



Universidad Andina del Cusco

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



**Universidad
Andina
del Cusco**



**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 presentada por:

Bach. Contreras Franco, Mario Jesús

Bach. Luna Ciprian, Jhoseph Benazir

Tesis para optar el título profesional de

Psicólogo

Asesor:

Dr. Gareth del Castillo Estrada

Cusco – Perú

2021



Agradecimientos

Agradezco a la organización que nos permitió realizar esta investigación abriéndonos las puertas y su participación activa, a nuestro asesor Dr. Gareth del Castillo Estrada por su apoyo y compromiso con la investigación, a mis padres por haberme apoyado en cada momento de mi vida, a mis amistades que me apoyaron a cada momento para lograr mis metas y a todos los que tuvieron que ver en mi vida, siempre formaron parte de mis decisiones y futuro.

Mario Jesús Contreras Franco

Agradezco a Dios, a la Universidad Andina del Cusco, por toda su instrucción académica durante los años que estuve aprendiendo sobre mi carrera profesional.

A mi asesor Dr. Gareth Del Castillo Estrada por haberme guiado durante la elaboración de este trabajo de investigación.

Jhoseph Benazir Luna Ciprian



Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres que me acompañaron y estuvieron siempre dispuestos a darme el soporte y el apoyo que necesito y a mi abuela Victoria, que, a pesar de la distancia me apoyo y me dio las fuerzas de continuar adelante para lograr lo que hoy soy.

Mario Jesús Contreras Franco

Quiero dedicar esta tesis con todo mi amor a mi maravillosa esposa Cristhel, por su paciencia y apoyo infinito, por estar a mi lado en todo momento y por recordarme siempre lo importante que es lograr todas nuestras metas. A mi hija Mia Valentina, por ser mi gran inspiración y el motivo de mi superación a diario; “Hija, si trazas algo en tu vida sé que podrás lograrlo, si así te lo propones.”

A mis amados padres y a mi hermana, por forjar en mí todas las virtudes de un buen ser humano y enseñarme a superar siempre cada reto que me depare el destino.

Jhoseph Benazir Luna Ciprian



Índice

Contenido	Pág.
Resumen	1
Capítulo 1	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2 Formulación del Problema	8
1.2.1 Problema general	8
1.2.2 Problemas específicos.....	8
1.3 Justificación	9
1.3.1 Conveniencia	9
1.3.2 Relevancia social	9
1.3.3 Implicancias prácticas.....	9
1.3.4 Valor teórico	10
1.3.5 Utilidad metodológica.....	10
1.4 Objetivos de la Investigación	10
1.4.1 Objetivo general.....	10
1.4.2 Objetivos específicos	10
1.5 Viabilidad del Estudio	11
1.6 Delimitación del Estudio	11
1.6.1 Delimitación espacial.....	11
1.6.2 Delimitación temporal	11
1.7 Aspectos Éticos	12



Capítulo 2	13
2.1 Antecedentes de Estudio.....	13
2.1.1 Antecedentes del extranjero.....	13
2.1.2 Antecedentes nacionales	14
2.2 Bases Teóricas	15
2.2.1 Habilidades Sociales	15
2.2.2 Clima Social Laboral	21
2.3 Hipótesis.....	31
2.3.1 Hipótesis general.....	31
2.3.2 Hipótesis específicas.....	31
2.4 Variable.....	32
2.4.1 Identificación de la variable.....	32
2.4.2 Operacionalización de la variable.....	33
2.5 Definición de términos básicos.....	34
2.5.1 Habilidades sociales	34
2.5.2 Clima social laboral	34
2.5.3 Comunicación.....	34
Capítulo 3	36
3.1 Enfoque de Investigación	36
3.2 Alcance del Estudio.....	36
3.3 Diseño de Investigación	36
3.4 Población.....	37
3.5 Muestra	38



3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	39
3.6.1	Escala de habilidades sociales realizada por Gismero	39
3.6.2	Escala de clima social laboral de Moos	39
3.7	Validez y Confiabilidad del Instrumento	40
3.8	Plan de Análisis de Datos	41
	Capítulo 4	42
4.1	Resultados respecto a los objetivos específicos	42
4.2	Resultado respecto al objetivo general	50
	Capítulo 5	53
5.1	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	53
5.2	Limitaciones del estudio	55
5.3	Comparación crítica con la literatura existente	55
5.4	Implicancias del estudio	59
	Conclusiones	60
	Sugerencias	62
	Bibliografía	64
	Apéndice	67



ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de habilidades sociales y clima social laboral.....	33
Tabla 2. <i>Cuadro de Distribución del Personal</i>	37
Tabla 3. <i>Colaboradores retirados o cesados</i>	38
Tabla 4. <i>Habilidades sociales y clima social laboral</i>	51
Tabla 5. <i>Auto expresión en situaciones sociales y clima social laboral</i>	42
Tabla 6. <i>Defensa de los propios derechos como consumidor y clima social laboral</i>	43
Tabla 7. <i>Expresión de enfado o disconformidad y clima social laboral</i>	45
Tabla 8. <i>Decir no y cortar interacciones y clima social laboral</i>	46
Tabla 9. <i>Hacer peticiones y clima social laboral</i>	48
Tabla 10. <i>Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y clima social laboral</i>	49
Tabla 11. <i>Nivel de habilidades sociales y sus dimensiones en la población</i> ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 12. <i>Nivel de clima social laboral y sus dimensiones en la población</i> ¡Error! Marcador no definido.	



Resumen

La presente investigación cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre las habilidades sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020. La cual se realizó con pruebas psicométricas; el instrumento EHS de Gismoero que muestra una consistencia interna alta como se expresa en su coeficiente de confiabilidad $\alpha = 0,88$, el cual se considera elevado y el instrumento de WES de Moos que muestra una consistencia interna alta como se expresa en su coeficiente de confiabilidad $\alpha = 0,90$, el cual se considera elevado. Aplicada a una muestra de 166 colaboradores, de 293 colaboradores de todas las áreas de la organización. Fue una investigación de alcance descriptivo correlacional; descriptiva, porque se realizó un estudio hacia las habilidades sociales tanto como el clima social laboral de una organización; y es correlacional, porque se está asociando las variables permitiendo la predicción de las hipótesis planteadas, todos los datos fueron procesados estadísticamente, los datos muestran que existe una relación entre las habilidades sociales y el clima social laboral, relación que llegaría a ser baja positiva. Dicho resultado es acorde al obtenido a través del estadístico chi – cuadrado, el cual indica que si existe asociación entre dichas variables.

Palabras clave: Habilidades sociales, clima social laboral, colaboradores y organización.

The present research aimed to: Determine the relation between social skills and the social work climate of employees of a distributor of carbonated and non-carbonated beverages and nectars in the City of Cusco, 2020. Which was carried out with psychometric tests; the Gismoero EHS instrument that shows a high internal consistency as expressed in its reliability coefficient $\alpha = 0.88$, which is considered high, and the Moos WES instrument that shows a high internal consistency as expressed in its coefficient of reliability $\alpha = 0.90$, which is considered high. Applied to a sample of 166 employees, 293 employees from all areas of the organization. It was an investigation of correlational descriptive scope; descriptive, because a study was made of social skills as well as the social work environment of an organization; and it is correlational, because the variables are being associated allowing the prediction of the proposed hypotheses, all the data were statistically processed, the data shows that there is a relationship between social skills and the social work environment, a relationship that would become low positive. Said result is in accordance with that obtained through the chi-square statistic, which indicates that there is an association between said variables.

Keywords: Social skills, social work environment, collaborators and organization.



Capítulo 1

Introducción

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente muchas empresas y organizaciones optan por tener una cantidad de colaboradores que estén al nivel de una mega corporación, pero no todas toman en cuenta lo que una mega corporación necesita para ser tal. En las actividades laborales actuales existen una cantidad de factores que intervienen la productividad de un colaborador, tales son las condiciones externas e internas que ofrece una organización; las organizaciones buscan que sus colaboradores tengan un bienestar a niveles de ser saludables físicamente y mentalmente aptas. Los conceptos de salud física y mental, ya son explorados desde la captación del nuevo colaborador con diferentes instrumentos que miden sus capacidades.

Pocas organizaciones son las que realmente mantienen una exploración permanente de sus colaboradores para mantener una productividad efectiva durante la vida laboral de cada uno de ellos, las evaluaciones de clima laboral dada por los departamentos de recursos humanos o si fuese el caso, directamente de la administración general de la organización son cada año o dos años, dependiendo del contrato laboral que tenga un colaborador estándar, ya que no se toma en cuenta la rotación laboral, esto no permite tener una estadística precisa de cuáles son sus habilidades sociales tanto como su inclusión dentro del clima social laboral.

Durante el año 2020 se tuvo un total de 293 colaboradores en las diferentes áreas. El 100% de rotación de personal ha sido por salidas voluntarias, no ha habido despidos o cese forzado, es por este motivo que se buscan las principales fuentes para determinar si un colaborador se siente satisfecho con su clima social laboral y si dentro de estas mismas



depende de sus habilidades sociales para con sus compañeros, y si estas están influyendo de una manera directamente proporcional a su decisión de dar por finalizado su contrato.

Se está tomando en cuenta a la población general de colaboradores que pertenecen a la empresa, distribuidos entre personal de ventas, personal de distribución y personal administrativo, cuyas funciones en conjunto hacen que la organización mantenga un adecuado nivel de productividad y efectividad.

En la organización donde se realiza la investigación durante el año 2020 se tuvo una rotación alta, por lo que se está tomando en cuenta factores como las habilidades sociales que tienen el colaborador y su manifestación dentro del clima social laboral general de la organización. Muchos de los clientes potenciales de la organización quedan satisfechos con el producto que se les ofrece, pero es poco plausible determinar el comportamiento de un colaborador al momento de ofrecer un producto, por ello motivo de la investigación es establecer los niveles de habilidades sociales de un colaborador para determinar si sus habilidades como tal y su socialización con sus compañeros de trabajo, van proporcionalmente ligados a su desempeño en campo.

Actualmente la investigación se centra en el personal de la distribuidora de bebidas de la provincia del Cusco, ya que durante el período 2020 ha habido un cese de personal de manera voluntaria, lo cual indica que existe algún factor no reconocible que se necesita investigar, las actitudes de los colaboradores frente a su ambiente social laboral puede ser un factor relevante, es por ello que el clima social laboral tendría que ver directamente con este propósito, pero se tendría que observar también si las habilidades sociales de cada uno de los colaboradores intervienen dentro de ella.

La ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo, establecido por el Congreso de la República del Perú (2011), hace constatar que el contratista garantiza, en el lugar de trabajo, los recursos necesarios y las condiciones que mantengan la integridad



del colaborador a niveles de vida, salud y bienestar, además de aquellos que sean terceros pero que de igual forma mantengan prestando servicios a la organización o empresa. Debe estar inmerso ciertos factores, como los sociales, laborales, de origen biológicos, todos ellos, en base a funciones de sexo y la dimensión de género en la determinación y prevención de riesgos de la salud laboral. En el artículo 36, servicios de seguridad y salud en el trabajo, se especifica: Los contratistas deberán tener un servicio de seguridad y salud en el trabajo que sean propios de la empresa u organización o al menos de origen común entre varios contratistas, con la finalidad de que esta sea de finalidad preventiva, en este punto podemos apoyarnos a reforzar la salud mental de los trabajadores y considerar además si es necesario la intervención psicológica o en su mismo defecto de la intervención durante las jornadas laborales, asimismo mejorar las capacidades y aptitudes de los colaboradores para tener un mejor rendimiento en sus funciones para con la empresa, sin quitarle responsabilidad al contratista en referencia a la salud y la seguridad de los contratados a los que les ofrece un puesto laboral y tomando en consideración además de las necesidades de los colaboradores en temas de salud y seguridad en el trabajo, los servicios de salud aseguran que la labor en la organización sea adecuada y óptimo evitando riesgos para la misma o cualquiera en el centro laboral.

En el artículo 46, disposiciones del mejoramiento continuo, se especifica, la disposición adoptada para la mejoría del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, donde establecen que todos los factores que intervengan en la salud mental y física del colaborador deben ser constantemente evaluadas para confirmar si se debería intervenir de alguna manera y de no ser el caso, para mantener una adecuada salud del colaborador.

La organización está en su capital humano y sin estos no existe una razón de ser, es por esto que el clima laboral tiene un orden vital para el crecimiento de las



organizaciones, un colaborador que tiene un ambiente positivo en su entorno socio laboral es importante para generar un clima organizacional saludable, Robbins y Judge, (2009).

Las habilidades sociales, según Escoda (2013) citado por Roca (2003), refiere que las habilidades sociales son una serie de acciones cognitivas de los colaboradores que extienden las relaciones interpersonales estables, haciendo que se logren resultados positivos con menos carácter negativo; cabe indicar que mientras un colaborador tenga mayores habilidades sociales para consigo mismo, para con sus compañeros de trabajo y para con los clientes que tenga la organización, va a ser más productivo y efectivo, mejorando así su rendimiento. Escoda (2013) quien cita a Caballo (1993), refiere que las habilidades sociales son un aglomerado de actitudes, que una persona tiene y las puede manifestar por medio de sus emociones, sentimientos, opiniones o deseos de tal forma que sean acorde a una situación en la que se encuentre, siempre tomando en cuenta la expresión de estas mismas de otras personas y sabiendo manejar la resolución de problemas que se presenten en determinados momentos evitando así que puedan engrandecer las situaciones; se toma en cuenta entonces que mientras mejor establecidas están las habilidades sociales de un colaborador y su manifestación se podrá establecer que tendrá una mejor relación con sus compañeros de trabajo y por ende su rendimiento será mayor, su productividad se verá incrementada por la facilidad con la que podrá establecer su trabajo y adecuarse ante las adversidades que se presenten o en tal caso, mejorar su calidad de trabajo. Gismero (2006) menciona que las habilidades sociales son un conjunto de respuestas verbales y no verbales, considerándolas metacognitivas por el medio que una persona expresa en su ambiente compartido con otros seres, sus manías, emociones, gustos o actitudes de modo no aversivo, respetando el espacio del resto colaboradores o personas; tomamos esta medida como la que representa la integridad del colaborador y su manifestación directa con la investigación, ya que, mientras el



colaborador se manifieste de una manera adecuada en su centro de trabajo y su relación interpersonal estén propiamente satisfechas, tendrá un adecuado desempeño, eficacia y efectividad en su jornada laboral.

El clima social laboral es una situación necesaria en un ambiente organizacional inmerso en las empresas, que nace de la interrelación que hay entre los distintos niveles de una organización, los sistemas que lo componen y que crean una interrelación entre los colaboradores y su ambiente laboral. Para Liker (1974) citado por Brunet (2004), afirma que rangos jerárquicos mayores y administrativos además, determinan cuál será el comportamiento que adoptarán los colaboradores, además de cuál será el espacio laboral que se crea dentro una empresa u organización y como este es percibido por los colaboradores, además que estos tienen una imagen subjetiva de la organización; los colaboradores que no tienen un puesto jerárquico mayor al que él puede considerar como tal, pueden determinar algunas características que intervengan directamente en su conformidad con su clima social laboral, es decir, existirán factores que afecten dicho término, hablando en sí de si podrá o no sentirse cómodo con su ambiente de trabajo. Palma (2004), refiere que el clima organizacional es una captación que tiene un colaborador en torno a su ambiente organizacional y su manera de desempeñarse frente a este, además de si su ambiente laboral define sus metas como colaborador de una organización; mientras más cómodo se sienta el colaborador con su ambiente socio laboral, mayor productividad y eficiencia tendrá en sus roles laborales. Tabera y Rodríguez (2010), citan a Moos, quien también considera que los ambientes laborales de cualquier organización tienen una propia personalidad y al igual que los colaboradores pueden influenciar directamente en los colaboradores y viceversa. Es decir que no todas las situaciones ambientales laborales se manifestarán de una manera similar o igual, en cada uno de ellos habrá una forma distinta en que los colaboradores se desenvuelvan,



aunque de todas formas el contexto desempeñará un papel importante en su comportamiento, afectando de manera directa en su personalidad; se toma esta teoría ya que se trata de explicar si los ceses voluntarios que han sucedido en la organización tienen que estar directamente relacionados con su comodidad frente al clima social laboral de la organización y si este ha de ser en sí un factor determinante. Más específicamente, el clima organizacional es la manera que captamos de individuos que conforman una empresa y se relacionan con actividades laborales o culturales en un espacio de labores organizacionales, los gerentes, administradores o grupos jerárquicos de una organización deben conocer a el espacio organizacional de la empresa y de los que pertenecen a ella para saber sus necesidades, demandas y cómo las necesiten para efectuar un correcto clima social laboral y de la organización considerando las interacciones entre los colaboradores y como se desenvuelven con otros colaboradores y por encima de todo el impacto que realizarán en su organización.

Pérez (2012), refiere que el manejo de una adecuada evaluación del personal aporta un criterio más objetivo con lo que se puede adecuar un trabajo más personalizado y eficaz adaptado a las necesidades de los colaboradores. Actualmente en Perú las organizaciones que ofrecen un servicio como las distribuidoras en la mayoría de casos deja a sus clientes satisfechos con el producto o servicio que ofrecen, pero sus actividades internas o la manifestación de su clima social laboral y las habilidades sociales de sus colaboradores se muestran en, no solo las variables a estudiar, sino en la satisfacción laboral, el desempeño laboral, las actividades laboral recurrentes, etc. Que intervienen dentro del proceso laboral de un colaborador estándar. Como parte de esta investigación se deben dar a conocer cuáles son los factores que intervienen directamente a la rotación del personal con cese voluntario para determinar si son estas variables las que intervienen



en la decisión de los colaboradores con cese voluntario o si se necesita explorar otras variables que intervengan en la decisión de los mismos.

La interacción que se produzcan entre los colaboradores de una empresa u organización y su cabeza jerárquica, se manifestarán directamente en los resultados de metas, las tomas de decisiones de los colaboradores y encargados, en la satisfacción laboral, en la satisfacción del cliente y demás factores que se tomen en consideración.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la auto expresión en situaciones sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la expresión de enfado o disconformidad y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el decir no y cortar interacciones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020?



- ¿Cuál es la relación entre el hacer peticiones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020?

1.3 Justificación

1.3.1 Conveniencia

En la investigación actual se tomó en consideración prioritaria determinar cómo las habilidades sociales que están asociados al clima social laboral de los colaboradores de una organización, lo cual permitirá aportar información a futuras investigaciones que puedan realizarse en la ciudad del Cusco en temas de habilidades sociales y el clima social laboral a niveles locales.

1.3.2 Relevancia social

La investigación y sus resultados serán de utilidad para organizaciones que no tengan conocimiento de investigaciones realizadas en la ciudad del Cusco, para que puedan mejorar el rendimiento de sus colaboradores y tengan conocimiento de las variables que puedan mejorar o dificultar el rendimiento de sus colaboradores en organizaciones mixtas.

1.3.3 Implicancias prácticas

Se da a conocer la utilidad directa que es la de realizar proyectos que puedan mejorar el rendimiento de un colaborador en base a investigación previa y realizada posterior a esta, para así tener una adecuada colocación de mercado de una empresa ya constituida.



1.3.4 Valor teórico

A nivel teórico se aporta una investigación de mayores consideraciones sobre las habilidades sociales en colaboradores de una organización cusqueña, que tiene características propias y no generalizables en cuanto a desempeño interno, pero que pueden dar cabida a otras investigaciones para posteriormente tener una base de datos que puedan generalizarse a nivel regional.

1.3.5 Utilidad metodológica

La información que se produzca de la investigación presente, se podrá usar posteriormente como antecedente para futuras investigaciones, lo cual generará una base de datos que aporte en alguna medida a otros investigadores que estén interesados en el tema. En otras medidas se tomará de relevancia los resultados de la investigación para obtener resultados que se obtengan para la aplicación de un instrumento de desempeño laboral, que obtendrá una data necesaria, con un valor estadística válida para muestras poblacionales que tengan una característica similar.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre las habilidades sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la auto expresión en situaciones sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.



- Establecer la relación entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.
- Establecer la relación entre la expresión de enfado o disconformidad y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.
- Establecer la relación entre el decir no y cortar interacciones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.
- Establecer la relación entre el hacer peticiones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.
- Establecer la relación entre el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

1.5 Viabilidad del Estudio

Esta investigación tiene la viabilidad necesaria ya que se enfrenta a circunstancias concretas para obtener resultados esperados.

1.6 Delimitación del Estudio

1.6.1 Delimitación espacial

Se delimita la investigación a la ciudad del Cusco en el año 2020.

1.6.2 Delimitación temporal

La investigación se ejecutó con datos de la organización durante los meses de enero con el inicio del compendio de información en el año 2020 y una finalización en el



mes de junio el año con la evaluación de los resultados finales y una siguiente elaboración del informe de estas en cuestión, todo esto a darse en el año 2021.

1.7 Aspectos Éticos

La investigación solicitó a todos los participantes consentimientos para la participación, con una carta de consentimiento firmada por el mismo participante, para así saber que ha sido colaborador de la investigación.



Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de Estudio

2.1.1 Antecedentes del extranjero

Pereira (2014), realizó la investigación “Clima laboral y servicio al cliente”, de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, que tuvo como objetivo el relacionar la repercusión del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango, concluyendo de que el clima laboral incide en el servicio al cliente ya que se manifiesta una relación entre la tranquilidad del establecimiento y los colaboradores de la institución, rescatando factores predominantes como el sueldo, la cantidad de tiempo laborado, la tranquilidad, la verbalización, el compañerismo, la integridad y los factores laborales, factores que no son negativos para la situación, sino por el contrario favorecen al clima laboral. Además, que la calidad de servicio está de por medio entre los protocolos que facilitan la apreciación de la calidad de servicio y el riesgo de perderlo o que generen una falta de conformidad con el servicio de la institución.

Fuente (2011), realizó la investigación “Habilidades sociales y convivencia social, experiencia de Escuela Rural Teresa García Huidobro, ubicada dentro de la comunidad de San Bernardo en la Región Metropolitana”, de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano de Santiago de Chile, cuyo principal objetivo era explicar la asociación entre convivencia escolar y habilidades sociales, llegando a la conclusión de que la población participante desarrolló habilidades sociales en el proceso de su etapa de



convivencia escolar lo que lleva a determinar que las habilidades sociales se manifiestan y manifiestan en un ambiente y además de esto, influyen dentro de la misma.

Auz y Polonia (2014), realizaron la investigación “Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui en el año 2013”, cuyo objetivo inicial era establecer la relación entre las habilidades sociales y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de una organización bancaria, llegaron a la conclusión de que la manifestación de emociones tienen un impacto importante salubridad del trabajo, porque tienen un impacto positivo de las instituciones, dando así un clima laboral favorable. Es por esto que los colaboradores toman eso a su favor para manifestar expresiones que favorezcan las relaciones de localidad de trabajo y además en sus relaciones para con sus otros compañeros.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Chávez y Godofredo (2018), realizaron la investigación “Habilidades sociales y autoconcepto en operarios de limpieza de dos instituciones privadas”, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, donde el objetivo general era explicar los niveles de habilidades sociales y autoconcepto en trabajadores de salubridad de dos centros laborales privados, cuya conclusión fue que, según los factores biológicos de la población evaluada, refiriéndonos a sexo, edad, estado civil, etc. Sus habilidades sociales tendrán niveles que definan si cierta población tiene mayor u otro nivel inferior de habilidades sociales.

Alvarado (2017), realizó la investigación “Clima social laboral y los valores individuales en trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I ubicado en el sector Metropolitano de Lima, 2017”, de la Universidad César Vallejo de Lima, cuyo objetivo principal era determinar la relación entre clima social laboral y los valores personales en



las colaboradoras sociales de hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, llegó a la conclusión de que existe una significancia importante las relaciones laborales y los valores personales de las colaboradoras sociales aunque persista a un nivel intermedio, que lleva como resultado que el clima laboral se ve comprometido de una manera directa en las decisiones de la trabajadoras.

Flores (2018), realizó la investigación “Habilidades sociales y desempeño laboral de las promotoras educativas de San Juan de Lurigancho, 2016”, de la Universidad César Vallejo de Lima, cuyo objetivo era establecer la interacción entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de las colaboradoras educacionales, concluye que las habilidades sociales tienen una influencia relativa entre con los componentes del desempeño laboral, entre ellos cabe destacar la labor educativa, las habilidades comunicativas, las relaciones sociales y para con la sociedad, y las manifestaciones únicas de las promotoras, por las cuales se pueden concluir que mientras más habilidades sociales tengan los colaboradores mayor será su rol dentro del desempeño laboral en donde se encuentre laborando.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Habilidades Sociales

Las habilidades sociales poseen una amplia importancia a niveles escolares, sociales y laborales puesto que es imprescindible en el ámbito social cultural en el que interrelacionan los seres humanos. Los actos realizados por cada uno de ellos influirán de manera inmediata en las acciones que realizan durante su vida, como se muestran, desenvuelven e intervienen de manera interpersonal; muestra de ello son las consecuencias de sus actividades para con los estímulos que provocan entre cliente - colaborador o colaborador – colaborador.

Peñañiel y Serrano (2010), mencionan que las habilidades sociales son en su totalidad la serie de capacidades que están ligadas con el comportamiento social en sus



diferentes manifestaciones. A su vez, Caballo (2007), refiere que un comportamiento social que sea hábil al cambio repentino dependiendo de las circunstancias, puede ser interpretado de una manera en la cual pueda ser cambiante según la necesidad en la que se encuentra, adecuándose de una forma que su relación interpersonal manifieste emociones, deseos, actitudes, aptitudes en torno a la situación en la que se encuentre. De esta manera podemos llegar a la conclusión de que muchas de las capacidades interpersonales que posee cada ser humano, están relacionadas a las habilidades sociales que posea, interiorizadas y sean expresadas de una manera adecuada y socialmente aceptable.

Gismero (2006), menciona que las habilidades sociales con un conglomerado de manifestaciones no verbales y verbales, donde el individuo, en este caso, colaborador puede expresar en un entorno social sus sentimientos, preferencias, deseos, etc. De una forma en la que no afecte a su entorno, respetando así al resto de su entorno. Güell y Muñoz (2000), citado por Naranjo, (2008) mencionan que la población que tiene un grado de asertividad tienden a hacer notar sus opiniones e ideas de una manera más positiva y abierta presentando así la capacidad para negarse a sucesos en los que no estén de acuerdo, además de poder tener la capacidad de decir no respetando su autonomía a referirse a situaciones en las que no estén de acuerdo, sin la necesidad de hacer notar una inconformidad siendo ansiosos o agresivos. Se reafirma entonces que las habilidades sociales están ligadas directamente al actuar humano interpersonalmente manifestado y las consecuencias que este manifieste, es por esto, que las manifestaciones de los colaboradores la empresa a la que nos referimos, está relacionada con los temas de habilidades sociales para su desempeño en campo, para enfocarnos solo en esta, y no en las habilidades duras y otras habilidades blandas que son necesarias para el



comportamiento de un colaborador, de las cuales no nos enfocaremos en esta investigación.

a. Tipos de habilidades sociales

Peñañiel y Serrano (2010) señalan que según las particularidades que desarrolla un individuo se engloban 3 tipos de habilidades sociales, mencionando:

Cognitivas: Son las que hacen mención directamente al aspecto psicológico, relacionas con lo cognitivo. Por ejemplo:

- Pericia para resolver situaciones donde se requiera de un pensamiento distinto al original que sea racional y correlacional.
- Tener la capacidad de ser considerado con los estados de ánimo propios y de otras personas.
- Tomar en cuenta que la preferencia de uno mismo no puede ser iguales a los de las demás personas.
- Saber reconocer cuáles son las normas sociales adecuadas para su entorno y aceptarlas.

Emocional: Todas esas habilidades en la cual estén directamente relacionadas con la manifestación de emociones como la felicidad, el miedo, el enojo, etc. Todas estarían involucradas con el sentir de una persona.

Instrumentales: Estas son pericias que están inmersas en el actuar directo. Por ejemplo:

- Conductas verbales: Formular preguntas o responder preguntar, situaciones para iniciar relaciones interpersonales, pedir ayuda, etc.
- Conductas no verbales: Que esté directamente relacionado con lo meta cognitivo, aquello no capaz de ser interpretado como lo real. Esto relacionado con la



capacidad de generar respuestas a situaciones incómodas para saber cómo solucionarlas.

b. Dimensiones de habilidades sociales

Gismero (2010) menciona las habilidades sociales en dimensiones:

Autoexpresión en situaciones sociales: Manifiesta la perspicacia de una persona de poder manifestar de una manera esporádica, sin preocupación, en situaciones sociales diversas como reuniones, fiestas, situaciones que tengan que ver con interacción interpersonal.

Defensa de los propios derechos como consumidor: Se manifiesta en la forma y expresión de actitudes positivas y asertivas en situaciones donde se tenga relación con otras personas, por ejemplo, el poder comerciar, hacer que se respeten derechos de otras personas, devolver objetos que no estén de acuerdo a una compra realizada, etc.

Expresión de enfado o disconformidad: Se produce mediante la necesidad de poder evadir situaciones que tengan una confrontación de por medio, además de la capacidad de poder manejar el enfado o disconformidad con otras personas.

Decir no y cortar interacciones: Se da bajo el concepto de poder negarse a estar en situaciones que no sean de agrado de un individuo, poder retirarse con la finalidad de no mostrar desagrado o incomodidad. Saber decir “no” a personas con las que no se desea interactuar.

Hacer peticiones: En esta dimensión se necesita que el individuo sea capaz de expresar que se necesita algo en situaciones en las que se desee algo, como pedir favores o si se encuentra en una situación de consumo, poder exigir lo que se pide sin sentir angustia o frustración.

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto: Se observa cual es la destreza para poder interactuar con individuos del otro género siendo necesarias para iniciar una



conversación, preguntar algo, citar a otra persona, etc. Además de realizar cumplidos, cortejos o simplemente hablar de cualquier cosa.

c. *Teoría de las habilidades sociales*

Según Gismero (2010) las habilidades sociales aparecen frente a respuestas no verbales y verbales, que son propias en situaciones no determinadas, por lo cual un sujeto manifiesta sus opiniones, requerimientos o derechos sin mostrarse ansioso o agresivo, sino más bien, respetando a los demás individuos con los que esté compartiendo la situación en la que se encuentren. Las habilidades sociales se forman en tres dimensiones: *La dimensión conductual*; la que refiere cuál será el accionar de un individuo en una situación determinada, *la dimensión cognitiva*; la que la persona percibirá según sus propias características experienciales particular y *la dimensión situacional*; la que establece una diferente gama de situaciones en las que se encontrará y como hará una manifestación de sus habilidades siendo estas adecuadas o no, dependerá del individuo y sus capacidades de manejo.

Gismero presenta los siguientes factores: Expresión de enfado o disconformidad, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, defensa de los propios derechos como consumidor, autoexpresión en situaciones sociales, decir no y cortar interacciones. En consideraciones con autores anteriores, la teoría del aprendizaje parte con Skinner, quien hace referencia a que los seres humanos adquieren sus conductas por situaciones repetitivas, Rotter (1954), hace mención a la conducta se compone por distintos elementos como las acciones que podemos observar y otras acciones que, aunque no se manifiestan pueden ser predecibles o no, lo que se manifiesta en comportamientos que se mostrarán repetitivamente en determinadas situaciones. Posteriormente Rotter plantea la *teoría de imitación* que tiene bases más completas referentes a las conductas que se aprendieron dependiendo del entorno sociocultural



donde se encuentra el individuo. Bandura (1982) desarrolla la teoría del aprendizaje social la cual refiere que los individuos tienen la capacidad de aprender conductas nuevas y además poder desarrollar otras cuando observan a otros individuos desarrollarlas. Tomando en cuenta el tiempo que puedan observarla, cuánto tiempo puedan tomarse en aprenderlas, poder volverlas a realizar y el estímulo motivador que les permita poder replicarlas. Después de aprendidas los individuos podrán reproducirlas habiendo imitado inicialmente el comportamiento, sin tomar en cuenta si el comportamiento es adecuado o no, es decir, si se basa en las reglas sociales.

La psicología social, la cual no da especificaciones en el conocimiento de sucesiones sociales que desarrollen las habilidades sociales, tales como la comunicación no verbal, las relaciones interpersonales, los conceptos de desarrollo de roles, entre otros. Estos conceptos son pilares para modelos psicosociales básicos de las habilidades sociales de Argyle y Kendon (1967) quienes explican que las habilidades sociales tienen un principio motor fisiológico junto a otros cognitivos y además perceptivos. La psicología social es amplia y no contempla una explicación definitiva, pero tiene bases con las que se puede complementar para realizar explicaciones del desarrollo por lo que pasa un individuo al instante de su interacción. Según Morales, Moya, Gaviria y Cuadrado (2007) se tienen tres procesos que podrían ser las bases de las habilidades sociales para poder ser luego expresados:

Procesos individuales: Es el lugar donde se puede observar una estimación afectiva de uno mismo, en conjunto de otros individuos y el desarrollo dentro de este y cuál finalmente sería su aplicación grupal.

Procesos grupales: En este se puede manifestar lo relativo o distinto a un individuo hablando de sus habilidades sociales personal, ya que el individuo manifiesta sus situaciones de manera personal y particularmente propias, donde además sus propiedades



particulares son adecuadas para tener una relación más concreta con un grupo en específico.

Procesos macrosociales: En este se puede observar una manifestación de los dos procesos anteriores pero expresado a distintos grupos en distintas situaciones, todo el conocimiento adquirido y aprendido se expresan de una forma donde cada grupo tenga particularidades.

Otro modelo interactivo o interaccionista en el que Leon y Medina (2002), mencionan que se manifiesta una contienda social, que resulta en una serie de procesos psicocognitivos y de apreciación conductual que comienza con un incentivador interpersonal y luego con la relación ambiental e interpersonal donde se desarrolle una respuesta conductual, este modelo fue descartado por la carencia de apoyo experimental, pero que en consecuencia de esta investigación y su relación con la otra variable, podrían ser reforzados.

Finalmente se concluye con Gismero (2010) donde ya explicado anteriormente y viendo la línea cronológica de las investigaciones anteriores, el concepto de habilidad social nace de una respuesta frente a situaciones determinadas y bajo la experiencia del sujeto.

2.2.2 Clima Social Laboral

El clima social laboral es el lugar expresado humano, donde los colaboradores de una organización notan algunas características de su entorno laboral, por lo que estas manifestaciones adoptan e influyen directamente en su actuar. Chiavenato (2009) refiere que el clima social laboral existe como parte de una organización metafísica pero establecida. Considera además que este puede ser un estímulo motivacional permanente entre los colaboradores de una organización, por lo que, es positivo que cuando el ambiente laboral es agradable y genera un enriquecimiento de necesidades personales



elevando así la moral de los que lo conforman, y poco favorable cuando esto no se logra entre los miembros del ambiente laboral.

Hellriegel Jackson y Slocum (2009) refieren que el clima social laboral es el modelo uniforme de los deberes y las reglas comunes que engloban el concepto de la socialización, las formas, la comunicación, los decires y las acciones de un grupo de individuos. Es decir, el clima social laboral no está determinado solamente por la percepción del entorno que tiene un colaborador, sino por los factores intrínsecos que se manifiestan, tanto cognitivos como experienciales.

Para Moos (1974) citado en Valverde (2014), el clima social laboral es el contexto profesional en el cual se puede manifestar una serie de particularidades sociales y laborales de un grupo único de individuos sobre el espacio laboral. Este comprende dimensiones, tres, de las cuales se deben tomar en consideración: Las relaciones, la autorrealización y la estabilidad/cambio. Moos desarrolló además las sub escalas del clima social laboral, del que toma en cuenta esta investigación como WES de Moos.

a. Teorías del Clima Social Laboral

Litwin y Stringer (1968), trataron de explicar cuáles son los aspectos a considerar en una conducta de diversos individuos que trabajan en una situación laboral dentro de la organización usando conceptos como motivación y clima.

Elaboran que dentro de esta teoría existen diferentes climas laborales con la influencia de un estilo de liderazgo, para lo que lo diferencian en nueve dimensiones:

- **Estructura**, referencia a la calidad de formalidad que esté presente en la organización y demás de las normas y reglas que tenga el cual tendrá que estar inmerso en los colaboradores, considerando además que este afecte de manera directa en el comportamiento de los mismos.



- **Responsabilidad**, va directamente ligado a la cohesión que tenga un colaborados frente al rango que le corresponde, teniendo en cuenta debe estar acorde a sus responsabilidades y las decisiones que se tomen en estas.
- **Recompensa**, es la captación del colaborador frente a su superior o encargado para tener una recompensa por un trabajo bien hecho. Estímulos que dependerán de la organización donde se encuentre, que pueden ser entre otros, promociones, estímulos monetarios, felicitaciones públicas, mayores beneficios, etc.
- **Riesgo**, se toma en cuenta las emociones de los colaboradores frente a situaciones que pone la organización como desafíos laborales. Se enfoca en tomar los riesgos para realizar una tarea dada de una manera adecuada.
- **Relaciones**, indica directamente a la relación que tienen los colaboradores entre sí y como se manifiesta en su ambiente, mientras más buenas relaciones tenga, mejor será la prevalencia de grupos sociales amistosos.
- **Cooperación**, referido al compañerismo que hay entre colaboradores de una organización, la manera en que se apoyan mutuamente en las tareas que les brinda una organización.
- **Estándares**, este concepto irá directamente ligado a la importancia de las metas que se han de lograr dentro de una organización, ya sean programadas o sobre expectativas, así como lo que se espera de la organización para con los colaboradores tanto en su desempeño individual como colectivo.
- **Conflicto**, los colaboradores de una organización aprueban las diferentes opiniones que hay en un ambiente donde surgen problemas e intentan solucionarlos de una manera inmediata para que así sean escuchados inmediateamente en vez de ser ignorados.



- **Identidad**, referente a una pertenencia a una organización, entidad o empresa, donde se destaca el hecho de compartir metas y objetivos de manera individual y grupal, sentirse como miembros de una organización.

Likert (1974), permitió analizar las variables como consecuentes a acciones que se manifiestan en un espacio socio laboral, identificando variables como:

- **Variables causales:** Como variables independientes, las cuales marcan cuál es el sentido en que la organización o empresa tiene sus resultados y como crece además a nivel macro empresarial. Se conforma por toda la estructura legal de la organización tomando en cuenta las normas, las decisiones directivas, etc.
- **Variables intermedias:** Estas variables toman relevancia en establecer el estado actual de la organización o empresa, evaluando y haciendo una valoración de cómo está el rendimiento, la toma de decisiones, comunicación y la motivación.
- **Variables finales:** Se manifiestan como valoración del resultado de las variables causales e intermediarias mencionadas anteriormente. Estas establecen los resultados generales y específicos como la productividad, costos, calidad, etc.

Denominado teoría de sistemas, Likert (1974), propone que el proceder de los colaboradores es a consecuencia del comportamiento de jerarquía administrativa y por las situaciones laborales que elaboran como clima organizacional, la reacción del individuo estará en función a la percepción que tenga de su ambiente. Las cuentas de realidad objetiva y no tanto subjetiva que pueden captar los colaboradores.

Moos (1976), propone el término de ecología social, citado por Wiesenfeld (1994), teoría que se toma para el presente proyecto, define como “el estudio interdisciplinario del impacto de los espacios sociales y los ambientes conformados por individuos”. En la cual propone que los colaboradores de cualquier entidad pueden generar un ambiente o reaccionar a este mismo de una manera totalmente diferente y a



cada contexto a la cual se le exponga. Moss (1973) citado por Tabera y Rodríguez (2010) quienes consideran que ciertos lugares creados por los colaboradores tienen su propia forma de ser y como los individuos, pueden tener impacto en su entorno siendo controladores, tolerantes entre otros.

Por esto no todas las situaciones se manifestarán de una manera similar o igual, en cada uno de ellos habrá una forma distinta en que los colaboradores se desenvuelvan, aunque de todas formas el contexto desempeñará un papel importante en su comportamiento, afectando de manera directa en su personalidad. A partir de esto, Moss creó escalas para diferentes ambientes sociales en los cuales puede incluir, ambientes sociales dentro de hospitales, instituciones médicas o empresas, entre otros, con el fin de evaluar las diferentes influencias que tendrían estos ambientes en el comportamiento y la salud de un individuo o grupo de individuos. Considera también que el ambiente es un factor prioritario para la salud de los colaboradores, porque tiene una tarea primordial como instaurador del comportamiento humano, de forma que se observa una gama de combinaciones de variables que se asocian, entre ellos y no de forma precisa y exacta, las habilidades sociales que tendrán una relevancia significativa en la creación de un ambiente social laboral que se presente.

b. Características del Clima Social Laboral

Para Brunet (2011) indica que las características propias del clima social laboral son: a. El clima social laboral es una gama peculiar de intervinientes solucionables, b. Sus factores pueden cambiar pero de otra forma el clima social laboral puede permanecer igual, c. el clima social laboral tiene una referencia de ser continua pero no de manera continua como la cultura, por lo que puede variar aún después de un programa hecho o cambio de situación, d. el clima se determina en su mayoría por las actitudes, aptitudes, expectativas de los colaboradores y de su manifestación en las relaciones interpersonales



que tengan con otras personas y como inyectan su cultura por su funcionamiento interno en la organización, e. el clima laboral es exterior al colaborador pero lo adopta de tal forma que se vuelve inherente a su manifestación en la organización, f. el clima social laboral es indistinto a los colaboradores, pero se puede manifestar en las tareas que está realizando, g. el clima social laboral se basa en las características actuales que adopta dentro de su espacio tiempo espacial y como la manifiesta un colaborador, h. los cambios que se observan pueden ser evaluados mediante técnicas de recolección de datos para determinar si existe un cambio o no, i. su cambio provocará que exista un cambio entre los colaboradores.

Martínez (2005) citado en Morales (2015), afirmó que el clima social laboral tiene particularidades como:

- Se mantiene como un concepto arraigado como la personalidad.
- Se manifiesta de distintas formas dependiendo de la situación.
- Los elementos que tenga pueden variar, pero esto adecuara dependiendo de la circunstancia en la que se manifieste.
- No tiene una continuidad permanente, sino, que por el contrario puede variar en torno a la situación sociocultural en el que se manifieste.
- Se liga directamente al estado actual del contexto y especificado bajo sus normas y conductas cambiantes.
- Es un fenómeno que constantemente cambia, al ser el ambiente un factor no estático.
- Es un ambiente donde un individuo y otro pueden realizar distintas actividades teniendo como respuesta, situaciones diferentes, pero en un mismo espacio.

c. Componentes del Clima Social Laboral



Brunet (2011) refiere el clima social laboral es un elemento multifacético que tiene factores al igual que cualquier ambiente. Por este mismo motivo el clima social laboral se manifiesta en distintas ramas que dependen de la organización como: el nivel al que se considera la organización, micro, macro, etc., la organización que tenga a niveles jerárquicos, los estilos de comunicación, entre otros.

Moos, Moos y Tricket (1989) citados por Valverde (2014), consideran que el clima social laboral se integra por estos componentes:

- La situación propia de los colaboradores en el que se toman en cuenta todo el aspecto cognitivo como personalidad, valores e incluso aspectos cognitivos negativos como el estrés.
- Los equipos de trabajo dentro de una organización, la forma en que está constituida, los procesos que se siguen, los reglamentos y MOF en general.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo del cómo se trata a los colaboradores o qué manejo se les da.
- Liderazgo, poder, reglas y normas en la cual se base el trabajo realizado.
- La estructura en las macro y micro dimensiones de la organización y el poder del mando en que estén estructurados.
- Los procesos administrativos, medición sistemática, remuneraciones, comunicación y la toma de decisiones.

d. Factores que Afectan el Clima Social Laboral

Guillen (2003) citado en Casana (2015), señala que los componentes que inciden en el clima social laboral son:

- Factores jerárquicos: Donde se encuentran los cargos altos o la jerarquización de la que dependa de establecer situaciones cómodas para los colaboradores en la



organización. Cumple sus funciones desde gerencia general hacia los colaboradores que tiene a su cargo, los cuales tienen la obligación.

- Factores estructurales: Se trata en general de todas las bases sobre las que se pavimenta una organización, un mal proceso ejecutado en esto hará que se presente desórdenes en la estructura laboral, afectando así el trabajo de los colaboradores, que serán menos eficientes en su trabajo.
- Factores estratégicos: La falta de estructuración y herramientas de una empresa u organización afectan de manera contundente el ambiente laboral, cabe destacar que un adecuado organigrama con tareas determinadas por áreas y su ejecución hacen del funcionamiento de la organización un ambiente laboral social adecuado.

A pesar de tener distintos factores que influyan directamente en las actividades estructurales como aplicables de una organización o empresa, el ambiente creado a partir de este generará un ambiente entre los colaboradores que tendrán que interactuar en todo el tiempo que estén dentro de una empresa u organización, colaborando de manera bilateral y además adaptándose al mismo.

e. Importancia del Clima Social Laboral

Se tomará en cuenta que existen muchas formas de establecer las relaciones, entre colaboradores y depende de esta el funcionamiento adecuado de una organización o empresa, es por ello que actualmente se establecen muchos estudios al respecto, para así determinar la calidad de ambiente laboral que existe, Gamarra (2014), afirma que un estudio a medida que una empresa se origina y se va desarrollando hace que se logre una detección situacional o predictor de situaciones no convenientes para el desarrollo de actividades normales de los colaboradores, siendo la variable de clima social laboral un factor en constante cambio, esta se debe estudiar y evaluar no solo en un plazo de corto



plazo, sino a largo plazo, para así ver los cambios que se realizan, esta además, puede cambiar de forma individual tanto que afecta la forma social.

Gan Y Berbel (2007), hacen referencias claras de que el clima social laboral tiene una gran relevancia en la motivación y el desempeño profesional, temas que no vamos a tratar, pero si, de una forma colectiva para determinar los rasgos que pueden afectar a una población determinada, ya que lo miembros de una organización o empresa mantienen un contacto determinante y se visualiza no solo en su forma de labor sino también en las relaciones interpersonales a las que están expuestas, esto afectará tanto en su desempeño laboral como en su comodidad para con la empresa u organización. Además de ello, las habilidades sociales y capacidades que tenga el colaborador se manifestarán en la correlación ya mencionada, habilidades sociales y clima social laboral.

f. Dimensiones del Clima Social Laboral

La escala de WES de Moos creada en 1974, por Moos e Insel, para evaluar clima social dentro de la actividad laboral. En el año 2008 fue reestructurada por Moos, componiéndola de 10 sub-escalas, con tres dimensiones con .

Dimensión 1: Relaciones

Moos (2008), refirió que las relaciones son una dimensión que evalúan el nivel de los colaboradores están conformes con su interés y compromiso con el trabajo asignado y la forma en que esta se manifiesta para ellos mismos y para su entorno lo que implica la cohesión con otros colaboradores. Los factores que influyen dentro del apoyo entre colaboradores están integrados por las siguientes sub escalas:

- *Implicación*, que es el nivel en que los trabajadores se inmiscuyen y se presionan por las actividades que se les son otorgadas y se comprometen a ello, es decir, se integran a las funciones de sus trabajos.



- *Cohesión*, es el nivel en que los colaboradores cooperan entre ellos y se manifiestan dispuestos y empáticos con sus semejantes para así a largo plazo mostrar relaciones de apego y cooperación entre colaboradores.
- *Apoyo*, es el nivel en que el nivel jerárquico guían, ayudan y refuerzan la conducta a los individuos a formar un adecuado ambiente social laboral.

Dimensión 2: Autorrealización

Para Moos (2008), esta dimensión pretende evaluar los niveles por los que se hacen presentes algunos estímulos de los colaboradores a ser independientes y autosuficientes y a saber reaccionar las acciones y decisiones propias, su importancia se da cuando existe una organización en la calendarización, eficacia y terminación de las metas y el proceso en que la necesidad laboral o la premura que determine el espacio laboral amerite. Esto también engloba a la organización, presión y autonomía como sub escalas.

- *Autonomía*, determina cuál es el nivel en el que los colaboradores se sienten estimulados y autosuficientes a tomar sus decisiones con iniciativa.
- *Organización*, es el nivel donde se determina cuál es la estrategia adecuada que toma un colaborador para planificar con eficacia un deber asignado.
- *Presión*, es nivel de responsabilidad que tiene un encargo y si se puede llegar a controlar de una manera eficaz o hay dificultades.

Dimensión 3: Estabilidad/cambio

Según Moos (2008), las dimensión cuantifica el nivel en que los colaboradores saben lo que deben y sus funciones respecto a sus labores diarias y de qué manera se les dice las normas y proyectos de la labor en cuestión, es el nivel en que la organización da reglas y normas y la coacción para saber si los colaboradores le dan la importancia que



radica en la gama de situaciones, el cambio y las formas en las que se creará un ambiente socio laboral adecuado. Tiene de por medio las siguientes sub escalas:

- *Claridad*, es el nivel donde los colaboradores reconocen las actividades diarias que están determinadas en un reglamento que contiene normas, políticas, protocolos y metas laborales.
- *Control*, es el nivel en donde los jefes o cabezas jerárquicas usan las normas, protocolos, políticas y planes de trabajo para presionar a su personal y hacerlos sentir controlados por tales
- *Innovación*, es el nivel con que se realizan nuevos cambios, variedad en el trabajo que contribuyan de una manera favorable a la organización o empresa.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Ho. No existe relación significativa entre el tipo de habilidades sociales predominante y el nivel de clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco – 2020.

Hi. Existe relación significativa entre el tipo de habilidades sociales predominante y el nivel de clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco – 2020.

2.3.2 Hipótesis específicas

Ho. No existe relación entre el tipo de habilidades sociales y el nivel de clima social laboral en los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco – 2020.

Hi. Existe relación entre el tipo de habilidades sociales y el nivel de clima social laboral en los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco – 2020.



2.4 Variable

2.4.1 Identificación de la variable

Habilidades Sociales

Clima Social Laboral



2.4.2 Operacionalización de la variable

Tabla 1. Operacionalización de habilidades sociales y clima social laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores/Ítems		Instrumento de medición	Niveles de interpretación
Habilidades sociales	Se consideran como el conjunto de respuestas tanto verbales, como no verbales, que sirven al individuo para manifiesta sus deseos en un entorno interpersonal, así como sus sentimientos y preferencias sin presentar niveles elevados de angustia y de modo no aversivo, frente a otros (Gismero, 2006).	I. Auto expresión en situaciones sociales	1, 9, 10, 13, 19, 26, 29, 31, 22	Ítems negativos 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33. Ítems positivos 3, 7, 16, 18, 25.	Escala de habilidades sociales de Gismero (2006).	Calificación Percentil total y por dimensiones - Sobredimensión - (80 - 99) - Nivel alto - (55 - 79) - Nivel medio - (50 - 54) - Nivel bajo - (30 - 49) - Déficit - (1 - 29)
		II. Defensa de los propios derechos como consumidor	3, 4, 21, 23			
		III. Expresión de enfado o disconformidad	5, 12, 28, 30, 32			
		IV. Decir no y cortar interacciones	6, 14, 15, 24, 33			
		V. Hacer peticiones	2, 7, 16, 25			
		VI. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	8, 11, 17, 18, 20, 27			
Clima social laboral	Se entiende como un ambiente de trabajo donde se describen características organizacionales y psicosociales sobre un grupo determinado de personas en un ambiente determinado. Comprendiendo la autorrealización, relaciones y factor estabilidad/cambio (Moos, 1974).	I. Relaciones	- Implicación - Cohesión - Apoyo	- 1, 11, 21, 31, 41, 51, 61, 71, 81. - 2, 12, 22, 32, 42, 52, 62, 72, 82. - 3, 13, 23, 33, 43, 53, 63, 73, 83.	Escala de clima social laboral de Moos (1974).	Calificación Puntaje directo total - Excelente - (70 - 90) - Buena - (61 - 69) - Tiende a buena - (56 - 60) - Promedio - (41 - 55) - Mala - (31 - 40) - Deficitaria - (0 - 30)
		II. Autorrealización	- Autonomía - Organización - Presión	- 4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74, 84. - 5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75, 85. - 6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76, 86.		
		III. Estabilidad/Cambio	- Claridad - Control - Innovación - Confort	- 7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77, 87. - 8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78, 88. - 9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79, 89. - 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90.		



2.5 Definición de términos básicos

2.5.1 Habilidades sociales

Sánchez (2012), las habilidades sociales con un grupo de comportamientos que nos dan la opción estar en acuerdo o desacuerdo con otras personas, sabiendo un individuo manejarlas de una manera efectiva y satisfactoria. Los valores que se le dan a una cultura a nivel social y temporal son imprescindibles para poder mantener, regir, evolucionar y revolucionar las habilidades sociales existentes, ya que por defecto el lugar donde se encuentre una persona, las maneras de interacción varían. Además, las conductas que son aprendidas ya se manifiestan como tal, por consiguiente, el ser humano no nace con una determinada forma de manifestarse con las habilidades sociales en un ambiente determinado, sino que se van aprendiendo a lo largo del tiempo, crecimiento y desarrollo personal, con lo que se podrá comunicar de una forma particular con las demás personas.

2.5.2 Clima social laboral

Álvarez (2005), las organizaciones se conforman por la estructura de distintos niveles laborales, según su jerarquización, a lo que cada uno de estos individuos comparte un determinado comportamiento, actitud y creencia que definen su interacción con otros individuos, y por consiguiente, el buen clima social laboral, necesarias para mantener el clima social laboral lo más óptimo posible y en adecuadas condiciones.

2.5.3 Comunicación

Goleman (2005), determina que el éxito laboral es la comunicación. Los colaboradores que manifiesten una adecuada comunicación tendrán un cambio de información más adecuado, a niveles competenciales y emocionales, por lo tanto, confrontar así temas de una determinada forma, teniendo en cuenta el buen escucha y la manifestación de información, haciendo que de esta manera la comunicación se vuelva efectiva y con un espectro amplio, sienta receptivo tanto a las buenas como a las malas



situaciones. Saben cuadrar o generar una empatía distinta con sus compañeros de trabajo tanto con buenas noticias o malas noticias o reprimendas. Hace referencia además a que las personas que tiene una comunicación eficaz pueden sociabilizar más fácilmente con sus compañeros e influir de esta forma en ellos mismos.

2.5.4 Colaborador

Un colaborador es la persona que está en contacto con las líneas de directas de labor, donde involucra un ambiente donde están un grupo de individuos que laboran en una institución, donde existe un compromiso y esfuerzo de los miembros. Las organizaciones en cuestión deben propiciar de un ambiente seguro y saludable para que la experiencia del colaborador esté satisfecha con el trabajo que estaría realizando.



Capítulo 3

Método

3.1 Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación seleccionado es el cuantitativo ya que se analizan los datos obtenidos desde una medición numérica y con datos del personal y las pruebas aplicadas. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014). De esta forma se identificará mediante los instrumentos psicométricos utilizados tipos de habilidades sociales y los niveles de clima social laboral.

3.2 Alcance del Estudio

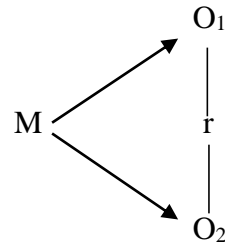
Es una investigación es de alcance descriptivo-correlacional; descriptiva, porque se realizó un estudio hacia las habilidades sociales tanto como el clima social laboral de una organización; y es correlacional, porque se está asociando las variables permitiendo la predicción de las hipótesis planteadas. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

3.3 Diseño de Investigación

La presente investigación se hizo a través de un diseño no experimental-transversal, ya que se recogió una data y en torno a esta se analizó todos los resultados (Hernández, Fernández, Baptista, 2014), se definen a este diseño no experimental como aquel estudio donde no se manipulan las variables, sino que se observan en un ambiente natural.

De igual forma, la investigación es transversal, ya que se analizaron y tomaron en consideración los datos en un espacio temporal único.

Diagrama:



Donde:

M: Muestra (Colaboradores de una distribuidora de bebidas)

O1: Habilidades sociales

O2: Clima social laboral

r: Relación entre las variables O1 y O2

3.4 Población

La población se organizó por los colaboradores de una distribuidora de bebidas de la provincia de Cusco en su totalidad, cuyos colaboradores ascienden a una cantidad total de 293, distribuidos de la siguiente manera dentro de la organización:

Tabla 2. Cuadro de Distribución del Personal

Área	Personal dentro de Planilla	Personal fuera de Planilla	Total	%
Administrativos	16	0	16	5.46
Almacén/Operaciones	26	2	28	9.56
Gestores de Venta	40	0	40	13.65
Reten/Palanca de Gestor de Venta	5	0	5	1.71
Gestor de Venta Still	3	0	3	1.37
Auto venta	2	0	2	0.68
Mercaderista	5	0	5	1.71
Supervisor de Venta	7	0	7	2.39
Supervisor de Venta Still	1	0	1	0.34
Ayudante de Reparto	135	5	140	47.78
Chofer de Reparto	34	0	34	11.60
Asistente de Distribución	4	0	4	1.37
Otros	7	0	7	2.39
TOTAL	286	7	293	100



La cantidad de colaboradores que se han retirado o cesado de sus funciones viene representada en el siguiente cuadro:

Tabla 3. *Colaboradores retirados o cesados*

Rotación de personal de Cusco durante el año 2018												
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Salidas Voluntarias	12	15	10	08	07	05	10	08	06	05	05	16
Total	107											

3.5 Muestra

Según la población que se determinó en la tabla 2, que hace un total de 293 colaboradores, entre administrativos, operarios de almacén, gestores de venta, gestores de venta palanca, gestores de venta stills, gestores de autoventa, mercaderistas, supervisores de venta, supervisor de venta stills, ayudantes de reparto, choferes de reparto y asistente de distribución; se pudo establecer una muestra mediante la siguiente fórmula que considera su nivel de confianza del 95% con un margen de error de 5%.

Para determinar la muestra para la presente investigación se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{1-\alpha}^2 \times p \times q}{N - 1 \times e^2 + Z_{1-\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{293 \times 1.96^2 \times .5 \times .5}{293 \times .05^2 + 1.96^2 \times .5 \times .5}$$

$$n = 166$$

Donde:

$Z_{1-\alpha}$: 1.96 (Nivel de Confianza = 95%)

p : .5 o 50% área bajo la curva

q : .5 o 50% comp. bajo la curva



e: .05 o 5% de error muestral

N: 193

n: 166 número de muestra

Por lo que se aplicó las encuestas a 166 colaboradores de la empresa.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

A fin de recolectar los datos se utilizaron los siguientes test: Escala de habilidades sociales de Gismero, a demás de la Escala de clima social laboral de Moos, con sus fichas técnicas mostradas en los siguientes puntos:

3.6.1 Escala de habilidades sociales realizada por Gismero

Nombre: Escala de Habilidades Sociales - EHS

Autora: Gismero Gonzales, Elena

Adaptación: Ruiz Alva, César de la Universidad César Vallejo de Trujillo

Duración: Variable, aproximadamente de 10 hasta 15 minutos

Administración: Individual o colectiva

Tipificación: Baremos nacionales de población general, así como para varones y mujeres/ jóvenes y adultos.

Significación: Evaluación de la aserción y las habilidades sociales

3.6.2 Escala de clima social laboral de Moos

Nombre original: The social climate scales: Family, work, correctional institutions and classroom environment scales

Nombre: Escala de clima social laboral (WES de Moos)

Autores: R.H. Moos, B.S. Moos y E.J. Trickett

Adaptación: TEA Ediciones, Fernández – Ballesteros, R. y Sierra. B.
Universidad Autónoma de Madrid



Significación: Se trata de cuatro escalas independientes que evalúan las características socio ambientales y las relaciones laborales.

Duración: Variable, con un aproximados de 20 minutos para el llenado.

Aplicación: Orientada para adolescentes y adultos

Tipificación: Posee baremos para cada una de las escalas elaboradas

3.7 Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez.

El instrumento tiene de EHS tiene validez, ya que el constructo que expresan sus elementos aglomerados, a través de la significación del confirmación medida por el instrumento, y los paralelos cálculos de correlacionales utilizados para verifican la divergente y validez convergente. La muestra establecida para dicho análisis fue de 770 adultos y 1015 jóvenes. Encontrándose que todos los índices exceden los factores hallados en el análisis factorial de los elementos, según Gismero (por ejemplo, 0,75 entre los adultos y 0,71 entre los jóvenes en el factor IV).

EL instrumento de WES de Moos tiene validez ya se usó una muestra para la fundamentación que existen en correlación que se hizo en 1045 colaboradores de diferentes empresas.

Confiabilidad.

La escala EHS desarrollada por Gismero presenta una consistencia interna alta expresada en el coeficiente de confiabilidad $\alpha = 0,88$, el cual es tomado como superior, pues pretende que el 88% de varianza en los totales se debe a lo que los ítems tienen en relación

El instrumento de WES de Moos muestra un coeficiente de confiabilidad $\alpha = 0,90$, evidenciando una consistencia interna alta que da a entender que un 90% de la



varianza de los totales se generaría a lo que los ítems tienen en relación, de discriminación conjunta.

3.8 Plan de Análisis de Datos

El plan de análisis de datos se realizará después de la recogida de la información, donde se vaciarán los datos usando el programa de Microsoft Excel, y luego se procesó los datos obtenidos mediante el programa estadístico para la investigación en Ciencias Sociales SPSS (V. 25).

Para la descripción de los resultados se utilizará la estadística descriptiva a través de tablas de frecuencias y porcentajes mediante el programa de cálculo estadístico Minitab 19.



Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos

Se muestra en la tabla 5 los resultados del primer objetivo específico: Determinar la relación entre la auto expresión en situaciones sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Tabla 4. *Autoexpresión en situaciones sociales y clima social laboral.*

Nivel de auto expresión en situaciones sociales	Nivel de clima social laboral							
	Promedio		Tiende a bueno		Bueno		Excelente	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	1	0.6	2	1.2	7	4.22	29	17.47
Medio	0	0	0	0	9	5.42	29	17.47
Bajo	1	0.6	2	1.2	24	14.46	51	30.72
Déficit	0	0	1	0.6	3	1.81	7	4.22
Total	2	1.2	5	3	43	25.9	116	69.9
Estadístico	Valor/Coeficiente				p - valor			
Chi - cuadrado	6.688				0.67			
Rho de Spearman	0.122				0.119			

Los mencionados resultados muestran la distribución de datos entre auto expresión en situaciones sociales y clima social laboral en la población. Se puede observar que los colaboradores con niveles altos de auto expresión en situaciones sociales muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (17.47%). De la misma forma, los colaboradores con niveles medios de la dimensión muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (17.47%). A su vez, los colaboradores con niveles bajos de la dimensión muestran mayormente niveles excelentes (30.72%) y buenos (14.46%)



de clima social laboral. Por último, los colaboradores con niveles en déficit de la dimensión muestran en su mayoría niveles excelentes de clima social laboral (4.22%).

Con respecto a la relación de la dimensión auto expresión en situaciones sociales y clima social laboral, se realizó la prueba de hipótesis con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (H_0): No existe la relación entre la auto expresión en situaciones sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020. Se aplicó una prueba Rho de Spearman para verificar relación, resultando un coeficiente de correlación de 0.122 y un p-valor de 0.119, mayor al nivel de significancia establecido. En este entender, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se afirma que no existe relación entre la auto expresión en situaciones sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Siguiente, se muestra la tabla 6 con los resultados del segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Tabla 5. *Defensa de los propios derechos como consumidor y clima social laboral.*

Nivel de defensa de los propios derechos como consumidor	Nivel de clima social laboral							
	Promedio		Tiende a bueno		Bueno		Excelente	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sobredimensión	0	0	0	0	0	0	1	0.6
Alto	2	1.2	2	1.2	15	9.04	61	36.75
Medio	0	0	1	0.6	12	7.23	24	14.46
Bajo	0	0	2	1.2	16	9.64	28	16.87
Déficit	0	0	0	0	0	0	2	1.2
Total	2	1.2	5	3.0	43	25.9	116	69.9
Estadístico	Valor/Coeficiente				p - valor			
Chi - cuadrado	8.482				0.746			
Rho de Spearman	0.125				0.108			



La tabla 6 muestran la conformación de la data entre defensa de los propios derechos como consumidor y clima social laboral en la población. Se puede observar que los colaboradores con niveles de sobredimensión de defensa de los propios derechos como consumidor muestran únicamente niveles excelentes de clima social laboral (0.6%). También que los colaboradores con niveles altos de defensa de los propios derechos como consumidor muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (36.75%). Así mismo, los colaboradores con niveles medios de defensa de los propios derechos como consumidor muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (14.46%). A su vez, los colaboradores con niveles bajos de defensa de los propios derechos como consumidor muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (16.87%). Por último, aquellos colaboradores con niveles en déficit de defensa de los propios derechos como consumidor muestran solamente niveles excelentes de clima social laboral (1.2%).

Para verificar la relación entre la dimensión defensa de los propios derechos como consumidor y clima social laboral, se realizó una prueba de hipótesis estableciendo un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (H_0): No existe la relación entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020. Se aplicó una prueba Rho de Spearman para verificar relación, resultando un coeficiente de correlación de 0.125 y un p-valor de 0.108, mayor al nivel de significancia establecido. Por los mencionado, se acepta la hipótesis nula (H_0), rechazándose la hipótesis alterna de relación entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.



Siguiendo, se muestra la tabla 7 con los resultados del tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la expresión de enfado o disconformidad y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Tabla 6. *Expresión de enfado o disconformidad y clima social laboral.*

Nivel de expresión de enfado o disconformidad	Nivel de clima social laboral								
	Promedio		Tiende a bueno		Bueno		Excelente		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Sobredimensión	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.6	
Alto	1	0.6	0	0.0	5	3.0	17	10.2	
Medio	0	0.0	0	0.0	8	4.8	27	16.3	
Bajo	1	0.6	4	2.4	24	14.5	64	38.6	
Déficit	0	0.0	1	0.6	6	3.6	7	4.2	
Total	2	1.2	5	3.0	43	25.9	116	69.9	
Estadístico		Valor/Coeficiente				p - valor			
Chi - cuadrado		8.931				0.709			
Rho de Spearman		0.154*				0.048			

Los resultados en la tabla 7 presentan la distribución de datos entre expresión de enfado o disconformidad y clima social laboral en la población. Se puede observar que existe sólo un colaborador con nivel de sobredimensión en la dimensión expresión de enfado o disconformidad y que a su vez muestra niveles excelentes de clima social laboral (0.6%). También se ve que los colaboradores con niveles altos de la dimensión muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (10.2%). Así mismo, los colaboradores con niveles medios en esta dimensión muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (16.3%). A su vez, los colaboradores con niveles bajos de la dimensión muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (38.6%). Por último, aquellos colaboradores con niveles en déficit de la dimensión muestran mayormente niveles buenos (3.6%) y excelentes (4.2%) de clima social laboral.

Para verificar la relación entre la dimensión expresión de enfado o disconformidad y clima social laboral, se realizó una prueba de hipótesis estableciendo un nivel de



significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (H_0): No existe la relación entre la expresión de enfado o disconformidad y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020. Se aplicó una prueba Rho de Spearman para verificar relación, resultando un coeficiente de correlación de 0.154 (correlación muy baja) y un p-valor de 0.048, menor al nivel de significancia establecido. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que existe relación entre la expresión de enfado o disconformidad y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

La tabla 8 con los resultados del cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre el decir no y cortar interacciones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Tabla 7. *Decir no y cortar interacciones y clima social laboral.*

Nivel de decir no y cortar interacciones	Nivel de clima social laboral								
	Promedio		Tiende a bueno		Bueno		Excelente		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Alto	1	0.6	1	0.6	3	1.8	27	16.3	
Medio	0	0.0	0	0.0	3	1.8	22	13.3	
Bajo	1	0.6	1	0.6	35	21.1	60	36.1	
Déficit	0	0.0	3	1.8	2	1.2	7	4.2	
Total	2	1.2	5	3.0	43	25.9	116	69.9	
Estadístico		Valor/Coeficiente				p - valor			
Chi - cuadrado		35.504				0.0			
Rho de Spearman		0.211*				0.006			

Los resultados de la tabla 8 muestran la distribución de datos entre el decir no y cortar interacciones y el clima social laboral en la población. Se puede observar que los colaboradores con niveles altos de la dimensión muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (16.3%). Así mismo, los colaboradores con niveles medios en esta dimensión muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (13.3%). A



su vez, los colaboradores con niveles bajos de la dimensión muestran mayormente niveles excelentes (36.1%) seguidos de buenos (21.1%) en clima social laboral. Por último, aquellos colaboradores con niveles en déficit de la dimensión muestran mayormente niveles buenos (4.2%) de clima social laboral.

Para verificar la relación entre la dimensión decir no y cortar interacciones y clima social laboral, se realizó una prueba de hipótesis estableciendo un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (H_0): No existe la relación entre el decir no y cortar interacciones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020. Se aplicó una prueba Rho de Spearman para verificar relación, resultando un coeficiente de correlación de 0.211* (correlación baja) y un p-valor de 0.006, menor al nivel de significancia establecido. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que existe relación entre el decir no y cortar interacciones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

La tabla 8 con los resultados del quinto objetivo específico: Determinar la relación entre el hacer peticiones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.



Tabla 8. *Hacer peticiones y clima social laboral.*

Nivel de hacer peticiones	Nivel de clima social laboral							
	Promedio		Tiende a bueno		Bueno		Excelente	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Sobredimensión	0	0.0	0	0.0	3	1.8	3	1.8
Alto	0	0.0	1	0.6	19	11.4	69	41.6
Medio	1	0.6	0	0.0	9	5.4	14	8.4
Bajo	1	0.6	4	2.4	12	7.2	27	16.3
Déficit	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.8
Total	2	1.2	5	3.0	43	25.9	116	69.9
Estadístico			Valor/Coeficiente			p - valor		
Chi - cuadrado			17.292			0.139		
Rho de Spearman			0.099			0.203		

Los resultados de la tabla 9 muestran la distribución de datos entre el hacer peticiones y el clima social laboral en la población. Se observa que los colaboradores con niveles en sobredimensión de hacer peticiones muestran niveles buenos (1.8%) y excelentes (1.8%) de clima social laboral. Se puede observar que los colaboradores con niveles altos de la dimensión muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (41.6%). Así mismo, los colaboradores con niveles medios en esta dimensión muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (8.4%). A su vez, los colaboradores con niveles bajos de la dimensión muestran mayormente niveles excelentes en clima social laboral (16.3%). Por último, aquellos colaboradores con niveles en déficit de la dimensión muestran solo niveles buenos de clima social laboral (1.8%).

Para verificar la relación entre la dimensión hacer peticiones y clima social laboral, se realizó una prueba de hipótesis estableciendo un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (H_0): No existe la relación entre el hacer peticiones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020. Se aplicó una prueba Rho de Spearman para verificar relación, resultando un coeficiente de correlación de 0.099 y un



p-valor de 0.203, mayor al nivel de significancia establecido. Además, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se afirma que no existe relación entre el hacer peticiones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

La tabla 10 con los resultados del sexto objetivo específico: Determinar la relación entre el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Tabla 9. *Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y clima social laboral.*

Nivel de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Nivel de clima social laboral								
	Promedio		Tiende a bueno		Bueno		Excelente		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Sobredimensión	0	0.0	0	0.0	1	0.6	2	1.2	
Alto	0	0.0	2	1.2	16	9.6	52	31.3	
Medio	2	1.2	0	0.0	10	6.0	25	15.1	
Bajo	0	0.0	3	1.8	14	8.4	33	19.9	
Déficit	0	0.0	0	0.0	2	1.2	4	2.4	
Total	2	1.2	5	3.0	43	25.9	116	69.9	
Estadístico		Valor/Coeficiente				p - valor			
Chi - cuadrado		10.735				0.552			
Rho de Spearman		0.192*				0.013			

La tabla 10 muestran la distribución de datos entre el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima social laboral en la población. Se observa que los colaboradores con niveles en sobredimensión de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto muestran niveles buenos (0.6%) y excelentes (1.2%) de clima social laboral. Se puede observar que los colaboradores con niveles altos de la dimensión muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (31.3%). Así mismo, los colaboradores con niveles medios en esta dimensión muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (15.1%). A su vez, los colaboradores con niveles bajos de la dimensión muestran mayormente niveles excelentes en clima social laboral (19.9%).



Por último, aquellos colaboradores con niveles en déficit de la dimensión muestran mayormente niveles buenos de clima social laboral (2.4%).

Para verificar la relación entre la dimensión iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y clima social laboral, se realizó una prueba de hipótesis estableciendo un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (H_0): No existe la relación entre el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020. Se aplicó una prueba Rho de Spearman para verificar relación, resultando un coeficiente de correlación de 0.192 (correlación muy baja) y un p-valor de 0.013, menor al nivel de significancia establecido. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que existe relación entre el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

4.2 Resultado respecto al objetivo general

La tabla 4 muestra los resultados del objetivo general que busca determinar la relación entre las habilidades sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.



Tabla 10. *Habilidades sociales y clima social laboral.*

Nivel de habilidades sociales	Nivel de clima social laboral							
	Promedio		Tiende a bueno		Bueno		Excelente	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.8
Medio	0	0.0	1	0.6	1	0.6	22	13.3
Bajo	2	1.2	3	1.8	42	25.3	90	54.2
Déficit	0	0.0	1	0.6	0	0.0	1	0.6
Total	2	1.2	5	3.0	43	25.9	116	69.9
Estadístico	Valor/Coeficiente				p - valor			
Chi - cuadrado	24.932				0.003			
Rho de Spearman	0.323*				0.000			

Los resultados de la tabla 4 muestran la distribución de datos entre las habilidades sociales y el clima social laboral en la población. Se observa que los colaboradores con niveles altos de la variable muestran sólo niveles excelentes de clima social laboral (1.8%). Así mismo, los colaboradores con niveles medios en esta variable muestran mayormente niveles excelentes de clima social laboral (13.3%). A su vez, los colaboradores con niveles bajos de la variable muestran mayormente niveles buenos (25.3%) y excelentes (54.2%) en clima social laboral. Por último, aquellos colaboradores con niveles en déficit de la dimensión muestran niveles de tiende a bueno (0.6%) y bueno (0.6%) de clima social laboral.

Para verificar la relación entre las variables habilidades sociales y clima social laboral, se realizó una prueba de hipótesis con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (H_0): No existe la relación entre el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020. Se aplicó una prueba Rho de Spearman para verificar la relación, resultando un coeficiente de correlación de 0.323 (correlación baja) y un p-valor de 0.000, menor al nivel de significancia establecido. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se afirma que existe relación entre las



habilidades sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.



Capítulo 5

Discusión

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Se llegó a la conclusión de que existe relación entre las variables habilidades sociales y clima social laboral en los colaboradores de la distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020, relación que llegaría a ser baja positiva. Dicho resultado es acorde al obtenido a través del estadístico chi – cuadrado, el cual indica que si existe asociación entre dichas variables.

Según los antecedentes anteriormente mencionados, se consideró aplicar como variables a este estudio los factores que plantea Gismero (2010): expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, defensa de los propios derechos como consumidor, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y autoexpresión en situaciones sociales; a fin de determinar si existe relación de dichas variables con el clima social laboral en la distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020. Así mismo es necesario precisar que en el acápite 5.3 se realizará una comparación crítica de los resultados obtenidos con la literatura existente.

Por lo tanto, para describir los hallazgos obtenidos, se menciona a continuación la relación entre las dimensiones de la variable habilidades sociales y la variable clima social laboral en los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020, los resultados más relevantes indican que no existe



mayor relación entre la dimensión auto expresión en situaciones sociales y la variable clima social laboral en la población. Tampoco existe mayor relación entre la dimensión defensa de los propios derechos como consumidor y la variable clima social laboral. Tampoco existe relación entre la dimensión hacer peticiones y la variable clima social laboral en la población, este resultado es acorde al obtenido a través del estadístico chi – cuadrado, el cual indica que no existe asociación entre las variables.

En el caso de la relación entre la dimensión expresión de enfado o disconformidad y la variable clima social laboral, se verifico una relación muy baja entre ambas, la cual va en la misma línea con el resultado del estadístico chi – cuadrado que indica que no existe asociación entre las variables estudiadas. Con respecto a la relación entre la dimensión decir no y cortar interacciones y la variable clima social laboral, se verifico una relación baja entre estas variables, este resultado va en la misma línea con el resultado obtenido a través del estadístico chi – cuadrado, el cual indica que si existe asociación entre dichas variables. Por último, en cuanto a la relación entre la dimensión iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y la variable clima social laboral, se verifico una relación muy baja entre estas variables, este resultado va en la misma línea con el resultado obtenido a través del estadístico chi – cuadrado, el cual indica que si existe asociación entre dichas variables.

Se encontró también que los colaboradores de la distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020; muestran niveles buenos, seguido de niveles excelentes de la variable clima social laboral en gran parte de la población. Con respecto a la segunda variable de habilidades sociales, esta muestra niveles bajos en la gran mayoría de evaluados.

En cuanto a sus dimensiones, por ejemplo, los niveles de auto expresión en situaciones sociales son mayormente bajos para la mayor parte de la población. A su vez,



los niveles de expresión de enfado o disconformidad son mayormente bajos para un grupo mayor a la mitad de la población evaluada. Por otro lado, los niveles de decir no y cortar interacciones son en su mayoría bajos para un grupo mayor a la mitad de la población evaluada

Por último, los niveles de hacer peticiones son en su mayoría altos para más de la mitad de la población. Por otro lado, los niveles de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto son mayormente altos, seguidos de bajos para la mayoría de la población. Y a su vez, los niveles de defensa de los propios derechos como consumidor son en su mayoría altos en casi la mitad de la población.

5.2 Limitaciones del estudio

La primera limitación que se manifestó cuanto a la investigación tuvo que ver con las condiciones con las que se realizaron la encuesta. Ya que debido a los protocolos de bioseguridad no hubo forma de realizar una retroalimentación más personalizada acerca de las dudas que pudieran existir con los reactivos y la resolución del instrumento. Frente a esto se optó por revisar con minuciosidad el cuestionario confeccionado para prevenir posibles malentendidos con la población evaluada, incluyendo los cambios de la adaptación de los instrumentos, y su validez y confiabilidad.

Además que los resultados serán aplicados a la población actual, si se requiere de una investigación futura se deberán realizar nuevas aplicaciones de pruebas, no obstante, los resultados de la actual investigación sirven como predictores para resultados futuros.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

Respecto al antecedente de Pereira (2014), quién verificó la incidencia del clima laboral dentro del servicio al cliente en hospitales privados de Quetzaltenango, y que llegó a la conclusión de que el clima laboral incide en el servicio al cliente. También encontró que la calidad de servicio está de por medio entre los accionares que mejoran la calidad



de servicio y la dificultad de perderla o que sus malas referencias conforme a su sentir de inconformidad con la prestación del servicio hospitalario. El resultado de dicho antecedente considera a la variable clima laboral cómo un predictor del adecuado servicio al cliente. Comparando lo encontrado en el presente estudio, el cuál muestra que existe asociación entre las habilidades sociales y el clima social laboral, se podría especular que la baja asociación se debería a que el clima social laboral sólo afecta de forma significativa a las dimensiones: a) expresión de enfado o disconformidad, b) decir no y cortar interacciones, e c) iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Y a su vez no es causante de: a) auto expresión en situaciones sociales, b) defensa de los propios derechos como consumidor, y c) hacer peticiones. Este resultado sería similar al encontrado por Pereira. Por otra parte, la teoría (Morales et al., 2007) indica que la formación o manifestación de las habilidades sociales depende de los distintos procesos (individuales, grupales, macrosociales), en este sentido se podría pensar que el clima social laboral es otra dimensión distinta a la de estos procesos, pues si bien tiene que ver con el grupo de trabajo, guarda otras condiciones para llegar a influir significativamente sobre la autoexpresión, la defensa de los propios derechos, y el hacer peticiones.

En cuanto a Fuente (2011), quien describió la relación entre las habilidades sociales y la convivencia escolar, y llegó a la conclusión de que la población participante desarrolló habilidades sociales en el proceso de la convivencia escolar lo que lleva a determinar que las habilidades sociales se manifiestan y desarrollan según el ambiente y además de esto, influyen dentro del mismo. Comparando este resultado con la presente investigación que muestra que las habilidades sociales identificadas, muestran niveles bajos en la mayoría de la población, este resultado cobra sentido a la luz de que la mitad de las dimensiones de clima social laboral se manifiestan en niveles bajos y la otra mitad en niveles altos dentro de la población. Este resultado sería similar al de Fuente, y por lo



tanto, se podría entender que la convivencia así como el clima laboral tienen cierta carga sobre las habilidades sociales. Pues serían un factor motivacional para sostener ciertos aspectos de las habilidades sociales (Chiavenato, 2009).

Auz y Polonia (2014) determinaron la correlación entre las habilidades sociales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del banco, llegando a la conclusión de que la expresión de una emoción es un factor relevante en la colección laboral, ya que son importantes para desarrollar la salud laboral en una empresa u organización, y que esta a su vez sea saludable y positivo. De otra manera, los colaboradores tomarán una ventaja por encima positiva de las emociones que manifiesten y formarán parte importante en la organización y en las relaciones con otros colaboradores. Realizando una comparación, lo mencionado en esta investigación va en la misma línea con lo encontrado en los resultados del estudio en curso mostrando cierta similitud, sin embargo, debido a la baja relación entre clima social laboral y habilidades sociales habría que confirmar si efectivamente existe esta influencia entre uno sobre otro, por una parte, desde la presencia de otros factores que puedan influir sobre las habilidades sociales, o si el clima laboral influye sólo sobre ciertas habilidades sociales. Sin embargo, se puede comprender que debido a ciertos factores administrativos o el mismo clima laboral, el comportamiento de los trabajadores cambia subjetivamente (Likert, 1974).

Chávez y Godofredo (2018) describieron el nivel de habilidades sociales y autoconcepto en operarios de limpieza de dos instituciones privadas, encontraron que, según los factores demográficos de la población evaluada (sexo, edad, estado civil, etc.) la población tendría mayor o menor nivel de habilidades sociales. Lo hallado por el estudio en marcha indica que ciertas dimensiones de las habilidades sociales están tomadas como relación al grado de clima laboral de la organización, esta condición para ciertas dimensiones de la variable habilidades sociales podría deberse a los factores



considerados por Chávez y Godofredo (2018), aunque habría que considerar lo indicado por Tabera y Rodríguez (2010) quienes indican que cada organización muestra ambientes particulares con una propia personalidad. En general lo encontrado por Chávez y Godofredo es de cierta forma similar al estudio en curso, aunque se deberían considerar aquellos factores demográficos.

Alvarado (2017), determinó la relación entre clima social laboral y los valores individuales en trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I de la parte Metropolitana de Lima, llegando a la conclusión de que existe una relación entre el clima social laboral y los valores individuales de las trabajadoras sociales, aunque persista a un nivel intermedio. Con los resultados encontrados por el estudio en marcha y contrastando estos con los que menciona Alvarado (2017) se podría considerar que existe similitud con dicho estudio y que el clima laboral es una variable predictora de distintas características en el comportamiento organizacional del trabajador, sin embargo, se deberían realizar estudios posteriores para verificar si el clima laboral influye de tal forma. Así mismo, como indica (Brunet, 2011), si el clima laboral es mejorable pues variables como las habilidades sociales o los valores individuales también lo serían.

Por último, Flores (2018), determinó la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de las promotoras educativas, se concluyó de que las habilidades sociales tienen una relevancia significativa con los componentes del desempeño laboral, entre ellos cabe destacar el trabajo de enseñanza, la comunicación, la actividad social y de comunidad, y las peculiaridades propias de las promotoras, por las cuales se pueden concluir que mientras más habilidades sociales tengan los colaboradores mayor será su rol dentro del desempeño laboral en donde se encuentre laborando. Este antecedente indica que las variables relacionadas a la actividad laboral dentro de una organización mantienen factores múltiples, algunos relacionados estrechamente a las variables



psicológicas y otros a aquellas variables relacionadas con las condiciones de vida de cada trabajador (Brunet, 2011). Esto se comprueba con el resultado encontrado en la investigación en curso, la cual mostró que algunas dimensiones de habilidades sociales se encontraban relacionadas con el clima laboral y otras no, lo que indica cierta similitud con dicho antecedente, esto puede dar lugar a preguntarse si otras variables desconocidas pudieron afectar la inexistencia de asociación con algunas dimensiones (Brunet, 2011).

5.4 Implicancias del estudio

Lo encontrado en la data resultante y lo señalado por los antecedentes y la literatura previa, se indica que la relación entre el clima social laboral y las habilidades sociales se encuentran en un modelo de relaciones en el que intervienen más variables, como por ejemplo el sexo, cargo dentro de la empresa, tiempo de servicio, etc. Por lo que cabría esperar que estudios posteriores profundicen en estos aspectos. Por lo tanto, estos resultados servirán para que estudio un investigador que se interesen en estudios de clima laboral y sus implicaciones realicen posteriores estudios, esta vez con determinados factores asociados cómo por ejemplo sexo, edad, tiempo de trabajo, responsabilidad dentro de la empresa, etc.

A su vez, dichos resultados exigen a los encargados de recursos humanos a que se realicen programas para entrenar a la población en habilidades sociales, pues el nivel encontrado en esta variable resulto baja según los resultados del estudio.



Conclusiones

Primera: Se concluye que existe relación entre las habilidades sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Segunda: Se concluye que no existe relación entre la auto expresión en situaciones sociales y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Tercera: Se concluye que no existe la relación entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Cuarta: Se concluye que existe una relación entre la expresión de enfado o disconformidad y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Quinta: Se concluye que existe una relación entre el decir no y cortar interacciones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Sexta: Se concluye que no existe relación entre el hacer peticiones y el clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Séptima: Se concluye que existe una relación entre el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima social laboral de los colaboradores de una



distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco,
2020.



Sugerencias

Primera: Debido a la relación encontrada entre las habilidades sociales y el clima social laboral de los colaboradores. Se sugiere a los directivos de la empresa distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020; realizar intervenciones para mejorar las habilidades sociales de los trabajadores en su organización.

Segunda: Ya que no existe relación entre la auto expresión en situaciones sociales y el clima social laboral. Se recomienda a los directivos de la organización y a los investigadores interesados, verificar si la dimensión auto expresión en situaciones sociales se encuentra asociada a algunas variables internas de la empresa, como puesto de trabajo, sexo, o antigüedad en el puesto.

Tercera: Puesto que no existe relación entre la defensa de los propios derechos como consumidor y el clima social laboral. Se sugiere incentivar la defensa de los propios derechos como consumidor y de esta forma mejorar los niveles de habilidades sociales entre los trabajadores.

Cuarta: Debido a que existe una relación muy baja entre la expresión de enfado o disconformidad y el clima social laboral. Se sugiere a los investigadores en la línea de la psicología organizacional realizar estudios que consideren otras variables para entender mejor la relación encontrada. Además, también se sugiere a los directivos estudiar que parte de la población carece de habilidades sociales, esto con el fin de desarrollar programas focalizados.

Quinta: Puesto que existe una relación baja entre el decir no y cortar interacciones y el clima social laboral. Se sugiere a los investigadores con la línea de psicología



organizacional realizar estudios que consideren otras variables para entender mejor la relación encontrada.

Sexta: Ya que no existe relación entre el hacer peticiones y el clima social laboral. Se sugiere incentivar el hacer peticiones entre los colaboradores, y de esta forma mejorar las habilidades sociales en la población.

Séptima: Debido a que se encontró relación muy baja entre el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y el clima social laboral, se sugiere a los directivos de la empresa realizar programas para mejorar las interacciones con el sexo opuesto, y así las habilidades sociales en general.



Bibliografía

- Alvarado, J. (2017). *Clima social laboral y valores individuales en trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana*. Universidad César Vallejo.
- Álvarez, M., González, S., Jaramillo, M., Restrepo, N., Tabares, C., & Rendón, B. (2005). *Medición del clima organizacional en la Universidad Pontificia Bolivariana*.
- Argyle, M. y Kendon, A. (1967). *The experimental análisis of social performance. Advances in Experimental Social Psychology*.
- Auz, V. y Polonia, M. (2014). *Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui en el año 2013*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Bandura, A. (1982). *La teoría social del aprendizaje, implicaciones educativas*.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias*.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*.
- Caballo (2007), *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*.
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chávez y Godofredo (2018). *Habilidades sociales y autoconceito en operarios de limpieza de dos instituciones privadas*. Universidad San Agustín de Arequipa.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*.
- Escoda, E. (2013). *Habilidades sociales y de Comunicación del trabajo social*.
- Flores (2018). *Habilidades sociales y desempeño laboral de las promotoras educativas de San Juan de Lurigancho, 2016*. Universidad César Vallejo de Lima.



- Fuente (2011). *Habilidades sociales y convivencia social, experiencia de Escuela Rural Teresa García Huidobro, comuna San Bernardo Región Metropolitana*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano de Santiago de Chile.
- Gamarra, H. (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gan F., y Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales*.
- Gismero, E. (2010). *Escala de Habilidades Sociales*. (3° ed.).
- Goleman, D. & Cherniss, C. (2005). *Como seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*.
- Güell, M. & Muñoz, J. (2000). *Desconóctete a ti mismo. Programa de alfabetización emocional*.
- Hellriegel, D., Jackson, S., y Slocum, J. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio*.
- León, J. y Medina, S. (2002). *Psicología Social de la Salud. Fundamentos teóricos y metodológicos*.
- León, J. y Medina, S. (2002). *Psicología Social de la Salud. Fundamentos teóricos y metodológicos*.
- Ley N° 29783, Diario oficial el Peruano. Art. 36 y Art. 46, Lima, Perú, 20 de agosto del 2011.
- Likert, R. (1974). *Le gouvernement participatif de l'entreprise*.



- Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*.
- Moos, R. (2008). *A Social Climate Scale, Work Environment Scale Manual, Development, Applications, Research*.
- Morales, E. (2015). *Medición de clima organizacional en el Colegio Cambridge de Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar.
- Morales, F., Moya, C., Gavidia, E. y Cuadros, I. (2007). *Psicología social*.
- Palma, S. (2004) *Escala Clima Laboral CL- SPC Manual 1ra ed. Revista de Psicología Organizacional*.
- Peñañiel, E. & Serrano, C. (2010). *El proceso de la comunicación. En habilidades sociales*.
- Pereira, C. (2014). *Clima laboral y servicio al cliente (Estudio realizado en Hospitales Privados de la zona 9 de la Ciudad de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar.
- Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*.
- Robbins y Judge (2009). *Comportamiento organizacional*.
- Rotter, J. (1954). *Aprendizaje cognoscitivo social*.
- Sánchez, C. (2012). *La mente es maravillosa ¿Qué son las habilidades sociales? Curiosidades: la mente es maravillosa. Salamanca y alrededores*.
- Tabera, V., y Rodríguez, M. (2010). *Intervención con familias y atención a menores*.
- Valverde, F. (2014). *Síndrome de burnout y clima social laboral en el personal de una empresa de transportes y servicios múltiples de la ciudad de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Wiesenfeld, E. (1994). *La psicología ambiental en el contexto de la comunidad*.
- Yubisay (2013), *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial de la Universidad de Zulia*.



Apéndice



B. Instrumento de Recolección de datos

CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO

WES

INSTRUCCIONES

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

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

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

1. El trabajo es realmente estimulante.
2. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.
3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.
4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.
5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.
6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.
7. Las cosas están a veces bastante desorganizadas.
8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.
9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.
10. A veces hace demasiado calor en el trabajo.
11. No existe mucho espíritu de grupo.
12. El ambiente es bastante impersonal.
13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.
14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.
15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia
16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.
17. Las actividades están bien planificadas.
18. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.
19. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.
20. La iluminación es muy buena.
21. Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo.
22. La gente se ocupa personalmente por los demás



23. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.
24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.
25. Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.
26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).
27. Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.
28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.
29. Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.
30. El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente. La gente parece estar orgullosa de la organización.
31. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.
32. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.
33. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.
34. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico.
35. Aquí nadie trabaja duramente.
36. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.
37. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.
38. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.
39. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.
40. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.
41. En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.
42. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.
43. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surgen problemas.
44. Aquí es importante realizar mucho trabajo.
45. No se meten "prisas" para cumplir las tareas.
46. Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.
47. Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.
48. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.
49. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.
50. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.
51. A menudo los empleados comen juntos a mediodía:
52. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo:
53. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes:
54. Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego":
55. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.
56. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.
57. Los jefes están siempre controlando al personal y lo supervisan muy estrechamente.
58. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.
59. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.
60. En general, aquí se trabaja con entusiasmo.
61. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.
62. Los jefes esperan demasiado de los empleados.
63. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.



64. Los empleados trabajan muy intensamente.
65. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.
66. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.
67. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.
68. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.
69. A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.
70. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.
71. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.
72. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.
73. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.
74. El personal parece ser muy poco eficiente.
75. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.
76. Las normas y los criterios cambian constantemente.
77. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.
78. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.
79. El mobiliario está normalmente bien colocado.
80. De ordinario, el trabajo es muy interesante.
81. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.
82. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.
83. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.
84. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.
85. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias.
86. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.
87. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.
88. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.
89. Los locales están siempre bien ventilados.



COMPRUEBE SI HA CONTESTADO A TODAS LAS FRASES

HOJA DE RESPUESTAS WES

NOMBRES:

EDAD: **Sexo (M) (F)** **GRADO INST:**

Nº HERMANOS: **LUGAR QUE OCUPA:** **EST.CIVIL:**

LUGAR DE PROCEDENCIA:



ÍTEMS										SUB ESCALAS	PD	PB
1	11	21	31	41	51	61	71	81		IM		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
2	12	22	32	42	52	62	72	82		CO		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
3	13	23	33	43	53	63	73	83		AP		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
4	14	24	34	44	54	64	74	84		AU		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
5	15	25	35	45	55	65	75	85		OR		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
6	16	26	36	46	56	66	76	86		PR		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
7	17	27	37	47	57	67	77	87		CL		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
8	18	28	38	48	58	68	78	88		CN		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
9	19	29	39	49	59	69	79	89		IN		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
10	20	30	40	50	60	70	80	90		CF		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			





CLAVES DE LA ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

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:

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

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

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

4 = 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.

PREGUNTAS	CLAVE
1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido	4 3 2 1
2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc.	4 3 2 1
3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	1 2 3 4
4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	4 3 2 1
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO"	4 3 2 1
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que dejé prestado.	4 3 2 1
7. Si en un restaurante no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	1 2 3 4
8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	4 3 2 1
9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	4 3 2 1
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	4 3 2 1
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería	4 3 2 1
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	4 3 2 1
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	4 3 2 1
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	4 3 2 1



15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	4 3 2 1
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto	1 2 3 4
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	4 3 2 1
18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	1 2 3 4
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	4 3 2 1
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas a tener que pasar por entrevistas personales.	4 3 2 1
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento o comprar algo.	4 3 2 1
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	4 3 2 1
23. Nunca se cómo "cortar" a un amigo que habla mucho	4 3 2 1
24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una personas, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	4 3 2 1
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	1 2 3 4
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	4 3 2 1
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	4 3 2 1
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	4 3 2 1
29. Me cuesta expresar mi opinión en grupos (clase, reunión, trabajo, etc.)	4 3 2 1
30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	4 3 2 1
31. Me cuesta mucho expresar mi agresividad o enfado hacia el otro sexo, aunque tenga motivos justificados	4 3 2 1
32. Muchas veces prefiero ceder, callarme o "quitarme de en medio" para evitar problemas con otras personas.	4 3 2 1
33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	4 3 2 1
TOTAL	



C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación tiene como objetivo: Determinar la relación entre el tipo de habilidades sociales predominante y el nivel de clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco – 2020. Este estudio permitirá comprender ampliamente este aspecto importante para la salud mental de la población evaluada. Por tal motivo solicitamos su participación, la misma que será voluntaria.

Consentimiento:

Yo: _____ (iniciales nombres y apellidos)

He leído la hoja de información que se me ha entregado,
He podido hacer preguntas sobre el estudio,
He recibido suficiente información sobre el estudio,
He hablado con el señor Jhoseph Benazir Luna Ciprian (cel. 992 616 901) y con el señor Mario Jesús Contreras Franco (cel. 967050003)

Comprendo que mi participación es voluntaria,
Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que esto repercuta en mis labores

Por esto, manifiesto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Cusco, ____ de _____ del 2020

Firma del participante: _____

DNI: _____



A. Resultados descriptivos de las variables y dimensiones

A continuación, se muestran los resultados descriptivos de la variable habilidades sociales en la población de colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

⊕ Tabla 11. Nivel de habilidades sociales y sus dimensiones en la población.

Nivel	Habilidades sociales		D1		D2		D3		D4		D5		D6	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sobredimensión	0	0	0	0	1	0.6	1	0.6	0	0	6	3.6	3	1.8
Nivel alto	3	1.8	39	23.5	80	48.2	23	13.9	32	19.3	89	53.6	70	42.2
Nivel medio	24	14.5	38	22.9	37	22.3	35	21.1	25	15.1	24	14.5	37	22.3
Nivel bajo	137	82.5	78	47	46	27.7	93	56	97	58.4	44	26.5	50	30.1
Deficitario	2	1.2	11	6.6	2	1.2	14	8.4	12	7.2	3	1.8	6	3.6

Los resultados descriptivos para la variable habilidades sociales y sus dimensiones indican que la mayoría de colaboradores de la empresa muestran niveles bajos en esta variable (82.5%), así mismo para las dimensiones autoexpresión en situaciones sociales (D1=47%), expresión de enfado o disconformidad (D3=56%), y decir no y cortar interacciones (D4=58.4%). Para el caso de la dimensión defensa de los propios derechos como consumidor la mayoría califica en un nivel alto (D2=48.2%), lo mismo en la dimensión hacer peticiones (D5=53.6%), y la dimensión iniciar interacciones positivas con el sexo



A continuación, se muestran los resultados descriptivos de la variable clima social laboral en la población de colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la Ciudad del Cusco, 2020.

Tabla 12. Nivel de clima social laboral y sus dimensiones en la población.

Nivel	Clima social laboral		Relaciones		Autorrealización		Estabilidad/cambio	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Excelente	116	69.9	15	9	36	21.7	153	92.2
Bueno	43	25.9	108	65.1	116	69.9	13	7.8
Tiende a bueno	5	3	43	25.9	14	8.4	0	0
Promedio	2	1.2	0	0	0	0	0	0

Los resultados descriptivos para la variable clima social laboral y sus dimensiones indican que la mayoría de colaboradores de la empresa muestran niveles excelentes en esta variable (69.9%). Para la dimensión relaciones muestra niveles mayormente buenos (65.1%), lo mismo para la dimensión autorrealización (69.9%); por último, para la dimensión estabilidad/cambio muestra niveles en su mayoría excelentes (92.2%).