

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA



**HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES
DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OTUZCO, 2021**

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

AUTORAS

Br. García Espinoza, María Lisbel
<https://orcid.org/0000-0003-3359-9235>

Br. Rodas Castrejón, Samara Lisbeth
<https://orcid.org/0000-0002-7403-1147>

ASESORA

Mg. Borceyú Camacho, Nataly Jesús
<https://orcid.org/0000-0001-5101-5630>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Organizaciones y trabajo

TRUJILLO – PERÚ

2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señora Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud:

Yo, **BOCERYÚ CAMACHO, NATALY JESÚS** con DNI N°70108416, como asesora del trabajo de investigación titulado “Habilidades sociales y clima laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021”, desarrollado por las egresadas **GARCÍA ESPINOZA, MARÍA LISBEL** con DNI 71708611 y **RODAS CASTREJÓN, SAMARA LISBETH** con DNI 74684904 del Programa de Psicología; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias de la Salud. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Borceyú Camacho Nataly de Jesús
ASESORA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO.MONS. HECTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGÉLICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DRA. ANITA JEANETTE CAMPOS MÁRQUEZ

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARIN

Secretaria General

DEDICATORIA

A mi madre Kelita Castrejón y a mis abuelos Rosa, Manuel y Nemesio; quienes me brindaron su amor infinito, confianza y apoyo incondicional durante este camino.

A mi madre Hilda Espinoza, a mis hermanas que siempre me brindan su confianza y también a mi padre Víctor García que me guía desde el cielo.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes que nos han compartido sus conocimientos y brindado enseñanzas en sus clases, los cuales nos permitieron llegar hasta donde estamos.

A nuestra asesora, por su paciencia, apoyo y gran enseñanza en la asesoría del presente trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

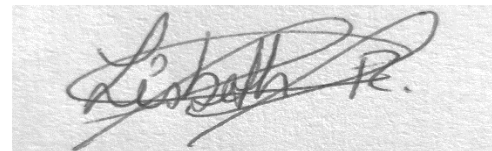
Nosotras, García Espinoza, María Lisbel con DNI 71708611 y Rodas Castrejón, Samara Lisbeth con DNI 74684904, egresadas del programa de estudios de pregrado de Psicología de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “Habilidades sociales y clima laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021”, el cual consta de un total de 64 páginas, en las que se incluye 7 tablas, más un total de 19 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Las autoras



GARCÍA ESPINOZA MARIA LISBEL
71708611



RODAS CASTREJÓN SAMARA LISBETH
74684904

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD.....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. METODOLOGÍA.....	24
2.1. Enfoque, tipo.....	24
2.2. Diseño de investigación.....	24
2.3. Población, muestra y muestreo.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	25
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos de la investigación.....	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41

ANEXOS	45
Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información.....	45
Anexo 2: Ficha técnica.....	52
Anexo 3: Operacionalización de variables.....	55
Anexo 4: Consentimiento informado.....	59
Anexo 5: Matriz de consistencia.....	60
Anexo 6: Reporte de turnitin.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Correlación entre las habilidades sociales y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021</i>	28
Tabla 2 <i>Correlación entre el área autoexpresión de situaciones sociales y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad de Otuzco, 2021</i>	29
Tabla 3 <i>Correlación entre el área defensa de los propios derechos como consumidor y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad de Otuzco, 2021</i>	30
Tabla 4 <i>Correlación entre el área expresión de enfado o disconformidad y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021</i>	31
Tabla 5 <i>Correlación entre el área decir no y cortar interacciones y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021</i>	32
Tabla 6 <i>Correlación entre el área hacer peticiones y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021</i>	33
Tabla 7 <i>Correlación entre el área iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021</i>	34

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco. El tipo de investigación fue bajo el enfoque descriptivo correlacional, debido a que busca determinar si existe un grado de influencia entre dos variables de interés bajo una misma muestra. Esta investigación es de tipo no experimental. Se trabajó con una muestra censal, la cual estuvo conformada por 55 personas. Se recolectó la información utilizando los instrumentos de escala de Habilidades Sociales que fue elaborada por Elena Gismero Gonzáles y el cuestionario de Clima Laboral que fue elaborado por Sonia Palma Carrillo. Finalmente, los resultados hallados refieren que, en relación a las variables habilidades sociales y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, el grado de correlación es significativamente baja, ya que, el valor obtenido fue de $.306 > .05$.

Palabras clave: Habilidades sociales, clima laboral, comunicación

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship that exists between social skills and the work environment of workers in a District Municipality of Otuzco. The type of research was under the descriptive correlational approach, because it seeks to determine if there is a degree of influence between two variables of interest under the same sample. This research is non – experimental. We worked with a census sample, which was made up of 55 people. The information was collected using the Social Skills scale instruments that was developed by Elena Gismero Gonzales and the Work Environment questionnaire that was developed by Sonia Palma Carrillo. Finally, the results found indicate that, in relation to the variables social skills and work environment of the workers of a District Municipality of Otuzco, the degree of correlation is significantly low, since the value obtained was $.306 > .05$.

Keywords: Social skills, work environment, communication

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones, los trabajadores son parte fundamental, pues, son quienes logran un justo funcionamiento y efectividad; considerando que, para ello necesitan sentirse cómodos en el ambiente donde laboran y con su prójimo. Sin embargo, muy pocas veces se contempla ello, debido a que cada persona tiene valores, emociones, aprendizajes y comportamiento distinto; lo que puede llegar a generar apatía, desinterés, agresividad o inconformidad entre sí.

Las habilidades sociales se han convertido en características fundamentales que los empleadores evalúan al momento de contratar personal, tomando en cuenta las cualidades de adaptación, comunicación, trabajo en equipo, resolución de conflictos y empatía; un estudio realizado por la Universidad San Ignacio de Loyola, demuestra que al 50% de las organizaciones peruanas les resulta difícil encontrar personal para cubrir algunos puestos (Andina, 2023).

Durante los dos últimos años se ha evidenciado que las organizaciones vienen experimentando problemas con las habilidades sociales, las cuales se vienen desarrollando en el sector público y privado. Vita (2021) señala que algunas organizaciones han dejado de lado el talento humano, especialmente el sector público, para contrastar ello realizó un estudio con 718 gerentes públicos de Latinoamérica, con el fin de analizar la inversión en el talento humano, debido a que el personal tiene que adaptarse a la situación y prepararse para la atención virtual; entre los hallazgos el 64% indicaron que sus proyectos tienen dificultades por falta de habilidades del personal y el 40% manifestó haber identificado falta de preparación en habilidades relacionadas con la programación. Esta investigación demuestra que a las organizaciones les cuesta invertir en el talento humano, lo cual genera dificultad para cumplir cada una de sus metas trazadas.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), cerca del 60% de la población a nivel mundial trabaja, y se estima que cada año se pierden 12 millones de días de trabajo debido a la depresión y ansiedad; por lo que afirman que cada trabajador tiene derecho a un ambiente laboral sano. Para ello, han considerado realizar capacitaciones con la finalidad de

ayudarles a desarrollar principalmente la comunicación abierta y la escucha activa (OMS, 2022).

Infobae (2022) realizó una publicación enfocada al Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México, debido a que había recibido una gran cantidad de llamadas solicitando apoyo psicológico, pues un 12% de personas mostraba problemas laborales, dando a entender que una gran cantidad de personas laborantes en las organizaciones de este país se encuentran insatisfechas.

De acuerdo a la realidad problemática y formulación del problema, se detectó a través de un reporte realizado por la consultoría Gallup que, en América Latina se encuentran los niveles más altos de agotamiento laboral, estrés y tristeza, indicando que el 80% de las personas que poseen un puesto de trabajo no sienten compromiso y conexión emocional con su empleo, por otro lado, el 70% siente que la empresa no atribuye a sus intereses personales (Juárez, 2022).

Mientras que, en Perú, en una encuesta realizada por Aptitus a empleados de ventas, educación, salud, energía, minería, señala que para el 86% considera que estaría dispuesto a renunciar si existiera un mal clima laboral, asimismo, el 81% de los trabajadores refieren que el clima laboral influye en su desempeño (Gestión, 2021).

De acuerdo a una encuesta que se realizó en el año 2021, se demostró que, el 73% de trabajadores peruanos afirmaron querer cambiar de trabajo o dejarlo. El 26% señalaron que sería por agotamiento y estrés; mientras que el 24% indicaron que sería por el mal clima que vivían en su trabajo (Consultora Dench, 2021).

En el año 2022 se realizó una encuesta de clima laboral, la cual permitió reconocer a 15 organizaciones con mejor clima laboral y trabajar con aquellas que obtuvieron un porcentaje menor al 75% de satisfacción por parte del personal. Por lo que, se realizaron talleres, focos grupales y entrevistas con el objetivo de ver mejoras (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2024).

Por otra parte, se busca demostrar el valor que tiene el clima laboral en cada organización; pues el tema se ha vuelto relevante durante los últimos tiempos y es de suma importancia

que las organizaciones realicen constantemente diagnósticos con el fin de hallar y corregir puntos críticos que se encuentren afectando el trabajo y motivación de los trabajadores en las organizaciones.

El presente estudio realizado se encuentra en la región sierra, en la provincia de Otuzco, donde el nivel de desarrollo económico es bajo, como misión tiene promover la participación activa de los ciudadanos, mejorar la calidad de vida en un marco de equidad, transparencia y justicia social. Sin embargo, los trabajadores (jóvenes y adultos) muchas veces no coinciden en sus ideas y les cuesta tomar decisiones en equipo, por lo que se ha generado diversos problemas entre ellos.

Por lo expuesto, se formuló el problema general de investigación de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021? Asimismo, los problemas específicos son; ¿Existe relación entre el área autoexpresión de situaciones sociales y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021? ¿Existe relación entre el área defensa de los propios derechos como consumidor y el clima laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021? ¿Existe relación entre el área expresión de enfado o disconformidad y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021? ¿Existe relación entre el área decir no y cortar interacciones y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021? ¿Existe relación entre el área hacer peticiones y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021? y ¿Existe relación entre el área de iniciar interacciones y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021?.

Cabe señalar que la investigación es justificada de forma práctica, debido a que el presente estudio permitirá obtener porcentajes confiables con respecto a ambas variables, lo cual servirá para proponer medidas de mejora en el rendimiento y el ambiente laboral, que influyen en el clima laboral. De acuerdo con los objetivos, los resultados serán de gran ayuda para llegar a diseñar talleres en los cuales predominen el tema de la productividad y el éxito organizacional, dirigido a trabajadores de diversas organizaciones. Estos talleres estarán dirigidos a los empleados de la organización, equipándolos con las habilidades y

herramientas necesarias para mejorar su rendimiento laboral y contribuir positivamente al ambiente en el lugar de trabajo.

Desde una perspectiva teórica, este estudio se justifica por su capacidad para recopilar datos precisos y verificables sobre las habilidades sociales y el clima laboral en un entorno específico, teniendo en cuenta teorías que fundamentan cada una de las variables. Estos datos son esenciales para identificar áreas de mejora en el desempeño individual y el ambiente de trabajo, lo que influye directamente en la atmósfera general dentro de la organización. Además, los resultados obtenidos serán de gran utilidad para diseñar talleres y programas de formación enfocados en aumentar la productividad y el éxito organizacional.

Por consiguiente, la relevancia social de este estudio prevalece en que hasta la fecha aún no se han llevado a cabo investigaciones correlativas que aborden las presentes variables en el Distrito de Otuzco, lo cual resalta aún más la importancia de la presente investigación y la amplificación. Además, por la información obtenida, permitirá ampliar los conocimientos acerca de la importancia de las habilidades sociales y su influencia en el emprendimiento, contribuyendo con la literatura académica de este tópico.

Por otro lado, su significancia también recae en que los evaluados lograrán favorecer sus relaciones interpersonales y ser personas optimistas con ánimos de emprender; asimismo, el valor de los resultados constituye un aporte al bienestar emocional y, por ende, a su desarrollo personal. La investigación busca, encontrar razones o explicaciones a diferentes situaciones que se presentan en las organizaciones, tomando en cuenta las teorías y conceptos básicos plasmados. Por otro lado, se dará a conocer la importancia del clima laboral como base sólida para la satisfacción en el trabajo de cada persona que labora en la organización, forjando una mejor relación con sus compañeros y brindando un mejor la población a la que a diario sirven.

Se planteó como objetivo general para la investigación: Determinar qué relación existe entre las habilidades sociales y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021 y como objetivos específicos: Determinar si existe relación entre el área autoexpresión de situaciones sociales y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021. Determinar si existe relación entre el área defensa

de los propios derechos como consumidor y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021. Determinar si existe relación entre el área expresión de enfado o disconformidad y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021. Determinar si existe relación entre el área decir no y cortar interacciones y el clima laboral de los trabajadores una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021. Determinar si existe relación entre el área hacer peticiones y el clima laboral de los trabajadores una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021 y Determinar si existe relación existe entre el área iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima laboral de los trabajadores una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021.

La investigación tiene como antecedentes internacionales; el estudio realizado por Barrera et al. (2024) con el objetivo de determinar la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional de los trabajadores del área táctica y operativa de la clínica cardiovascular angiografías del llano. Se enfoque fue cuantitativo y nivel descriptivo – correlacional, la población fue de 11 personas, a quienes se les evaluó con el instrumento para medir clima en organizaciones colombianas y un cuestionario de habilidades blandas. Mostrando como resultados que, entre las variables mencionadas no existe correlación ($r = -.640$). Definiendo que, las variables se pueden presentar de forma independiente en diversos contextos.

Rodríguez (2021), el cual tuvo como objetivo demostrar si las habilidades sociales y el clima laboral de los docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, tienen correlación. Fue un estudio con enfoque cuantitativo y alcance correlacional, donde participaron 30 docentes de Ecuador, a quienes se evaluó con un cuestionario de habilidades sociales y uno de clima laboral. Dentro de sus resultados se encuentra que, las habilidades sociales no se relacionan significativamente con el clima laboral ($r = -.124$, $p < .05$). Brindando, así como única conclusión que, actualmente es de suma importancia desarrollar adecuadamente las habilidades sociales para establecer un buen ambiente laboral.

Morales (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar si las habilidades sociales influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios del GADM-Pelileo. El enfoque fue cuantitativo, con una muestra conformada por 66 colaboradores a quienes se le

puso a disposición la escala de satisfacción laboral SL –ARG, con la cual se evidenció que solamente el 5% de ellos poseen una alta satisfacción y el 11% una alta insatisfacción; y la escala EHS dando como resultado que el 37% poseen un nivel alto, mientras que 23% en un nivel bajo. Por ello se entiende que, menos de un cuarto de la población se encuentran cómodos en su puesto de trabajo, en donde sus capacidades de desempeño son óptimas y solo un cuarto de ellos pueden comunicarse de manera abierta con los demás y mantener relaciones sanas.

Ciprian (2021) planteó su investigación con el objetivo principal de explicar si existe relación entre las habilidades sociales y el clima laboral remota en los docentes de cuatro instituciones educativas del nivel primario, Cusco. Trabajó con un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional y un corte transversal; su población estuvo conformada por 83 docentes y respondieron a los cuestionarios de los instrumentos que fueron diseñados mediante google forms. Luego de haber procesado las respuestas, dieron como resultado que las variables tienen una correlación positiva alta ($r = -.867$, $p < .05$). Llegando así a la conclusión, que mientras se mejoren las habilidades sociales, se presenta un mejor clima laboral en la Institución.

Como antecedentes a nivel nacional, se encuentra a Contreras y Luna (2021) quienes evaluaron si existe correlación entre las habilidades sociales y el clima social laboral de los trabajadores de una empresa de bebidas gasificadas y no gasificadas y néctares en la Ciudad de Cusco. El enfoque fue cuantitativo y el nivel descriptivo – correlacional, con una muestra estuvo formada por 166 trabajadores, a quienes se les aplicó el instrumento EHS de Gismero y WES de Moss. Brindando como resultados que, entre la variable clima laboral y las siguientes áreas no existe relación; autoexpresión en situaciones sociales ($r = -.122$, $p < .05$), defensa de los propios derechos como consumidor ($r = -.125$, $p < .05$), hacer peticiones ($r = -.099$, $p < .05$). Además; entre la segunda variable y las siguientes áreas hay una relación sumamente baja; expresión de enfado o disconformidad ($r = -.154$, $p < .05$), decir no y cortar interacciones ($r = -.211$, $p < .05$), iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto ($r = -.192$, $p < .05$). Por lo tanto, llegaron a la conclusión que se debe ejecutar intervenciones para enriquecer las habilidades sociales de quienes laboran.

Ramos y Vilca (2019) realizaron su investigación con el objetivo de observar si existe correlación entre las habilidades sociales del personal docente y el clima laboral de la institución educativa n°40172 villa el golf. El enfoque utilizado fue cuantitativo y trabajaron bajo un alcance descriptivo correlacional; participaron 40 docentes y los instrumentos que aplicaron fueron la escala de habilidades sociales de Arnold Goldstein y un cuestionario de clima laboral. Dando como resultados que, las variables se correlacionan significativamente ($r = -.965$, $p < .05$). Concluyendo que, el 70% se encuentran en un nivel bajo de desarrollo de habilidades y únicamente el 5% lo han desarrollado en un nivel normal; mientras que, el 62% muestran un nivel regular en clima laboral y solamente el 15% se encuentran en un nivel bueno.

Pajares (2019) en su investigación tuvo como objetivo principal hallar la relación existente entre el clima laboral y las habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo. El presente, fue un trabajo realizado bajo enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo correlacional, las personas participantes fueron 140; evaluados con la escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma y la escala de habilidades sociales de Elena Gismero.; el cual obtuvo como resultado una relación altamente significativa entre las variables ($r = -.540$, $p < .01$). Considerando así, que existe un ambiente humano y físico muy favorable en el que los trabajadores van a manejar correctamente sus conductas para interactuar y relacionarse con los demás.

Benites (2022) quien tuvo como objetivo indagar si existe correlación entre las habilidades sociales y el clima laboral en el personal docente de educación primaria de la Institución Educativa Javier Heraud - Trujillo. El enfoque definido para el trabajo fue cuantitativo y de alcance descriptivo correlacional; participaron 31 docentes, quienes fueron evaluados con el cuestionario de habilidades sociales de Gismero y con la escala clima laboral CL-SPC. Obteniendo como resultado que las variables tienen una relación positiva fuerte ($r = -.705$, $p < .05$). Así, el 80.6% de los participantes se encuentran aún en proceso de desarrollo de sus habilidades, mientras que el 19.4% sí han logrado desarrollarla. Respecto al clima laboral, solo el 9.7% de ellos se encuentran en un nivel favorable, pues el 67.7% plasmaron encontrarse en un nivel desfavorable.

En el ámbito local no se encontraron estudios; debido a que no se han realizado anteriormente investigaciones similares o con las variables estudiadas en la presente investigación, en un Distrito de Otuzco. Por ello, esta investigación corresponde a un nuevo aporte.

A continuación, se muestran los aportes teóricos sobre cada una de las variables estudiadas en la investigación.

Las habilidades sociales en su totalidad son respuestas verbales y no verbales, en cierta medida independientes y circunstancialmente específicas, por medio de las cuales los seres humanos expresan sus necesidades, afectos, favoritismos, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de forma asertiva en un contexto interpersonal (Gismero, 1996).

Sumando a esto, es un total de las habilidades y capacidades para las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos, tanto de carácter interpersonal como socio-emocional, siendo ello aceptable para sí mismo y su contexto social, comenta (Goldstein, 2002).

Es el contiguo de cogniciones, emociones y comportamientos que les posibilita a los sujetos relacionarse y convivir de manera satisfactoria y eficaz, con los demás (Monjas, 2010).

Gismero (1996) manifiesta que los seres humanos exteriorizan sus emociones, prioridades, criterios o derechos en un marco interpersonal y de forma no repulsiva; con el objetivo de lograr el auto reforzamiento y maximizar los medios para adquirir refuerzo externo.

Por su lado, Goldstein (2002) considera que, existen habilidades sociales básicas (escuchar, conversaciones, enunciar preguntas, agradecer, presentarse, presentar a los demás y realizar cumplidos) y complejas (empatía, inteligencia emocional, asertividad, escuchar, impartir sentimientos y emociones, delimitar problemas y estimar soluciones, negociación, disculparse y reconocer y defender los derechos propios y de los demás).

Respecto a Monjas (2010) afirma que; las habilidades sociales se dividen en tres componentes: cognitivos (lo que se piensa, dice e imagina), emocionales (lo que se siente y sensaciones corporales) y conductuales (lo que se dice y se hace).

Gismero (1996) remarca que; la variable habilidades sociales abarca 6 áreas principales: (Autoexpresión en circunstancias sociales: capacidad de expresarse sin sentir ansiedad, Defensa de los propios derechos como consumidor: comportamientos asertivos frente a los demás, Expresión de enfado o disconformidad: expresar sentimientos negativos, Decir no y cortar interacciones: cortas relaciones que no se desean mantener, Hacer peticiones: hacer peticiones de lo que se desea, Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto: habilidad para empezar interacciones sociales).

Goldstein (2002) propone los siguientes elementos de habilidades: primeras habilidades sociales: desenvolvimiento dentro de la sociedad, sociales avanzadas: interacción más elaborada que incluyen normas de comportamiento, manejo de sentimientos: manejo adecuado de las propias emociones y correcta expresión de ellas, alternativas a la agresión: capacidad para autocontrolarse y resolver conflictos, manejo de estrés: lograr enfrentar la tensión, y planificación: previsión para evitar conflictos.

Para Caballo (2005) los elementos son los siguientes: iniciar y mantener conversaciones, hablar en público, expresión de agrado, amor o afecto, defensa de los propios derechos, pedir favores, rechazar peticiones, hacer cumplidos, aceptar cumplidos, expresión de opiniones personales, incluido el desacuerdo, expresión justificada de molestia, desagrado o enfado, disculparse o admitir ignorancia, petición de cambio en la conducta del otro y afrontamiento de las críticas.

Según Monjas (2010) los componentes que destacan de las habilidades sociales (básicas de interacción social: sonreír y ser amable, para hacer amistades: cooperar y compartir con otras personas, conversacionales: empezar – mantener y culminar diálogos, relacionadas con los sentimientos, emociones y opiniones, de solución de problemas interpersonales y para relacionarse con los adultos).

Culminando de presentar las bases teóricas de la primera variable estudiada, a continuación, se fundamentan las bases teóricas de la segunda variable.

El clima laboral es la apreciación que el trabajador tiene sobre su ambiente laboral y en función a aspectos relacionados como; medios de realización personal, involucramiento con la labor destinada, supervisión que admite, entrada a la información referida con su ocupación en unión con sus compañeros y estado laboral que facilita su tarea (Palma, 2004).

Es el ámbito en el que los trabajadores disciernen la manera en la que van satisfaciendo sus necesidades y para ello se toman en cuenta los siguientes elementos: fuerzas de motivación, comunicación, toma de decisiones, interacción, fijación de objetivos, toma de control, etc. (Likert, 1967).

Es la cultura y medio interno, en el cual se desarrollan factores como: estilos de liderazgo, reglamentos y conductas de los trabajadores. Además, la motivación de cada empleado depende de necesidades (Maslow, 1943, como se citó en Ramos, 2012).

Es una totalidad de características que influyen en la conducta de los trabajadores y pueden ser mostradas de acuerdo a la actitud de la empresa en torno a sus empleados (Brunet, 1987).

Según la teoría de Palma, el clima laboral existente en una organización y las propiedades de la misma, se relaciona con nueve dimensiones (estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad) (Palma, 2004).

De acuerdo a la teoría de likert, la conducta que presentan los trabajadores, depende de la organización y el comportamiento administrativo. Asimismo, existes variables causales e intervinientes que instauran comportamientos directos en las condiciones de la empresa (Likert, 1967).

Respecto a la teoría jerárquica de Maslow, la motivación de los empleados depende de sus necesidades y para lograrla, es necesario e importante que la empresa proporcione las condiciones que satisfagan las necesidades mediante el trabajo (Maslow, 1943).

Según la teoría de Brunet, el clima laboral consta de un fenómeno circular, en el cual los empleados distinguen lo que pasa en la empresa de acuerdo a sus características personales (Brunet, 1987).

Palma (2004) remarca que, los siguientes cinco factores son los que determinan el clima laboral: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

En adición a ello, Maslow (1943) a través de su teoría de las necesidades, propone una pirámide en donde las ubica en orden jerárquico, organizadas en cinco niveles y sugiere que su satisfacción es de manera secuencial, comenzando por las más básicas hasta llegar a los niveles más elevados. La autorrealización se ubica en la cima de la pirámide y podemos decir que las habilidades sociales se encuentran dentro de este nivel, ya que permiten a los individuos conectarse con otros de manera significativa, lo que puede aumentar su sentido de propósito y contribución dentro de la organización.

En base a lo antes mencionado, existe una relación entre lo propuesto por Palma y Maslow, de cuyos postulados deducimos que las habilidades sociales forman parte de la autorrealización de un individuo y este factor va a determinar el clima laboral en un contexto organizacional.

Pérez (2021) menciona a seis áreas de habilidades sociales, las cuales fueron planteadas en la teoría de Gismero, que se mencionan a continuación:

La autoexpresión de situaciones sociales; evidencia la suficiencia para expresarse uno mismo de manera natural en diferentes tipos de circunstancias sociales como; entrevistas laborales, tiendas, oficinas, en grupos, reuniones sociales, etc.

La defensa de los propios derechos como consumidor; manifiesta la exteriorización de un comportamiento asertivo delante de personas desconocidas en defensa de los propios derechos en circunstancias de consumo como; no dejar infiltrarse a alguien en un supermercado, pedir que guarde silencio a alguien que está hablando en el cine, pedir rebajas, regresar un objeto imperfecto, etc.

La expresión de enfado o disconformidad; indica la aptitud para declarar enojo o sentimientos negativos justificados y/o desacuerdos con los demás.

El decir no y cortar interacciones; evidencia la destreza para terminar interrelaciones que no se desean mantener, ya sea con un comerciante, con amistades o con personas con quienes no se desea seguir saliendo o manteniendo relación.

El hacer peticiones; refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que se desea, con un amigo o en situaciones de consumo.

El iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, es la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto y de poder hacer de manera espontánea un cumplido con una persona que del sexo opuesto. Es decir, se trata de intercambios positivos.

Es importante mencionar que, investigar tanto habilidades sociales, como clima laboral de quienes laboran en una municipalidad es fundamental, ya que estos factores influyen directamente en la eficiencia y calidad de los servicios que se brindan a la comunidad. Las habilidades sociales, que incluyen competencias interpersonales como la comunicación efectiva, la cooperación y la resolución de conflictos, son esenciales para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso. Un clima laboral positivo, caracterizado por relaciones interpersonales saludables, confianza mutua y respeto, no solo mejora la satisfacción laboral de los empleados, sino que también aumenta su productividad y compromiso con los objetivos institucionales.

En el entorno de una municipalidad, donde los empleados interactúan constantemente tanto con sus compañeros, como también, con ciudadanos, las habilidades sociales son especialmente relevantes. La capacidad de los empleados para manejar situaciones conflictivas, comunicarse de manera efectiva y trabajar en equipo es crucial para el buen funcionamiento de la administración pública. Además, un clima laboral positivo puede reducir el ausentismo, la rotación de personal y los niveles de estrés, lo que contribuye a una mayor estabilidad y eficiencia organizacional.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo de estudio

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo debido a que, las variables que se estudiaron fueron medidas, con lo que se concuerda con Hernández et al. (2014) quienes comentaron que este enfoque es secuencial y probatorio en tal sentido no se puede saltar ningún paso por ser de orden es riguroso.

Corresponde a una investigación básica ya que el interés fue comprender y ampliar conocimientos con respecto a las variables que se utilizó, por su temporalidad es de tipo transversal ya que el objetivo del estudio fue analizar las variables y extraer conclusiones sobre el comportamiento de estas en una determinada población (Baena, 2014).

2.2. Diseño de investigación

El diseño empleado fue no experimental, debido a que, no se manipularon las variables. De tipo correlacional porque, se pretendió averiguar si existe relación entre las variables habilidades sociales y clima laboral. Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Asimismo, se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos (Hernández et al., 2014).

2.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por 55 trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, cuyas edades son a partir de 18 años; con un muestreo no probabilístico y censal teniendo en cuenta criterios de inclusión y criterios de exclusión.

Entre los criterios de inclusión considerados, se tomó en cuenta a: Personas que trabajen en cualquier área de una Municipalidad Distrital de Otuzco y cuenten con un contrato formal de por medio; asimismo, trabajadores de ambos géneros, que su edad oscile entre 18 años a más y colaboradores que acepten y tengan la intención de participar.

Respecto a los criterios de exclusión se consideró a aquellas personas que no tengan vínculo laboral con la organización, señalando que existen ciertos contratos como es

régimen CAS y locación se servicios que en caso la persona cuente con alguno de ellos ya formaría parte de la municipalidad.

La muestra utilizada para este estudio es censal, debido a que se seleccionó al 100% de la población y el número de sujetos fue manejable. Ramírez (1997) define la muestra censal como aquella donde todas las unidades son consideradas como muestra para la investigación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La técnica que se utilizó para la recopilación de datos fue la encuesta; la cual recopila información y se hizo mediante cuestionarios. López (2015) señala que es un instrumento de investigación, que tiene como principal característica el contar con preguntas que ayudan a la investigación.

Escala de Habilidades Sociales

Fue elaborada por Elena Gismero Gonzáles en Madrid, quien realizó la validez de contenido del instrumento mediante opinión de juicio de expertos (5 profesionales de la salud), obteniendo un valor de 86.4%, que lo interpreta como bueno. En cuanto a la confiabilidad, aplicó el Alfa de Cronbach y obtuvo un valor de .07.

Fue adaptada por César Ruíz Alva en el año 2006, se puede aplicar a adolescentes y adultos ya sea de manera individual o colectiva. Su objetivo principal es evaluar la aserción y las habilidades sociales, consta de seis áreas, las 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, e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Las medidas son a través de la escala de Likert, la cual está compuesta por cuatro puntos: no me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría (A), no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra (B), me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así (C), y muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos (D). Para su validez, la muestra empleada para el análisis correlacional fue una llevada a cabo con 770 adultos y 1015 jóvenes, indicando que los índices de correlación superan los factores encontrados en el análisis factorial de los elementos en la población general. Respecto a la confiabilidad,

muestra una consistencia interna alta de $\alpha = .88$.; el cual constituye una herramienta eficaz para la detección del nivel de habilidades sociales.

Cuestionario de Clima Laboral

Fue elaborado por Sonia Palma Carrillo en Lima – Perú, en el año 2004, se puede aplicar a trabajadores con relación de dependencia laboral. Su objetivo principal es diagnosticar el clima laboral de una organización, consta de cinco componentes, los cuales son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Las medidas son a través de la técnica Likert, la cual está compuesta por cinco puntos: nunca (A), poco (B), regular (C), mucho (D) y siempre (E). Para su validez, la muestra aplicada para su análisis de correlación fue de 500 colaboradores, confirmando que el modelo teórico se ajusta a la muestra; asimismo, el valor de la confiabilidad es de $\alpha = .86$ a $.90$. Las correlaciones que se obtuvieron, fueron positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores. Por último, el valor de la confiabilidad es de $\alpha = .86$ a $.90$

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Una base organizada y en formato digital, permite el proceso de análisis de la información en cuestión de minutos o a veces días, en lugar de meses o años (Garmendia, 2018). Para la presente investigación, el software utilizado para el procesamiento de datos fue Excel. Este programa ayuda a las investigaciones de diferentes áreas; permite la mejoría de calidad de aprendizaje, siendo una herramienta complementaria fundamental que aporta a la objetividad, precisión y calidad de trabajo (Morocho y Castro, 2022).

Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, que es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal (Romero, 2016). Se emplea para variables cuantitativas continuas y el tamaño de muestra es mayor de 50; para el análisis de normalidad, se utilizó la Prueba Rho de Spearman.

2.6. Aspectos éticos en investigación

En el presente estudio se protegerá la identidad de las personas que colaboraren con esta investigación, tomándose en cuenta las consideraciones éticas pertinentes tales como confidencialidad y privacidad, los colaboradores estarán bien informados sobre los propósitos y finalidades del proyecto, sobre todo se asegurará su bienestar. Además, el estudio se regirá por las normas establecidas por el Comité Institucional de Ética en Investigación (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022).

III. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre las habilidades sociales y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021.

Correlación		Clima Laboral	
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coefficiente de correlación	-.141
		Sig. (bilateral)	.306
		N	55

En la tabla 1 se observa que el valor de p es $.306 > .05$, por lo tanto, no existe correlación entre las variables habilidades sociales y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, con un nivel de significancia de $.05$.

Tabla 2

Correlación entre el área autoexpresión de situaciones sociales y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021.

La tabla 2 nos muestra que el valor de p es $.353 > .05$, por lo que no existe correlación entre la

Correlación		Autoexpresión de situaciones sociales	
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	-.128
		Sig. (bilateral)	.353
		N	55

dimensión autoexpresión de situaciones sociales y la variable clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, a un nivel de significancia del .05.

Tabla 3

Correlación entre el área defensa de los propios derechos como consumidor y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021.

Correlación		Defensa de los propios derechos como consumidor	
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	-.148
		Sig. (bilateral)	.282
		N	55

En la tabla 3 se observa que el valor de p es $.282 > .05$, por lo que no existe correlación entre la dimensión defensa de los propios derechos como consumidor y la variable clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, a un nivel de significancia del $.05$.

Tabla 4

Correlación entre el área expresión de enfado o disconformidad y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021.

Correlación		Expresión de enfado o disconformidad	
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	-.070
		Sig. (bilateral)	.614
		N	55

La tabla 4 nos muestra que el valor de p es $.614 > .05$, por lo que no existe correlación entre la dimensión expresión de enfado o disconformidad y la variable clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, a un nivel de significancia del $.05$.

Tabla 5

Correlación entre el área decir no y cortar interacciones y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021.

Correlación		Decir no y cortar interacciones	
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	-.193
		Sig. (bilateral)	.157
		N	55

En la tabla 5 se observa que el valor de p es $.157 > .05$, por lo que no existe correlación entre la dimensión decir no y cortar interacciones y la variable clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, a un nivel de significancia del $.05$.

Tabla 6

Correlación entre el área hacer peticiones y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021.

Correlación		Hacer peticiones
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación
		-.187
		Sig. (bilateral)
		.171
		N
		55

La tabla 6 nos muestra que el valor de p es $.171 > .05$, por lo que no existe correlación entre la dimensión hacer peticiones y la variable clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, a un nivel de significancia del $.05$.

Tabla 7

Correlación entre el área iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021.

Correlación		Iniciar Interacciones positivas con el sexo opuesto	
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	-.085
		Sig. (bilateral)	.535
		N	55

Fuente: Prueba paramétrica de Spearman

En la tabla 7 se observa que el valor de p es $.535 > .05$, por lo que no existe correlación entre la dimensión iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y la variable clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, a un nivel de significancia del .05.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general planteado, no se obtuvo correlación entre las variables. En el año 2019, Pajares presentó su investigación con las mismas variables propuestas y con un resultado sumamente diferente ($r = -.540$) al obtenido en la presente investigación. Demostrando que, aquellos trabajadores poseen la facilidad de intercambiar relaciones interpersonales y a la vez mostraron altas oportunidades de progresar y desarrollarse dentro de la organización. Al respecto, la correlación obtenida fue de .306; demostrando que, los trabajadores no cuentan con los elementos debidos para proveer niveles óptimos que ayudan al alcance de cada objetivo que la organización se ha propuesto.

Acerca de ello Goldstein 2002, nos habla que las habilidades sociales son competencias son fundamentales para el éxito profesional y el funcionamiento armonioso de los equipos de trabajo, mientras que Brunet 1987, enfatiza que el clima laboral influye directamente en la motivación, satisfacción y rendimiento de los empleados dentro de la organización. En mención a ello la falta de correlación significativa entre habilidades sociales y clima laboral en una municipalidad distrital de Otuzco, se puede deber a factores organizacionales que predominan sobre las interacciones personales. A diferencia de la investigación de Pajares (2019), donde un entorno favorable permitió una correlación significativa.

Respecto al primer objetivo específico, se observó que no hay correlación positiva con la segunda variable. Contreras y Luna en el año 2021 publicaron su investigación, con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo – correlacional, con una muestra formada por 166 trabajadores, el valor de su resultado fue ($r = -.122$); demostrando que la autoexpresión de situaciones sociales de sus colaboradores, no se correlacionan con el clima laboral. El área autoexpresión en situaciones sociales evidencia la disposición de cada persona para expresarse de manera automática y sin ansiedad en distintas circunstancias sociales. El valor que se obtuvo en la presente investigación fue de .353. Consecuente a ello, se determina que no hay correlación entre el área autoexpresión de situaciones sociales y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco.

Referente al segundo objetivo específico, se obtuvo una correlación nula con la segunda variable. En el año 2021, Ciprian presentó su investigación con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y corte transversal; su población estuvo conformada por 83 docentes; y brindó un

resultado sumamente distinto ($r = -.867$); la mayoría de los docentes (a quienes evaluaron) se encontraban en un nivel alto de desarrollo de habilidades sociales y rango bueno de clima laboral. El área defensa de los propios derechos como consumidor refleja la manifestación de un comportamiento asertivo frente a personas desconocidas en defensa de sus propios derechos en disposición de consumo. La correlación obtenida en la presente investigación fue de 0.282. Por lo tanto, se determina que no hay relación significativa entre el área defensa de los propios derechos como consumidor y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco.

Asimismo, de acuerdo al tercer objetivo específico, se observó que no hay correlación positiva con la segunda variable. Benites en el año 2022 publicó su investigación con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo correlacional, en la que participaron 31 docentes, así demostró que, más de la mitad de los profesores (con quienes trabajaron) desarrollaron solo de manera regular sus habilidades sociales; sin embargo, llegaron a la conclusión que sí existe relación entre ambas variables ($r = -.705$). El área expresión de enfado o disconformidad muestra la aptitud de expresar enfado o sentimientos negativos con justificación o desacuerdos que se presenten con otras personas. Además, la correlación obtenida en la presente investigación fue de 0.614. Por lo que, se determina que no existe correlación entre el área expresión de enfado o disconformidad y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco.

En relación al cuarto objetivo, el área de decir no y cortar interacciones, y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, se obtuvo una correlación nula de 0.157; respecto a esto Gismero (1996) menciona que la habilidad de decir no es esencial para la gestión del estrés y la eficiencia personal, la reducción excesiva de interacciones puede tener consecuencias negativas para el clima laboral. La correlación nula observada en la Municipalidad Distrital de Otuzco sugiere que otros factores podrían estar influyendo en el clima laboral, y que el equilibrio adecuado entre estas variables es crítico para un entorno laboral saludable.

Por otro lado, en el año 2021, Rodríguez presentó su investigación con enfoque cuantitativo y alcance correlacional, donde participaron 30 docentes, en la cual 22 de los docentes evaluados (equivalente a más de la mitad de población) se encontraron en un nivel alto de desarrollo de habilidades sociales y sí se relacionó con el clima laboral ($r = -.124$).

En lo que respecta al quinto objetivo específico planteado, se evidencia que no existe una correlación positiva con la segunda variable. Asimismo, Ramos y Vilca en el año 2019 en su investigación de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo correlacional en el cual participaron 40 docentes; encontraron que el 70% habían desarrollado sus habilidades sociales en un nivel bajo, mientras que por clima laboral un 62% se encontraba en un nivel regular; manifestando que sí existe relación con un valor de $r = -.965$. El área hacer peticiones evidencia la manifestación de solicitudes hacia otras personas de lo que se desea. En la presente investigación se obtuvo un valor de 0,171 en la correlación. Llegando de esa manera a determinar que no existe relación significativa entre el área de hacer peticiones y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco.

Se presenta al sexto objetivo, el cual tampoco tiene una relación positiva con la segunda variable. En el año 2020, Morales realizó una investigación con enfoque cuantitativo, con una muestra conformada por 66 colaboradores, en la cual tuvo como resultado que la mayoría de ellos presentaron un nivel bajo de satisfacción en su lugar de trabajo, por ello se entiende que gran parte de ellos no pueden o les cuesta poder comunicarse de manera abierta y mantener relaciones sanas con sus compañeros de trabajo. El área iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto demuestra la destreza para relacionarse con personas de sexo contrario y de expresarse de forma espontánea. La presente investigación muestra una correlación de 0,535; por lo tanto, se determina que no existe relación significativa entre el área de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco.

V. CONCLUSIONES

- En relación a las variables habilidades sociales y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, el grado de correlación es significativamente baja, por lo cual se afirma la hipótesis nula.
- Respecto al área autoexpresión de situaciones sociales y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, se demuestra que no hay una correlación significativa, así que se rechaza la hipótesis alterna.
- De acuerdo al área defensa de los propios derechos como consumidor y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, se observa que no existe correlación, por lo que se afirma la hipótesis nula.
- Conforme al área expresión de enfado o disconformidad y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, el grado de correlación es baja y se rechaza la hipótesis alterna.
- Considerando los resultados del área decir no y cortar interacciones y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, se demuestra que no hay una correlación significativa; así pues, se afirma la hipótesis nula.
- En mención al área hacer peticiones y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, se observa que no existe correlación, dando a notar que se rechaza la hipótesis alterna.
- Se concluye que, de acuerdo al área iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, el grado de correlación es baja y se afirma la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

- Para el área administrativa de la Municipalidad, direccionar y realizar talleres para mejorar el clima laboral, tomando en cuenta las habilidades sociales de cada trabajador. Debido a que, dichos talleres están formados por métodos que contribuyen al fortalecimiento y mentalización sobre cuán importante es la comunicación efectiva para el progreso de la organización. El enfoque ideal a utilizar es el cognitivo – conductual; que para Vernon y Doyle (2018) tiene como objetivo principal solucionar problemas actuales, relacionados con las emociones y conductas inadecuadas, teniendo en cuenta el rol que juega el aprendizaje humano (Instituto Superior de Neurociencias, 2024). Aaron Beck y Albert Ellis han desarrollado la técnica de entrenamiento de habilidades sociales y de reforzamiento positivo, centradas en identificar y enseñar a las personas a reemplazar pensamientos negativos por positivos, mejorar sus habilidades sociales, aumentar su autoestima y fomentar cambios positivos en su manera de pensar y actuar en diversas situaciones sociales.
- Implementar estrategias nuevas para que los trabajadores, sean cada día más competentes y tengan una formación integral en sus habilidades sociales; llegando también a mejorar sus vidas personales y sociales.
- Implementar la herramienta “Buzón de sugerencias para los trabajadores”, con la finalidad que logren expresar sus inconformidades, ideas e inquietudes.
- Promover y fomentar el progreso de habilidades sociales en cada uno de los trabajadores, pues al gestionar sus emociones de manera adecuada, influirán tanto en su comportamiento como en el de sus compañeros; lo cual permitirá reconocer las necesidades de todos, fomentando así correctas relaciones interpersonales. De tal modo, su implicación será evidente en el clima laboral de la organización.
- Aplicar estrategias con técnicas que fortalezcan la empatía, la asertividad y la resolución de conflictos de los trabajadores. Con el objetivo de fomentar un clima laboral apropiado para la organización.

- Para los trabajadores de la Municipalidad, asistir y prestar atención a los talleres sugeridos; puesto que, al desarrollar de una mejor manera sus habilidades sociales, lograrán un ideal clima laboral que refluirá en el logro de aprendizajes pertinentes y sobre todo de calidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrera, J., Dueñas Becerra, M. y Verano Larrahondo, P. (2024). *Relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional de los trabajadores del área táctica y operativa de la clínica cardiovascular angiografías del llano* [Tesis de Título, Universidad Santo Tomás].
- Benites Morillas, H. (2022). *Habilidades sociales y clima laboral en el personal docente de educación primaria, Trujillo – 2021* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86132/Benites_MHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*.
<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAD0000616/C2.pdf>
- Caballo, V. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales*.
<https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo.pdf>
- Ciprian Collantes, S. (2021). *Habilidades sociales y clima laboral remota en los docentes de cuatro Instituciones Educativas del nivel primario, Wanchaq, Cusco, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59525/Ciprian_CS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras Franco, M. y Luna Ciprian, J. (2021). *Habilidades sociales y clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco – 2020* [Tesis de Título, Universidad Andina del Cusco].
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4593/Jhoseph_Mario_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Consultora Dench (18 de junio de 2021). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. *El comercio* <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/?ref=ecr>

- Garmendia Zapata, M. (2018). *Bases de Datos Microsoft Excel: Diseño y Administración*. Universidad Nacional Agraria. <https://repositorio.una.edu.ni/3692/1/NC30G233.pdf>
- Gestión, R. (22 de Julio de 2021). *Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales*. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Gismero Gonzáles, E. (1996). *Habilidades sociales y anorexia nerviosa*. Universidad Pontificia Comillas de Madrid. https://books.google.com.pe/books?id=kc3upzX1wkkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Goldstein, A. (2002). *Escala de evaluación de habilidades sociales*. Universidad Técnica de Ambato. <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-de-ambato/psicologia/escala-de-evaluacion-de-habilidades-sociales-de-arnold-goldstein/67326732>
- Instituto Superior de Neurociencias (2024). *Terapia Cognitivo Conductual: generalidades*. <https://www.institutosuperiordeneurociencias.org/tcc>
- Juárez, B. (28 de Julio de 2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. *Periódico El Economista*. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Likert, R. (1967). *Dimensiones y tipos de clima* [Archivo PDF]. <https://corganizacionall.wordpress.com/caracteristicas/>
- López, P. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Monjas Casares, I. (2010). *Promoción de las habilidades sociales en la infancia y en la adolescencia en el contexto escolar* [Archivo PDF]. https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/resilienciaimonjaUNED_Baleares.pdf
- Morales Vargas, J. (2020). *Las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-PELILEO* [Tesis para Título, Universidad Tecnológica]

Indoamérica].

<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1630/1/TESIS%20FINAL.pdf>

Morocho Vargas, W. C. y Castro Morales, L. G. (2022). Excel como una herramienta complementaria en la enseñanza de los modelos estadísticos básicos. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 4(3), 715 – 717. <file:///C:/Users/HOME/Downloads/882-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3406-2-10-20221101.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (28 de septiembre de 2022). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Palma, S. (2004). *Escala clima laboral* [Archivo PDF]. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Pérez Saboya, D. C. (2021). *Habilidades sociales en estudiantes del 5 grado de secundaria de una institución educativa pública* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3142/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pajares Calderón, T. (2019). *Clima laboral y habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017* [Tesis para Título, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6038/Pajares%20Calder%C3%B3n%20Tania%20del%20Roc%3ADo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pontificia Universidad Católica del Perú. (09 de abril de 2024). *Encuesta de Clima Laboral 2024*. <https://administrativo.pucp.edu.pe/noticias/este-15-de-abril-comenzara-la-encuesta-de-clima-laboral-para-profesores-y-administrativos/>

Plataforma digital única del Estado Peruano. (10 de febrero de 2022). *Comité Institucional de Ética en Investigación*. <https://www.gob.pe/institucion/hospitalloayza/informes-publicaciones/2744634-comite-institucional-de-etica-en-investigacion>

Ramos Moreno, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje* [Tesis para Título, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Or>

ganizacional.pdf;jsessionid=D537740E4A4FFD64A4A5914971EC5E44.jvm1?sequence=1

Ramos Nina, K. y Vilca Gonzáles, H. (2019). *Las habilidades sociales del personal docente y su relación con el clima laboral de la Institución Educativa N° 40172 Villa el Golf del Distrito de Socabaya, Arequipa – 2019* [Tesis para Título, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9291/EDranikc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez Aquino, S. (2021). *Habilidades sociales y clima laboral de los docentes de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” Salinas – Ecuador, 2019* [Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88746/Rodr%c3%adguez_A SL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105 – 114. Dialnet-PruebasDeBondadDeAjusteAUnaDistribucionNormal-5633043.pdf

Vita Mesa, L. (7 de mayo de 2021). Gobiernos de la región deben invertir en talento humano para transformación digital. *La república*. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/gobiernos-de-la-region-deben-invertir-en-talento-humano-para-transformacion-digital-3165790>.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

Adaptado por Ruiz (2006)

INSTRUCCIONES:

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

Para responder utilice la siguiente clave:

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

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

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

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

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

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

9“Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir”	A B C D
10 “Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo”	A B C D
11 “A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería”	A B C D
12 “Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle”	A B C D
13 “Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso”	A B C D
14 “Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla”	A B C D
15 “Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme”	A B C D
16 “Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto”	A B C D
17 “No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta”	A B C D
18 “Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella”	A B C D
19 “Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás”	A B C D
20 “Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales”	A B C D
21 “Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo”	A B C D
22 “Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado”	A B C D
23 “Nunca se cómo “cortar” a un amigo que habla mucho”	A B C D
24 “Cuando decido que no me apetece volver a salir con unas personas, me cuesta mucho comunicarle mi decisión”	A B C D
25 “Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo”	A B C D
26 “Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor”	A B C D
27 “Soy incapaz de pedir a alguien una cita”	A B C D
28 “Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico”	A B C D

29 “Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo”	A B C D
30 “Cuando alguien se me “cuela” en una fila hago como si no me diera cuenta”	A B C D
31 “Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo, aunque tenga motivos justificados”	A B C D
32 “Muchas veces prefiero callarme o “quitarme de en medio” para evitar problemas con otras personas”	A B C D
33 “Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces”	A B C D
TOTAL	

CLIMA LABORAL

Palma (2013)

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

ITEMS	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1 “Existen oportunidades de progresar en la institución”					
2 “Se siente comprometido con el éxito en la organización”					
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 organización, 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 lograrlo”					

12 “Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización”					
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 sus responsabilidades”					
16 “Se valora los altos niveles de desempeño”					
17 “Los trabajadores están comprometidos con la organización”					
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”					
21 “Los supervisores 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 del 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 organizaciones”					
36 “La empresa promueve el desarrollo del personal”					
37 “Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal”					
38 “Los objetivos del trabajo están claramente definidos”					
39 “El Supervisor escucha los planteamientos que se le 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 visión, misión 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 de tecnología que facilite el trabajo”					
46 “Se reconocen los logros en el trabajo”					

47 “La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral”					
48 “Existe un trato justo en la institución”					
49 “Se conocen los avances en las otras áreas de la organización”					
50 “La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros”					

Anexo 2: Ficha técnica

Nombre original del instrumento:	EHS Escala de Habilidades Sociales.
Autor y año:	Original: Elena Gimero Gonzales – Universidad Pontificia Comillas (Madrid)
	Adaptación: Ps. Cesar Ruiz Alva - Universidad Cesar Vallejo de Trujillo - 2006
Objetivo del instrumento:	Evaluación de habilidades sociales
Forma de administración o modo de aplicación:	Normas específicas: Aplicación individual o colectiva Explicar de forma clara el objetivo Los evaluado deben responder con sinceridad No hay respuestas correctas/incorrectas Si el evaluado no entiende algún término, se le brinda sinónimos para que logre entender Todos los ítems deben ser respondidos No tiene tiempo específico.
Validez:	Tiene validez de constructo y validez de contenido, debido a que su formulación se ajusta a lo que se entiende por comportamiento asertivo. Asimismo, presenta validez de instrumento, el constructo que expresan todos los ítems en su conjunto, a través de la confirmación experimental del significado del constructo tal como lo mide el instrumento, y de los análisis correlacionales que verifican tanto la validez convergente (por ejemplo, entre asertividad y autonomía) como la divergente (por ejemplo, entre

	<p>asertividad y agresividad). La muestra que se manejó para el análisis de correlación fue de 770 adultos y 1015 jóvenes. Todos los índices de correlación superan los factores encontrados en el análisis factorial de los elementos en la población general, según Gismero (por ejemplo, 0,74 entre los adultos y 0,70 entre los jóvenes en el Factor IV).</p>
<p>Confiabilidad:</p>	<p>Muestra una consistencia interna alta, como se refleja en su coeficiente de confiabilidad $\alpha = 0,88$, el cual se estima alto, pues supone que el 88% de la varianza de los totales se debe a lo que los ítems tienen en relación, de discriminación conjunta (habilidades sociales o asertividad).</p>

<p>Nombre original del instrumento:</p>	<p>Clima Laboral CL-SPC</p>
<p>Autor y año:</p>	<p>Sonia Palma Carrillo 2013.</p>
<p>Objetivo del instrumento:</p>	<p>Evaluación de clima laboral</p>
<p>Forma de administración o modo de aplicación:</p>	<p>Puede aplicarse de manera individual o colectiva Duración de 15 a 20 minutos aproximadamente.</p>
<p>Confiabilidad y Validez:</p>	<p>Para su validez, la muestra empleada para el análisis correlacional fue una llevada a cabo con 500 colaboradores, confirmando que el modelo teórico se ajusta a la muestra; asimismo, el valor de la confiabilidad es de $\alpha = .86$ a $.90$.. Las correlaciones que se obtuvieron, fueron positivas significativas</p>

	<p>al 0,05 entre los cinco factores. Por último, el valor de la confiabilidad es de $\alpha = .86$ a $.90$.</p> <p>El instrumento desarrollado establece un medio válido y confiable para la medición del clima laboral; de acuerdo a sus resultados obtenidos, se logra identificar percepciones de los trabajadores permitiendo de manera objetiva precisar las fortalezas y debilidades que deberán considerarse para fomentar una cultura participativa, así como para retroalimentar los hallazgos positivos del comportamiento organizacional; la identificación de los aspectos deficitarios en cambio, deben servir para el diseño de programas de intervención que atiendan las necesidades de cada grupo.</p>
--	---

Anexos 3: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ÁREAS	INDICADORES	TIPO DE INSTRUMENTO
Habilidades sociales	<p>Respuestas verbales y no verbales, independientes y situacionalmente específicas, por medio de las cuales los seres humanos expresan sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o</p>	<p>Las habilidades sociales serán medidas a través de las seis áreas de la Escala de Habilidades Sociales que Elena Gismero y González, pero</p>	<p>Autorepression de situaciones sociales</p> <p>Defensa de los propios derechos como consumidor</p> <p>Expresión de enfado o disconformidad</p>	<p>Capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea y sin ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales.</p> <p>Conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo.</p> <p>Capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y/o desacuerdos con otras personas.</p>	<p>Cuestionario</p>

<p>derechos sin ansiedad excesiva y de manera asertiva en un contexto interpersonal.</p>	<p>fue adaptada por César Ruiz Alva, el cual tiene 33 ítems.</p>	<p>Decir no y cortar interacciones</p>	<p>Habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener y el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo.</p>
		<p>Hacer peticiones</p>	<p>Expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos.</p>
		<p>Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto</p>	<p>Habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto y de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, hablar con alguien que resulta atractivo.</p>

			Realización personal	Sentimiento de plenitud e independencia y ganas de seguir asumiendo todos los retos que vengan.	
	Apreciación del trabajador sobre su ambiente laboral y en función a aspectos relacionados como; medios de realización personal, involucramiento con la labor destinada, supervisión que admite, entrada a la información referida con su ocupación en	El clima laboral será medido a través de los cinco factores de la Escala Clima Laboral que planteó Sonia Palma, el cual tiene 50 ítems.	Involucramiento laboral	Proceso libre y participativo del trabajador en aquellas decisiones que inciden directamente en su actividad productiva. Permite a los empleados expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten en ella. Permite alinear las ideas de la gerencia con la de los empleados en busca de objetivos comunes.	Cuestionario
Clima laboral			Supervisión		
			Comunicación		

unión con sus
compañeros y
estado laboral
que facilita su
tarea.

Condiciones
laborales

Conjunto de
factores que determinan
la situación en la cual el
trabajador realiza sus
tareas y entre las cuales
se incluyen los servicios
de bienestar social.

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO

HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OTUZCO, 2021

García Espinoza María Lisbel
Rodas Castrejón Samara Lisbeth

Yo, _____

Declaro que:

- He recibido la información completa acerca del presente estudio.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por el investigador sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Que mi participación es voluntaria.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

 SÍ NO

(marcar lo que corresponda)

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha

.....

Firma

Anexo 5: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021.</p>		<p>DIMENSIONES</p> <p>Capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea y sin ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales.</p> <p>Conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Corresponde a una investigación básica.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental de tipo correlacional.</p> <p>Población y muestra:</p> <p>La población estuvo conformada por 55 trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, mayores de edad y de diversas áreas dentro de la organización.</p> <p>La muestra es no probabilística debido a que todos los elementos de la</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre el área autoexpresión de situaciones sociales y el clima laboral de los trabajadores de una</p>	<p>HABILIDADES SOCIALES</p> <p>Capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y/o desacuerdos con otras personas.</p> <p>Habilidad para cortar interacciones que no se</p>		

Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021

Determinar la relación que existe entre el área defensa de los propios derechos como consumidor y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021

Determinar la relación que existe entre el área expresión de enfado o disconformidad y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021

Determinar la relación que existe entre el área decir no y cortar

quieren mantener y el población tienen la misma negarse a prestar algo posibilidad de ser cuando nos disgusta escogidos.

hacerlo.

Instrumentos:

Expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos.

La escala de habilidades sociales de Elena Gismero Gonzáles y adaptada por César Ruiz Alva.

Habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto y de poder hacer espontáneamente un

El cuestionario de clima laboral de Sonia Palma Carrillo.

cumplido, un halago, hablar con alguien que resulta atractivo.

DIMENSIONES

Sentimiento de plenitud e independencia y ganas de seguir asumiendo todos los retos que vengan.

Proceso libre y participativo del

interacciones y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021

Determinar la relación que existe entre el área hacer peticiones y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021

Determinar la relación que existe entre el área iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de Otuzco, 2021

**CLIMA
LABORAL**

trabajador en aquellas decisiones que inciden directamente en su actividad productiva.

Permite a los empleados expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten en ella.

Permite alinear las ideas de la gerencia con la de los empleados en busca de objetivos comunes.

Conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador realiza sus tareas y entre las cuales se incluyen los servicios de bienestar social.

Anexo 6: Reporte de turnitin

REPORTE TURNITIN GARCIA Y RODAS

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
