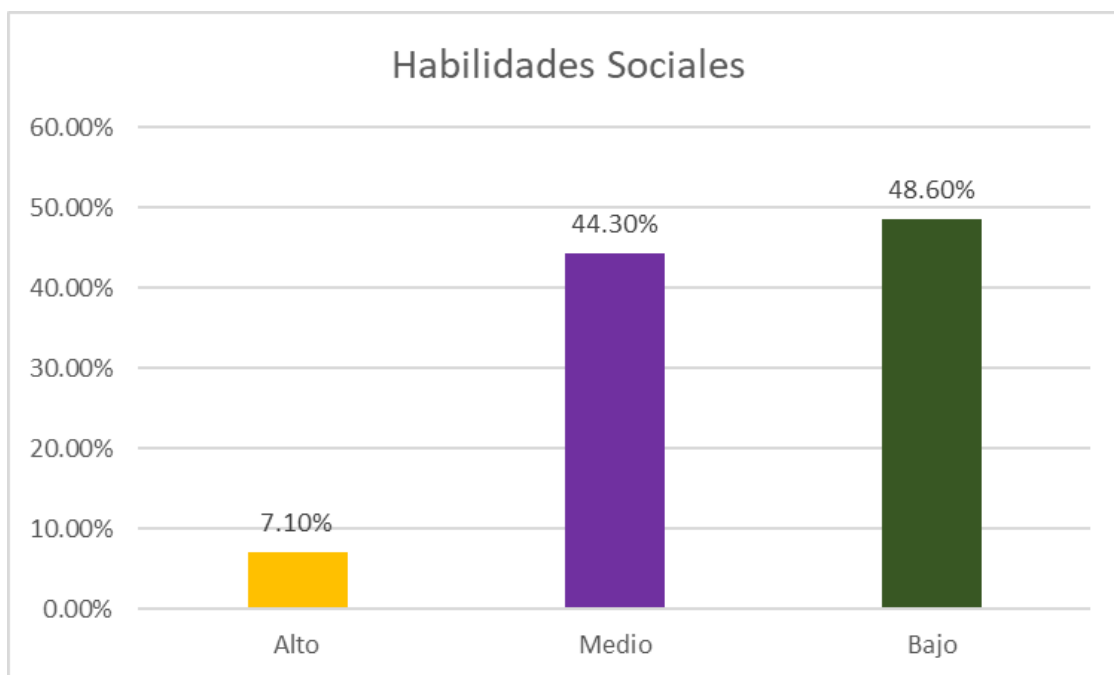


Nota: Datos obtenidos en el proceso de análisis de resultados en una población de 140 colaboradores

Análisis descriptivo de los niveles del clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017.

En la figura 1, se muestran los datos del clima laboral, identificando que el porcentaje más alto se encuentra en el nivel Muy Favorable 25.7%; por otra parte, encontramos el resultado más bajo en el nivel Muy desfavorable con un 14.3%, esto quiere decir que un porcentaje mayor de colaboradores percibe como muy favorable el ambiente en el cual se desempeñan, sin embargo otra cantidad menor considera muy desfavorable al sistema que refleja el estilo de vida de la organización.

Figura 2



Análisis descriptivo de las habilidades sociales en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017.

Nota: Datos obtenidos en el proceso de análisis de resultados en una población de 140 colaboradores

En la figura 2, se muestran los porcentajes por niveles de habilidades sociales, identificando que el porcentaje más alto se encuentra en el nivel Bajo con un 48.6%; por otra parte, encontramos que una menor cantidad de colaboradores se encuentra en el nivel alto con un 7.10%; esto quiere decir que un menor porcentaje de los participantes son capaces de interactuar con los demás trabajadores no solo dentro del ámbito laboral sino también fuera, lo cual reforzará positiva o negativamente las conductas desarrolladas generando que estas continúen o se extingan; así mismo podemos decir que la mayoría de colaboradores evidencia dificultades para expresar sentimientos, actitudes, deseos, opiniones de un modo adecuado al contexto, respetando estas conductas en los demás.

Tabla 2

Análisis de relación entre el factor Autorrealización y las dimensiones de habilidades sociales en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017.

Dimensiones de Habilidades Sociales		Autorrealización											
		MF		F		M		D		MD		T	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Autoexpresión de situaciones sociales	Alto	6	4.3	16	14.4	13	9.3	3	2.1	1	0.7	39	27.9
	Medio	7	5	7	5	9	6.4	5	3.6	0	0	28	20
	Bajo	13	9.3	9	6.4	8	5.7	24	17.1	19	13.6	73	52.1
Defensa de los propios derechos como consumidor	Alto	6	4.3	8	5.7	9	6.4	1	0.7	1	0.7	25	17.9
	Medio	6	4.3	18	12.9	9	6.4	11	7.9	4	2.9	48	34.3
	Bajo	14	10	6	4.3	12	8.6	20	14.3	15	10.7	67	47.9
Expresión de enfado o disconformidad	Alto	16	11.4	21	15	20	14.3	12	8.6	8	5.7	77	55
	Medio	5	3.6	7	5	7	5	12	8.6	9	6.4	40	28.6
	Bajo	5	3.6	4	2.9	3	2.1	8	5.7	3	2.1	23	16.4
Decir y no cortar interacciones	Alto	6	4.3	8	5.7	9	6.4	0	0	2	1.4	25	17.9
	Medio	6	4.3	12	8.6	12	8.6	6	4.3	0	0	36	25.7
	Bajo	14	10	12	8.6	9	6.4	26	18.6	18	12.9	79	56.4
Hacer peticiones	Alto	1	0.7	1	0.7	1	0.7	0	0	0	0	3	2.1
	Medio	3	2.1	5	3.6	7	5	6	4.3	2	1.4	23	16.4
	Bajo	22	15.7	26	18.6	22	15.7	26	18.6	18	12.9	114	81.4
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Alto	11	7.9	23	16.4	21	15	19	13.6	7	5	81	57.9
	Medio	10	7.1	5	3.6	6	4.3	7	5	8	5.7	36	25.7
	Bajo	5	3.6	4	2.9	3	2.1	6	4.3	5	3.6	23	16.4

Nota: Población de 140 colaboradores.

Autorrealización	Gamma	
Dimensiones de Habilidades Sociales	Valor	Sig
Autoexpresión de situaciones sociales	0.405	0.000**
Defensa de los propios derechos como consumidor	0.311	0.001**
Expresión de enfado o disconformidad	0.212	0.042*
Decir no y cortar interacciones	0.271	0.000**
Hacer peticiones	0.026	0.703
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	0.050	0.510

Nota: Población de 140 colaboradores.

* <0.05, Correlación significativa

** <0.01, Correlación altamente significativa

En la tabla 2, se analiza la correlación entre el factor Autorrealización y las dimensiones de habilidades sociales, encontrando correlación altamente significativa con Autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, decir no y cortar interacciones ($p < 0.01$) y relación significativa con la dimensión Expresión de enfado o disconformidad ($p < 0.05$); resultados que sugieren que la percepción del trabajador con respecto a su desarrollo personal en la organización, se asocia positivamente con la capacidad que tiene para poder manifestarse libremente, así como sus demandas de forma asertiva ante los demás en defensa de sus propios derechos y a cuan capaz se siente para negarse a situaciones con las que no se muestra conforme.

Tabla 3

Análisis de relación entre el factor Involucramiento Laboral y las dimensiones de habilidades sociales en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017.

Dimensiones de Habilidades Sociales		Involucramiento laboral											
		MF		F		M		D		MD		T	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Autoexpresión de situaciones sociales	Alto	12	8.6	8	5.7	11	7.9	6	4.3	2	1.4	39	27.9
	Medio	10	7.1	4	2.9	11	7.9	3	2.1	0	0	28	20
	Bajo	19	13.6	3	2.1	9	6.4	26	18.6	16	11.4	73	52.1
Defensa de los propios derechos como consumidor	Alto	7	5	5	3.6	9	6.4	3	2.1	1	0.7	25	17.9
	Medio	18	12.9	5	3.6	13	9.3	7	5	5	3.6	48	34.3
	Bajo	16	11.4	5	3.6	9	6.4	25	17.9	12	8.6	67	47.9
Expresión de enfado o disconformidad	Alto	24	17.1	12	8.6	18	12.9	16	11.4	7	5	77	55
	Medio	7	5	3	2.1	11	7.9	11	7.9	8	5.7	40	28.6
	Bajo	10	7.1	0	0	2	1.4	8	5.7	3	2.1	23	16.4
Decir y no cortar interacciones	Alto	9	6.4	5	3.6	4	2.9	5	3.6	2	1.4	25	17.9
	Medio	11	7.9	6	4.3	13	9.3	5	3.6	1	0.7	36	25.7
	Bajo	21	15	4	2.9	14	10	25	17.9	15	10.7	79	56.4
Hacer peticiones	Alto	2	1.4	1	0.7	0	0	0	0	0	0	3	2.1
	Medio	7	5	5	3.6	4	2.9	6	4.3	1	0.7	23	16.4
	Bajo	32	22.9	9	6.4	27	19.3	29	20.7	17	12.1	114	81.4
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Alto	23	16.4	14	10	23	16.4	15	10.7	6	4.3	81	57.9
	Medio	12	8.6	1	0.7	5	3.6	12	8.6	6	4.3	36	25.7
	Bajo	6	4.3	0	0	3	2.1	8	5.7	6	4.3	23	16.4

Nota: Población de 140 colaboradores.

Involucramiento Laboral	Gamma	
	Valor	Sig
Dimensiones de Habilidades Sociales		
Autoexpresión de situaciones sociales	0.250	0.000**
Defensa de los propios derechos como consumidor	0.210	0.002**
Expresión de enfado o disconformidad	0.162	0.148
Decir no y cortar interacciones	0.205	0.005**
Hacer peticiones	0.268	0.065
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	0.263	0.019**

Nota: Población de 140 colaboradores.

* <0.05, Correlación significativa

** <0.01, Correlación altamente significativa

En la tabla 3, se analiza la correlación entre el factor Involucramiento Laboral y las dimensiones de habilidades sociales, hallando correlación altamente significativa con Autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, decir no y cortar interacciones e Iniciar interacciones positivas con el sexo; esto quiere decir que el nivel en que un colaborador se encuentre involucrado con la organización se vincula de manera positiva con la capacidad para expresarse libremente sin sentir ansiedad, al igual que poder manifestar sus demandas de manera asertiva y así también mostrar negativa frente a ciertos contextos o momentos que no son del agrado personal y también con la capacidad para mantener relaciones sociales y laborales adecuadas con compañeros del sexo opuesto.

Tabla 4

Análisis de relación entre el factor Supervisión y las dimensiones de habilidades sociales en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017.

Dimensiones de Habilidades Sociales		Supervisión											
		MF		F		M		D		MD		T	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Autoexpresión de situaciones sociales	Alto	11	7.9	5	3.6	19	13.6	1	0.7	3	2.1	39	27.9
	Medio	13	9.3	4	2.9	8	5.7	2	1.4	1	0.7	28	20
	Bajo	11	7.9	7	5	17	12.1	16	11.4	22	15.7	73	52.1
Defensa de los propios derechos como consumidor	Alto	13	9.3	2	1.4	8	5.7	0	0	2	1.4	25	17.9
	Medio	10	7.1	7	5	20	14.3	5	3.6	6	4.3	48	34.3
	Bajo	12	8.6	7	5	16	11.4	14	10	18	12.9	67	47.9
Expresión de enfado o disconformidad	Alto	27	19.3	7	5	27	19.3	7	5	9	6.4	77	55
	Medio	3	2.1	7	5	10	7.1	6	4.3	14	10	40	28.6
	Bajo	5	3.6	2	1.4	7	5	6	4.3	3	2.1	23	16.4
Decir y no cortar interacciones	Alto	12	8.6	0	0	10	7.1	0	0	3	2.1	25	17.9
	Medio	10	7.1	8	5.7	14	10	3	2.1	1	0.7	36	25.7
	Bajo	13	9.3	8	5.7	14	10	3	2.1	1	0.7	36	25.7
Hacer peticiones	Alto	2	1.4	0	0	1	0.7	0	0	0	0	3	2.1
	Medio	8	5.7	1	0.7	9	6.4	2	1.4	3	2.1	23	16.4
	Bajo	25	17.9	15	10.7	34	24.3	17	12.1	23	16.4	114	100
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Alto	23	16.4	10	7.1	27	19.3	10	7.1	11	7.9	81	57.9
	Medio	9	6.4	3	2.1	13	9.3	4	2.9	7	5	36	25.7
	Bajo	3	2.1	3	2.1	4	2.9	5	3.6	8	5.7	23	16.4

Nota: Población de 140 colaboradores.

Dimensiones de Habilidades Sociales	Supervisión	Gamma
	Valor	Sig
Autoexpresión de situaciones sociales	0.414	0.000**
Defensa de los propios derechos como consumidor	0.394	0.000**
Expresión de enfado o disconformidad	0.292	0.003**
Decir no y cortar interacciones	0.446	0.000**
Hacer peticiones	0.123	0.101
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	0.161	0.029*

Nota: Población de 140 colaboradores.

* <0.05, Correlación significativa

** <0.01, Correlación altamente significativa

En la tabla 4, se analiza la correlación entre el factor Supervisión y las dimensiones de Habilidades Sociales, encontrando correlación altamente significativa con Autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado y disconformidad y decir no y cortar interacciones ($p < 0.01$); también correlación significativa con la dimensión Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, esto quiere decir que el nivel de percepción de los colaboradores de aspectos vinculados al seguimiento y supervisión por superiores en el orden jerárquico, se relaciona de manera positiva con la capacidad para expresar de forma libre su opinión o pensamientos, así como aquellas demandas en tono asertivo, al igual que con la habilidad para hacer saber su enojo o disconformidad frente a diversos hechos suscitados dentro de la empresa, y con saber decir no a situaciones con las que no está conforme, incluyendo terminar participaciones directas con los demás cuando lo desee.

Tabla 5

Análisis de relación entre el factor Comunicación y las dimensiones de habilidades sociales en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017.

Dimensiones de Habilidades Sociales		Comunicación											
		MF		F		M		D		MD		T	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Autoexpresión de situaciones sociales	Alto	4	2.9	16	11.4	10	7.1	7	5	2	1.4	39	27.9
	Medio	3	2.1	6	4.3	11	7.9	6	4.3	2	1.4	28	20
	Bajo	7	5	8	5.7	7	5	26	18.6	25	17.9	73	52.1
Defensa de los propios derechos como consumidor	Alto	5	3.6	8	5.7	6	4.3	4	2.9	2	1.4	25	17.9
	Medio	0	0	15	10.7	13	9.3	12	8.6	8	5.7	48	34.3
	Bajo	9	6.4	7	5	9	6.4	23	16.4	19	13.6	67	47.9
Expresión de enfado o disconformidad	Alto	9	6.4	21	15	21	15	16	11.4	10	7.1	77	55
	Medio	3	2.1	4	2.9	6	4.3	12	8.6	15	10.7	40	28.6
	Bajo	2	1.4	5	3.6	1	0.7	11	7.9	4	2.9	23	16.4
Decir y no cortar interacciones	Alto	3	2.1	9	6.4	8	5.7	3	2.1	2	1.4	25	17.9
	Medio	4	2.9	10	7.1	11	7.9	9	6.4	2	1.4	36	25.7
	Bajo	7	5	11	7.9	9	6.4	27	19.3	25	17.9	79	56.4
Hacer peticiones	Alto	1	0.7	1	0.7	0	0	1	0.7	0	0	3	2.1
	Medio	1	0.7	5	3.6	5	3.6	10	7.1	2	1.4	23	16.4
	Bajo	12	8.6	24	17.1	23	16.4	28	20	27	19.3	114	81.4
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Alto	8	5.7	20	14.3	20	14.3	20	14.3	13	9.3	81	57.9
	Medio	3	2.1	6	4.3	7	5	10	7.1	10	7.1	36	25.7
	Bajo	3	2.1	4	2.9	1	0.7	9	6.4	6	4.3	23	16.4

Nota: Población de 140 colaboradores.

Comunicación	Gamma	
	Valor	Sig
Dimensiones de Habilidades Sociales		
Autoexpresión de situaciones sociales	0.347	0.000**
Defensa de los propios derechos como consumidor	0.226	0.002**
Expresión de enfado o disconformidad	0.303	0.002**
Decir no y cortar interacciones	0.438	0.000**
Hacer peticiones	0.041	0.554
Iniciar interacciones positivas con el sexo	0.126	0.088*

Nota: Población de 140 colaboradores.

* <0.05, Correlación significativa

** <0.01, Correlación altamente significativa

En la tabla 5, se analiza la correlación entre el factor Comunicación y las dimensiones de Habilidades Sociales, hallando correlación altamente significativa con Autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado y disconformidad y decir no y cortar interacciones ($p < 0.01$); también correlación significativa con la dimensión Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto ($p < 0.05$), podemos decir entonces que la precisión con la que se manifiestan las órdenes dentro de la empresa y la claridad con que cada colaborador entiende sus funciones se relaciona de manera positiva con la capacidad para manifestar de manera libre su opinión o pensamientos, así como ciertas demandas de manera asertiva, lo mismo ocurre con la capacidad para dar a conocer su fastidio o disconformidad frente a diversos hechos suscitados dentro de la empresa, y con saber decir no a situaciones con las que no está conforme, incluyendo terminar participaciones directas con sus compañeros, por circunstancias que el evalúe, en el momento que lo desee.

Tabla 6

Análisis de relación entre el factor Condiciones Laborales y las dimensiones de habilidades sociales en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017.

Dimensiones de Habilidades Sociales		Condiciones Laborales											
		MF		F		M		D		MD		T	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Autoexpresión de situaciones sociales	Alto	7	5	17	12.1	11	7.9	3	2.1	1	0.7	39	27.9
	Medio	9	6.4	8	5.7	5	3.6	5	3.6	1	0.7	28	20
	Bajo	11	7.9	12	8.6	6	4.3	25	17.9	19	13.6	73	52.1
Defensa de los propios derechos como consumidor	Alto	10	7.1	9	6.4	3	2.1	2	1.4	1	0.7	25	17.9
	Medio	7	5	20	14.3	7	5	9	6.4	5	3.6	48	34.3
	Bajo	10	7.1	8	5.7	12	8.6	22	15.7	15	10.7	67	47.9
Expresión de enfado o disconformidad	Alto	16	11.4	24	17.1	18	12.9	12	8.6	7	5	77	55
	Medio	7	5	7	5	4	2.9	11	7.9	11	7.9	40	28.6
	Bajo	4	2.9	6	4.3	0	0	10	7.1	3	2.1	23	16.4
Decir y no cortar interacciones	Alto	6	4.3	8	5.7	7	5	2	1.4	2	1.4	25	17.9
	Medio	7	5	17	12.1	6	4.3	5	3.6	1	0.7	36	25.7
	Bajo	14	10	12	8.6	9	6.4	26	18.6	18	12.9	79	56.4
Hacer peticiones	Alto	2	1.4	0	0	0	0	1	0.7	0	0	3	2.1
	Medio	3	2.1	9	6.4	3	2.1	5	3.6	3	2.1	23	16.4
	Bajo	22	15.7	28	20	19	13.6	27	19.3	18	12.9	114	81.4
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Alto	15	10.7	25	17.9	18	12.9	15	10.7	8	5.7	81	57.9
	Medio	8	5.7	9	6.4	4	2.9	8	5.7	7	5	36	25.7
	Bajo	4	2.9	3	2.1	0	0	10	7.1	6	4.3	23	16.4

Nota: Población de 140 colaboradores.

Dimensiones de Habilidades Sociales	Condiciones Laborales	
	Valor	Sig
Autoexpresión de situaciones sociales	0.422	0.000**
Defensa de los propios derechos como consumidor	0.447	0.000**
Expresión de enfado o disconformidad	0.237	0.019*
Decir no y cortar interacciones	0.368	0.000**
Hacer peticiones	0.108	0.481
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	0.218	0.048*

Nota: Población de 140 colaboradores.

* <0.05, Correlación significativa

** <0.01, Correlación altamente significativa

En la tabla 6, se analiza la correlación entre el factor Condiciones Laborales y las dimensiones de Habilidades Sociales, hallando correlación altamente significativa con Autoexpresión de situaciones sociales, expresión de los propios derechos como consumidor, decir no y cortar interacciones y además correlación significativa con Expresión de enfado o disconformidad e Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto; esto significa que la percepción que tienen los colaboradores por parte de la empresa en proveer materiales, solventar salarios se vincula de manera positiva con la capacidad para manifestarse de manera libre y sin ansiedad; manifestando sus demandas de forma asertiva ante los demás y a decir no a diversas situaciones en las que no se encuentra conforme.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis estadístico con la fórmula Gamma, obtuvo un valor de 0.540 y una significancia de 0.001**, lo que evidencia correlación altamente significativa entre Habilidades Sociales y Clima Laboral, lo cual es corroborado por Lara (2012) ya que en su investigación determinó que uno de los factores más trascendentes que se asocian al clima organizacional favorable es la calidad de las relaciones interpersonales; además estos resultados coinciden con Auz & Carrera (2013) quienes en su investigación en los colaboradores de un Banco, encontraron resultados que afirman la existencia de correlación positiva moderada entre Clima Laboral y Habilidades Sociales, lo que permite inferir que a mayor nivel de desarrollo de Habilidades Sociales existirá una mejor percepción del Clima Laboral. Los colaboradores de la organización se hallarán predispuestos y con mejor actitud hacia sus compañeros en tanto más cómodos se sientan con el ambiente laboral mejorando consecuentemente sus relaciones interpersonales. Es decir, el adecuado manejo de estas habilidades relacionales se basa en la aptitud para influir en las emociones de otras personas, inciden en la percepción que tienen los colaboradores hacia el Banco, dando lugar a la toma de conciencia de la situación actual de los estilos de comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, permitiendo establecer vínculos y mayor cohesión grupal; así mismo concuerdan con lo encontrado por Arce & Malva (2014) quienes determinaron una correlación altamente significativa entre las variables clima organizacional y relaciones interpersonales, con un valor de $p < 0.01$ en trabajadores de una Institución Educativa; finalmente encontramos similitud con lo hallado por Garza (2010) quién consideró que el clima organizacional es de gran importancia en las organizaciones, que buscan el mejoramiento continuo del ambiente en la institución. Es evidente que el ambiente de trabajo es condición favorable u obstáculo para el buen desempeño de los trabajadores de la organización. Las relaciones interpersonales se refieren al trato recíproco de unos trabajadores con otros. Es necesario desarrollar y conservar un ambiente satisfactorio de trabajo que comprometa al talento (Gadow, 2010) de todo el personal. Pero la existencia de un adecuado clima organizacional no solo beneficia a los trabajadores, sino también a los beneficiarios del servicio que la institución brinda a la comunidad. Así lo comprobó Pelaes (2010), quien al investigar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de servicios telefónicos, comprobó que las distintas dimensiones de la variable clima organizacional mejora significativamente la satisfacción de los clientes. Por consiguiente,

se deben fortalecer el clima organizacional en las empresas y cultivar las relaciones interpersonales entre colaboradores y jefes, pues así brindará un mejor servicio y las exigencias de la comunidad serán satisfechas, lo cual es uno de los objetivos principales de toda organización. Es importante resaltar cuan conveniente es que en una organización existan condiciones favorables para que los trabajadores se desempeñen en forma eficiente (Baguer, 2009); asimismo, que entre los trabajadores existan buenas relaciones interpersonales que contribuyan a su eficiencia y adaptación a los cambios pues así se garantizará el logro de los objetivos institucionales (Dalton, 2007).

Dentro de los resultados descriptivos del clima laboral identificamos que el mayor porcentaje de personas se encuentra en el nivel Muy Favorable y Favorable con un 44.3%; por otra parte, encontramos el resultado más bajo en los niveles Desfavorable y Muy desfavorable con un 35%; como menciona Navarro (2003), La percepción desfavorable y muy desfavorable debe corregirse, de lo contrario, existiría en el personal, falta de compromiso con sus actividades laborales, sus relaciones interpersonales disminuirían y no se sentirían cómodos en el lugar de trabajo; además estos resultados se aproximan a lo encontrado por Arroyo (2010), el cual concluyó que el clima organizacional fue percibido por el 48.8% como muy favorable y favorable. Sin embargo, el 33.71% percibe el clima laboral como desfavorable y muy desfavorable. Se torna importante considerar estos valores puesto que el Clima Laboral, según Chiavenato (2009) se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de los integrantes el cual repercute directamente con la productividad de los trabajadores, por ello se creyó conveniente describir los niveles de Clima Laboral de los/as colaboradores/as. Balcarcel (2011) desarrolló un estudio cuyo objetivo fue analizar el Clima Organizacional y su incidencia en las relaciones laborales del recurso humano, concluyendo que es importante que la empresa siempre realice estudios y análisis periódicos del mismo, para poder detectar algún posible cambio, ya que dentro de la dinámica humana siempre existen variaciones en las percepciones de las diferentes personas y de su entorno tanto interno de la empresa como externo.

Al analizar los datos de Habilidades sociales encontramos que un 48.6% presenta nivel bajo, mientras que solo el 7.1% presenta nivel alto en dicha variable, según Gelles (1997) refiere que ciertas categorías de desviación comportamental puede obstaculizar un adecuado funcionamiento de las relaciones sociales, como el caso de la falta de empatía,

ansiedad o inmadurez; así también Vallés (2006) refiere que las respuestas socialmente hábiles necesarias no están presentes en el repertorio de respuestas de todas las personas debido a diversos aspectos, uno de ellos la ansiedad condicionada la cual impide responder de una manera social adecuada, esta puede ser adquirida a través de experiencias diversas, además la falta de motivación para actuar apropiadamente en una situación determinada, pudiendo darse una carencia de valores; contrastando con otras investigaciones los resultados coinciden con lo hallado por Rodríguez (2013) en su estudio “Influencia de las Competencias laborales en el desempeño laboral”, en donde concluye que el personal cuenta con habilidades sociales para relacionarse en el campo laboral, sin embargo estas deben mejorar ya que son importantes para el desarrollo de un buenas relaciones interpersonales, pero no alcanza a nivel de competencias laborales, dado esto se cree necesaria la intervención para el mejoramiento de dichas capacidades, pues como afirma Gonzalez (2012) las Habilidades Sociales en los colaboradores son importantes ya que todas las organizaciones están conformadas por equipos y áreas de trabajo. Las buenas relaciones laborales son la base para mejorar el rendimiento en el trabajo, estas habilidades se pueden adquirir, seguir desarrollándose y mejorándose. Las Habilidades Sociales permiten a los colaboradores desarrollar y ejecutar sus funciones con mayor eficacia; por ello podemos afirmar que las Habilidades Sociales son predictores del éxito en el lugar de trabajo, porque tienen una correlación significativa con el rendimiento laboral. Mientras más desarrolladas sean estas habilidades mayor será su desempeño en el trabajo.

Dentro de las relaciones entre dimensiones, encontramos que autorrealización se asocia de manera altamente significativa con autoexpresión de situaciones sociales, estos resultados coinciden con Meza (2015) quien llevó a cabo una investigación en colaboradores de una fábrica papelera en donde se concluyó que existe relación altamente significativa entre la percepción del trabajador en torno a su desarrollo como profesional dentro del centro de labores y la manera en que el personal se manifiesta de manera espontánea ante situaciones diversas en el ámbito laboral independientemente de a quien tengan que dirigirse; lo que se respalda en Maslow (1995) quien sugiere que la autorrealización puede tener implicancias en la percepción eficaz de la realidad, en la aceptación del yo y de los demás, espontaneidad y naturalidad, en la autonomía, la experiencia, el sentido de humor, la creatividad, la solución de conflictos, todo ello conformado con la integridad de la personalidad como seres humanos.

Por otra parte, tenemos que el involucramiento laboral se relaciona de manera altamente significativa con la autoexpresión de situaciones emocionales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, resultados que difieren con Lozano (2014) pues en su estudio no se encontró relación significativa entre involucramiento laboral y las relaciones interpersonales ni con sus dimensiones, en este caso puede haber existido otros factores involucrados que no hayan sido considerados dentro de la investigación; pues como menciona Frías (2001) el colaborador muestra involucramiento laboral si la empresa otorga condiciones para su participación en actividades que se le requiera, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella.

En lo que respecta a la dimensión Supervisión se encontró correlación con las dimensiones autoexpresión de situaciones laborales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado y decir no y cortar interacciones; Estos resultados coinciden con Morales (2001) quien determina en su investigación la importancia del control ejercido por los líderes o superiores, asegurando que la forma en que dicho control se manifiesta dentro de una empresa hacia los colaboradores determinará la percepción del grado de apertura bidireccional con sus jefes mediatos e inmediatos, es decir que tan factible es la comunicación horizontal en tanto sea para fines laborales con un sustento evidenciable; por lo cual se logra destacar que la muestra respeta las funciones que ejercen sus superiores, para que su trabajo tenga una mejor ejecución en cuanto a la tarea encomendada que desempeñan, es así que, la definición de Palma (2004), asevera que la supervisión, se trata de las apreciaciones que tiene el colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en cuanto a la actividad laboral, la relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción de la empresa y la calidad de servicio a los usuarios. No obstante, para la mejora y fortalecimiento de la supervisión, se debería informar a los superiores, acerca de las técnicas de supervisión que deben tener con sus trabajadores, con el objetivo de mejorar la productividad, obtener una adecuada rentabilidad, y desarrollar un uso óptimo de los recursos (Duarte, E., 2013).

En lo referente a la relación entre la Dimensión Comunicación y las dimensiones de habilidades sociales encontramos correlación altamente significativa con las dimensiones autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado y decir no y cortar interacciones, resultado que se relaciona con el estudio de Flores, Y. (2014), quien concluyó, puntajes estadísticamente significativos en cuanto a los constructos de relaciones interpersonales, claridad y coherencia en la dirección, sentido de pertenencia, y valores colectivos. Tal cual define Palma (2004), la comunicación viene a ser la concepción subjetiva del nivel de fluidez, celeridad, y exactitud de la información aproximada y oportuna según el funcionamiento intrínseco de la empresa, ya sea con la atención a los usuarios y/o clientes de organización, teniendo así un mejor vínculo con el resto.

Finalmente tenemos la relación entre la dimensión de Condiciones laborales y las dimensiones de Autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, resultados que difieren de lo encontrado por Sandoval (2011) quien no halló correlación significativa entre las condiciones laborales y habilidades sociales de manera general en colaboradores de un molino de Rioja, concluyendo que ambas variables no se asocian y que además otros aspectos como el salario y aspectos materiales guardan mayor relación, ante estas dos realidades, encontramos dos posibles situaciones que marquen la diferencia, una de ellas las características de la muestra y el aspecto socioeconómico de los colaboradores. En ese sentido, Palma (2004), define a las condiciones laborales, como el reconocimiento que la institución provee de los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas; y para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera. La anterior enunciación, se asemeja a lo citado por Toro (2008), quien considera a las condiciones laborales como una Disponibilidad de Recursos, siendo definida como la percepción del grado que el personal, cuenta con los equipos, implementos y el aporte requerido de otras personas; además de contar con dependencias para la realización de su trabajo, por lo que estos resultados pueden repercutir en la salud, rendimiento o desempeño laboral que realiza el trabajador en su centro laboral (Brunet, 2002, citado por Coello V., 2014).

V. CONCLUSIONES

En base a los resultados hallados posteriores al análisis estadístico, de frecuencias y de haber contrastado los resultados con antecedentes y definiciones teóricas, se concluye lo siguiente:

Existe correlación altamente significativa entre el Clima Laboral y habilidades sociales en los colaboradores de una empresa privada de Chiclayo.

Enfocándonos en el análisis descriptivo, observamos que en la muestra el mayor porcentaje de personas percibe el clima laboral como muy favorable, con un total de 25.7% de la muestra.

En lo que respecta a las habilidades sociales, predomina el nivel bajo con un 48.60% de personas en este nivel.

Se halló correlación altamente significativa entre la variable Autorrealización de Clima laboral y la dimensión Expresión de enfado o disconformidad de Habilidades Sociales, con un valor de $p < 0.01$.

Se obtuvo correlación altamente significativa entre la variable Supervisión de Clima Laboral y la dimensión Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto de Habilidades Sociales, con un valor de $p < 0.01$.

Se encontró también correlación altamente significativa entre la dimensión Comunicación de Clima Laboral y la dimensión Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Así mismo se evidenció correlación altamente significativa entre la dimensión Condiciones laborales de clima laboral con las dimensiones Expresión de enfado o disconformidad e Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, con un nivel de significancia de $p < 0.01$.

VI. RECOMENDACIONES

Para los responsables de las diferentes áreas, se sugiere realizar gestiones necesarias para desarrollar programas reeducativos e implementar nuevas estrategias, de esta forma, ofrecer a la sociedad personas competentes que presenten una formación integral en habilidades, para mejorar la vida personal y social.

Para profesionales pertinentes, realizar investigaciones no solo con el enfoque cuantitativo sino articular el enfoque cualitativo permitiendo conocer los significados, las causas y no solo la magnitud del problema, lo que contribuirá a orientar un cambio de comportamiento efectivo en los colaboradores.

Desarrollar programas educativos e implementar nuevas estrategias tanto en la escuela como en la comunidad, para así ofrecer a la sociedad personas competentes que presenten una formación integral en habilidades, para mejorar la vida personal y social.

Mejorar la comunicación en todas las direcciones implementando un buzón de sugerencias para los empleados. A través de esta herramienta los empleados podrán expresar sus inconformidades, inquietudes e ideas.

REFERENCIAS

- American Psychological Association (2010a). APA. Diccionario conciso de Psicología. México: Editorial El Manual Moderno.
- American Psychological Association (2010b). Manual de publicaciones de la American Psychological Association. México: Editorial El Manual Moderno.
- Arroyo, L. (2010). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. Ferreñafe – Chiclayo.
- Auz, V. & Polonia, M. (2014). Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui en el año 2013. Disertación previa a la obtención del título de Psicología Industrial. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Baguer Alcalá, Á. (2009). Dirección de personas. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Bisquerra, R., Deulofeu, M., Morillas, L., Pellicer, I., Quer, V., Toll, J., Tusell, M. (2013) *Educación emocional en la escuela: Actividades para el aula, dirigidas a niños de 10 a 11 años. Tomo 4* *ón emocional en la escuela: Actividades para el aula, dirigidas a niños de 10 a 11 años. Tomo 4*. México: Editorial Alfaomega.
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas: México.
- Caceda, C. (2012). Clima laboral y satisfacción laboral en el personal municipal. Para optar el título de licenciado en psicología. Universidad señor de Sipán. Chiclayo.
- Casma, J (2015). Las emociones valen tanto como los conocimientos. Recuperado el 26 de octubre de 2017 de <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/06/22/las-emociones-valen-tanto-como-los-conocimientos>.

- Chamorro, S. (2015). Importancia de las habilidades sociales en la empresa. Recuperado el 10 de noviembre de 2017 de <https://www.deustoformacion.com/blog/empresa/importancia-habilidades-sociales-empresa>.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). Relaciones humanas (3a ed.). México: Thomson
- 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/>
- Escoda, E. (2013). Habilidades sociales y de Comunicación del trabajo social. Valencia: Tirand Humanidades.
- Fontanil, Y., Ezama, E., & Alonso, Y. (2013). Validation of the Scale of Preferences and Expectations in Close Interpersonal Relationships (EPERIC). *Psicothema*, 25(2), 275-281. doi:10.7334/psicothema2012.125.
- Gadow, F. (2010). La gestión del talento en tiempos de cambio. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Garza, D. (2010). El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública. Tesis de maestría inédita, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas-México). Recuperada de <http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>
- Gil, F. & Alcover, C. (2003). Introducción a la psicología de las organizaciones. (1ª ed.). España: Alianza Editorial.

- Gismero, E (2000). Manual Escala de Habilidades Sociales EHS. Universidad Pontificia Comillas. Madrid.
- González, J. (2012). Habilidades Directivas. Málaga: Innovación y Cualificación S.L.
- López, U. (2013). Clima Organizacional. Para optar el título de ingeniero en negocios y gestión empresarial. Universidad Tecnológica Tula Tepeji. Pachuca. México
- Matassini, H. (2012). Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la Perla – Callao. Tesis para optar Grado académico de Maestro en Educación. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J. & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Recuperado el 31 de octubre del 2016 de: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- Palma, S. (2004) *Escala Clima Laboral CL- SPC* Manual 1ra ed. Revista de Investigación en Psicología, Vol. 3, N° 1 Lima: UNMSM.
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Tesis de maestría inédita. Universidad Nacional mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- 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.
- Pizarro, R. (2016). Relación entre el clima social familiar y habilidades en adolescentes trabajadores que asisten a dos escuelas públicas de Lima metropolitana. Para optar título de licenciada en Psicología. Universidad Cayetano Heredia.

Sierra, M. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A. v. Tesis para optar licenciatura en Psicología Industrial/ Organizacional. Universidad Rafael Landívar.

Suero, R. (2012). Habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital metropolitano. Para optar el título de licenciado en psicología. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.

Weinert, A. B. (1981): *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Editorial Herder.

Zuñiga Montalvo, J. (2015) *Inteligencia emocional para el liderazgo*. Bloomington: Editorial Hispana.

ANEXOS

Pimentel Junio de 2018

Señor:
Saúl Estela Delgado
Atlántica S.R.L.

Presente.-

Asunto: Solicito permiso para la aplicación de instrumentos psicológicos

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo institucional a nombre de la Escuela de Psicología, de la Facultad de Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso de 1 estudiante del XI ciclo, para que pueda aplicar dos instrumentos psicológicos, ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC Y ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES EHS de la tesis denominada CLIMA LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE CHICLAYO, 2017. De considerar aceptada la presente solicitud, se le solicita 20 minutos para responder a ambos instrumentos en horarios coordinados con su despacho.

Detalle nombre de la estudiante:

- PAJARES CALDERON TANIA DEL ROCIO

Por lo que pido a usted, brinde las facilidades del caso fin que nuestra estudiante pueda aplicar los instrumentos correspondientes. En tal sentido reitero su apoyo y aceptación, agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente petición.

Atentamente,



[Handwritten Signature]
Dra. Zuleyma Jacquelin Bejarano Benites
Decana de Facultad de Humanidades
Universidad Señor de Sipán

[Handwritten Signature]
Saúl Estela Delgado
GERENTE GENERAL
R.U.C. 29489011538

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Pimentel, 27 abril del 2018

Señora:
ESTELA DELGADO GABRIEL
GERENTE GENERAL "AGUILA S.R.L."

Presente. -

Asunto. Solicito permiso para aplicación de un instrumento Psicológico

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo institucional a nombre de la Escuela de Psicología, de la Facultad de Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso de 1 estudiante del XI ciclo, para que pueda aplicar 2 instrumentos psicológicos; Escala de Clima Laboral – Sonia Palma y Escala de Habilidades (EHS) Sociales – Elena Gismero, de su tesis denominada: "CLIMA LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE CHICLAYO, 2017". De considerar aceptada la presente solicitud, se le solicita 30 minutos para cada instrumento, en horarios coordinados con su despacho.

Detallo nombre de la estudiante:

- PAJARES CALDERÓN TANIA DEL ROCÍO

Por lo que pido a usted, brinde las facilidades del caso a fin que nuestras estudiantes puedan aplicar los instrumentos correspondientes.

En tal sentido reitero su apoyo y aceptación, agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente petición.

Atentamente,



Zugelint Bejarano Benites
Dra. Zugelint Bejarano Benites
Decana de Facultad de Humanidades
Universidad Señor de Sipán

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

CARBO
Recibido el 30/04/2018
8:40 am
[Signature]

**USS | UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
RESOLUCIÓN Nº835-2017/FH-USS

Pimentel, 21 de diciembre de 2017

VISTO:

El informe de fecha 21 de diciembre del 2017, de la asignatura de Investigación solicita la elaboración de la resolución de inscripción de la investigación, del trabajo denominado: **Clima laboral y habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017; Y**

CONSIDERANDO:

- Que, de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos de la USS en su artículo 6º que a la letra dice: "Las comisiones permanentes de Grados y Títulos de las Facultades se conforman de tres miembros (Presidente, Secretario y un Docente de la Especialidad) designados por el Decano de la Facultad, teniendo las responsabilidades de dictaminar la aprobación de los proyectos de titulación, para la expedición de la resolución de Facultad respectiva, se encargarán de la revisión y calificación de los expedientes de los egresados para recibir el Grado Académico de Bachiller y Título Profesional correspondiente, dictaminar los trabajos finales de titulación de acuerdo a las modalidades establecidas por la Universidad, para la designación del Jurado Evaluador y Sustentación y la determinación de los criterios de Evaluación para las diferentes modalidades."

- Que, con resolución de Consejo Académico, de fecha 01 de septiembre del 2016, se aprobó la vigencia de los Proyectos de Tesis es de 02 años y del Informe de Tesis de 1 año.

- Que, el proyecto presentado por el estudiante **PAJARES CALDERON TANIA DEL ROCÍO**, corresponde a la actualización de la investigación con fines de sustentación.

- Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;


SE RESUELVE:

Artículo 1º: **INSCRIBIR** en vías de regularización la investigación por la modalidad de Sistema de Tesis, denominado: **Clima laboral y habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017**, a cargo del estudiante **PAJARES CALDERON TANIA DEL ROCÍO**.

Artículo 2º: **ESTABLECER** como fecha de inscripción de la Investigación con la fecha de expedición de la presente resolución y como fecha de presentación el día señalado en el cronograma adjunto a la presente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


Dra. Zugeint J. Bejarano Benites
Decana Facultad Humanidades
Cc.: Grados y títulos e Investigación


Dra. Sharon S. Paredes Delgado
Secretaría Académica Facultad Humanidades

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe



FACULTAD DE HUMANIDADES
RESOLUCIÓN N°574-2018/FH-USS

Chiclayo, 12 de julio de 2018

VISTO:

El informe N°0045-2018/FH-USS de fecha del 9 de julio de 2018, presentado por la Dirección de EAP de Psicología, solicita resolución de jurados para los estudiantes de Investigación II del semestre 2018 - I de la Escuela Académico Profesional de Psicología, modalidad presencial.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Estatuto de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, ARTICULO 6º, Los fines de la Universidad Señor de Sipán son b) Realizar investigaciones en el área de Humanidades, Ciencias y Tecnología y fomentar la creación intelectual y artística.

Que por resolución de Directorio N° 104-2006/USS de fecha 15 de mayo del 2006 se encargó a la Dirección de Investigación de la USS la responsabilidad de recabar, consolidar y remitir la información relativa a los trabajos de investigación Humanística, Científica y Tecnología, así como de las Tesis y proyectos de Pregrado y postgrado de la USS, para lo cual se encarga a la Dir. de Tecnologías de la Información de la USS la responsabilidad de implementar el Sistema Integrado de Investigación de la USS, que permita la consolidación de la Información de los Proyectos e informes Finales de Investigación, así como la Tesis y proyectos de Pregrado y Postgrado.

Que en Resolución N° 110-2006/USS se aprueba las estrategias para el desarrollo de la investigación científica de estudiantes en el marco del sistema integrado de investigación de la USS, cuyo texto forma parte de la presente resolución.

Que es necesario establecer las estrategias que permitan implementar el escenario de la investigación científica de estudiantes, articulando el desarrollo de las asignaturas de Metodología de la Investigación Científica, Investigación I, Investigación II y Desarrollo de Tesis del área de investigación científica con las áreas de Formación General y Formación profesional de los currículos de las Escuelas Académico profesionales de la USS.

SE RESUELVE:

Artículo 01º: DESIGNAR como jurados de Investigación, del (a) estudiante: PAJARES CALDERÓN TANIA DEL ROCÍO, a los siguientes docentes:

CLIMA LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE CHICLAYO, 2017	PRESIDENTE: Mg. OLAZABAL BOGGIO ROBERTO DANTE SECRETARIO: Mg. SANTIAGO PRADO ARNOLD FERNANDO VOCAL: Mg. LÓPEZ NIQUÉN KARLA ELIZABETH
--	--

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

[Signature]
Dra. Zulema J. Bejarano Benites
Decana Facultad Humanidades USS

Cc.: Grados y títulos e Investigación

[Signature]
Mg. Paula Elena Delgado Vega
Secretaría Académica Facultad Humanidades

ADMISIÓN E INFORMES
10 - 074 481632
CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

WWW.USS.GOB.PE

Anexo 5

ESCALA DE OPINIONES CL – SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Fecha: _____ Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino: ()
Estado Civil: _____

Cargo: _____ Tiempo de Servicio: _____

Estimado colaborador a continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opiniones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Ítems	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la institución.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la institución.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					

Ítems	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
21. Los jefes directos expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.					
36. La institución promueve el desarrollo personal.					
37. Los productos y/o servicios de la institución, son motivo de orgullo personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El jefe directo escucha los planteamientos que se hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de la misión, visión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone con tecnología que facilita el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se reconocen los avances en otras áreas de la institución.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES EHS

INSTRUCCIONES:

Enseguida se muestran algunas premisas que señalan diferentes situaciones, se sugiere lectura atenta y responder en qué nivel se relaciona o no con los enunciados. Ninguna de las respuestas es correcta o incorrecta, lo que importa es responder con la mayor sinceridad.

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	

Anexo 7

Tabla 7

Análisis de validez a través de Alfa de Cronbach para los ítems de la Escala de Clima Laboral para la ciudad de Chiclayo

Validez por ítems									
ítem	r	ítem	r	ítem	r	ítem	r	ítem	r
1	0.338	11	0.493	21	0.485	31	0.536	41	0.500
2	0.533	12	0.366	22	0.555	32	0.513	42	0.544
3	0.393	13	0.456	23	0.365	33	0.516	43	0.440
4	0.556	14	0.555	24	0.609	34	0.622	44	0.572
5	0.442	15	0.535	25	0.517	35	0.441	45	0.428
6	0.665	16	0.621	26	0.611	36	0.651	46	0.562
7	0.536	17	0.521	27	0.579	37	0.593	47	0.565
8	0.436	18	0.544	28	0.339	38	0.549	48	0.509
9	0.579	19	0.737	29	0.522	39	0.636	49	0.527
10	0.466	20	0.577	30	0.568	40	0.512	50	0.357

Valores alcanzados en el proceso de validación, que oscilan entre 0.338 y 0.665, lo cual determina que cada uno posee un grado de exactitud permitido para su aplicación.

Anexo 8

Tabla 8

Análisis de validez a través de Alfa de Cronbach para los ítems de la Escala de Habilidades Sociales EHS, para la ciudad de Chiclayo.

Validez por ítems									
ítem	r	ítem	r	ítem	r	ítem	r	ítem	r
1	0.448	8	0.519	15	0.443	22	0.569	29	0.404
2	0.490	9	0.556	16	0.329	23	0.625	30	0.305
3	0.491	10	0.477	17	0.511	24	0.587	31	0.526
4	0.421	11	0.433	18	0.366	25	0.305	32	0.613
5	0.469	12	0.533	19	0.462	26	0.456	33	0.611
6	0.523	13	0.531	20	0.394	27	0.342		
7	0.353	14	0.549	21	0.529	28	0.474		

Valores alcanzados en el proceso de validación, que oscilan entre 0.305 y 0.569, lo cual determina que cada uno posee un grado de exactitud permitido para su aplicación.

Anexo 9

Tabla 9

Baremos de la Escala de Clima Laboral en adultos de ambos sexos para la ciudad de Chiclayo.

PC	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5	General
1	25,01	25,01	29,00	28,00	28,00	307,08
5	28,10	30,05	31,00	30,00	30,00	370,15
10	31,10	32,00	33,00	31,00	32,00	417,20
15	33,00	34,15	35,00	33,00	34,00	437,15
20	34,20	36,00	37,00	35,00	34,00	456,00
25	35,25	37,00	37,00	36,00	35,00	469,00
30	37,00	39,00	38,00	38,00	36,00	481,30
35	38,00	40,00	38,35	39,00	38,00	498,35
40	39,00	40,00	39,00	40,00	38,00	510,40
45	40,00	41,00	40,00	41,00	39,00	530,45
50	41,00	41,00	41,00	41,00	39,00	545,00
55	41,00	42,00	41,00	42,00	40,00	561,00
60	41,60	42,00	41,00	42,00	40,00	573,00
65	42,00	43,00	42,00	43,00	40,00	588,00
70	42,00	43,00	42,00	43,00	41,00	604,70
75	42,00	43,00	42,75	43,00	41,75	624,00
80	43,00	43,00	43,00	44,00	42,00	642,60
85	43,00	44,00	44,00	45,00	43,00	663,85
90	43,90	44,00	44,00	45,90	44,00	679,90
95	44,95	45,00	45,00	46,00	44,00	703,95
99	46,99	45,00	47,00	47,99	47,00	723,99

Datos alcanzados en el proceso de Normalización.

Anexo 10

Tabla 10

Baremos de la Escala de Habilidades Sociales en adultos de ambos sexos para la ciudad de Chiclayo.

PC	Dimensión1	Dimensión2	Dimensión3	Dimensión4	Dimensión5	Dimensión6	General
1	13,03	8,00	4,00	6,04	9,00	7,01	59,08
5	22,00	8,05	8,00	12,05	11,00	9,05	77,05
10	24,00	10,00	9,00	16,00	12,00	12,00	88,10
15	25,00	11,00	10,00	17,00	13,00	14,00	92,15
20	27,00	12,00	10,20	18,00	14,00	14,00	94,40
25	27,00	12,00	11,00	19,00	14,00	15,00	99,25
30	28,00	13,00	12,00	19,00	15,00	15,00	103,30
35	28,00	13,00	13,00	20,00	15,00	16,00	107,35
40	28,00	13,00	13,00	20,00	16,00	16,00	109,00
45	29,00	13,00	14,00	20,00	16,45	16,45	110,00
50	29,00	14,00	14,00	20,50	17,00	17,00	111,00
55	29,00	14,00	14,00	21,00	17,00	17,00	113,00
60	29,00	14,00	14,60	21,00	17,00	17,00	113,60
65	29,00	14,00	15,00	22,00	18,00	17,00	114,00
70	29,00	15,00	15,00	22,00	18,00	18,00	115,00
75	30,00	15,00	15,00	22,00	18,00	18,00	115,00
80	30,00	15,00	15,00	23,00	18,00	18,00	116,00
85	30,00	15,00	15,00	23,00	19,00	18,00	117,00
90	31,00	15,00	16,00	23,00	19,00	19,00	117,00
95	31,95	16,00	16,00	24,00	19,95	20,00	118,00
99	32,00	16,00	16,00	24,00	20,00	20,00	120,00

Datos alcanzados en el proceso de Normalización.