



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Habilidades Sociales y Clima Organizacional de los Trabajadores del
Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima - Centro, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Salvador De la Cruz, Rocio Lourdes (ORCID: 0000-0003-2598-7430)

ASESOR:

Mg. Cardenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre Fedelicia por ser mi ejemplo y guía en esta vida, quien me enseñó que con perseverancia, esfuerzo y fe. Se cumple todas las metas, sueños y objetivos en esta vida.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su apoyo constante e incondicional en el logro de mis objetivos.

A los maestros de la Universidad quienes supieron instruirme y guiarme para la culminación del presente trabajo de investigación.

A mis amigos y compañeros de trabajo por su apoyo y participación en este trabajo de Investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Gráficos y Figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	25
3.2. Variables y Operacionalización	26
3.3. Población.....	27
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	28
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de Análisis de Datos.....	31
3.7. Aspectos Éticos	31
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. CONCLUSIONES.....	64
VII. RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS	68
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación del instrumento.....	30
Tabla 2 Prueba de Fiabilidad, Variable de Habilidades Sociales.....	31
Tabla 3 Prueba de Fiabilidad, Variable Clima Organizacional.....	31
Tabla 4 Distribución de Frecuencia Variable Habilidades Sociales	33
Tabla 5 Distribución de Frecuencia Variable Clima Organizacional	34
Tabla 6 Distribución de Frecuencia Habilidades Sociales Comunicativas.....	35
Tabla 7 Distribución de Frecuencia Habilidades Sociales avanzadas	36
Tabla 8 Distribución de Frecuencia Habilidades Relacionadas con los Sentimientos.....	37
Tabla 9 Distribución de Frecuencia Habilidades alternativas a la agresión.....	38
Tabla 10 Distribución de Frecuencia Habilidades Sociales frente al estrés.....	39
Tabla 11 Distribución de Frecuencia Habilidades Sociales de planificación.....	40
Tabla 12 Distribución de Frecuencia Dimensión estructura de la organización...	41
Tabla 13 Distribución de Frecuencia Dimensión Sueldos y Salarios... ..	42
Tabla 14 Distribución de Frecuencia Dimensión Autonomía del servidor... ..	43
Tabla 15 Distribución de Frecuencia Dimensión Motivación	44
Tabla 16 Distribución de Frecuencia Dimensión apoyo al servidor	45
Tabla 17 Tabla Cruzada-Habilidades Sociales Clima Organizacional	46
Tabla 18 Tabla Cruzada- Habilidades Sociales Comunicativas *Clima Organizacional	47
Tabla 19 Tabla Cruzada- Habilidades Sociales Avanzadas *Clima Organizacional	48
Tabla 20 Tabla Cruzada- Habilidades Sociales Relacionadas con los Sentimientos *Clima Organizacional	49

Tabla 21 Tabla Cruzada- Habilidades Sociales Alternativas a la Agresión *Clima Organizacional.....	50
Tabla 22 Tabla Cruzada- Habilidades Sociales Frente al Estrés *Clima Organizacional.....	51
Tabla 23 Tabla Cruzada- Habilidades Sociales de Planificación *Clima Organizacional.....	52
Tabla 24 Prueba de Normalidad – Shapiro-Wilk.....	53
Tabla 25 Prueba de Correlación entre Habilidades Sociales y Clima Organizacional.....	54
Tabla 26 Prueba de Hipótesis específica 1.....	54
Tabla 27 Prueba de Hipótesis específica 2.....	55
Tabla 28 Prueba de Hipótesis específica 3.....	55
Tabla 29 Prueba de Hipótesis específica 4.....	56
Tabla 30 Prueba de Hipótesis específica 5.....	56
Tabla 31 Prueba de Hipótesis específica 6.....	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

FIGURA 1 Variable Habilidades Sociales.....	33
FIGURA 2 Variable Clima Organizacional.....	34
FIGURA 3 Dimensión Habilidades Sociales Comunicativas.....	35
FIGURA 4 Dimensión Habilidades Sociales Avanzadas	36
FIGURA 5 Dimensión Habilidades Relacionadas con los Sentimientos.....	37
FIGURA 6 Dimensión Habilidades alternativas a la Agresión	38
FIGURA 7 Dimensión Habilidades Sociales frente al estrés	39
FIGURA 8 Dimensión Habilidades Sociales de Planificación	40
FIGURA 9 Dimensión estructura de la organización	41
FIGURA 10 Dimensión sueldos y salarios.....	42
FIGURA 11 Dimensión autonomía del servidor.....	43
FIGURA 12 Dimensión motivación.....	43
FIGURA 13 Dimensión apoyo al servidor.....	45
FIGURA 14 Tabla Cruzada de Habilidades Sociales y Clima organizacional.....	46
FIGURA 15 Tabla Cruzada de Habilidades Comunicativas y Clima Organizacional.....	47
FIGURA 16 Tabla Cruzada de Habilidades Sociales Avanzadas y Clima Organizacional	48
FIGURA 17 Tabla Cruzada de Habilidades Relacionadas con los sentimientos Y Clima Organizacional.....	49
FIGURA 18 Tabla Cruzada de Habilidades Alternativas a la Agresión y Clima Organizacional	50
FIGURA 19 Tabla Cruzada de Diagrama de Habilidades Sociales Frente al estrés Y Clima Organizacional.....	51
FIGURA 20 Diagrama de Barras Agrupadas de Habilidades Sociales De Planificación y Clima Organizacional	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las habilidades sociales y el clima institucional de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, 2020.

La investigación fue cuantitativa de tipo descriptivo de diseño correlacional se consideraron 2 variables: Habilidades Sociales y Clima Organizacional en la primera variable se consideraron 6 dimensiones y en la segunda variable se consideraron 5 dimensiones.

La muestra de estudio fueron 35 trabajadores del centro de salud, se aplicó 01 test que contaba de 43 ítems, para ambas variables. La información fue procesada y analizada a través de Microsoft Excel y el programa estadístico spss.

De los resultados, se obtuvo una fiabilidad @ de Cronbach de 0,885 para habilidades sociales y 0,879 para clima organizacional. Se concluyó que los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro que el 40% tiene un bajo desarrollo de habilidades sociales. El 31.4% de los trabajadores considera que existe un deficiente clima organizacional en el centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima Centro.

De las recomendaciones sería necesaria la implementación de un Plan de desarrollo de Habilidades Sociales, así como un plan de sobre el manejo del estrés. Para los trabajadores de centro de salud Enrique Montenegro.

Socializar el resultado del presente trabajo de investigación a los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro DIRIS Lima- Centro. Para su análisis y toma de decisiones para la mejora de sus habilidades sociales y el clima organizacional.

Palabras claves: Habilidades sociales, Clima Organizacional.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship existing between social skills and the institutional climate of workers at the DIRIS Lima-Centro Health Center.

The research was quantitative of a descriptive type of correlational design, 2 variables were considered: Social Skills and Organizational Climate in the first variable, 6 dimensions were considered and in the second variable, 5 dimensions were considered.

The study sample consisted of 35 health center workers, 01 test that had 43 items was applied for both variables. The information was processed and analyzed through Microsoft Excel and the statistical program spss. From the results, a Cronbach @ reliability of .885 was obtained for social skills and .879 for organizational climate. It was concluded that the workers of the Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro Health Center that 40% have a low development of social skills. 31.4% of the workers consider that there is a deficient organizational climate in the Enrique Montenegro DIRIS Lima Centro Health Center.

From the recommendations, it would be necessary to implement a Social Skills development plan, as well as a plan of about stress management. For Health Center Workers. Socialize the result of this research work to the Workers of the health center Enrique Montenegro DIRIS Lima-Center. For your analysis and decision making for the improvement of your Social skills and the organizational climate.

Keywords: Social skills, organizational climate.

I. INTRODUCCIÓN

La situación a nivel nacional y mundial, se observa situaciones conflictivas que repercuten en el ámbito laboral tal, así como en los trabajadores es muy importante saber manejar las habilidades sociales para el buen desempeño de sus labores, así mismo esto repercutirá en el clima institucional de las instituciones y empresas.

Sucedió en la ciudad de Chanchamayo en el Hospital Regional de ESSALUD, noticia según diario la Republica 01 de Julio del 2020, se realizó un hecho bochornoso al Medico Neumólogo Julio Cesar Demarini Caro fue agredido por parte de familiares de un paciente fallecido por Covid-19 en ese hospital, la agresión fue tal que tuvo que intervenir la policía de la localidad.

El médico en mención fue agredido con jalones, patadas y realizaron hasta lanzamiento de piedras al nosocomio. La agresión la inició la hija de la fallecida con empujones y jalones, luego le propino una cachetada al Galeno quien trato de ocultarse en el nosocomio, sin embargo, fue alcanzado por los familiares, denunciando que el hospital no contaba con oxígeno para atender a pacientes. El hospital de ESSALUD saco un comunicado rechazando el mal accionar de los familiares de la fallecida, Dada la coyuntura de la Emergencia Sanitaria y el déficit de personal para la atención de los casos de Covid-19 comunicaron el rechazo de los actos de violencia en contra del Médico.

Varios trabajadores de la salud en India han sido atacados mientras luchan por evitar que el Virus del Covid-19 continúe propagándose, informo la BBC en un artículo periodístico del 03 de abril del 2020, refiere que estos trabajadores han sido escupidos y expulsados de sus hogares debido a que están muy expuestos por el trabajo que desempeñan. India ha informado más de 2,300 casos de pacientes infectados y al menos 50 personas han fallecido por Covid-19 en esta pandemia, en un video se observa a un grupo de personas arrojando piedras, a dos médicos que se encontraban con su EPP, en la ciudad de INDORE. El personal médico acudió a esa localidad para examinar a una mujer sospechosa que está enferma de Covid-19, entonces fueron atacadas por la población. A pesar de las agresiones la Medico Zakira Sayed, expreso, no me disuadirán de cumplir con mi deber, estábamos en nuestra ronda habitual para detectar casos sospechosos dijo a la BBC, nunca pensábamos que nos atacarían, nunca había visto escenas como esa. Fue aterrador de alguna manera manifestó, así mismo

dijo estamos trabajando para conseguir información sobre una persona que entro en contacto con un paciente Covid-19, estábamos hablando con la persona cuando los residentes se agitaron y nos atacaron. El Dr. ANAND RAI que fue parte del grupo de trabajo, manifestó nada puede justificar el ataque contra el equipo médico, pero sucedió en un área dominada por musulmanes donde hay una desconfianza generalizada contra el gobierno.

En un artículo de ANDINA del 06 de marzo del 2020, se precisa que es muy importante para desarrollar un ambiente agradable en los centros educativo y así como un hogar armonioso dentro de las familias, es básico para obtener un mejor cumplimiento de las labores académicas de los estudiantes, lo cual evitaría la deserción escolar refirió el Prof. Jesús Herrero, responsable de la coordinación en el Perú de los Colegios Fe y Alegría. Manifestó a ANDINA Noticias, expreso que el clima organizacional se manifiesta en un entorno de trabajo comfortable, sociable, acogedor, esto motiva a los profesores hacer bien su trabajo y tendrán como repercusión en el alumno una educación responsable en el estudiante, el cual hará que se sienta bien en su institución educativa para lograr un clima organizacional adecuado, es necesario contar con directores que ejerzan un liderazgo, incentiven una agradable convivir entre todos (familia ,profesores, empleados y estudiantes),esto traerá como resultado la capacidad de educar personar con capacidad de aportar al desarrollo de la colectividad y de nuestra nación. Es de suma importancia obtener un lugar acogedor en el cual el alumno en etapa pre-escolar pueda estudiar, pero, especialmente desarrollarse como ciudadano. Este lugar debería ser agradable y entretenido especialmente en caso de infantes que acuden desde su primer día al centro educativo, dijo.

Los CDC, publicaron en No ah Shaw del 03 de Setiembre del 2020,una guía para promover la capacitación en resolución de conflictos durante la pandemia de COVID-19.,El CDC ,emitieron hace poco una recomendación donde indica que los empleados no discutir con los clientes, que no cumplan con los protocolos seguros del Covid-19,esta recomendación fue indicada, luego de los violentos incidentes ocurridos en USA, entré los trabajadores y clientes, compañeros de trabajo, donde los empleados que tratan que se cumplan los protocolos de bioseguridad. La nueva recomendación dela C.D.C, se publicó con el fin de disminuir la violencia en los lugares de trabajo de USA. Especialmente en los comercios, servicios y otros; Con esta recomendación de la C.D.C., recomiendan

acciones para que los empleados eviten posible violencia en el trabajo, dando recomendaciones a los empleados sobre qué hacer y qué no hacer para evitar la violencia en el trabajo, estas incluyen permanecer al tanto de situaciones que se vuelven violentas, mientras se apoya a los clientes y compañeros de trabajo., recomiendan a los empleados asistir a capacitaciones que se den para abordar esta situación, así mismo se recomienda no discutir con los clientes que nos siguen el protocolo de bioseguridad, se debe capacitar al personal en resolución de conflictos, éstos deberían ser tanto para los empleados como a los dueños. El CDC recomienda que los trabajadores reciban capacitaciones sobre cómo identificar y responder de manera adecuada a situaciones potencialmente violentas.

La importancia de cómo podemos observar es necesario manejar correctamente las habilidades sociales en todas las situaciones, éstas se manifiestan en situaciones interpersonales están ligadas directamente con las habilidades blandas, como Conductas adecuadas.

El presente estudio tiene la importancia de demostrar que un clima organizacional bueno será un grato lugar para el usuario externo e interno. Donde laboran se pueden crear situaciones de conflicto donde deben aprender a manejar estas situaciones. Echando mano de sus habilidades sociales para poder manejar estas situaciones complejas que se pueden presentar.

El objetivo general del presente estudio es determinar la Relación existente entre las habilidades sociales y el Clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, 2020.

Los objetivos específicos es determinar la relación que existe entre: las habilidades sociales comunicativas y el Clima Organizacional; las habilidades sociales avanzadas y el Clima organizacional; habilidades sociales relacionadas con los sentimientos y el Clima organizacional; habilidades alternativas a la agresión y el Clima organizacional; habilidades sociales frente al estrés y clima organizacional; por último habilidades sociales de la planificación y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro,2020.

La hipótesis general es ¿Existe relación entre las habilidades sociales y el Clima Organizacional de los Trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima -Centro, 2020?

Las hipótesis específicas, las cuales son:

-Existe relación entre las habilidades sociales comunicativas y el clima organizacional de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, 2020.

-Existe relación entre las habilidades sociales avanzadas y el clima organizacional de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, 2020.

-Existe relación entre las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos y el clima organizacional de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, 2020

-Existe relación entre las habilidades sociales alternativas a la agresión y el clima organizacional de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, 2020

-Existe relación entre las habilidades sociales frente al estrés y el clima organizacional de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, 2020

-Existe relación entre las habilidades sociales de planificación y el clima organizacional de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, 2020

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan los estudios previos a nivel nacional. Tenemos a Ortega Sernaque, Ivin Maira, Perú. En su tesis sobre las habilidades sociales, cuya investigación tuvo por finalidad establecer el nivel de habilidades sociales que tenían los educadores de la institución, el estudio fue de tipo cuantitativo, el diseño fue descriptivo no experimental, de corte transversal. La muestra de estudio fueron los profesionales que venían laborando en el año 2018, en la Institución, siendo un total 51 personas de ambos sexos. La técnica empleada fue de observación no estructurada donde se aplicaron el análisis y la observación del comportamiento de los profesionales que laboraban en el centro educativo de Ancón, en el 2018, el instrumento utilizado se llamó: Test de evaluación de las habilidades sociales, revisado por José Anicama en el año 2011, pero a la vez fue adaptado por Irvin Ortega Sernaque, los principales hallazgos fueron los siguientes: El resultado estableció tres niveles de colaboración de las contribuciones definición de prioridad, donde el nivel alto representaba el porcentaje más alto respecto a los otros, así mismo la diferencia es de 45% entre el porcentaje más bajo y el más alto, también se aprecia un valor considerable en el nivel moderado, sin embargo, se da una baja prevalencia en relación a la totalidad de 51 entrevistados los cuales representaban el 10% de la muestra poblacional, 28 que representaba el 55% manifiesta un elevado nivel de habilidades sociales, 18% que representaba al 35% del grupo de estudio un grado intermedio de habilidades sociales y 05 que representa el 10% grupo de estudio bajo nivel de habilidades sociales. En resumen: Los resultados obtenidos mostraban que existe un nivel alto de desarrollo de habilidades sociales de los educadores del centro educativo.

Zúñiga Valera Adriana, en el año 2017, en su estudio sobre las habilidades sociales, la técnica que usó en la investigación fue la encuesta. Para cuantificar las variables de habilidades sociales se utilizó un formulario con 20 preguntas, nivel de serie de Likert, con cinco opciones de respuesta: Nunca, Rara vez, A veces, A menudo, Siempre. Las habilidades sociales se evaluaron a través de los siguientes aspectos: comunicación, asertividad, autoestima, toma de decisiones. Este método fue sacado del libro de habilidades sociales, los cuales los escritores fueron Uribe R; Escalante M; Arévalo M; Cortez E; Velásquez W. este método al

principio tenía 42 preguntas, luego fue cambiado, adecuado y aprobado para una mejor comprensión estableciéndose solo 20 preguntas, considerando que las preguntas que se establecieron 5 de cada pregunta las cuales correspondían a una dimensión, estableciendo estas habilidades en escalas de bajo, medio y alto. La herramienta de medición se aprobó mediante juicio de expertos participando para ello tres docentes especialistas. Se les dio una síntesis del estudio, están consideraban 3 ítems de medición para cada interrogante. Mg. Anabel R. Aguayo C., Mg. María Teresa Ruiz., Mg. Nelly Azabach Azpil cueta. El método recibió la calificación juicio de expertos: 1= Valido, 0= Invalido, P= valor de prueba binomial. Sin embargo, la totalidad de las opciones dieron un resultado inferior a 0,05. De igual manera se realizó la prueba de confiabilidad; a través de 30 estudiantes de primer año de estudios secundarios con iguales particularidades se realizó una encuesta, con el objetivo de comprobar la consistencia conceptual y de interpretación de cada una de los ítems. Teniendo una confiabilidad apropiada cuando el resultado está cerca de 1 y es mayor que 0.5, por lo tanto, la veracidad del método usado en el test de habilidades sociales es admisible, teniendo el valorde 0, 738; Conclusión: del estudio de los 60 entrevistados sobre el estado de habilidades sociales que tienen los adolescentes. Se determinó como conclusión que 58% de adolescentes tenían un alto nivel en habilidades sociales, No tenían dificultades en sus relaciones interpersonales a divergencia del 35% que indicaba un nivel medio en habilidades sociales, resultando así determinados conflictos en cuanto a sus relaciones interpersonales y el 7% manifestó que al poseer habilidades sociales bajas esto quiere decir que todavía no han culminado de desarrollarlas. Así mismo el 55 % de adolescentes tienen un nivel medio en las habilidades sociales de comunicación; el 48,40% posee habilidades sociales de nivel mediano en la escala de asertividad; el 45 %; tiene un mediano nivel en la escala de tomar decisiones y un 40 %, tiene mediano nivel en la escala de autoestima. Así mismo se observó que el 30 % de adolescentes en la escala de comunicación y toma de decisión tienen un alto nivel; en comparación en la escala de autoestima y asertividad resulto que tenían un nivel medio de 38% y 31.60 % respectivamente. Se llegó a concluir que en su mayoría los adolescentes poseen un alto grado de habilidades sociales, el cual le faculta al adolescente obtener un vínculo eficaz con su entorno, posibilitándole alcanzar su metas y objetivo. No obstante, no se debe dejar de considerar a los adolescentes con

resultado de escala media baja ya que estos podrían asumir conductas violentas, autoestima baja, dificultando para conseguir sus metas y conducta. Los adolescentes mayormente tienen habilidades sociales de nivel medio, así como en la escala de comunicación, de asertividad; toma de decisiones y en la escala de autoestima.

Acuña Baldeon, Marlith Samanta, Cesar Riveros, Félix Elmer en el año 2019, en la ciudad de Chilca-Perú. En su trabajo sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, cuyo objetivo general de estudio fue establecer el nexo real presente entre Clima Organizacional y satisfacción laboral. La población de estudio fue de 120 colaboradores del colegio (considerándose profesores y trabajadores administrativos). El método de estudio fue cuantitativo, descriptivo correlacional. Concluyendo el estudio en lo siguiente: El 58% percibió de los colaboradores precisaron que existía un buen clima organizacional, él 39% precisos que el clima de trabajo es promedio y solo el 3% percibió un mal clima organizacional, en cuanto a la satisfacción laboral se precisó que el 53% se sentía satisfecho, él 44% regular satisfacción, y solo el 3% manifestó su insatisfacción.

En los estudios a nivel internacional, se detalla los siguientes investigadores, Aidee María Ahumada Estrada y Claudia Patricia Orozco Ocampo, Barranquilla – Colombia, en el año 2019, realizaron una tesis sobre habilidades sociales, el cual fue su Objetivo general: verificar el impacto del programa participación en Habilidades Sociales para reforzar la convivencia estudiantil.

Este estudio fue de un enfoque cuantitativo tipo descriptivo-cuasi experimental, que investigo a través del acopio de información, precisar el impacto del programa participación en Habilidades Sociales; Población y Muestra Se seleccionó para el estudio 60 participantes escolares la muestra tuvo la siguiente conformación en dos grupos:

El Grupo experimental: con 29 participantes escolares. A estos se les aplico el programa de adiestramiento en Habilidades Sociales. El segundo (Grupo de control): con 31 participantes escolares, estos no tuvieron el adiestramiento en habilidades sociales. El método utilizado tenía 38 ítems, cada cual con un rango tipo Likert de cuatro opciones de respuesta (Nunca, casi nunca, a veces, y siempre). En la Investigación de los resultados se empleó método estadístico

SPSS, versión 25.0.

Asimismo, el estudio de covarianza como método de estudios de la información resultante, al mismo tiempo se llevó a cabo un examen de varianzas (ANOVA) de cada variable luego de la prueba. El efecto de la investigación en relación a la empatía, el grupo control tuvo como resultado Post test una media de 16.97, y el grupo experimental obtuvo una media de 36.97. La diversidad de las medias en las evaluaciones luego de los test es de 20 a favor del grupo experimental. La calificación t es 23,59 valoración superior al $p < 0.001$. Se pudo determinar las diferencias existentes en relación a la empatía entre los estudiantes que intervinieron en el programa y aquellos que no intervinieron. El resultado post test de la resolución de conflictos, el grupo control obtuvo una media luego de estudiar los promedios en ambos grupos, se concluyó que la diferencia de medias es de 27.57 en virtud del grupo experimental. En cuanto a la variable asertividad el grupo experimental post evaluación del test tuvo a su favor una diferencia de medias de 21.59 en relación al grupo control y una t de 16.53 superior a $p < ,001$.

Ochoa Sánchez, Christian Eduardo, en Ambato-Ecuador - año 2017, en su tesis de Rasgos de personalidad y habilidades sociales, fue su objetivo general establecer la relación entre los rasgos de personalidad y las habilidades sociales. Fue un estudio cuantitativo correlacional transversal, la muestra fue 51 personas que integraban la subcultura Otaku., el método que se empleó fue el cuestionario de habilidades sociales de Goldstein. el autor manifestó que el Alfa de Cronbach (@) total obtuvo un alto grado de confiabilidad @=0.9244. El cuestionario consta de 50 preguntas que se respondieron a través de respuesta escalas de tipo Likert, de 1= nunca a total 5 =siempre. El resultado obtenido fue primeras habilidades sociales 52.9%; habilidades sociales avanzadas 15.7%; habilidades relacionadas con los sentimientos 7.8%; habilidades alternativas a la agresión 11.8%, habilidades para hacer frente al estrés 2.0%; habilidades de planificación 9.8%.

Arenas Oscar, en el año 2017, en Venezuela, realizó un estudio sobre clima organizacional, cuyo objetivo general era estudiar la relación del clima organizacional y rendimiento profesional de los educadores. La muestra de estudio fueron 30 profesores, el estudio fue cuantitativo de carácter descriptivo, él estuvo concluyó en lo siguiente el 50% de los participantes precisaron que no se promueve la cooperación en el trabajo, el 22.2 no preciso y solo el 27.8%

manifestó que sí. En relación al direccionamiento de participativo el 44.4% contestó negativamente, el 33.3% no precisaron y el 22.2% contestó positivamente. En cuanto a la escala de comunicación con Dirección el 55.6% refirió mala comunicación, el 16.7% refirió buena comunicación y el 27.8% no precisaron. Así mismo en relación a la comunicación asertiva, el 55.6% refirieron que hay mala comunicación. Y el 22.2% refirieron tener mala comunicación y así mismo 22.2% no precisaron. El 61.1% precisó que sus jefes inmediatos no reconocían sus aciertos de trabajo, el 22.2% no precisaron.

El 16.7% que si sentían que reconocían sus aciertos de trabajo. El 55.6% refirieron que son muy responsables en su trabajo, el 33.3% no precisaron y el 11.1% no cumplían sus responsabilidades.

TEORÍAS.

Teorías relacionadas Habilidades Sociales.

En el rendimiento profesional de los trabajadores de salud es muy importante lograr desarrollar las habilidades sociales, ya que estas ayudan en el desarrollo de las funciones diarias tanto el usuario externo, así como el usuario interno. Los trabajadores se desenvuelven muchas veces en situaciones extremas debido a la naturaleza de sus funciones, para lo cual deben muchas veces aplicar sus habilidades sociales en sus labores de trabajo cotidianas. Estas habilidades deberían ser eficaces, aunque hay situaciones en las cuales es difícil manejar, ya que encontramos trabajadores que no son capaces de manejar situaciones extremas debido a que no desarrollaron sus habilidades sociales como debieron desarrollarlas. El buen desarrollo de estas, les ayudaría a enfrentar situaciones que se dan en el desarrollo de sus labores cotidianas como personal de salud. Por Habilidades Sociales, se consideran las acciones que influyen en las relaciones de las personas, estas acciones les permitirán manifestar su opinión y sustentar su criterio de forma correcta y con el respeto que corresponde. Estas se clasifican:

Habilidades sociales Básicas: como saber escuchar, dar inicio a una conversación, poder continuar con la conversación, preguntar, manifestar sentimientos, mostrarse, denegar solicitudes, recibir críticas, etc. Así también las Habilidades sociales avanzadas se consideran: el solicitar ayuda, elogiar, seguir

recomendaciones, cooperar, especialmente persuadir a los otros, etc.

Las Habilidades sociales, se han considerado como formas de promoción de la salud de diferentes localidades de América Latina conforme manifestó la OMS Y OPS, en varias regiones se desarrolló el método Goldstein y Glick, estas se dividen en tres clases (social, mental y dominio sentimientos). Las Habilidades sociales se manifiestan en la conducción del ser humano a lo largo de su vida, las cuales tendrán un afecto en sus relaciones personales, dónde expresaran su opinión, afectos, juicio, apreciación a través de una forma correcta y con respeto, éstas habilidades pueden tener influencias de la familia, amistades y centro de labores. Hay diferentes conceptos en relación a las habilidades sociales, casi todas llegan a la conclusión en su definición que son: capacidades obtenidas para que el individuo consiga relacionarse en su hábitat de forma positiva. En este estudio las habilidades sociales se distribuyen en capacidad de: comunicar, lo cual se puede comunicar un mensaje, escrito o de forma verbal, el cual debería ser claro, concreto pueda difundir, por lo tanto, este no debería tener intermediarios para llegar a comunicar correctamente lo que se desea transmitir, el saber comunicarse es muy importante para poder conectarse correctamente. Pues estas se dan desde el nacimiento, que podrían ser a través de un reconocimiento y manifestación de algún sentimiento. La comunicación puede ser asertiva, en lo cual el individuo manifiesta su sentimiento, idea, crítica, concepto de manera clara, certera, correcta sin afectar a ninguna persona con sus expresiones, preservando postura y realizando que se ejecute. La comunicación agresiva, son las más belicosas, ya que se manifiestan de forma belicosas, prepotentes, y por último la comunicación pasiva. Son ingeniosas y con mayor influencia en el entorno, dando la oportunidad que el grupo decida por ellos mismos sin abogar por sus ideas ni facultades. Ser asertivo significa afianzar, lo cual se puede considerar a ser asertivo como aseveración del carácter, como un individuo seguro de lo desea obtener y, alcanzando en sí mismo una confianza extrema, un amor propio, una personalidad infalible y capaz. La autoestima: es el reflejo de lo que se muestra de uno mismo, teniendo como base nuestros pensamientos, emociones, restricciones, deficiencias, capacidades y de más particularidades que durante nuestras vidas se asocian y acogemos como personas.

Cabrera en el 2013, manifestó que la base para el crecimiento y estudio de habilidades sociales se dieron en los años sesenta y setenta, para el desarrollo de habilidades Sociales según caballo en 2008, hicieron un gran aporte con sus trabajos, que aportaron técnicas en los cambios de las conductas con escaso desarrollo. Cabrera, preciso sobre la Conducta asertiva, se debería considerar como una habilidad social, el precisa el ser asertivo como la forma adecuada de dirigirse a las personas. Mientras que wolpe se concentró en las manifestaciones de molestia y enfado, estas manifestaciones no favorecen a mantener una buena relación.

Goldstein en el año 1980, colaboro con la clasificación estructurada y bien limitada: habilidades sociales: iniciales, desarrolladas, que se relacionan con los sentimientos, alternativas a las agresiones, cómo enfrentamos el estrés y la planificación.

Habilidades sociales iniciales: empezar, seguir y continuar una conversación, agradecer, interrogar, presentar a los demás y así mismo.

Habilidades sociales avanzadas: solicitar apoyo, mantener compañía, indicar y seguir directrices, debatir y persuadir a los demás.

Habilidades sociales para manejar los sentimientos: entender las emociones de demás y las emociones propias, manejar el enojo de los demás, manifestar sentimientos, afrontar el temor, reconocerse por lo hecho.

Habilidades alternativas a la agresión: solicitar autorización, saber distribuir, asistir a los demás, concertar, moderarse, abogar por sus derechos, responder a los amedrentamientos, obviar conflictos con los compañeros y no lidiar.

Habilidades para el manejo del estrés: manifestar y saber contestar ante un descontento, manifestar deportividad luego del juego, apoyar a un compañero, sobrellevar el pundonor, responder al convencimiento y a la derrota, sobrellevar contradicciones o incriminación, alistarse para una conversación difícil, coacción imposición de los demás.

Habilidades de planificación: asumir determinaciones, explicar los motivos del problema, proponerse un objetivo, dilucidar sobre las propias cualidades, reunir información, priorizar los problemas, decidir, centralizarse en los contratiempos.

Como se adquieren las Habilidades.

Según Cabrera en su estudio del 2013, refiere que el desarrollo de las habilidades sociales es importante entender cómo se obtienen, acrecientan y se acaban las conductas sociales, así poder precisar cuándo ocurrió.

Estos autores precisan que el desarrollo de habilidades sociales se inicia como resultado de varios procesos fundamentales de formación. Entre los que sobresalen: aumento positivo de las habilidades, el modelado o estudio de observación, la retroalimentación y el crecimiento de la perspectiva mental en relación a situaciones. En la relación social, éstas no solo se consiguen nuevas habilidades, así también pueden desaparecer, lo que llevaría a tener comportamientos sociales poco ingeniosos según preciso Fernández en 1999, el hizo una relación de circunstancias que podrían aclarar la conducta social inadecuada. Éstas fueron divididas en:

Falta de Crecimiento de comportamientos habilidosos:

El comportamiento básico no se ha desarrollado en la conducta de la persona, ya sea porque no las desarrollo o las desarrollo inadecuadamente. La persona está bajo aislamiento social, esto podría verse mermado por su carencia de práctica.

Cualidades Particulares:

El Individuo puede no importarle iniciar o mantener relaciones sociales.

La persona puede no poder distinguir correctamente las situaciones en las que una reacción positiva podría ser precisa.

El sujeto puede no estar seguro de sus facultades o cree que no tiene derecho apropiadamente.

El individuo tiene ansiedad relacionada a las relaciones sociales que obstruyen o impiden su proceder.

Dominio del ambiente:

La persona le asusta las probables repercusiones de su habilidoso actuar.

Hay situaciones que impiden que la persona pueda expresarse correctamente o a veces lo sancionan si se manifiesta.

Existe una carencia de motivación para comportarse adecuadamente en circunstancias precisas.

Admitir que las habilidades sociales son cultivadas involucra que, así como se

aprende también podría ser corregido. El pilar en el aprendizaje de habilidades sociales es que las personas aprendan habilidades sociales básicas para un mejor desarrollo de las relaciones personales.

Dimensiones.

Cabrera en el año 2013, en su tesis manifiesta a Dewerick quien precisa que para crecimiento de las habilidades sociales se debe considerar lo siguiente:

Dimensión Ambiental, en el ambiente en el cual nace y se desarrolla el individuo, tendrá poder en su facultad de como relacionarse con la sociedad de dos formas: dejando que el aprenda habilidades básicas para una excelente conexión y según la ocasión para renovar lo instruido. En esta dimensión, se puede estudiar los siguientes contextos:

Contexto Familiar: La familia es donde desde la infancia estudia los patrones básicos de conducta a razón de nuestros progenitores, parientes y demás integrantes de la familia.

Contexto Escolar: es el segundo lugar donde se socializa, en la escuela los niños y luego jóvenes, pueden practicar conductas interpersonales y de interacción con patrones básicos con los educadores y estudiantes.

Contexto Social. Se busca ser aceptado en la sociedad y se quiere mantener su Particular

Dimensión Personal:

Factor mental: El intelecto y las capacidades forman parte importante en la obtención de habilidades sociales, No solo en relación al desarrollo cerebral, a su vez en cuanto a su desarrollo psicológico como la razón, la proyección y la solución de problemas.

Factor afectivo: se refiere a la facultad que se haya obtenido en el desarrollo de cómo manifestar sus afectos y sentimientos, como el empleo de estos en situaciones de riesgos. Hay colectividades en las cuales los hombres no se les permiten desarrollar sus sentimientos ni sus manifestaciones.

Factor Conductual: aquí se precisa características precisas sobre la relación de las personas tales como: empatía, simpatía y apertura.

Funciones Habilidades Sociales: Saber los conceptos de las habilidades sociales, permite entender sus fines, la relación en sociedad es el pilar y el fin de mayor

observación, en donde observamos la importancia.

Monjas en el año 1993, preciso las tareas que cumplen:

Enseñanza de correspondencia: la correlación con los semejantes es importante la correspondencia entre lo que se da y recibe.

Aceptar roles: se aprende a aceptar la función que nos corresponde realizar como la empatía, etc.

Dominio de situaciones: Estas se dan en la situación del que dirige como del que sigue indicaciones.

Conducta de colaboración: La relación en el grupo debe incentivar a la formación de cooperación, espíritu de cuerpo, establecer normas, manifestar lo que se piensa, etc.

Soporte Psicológico: facilita la manifestación de sentimientos, sostén, soporte, unión, etc.

En síntesis, se podría concluir que sus funciones se manifiestan en:

- Educación para la interrelación.
- Conductas dirigidas por características que facilitan la interrelación.
- Dominio personal.

Elementos:

Según Cabrera en el 2013, preciso que para estudiar el concepto de la conducta de la habilidad social se debería usar la visión molar molecular que se utiliza en la sociología. Las condiciones molares son clases de habilidad generales tal, así como la protección de atribuciones, destrezas sociales o la competencia de desenvolverse con eficacia en las entrevistas de trabajo. Se afirma que cada una de las destrezas adquiridas dependerá de la categoría y de la estructura de la pluralidad de sus integrantes moleculares de reacción, cómo la conexión visual, el tono de la fonación, o la actitud. Esta perspectiva bidimensional, hace que se origine un desbarajuste en el instante de valorar sus componentes de las habilidades sociales. Ciertos investigadores piensan que ciertos componentes más importantes que otros, y precisan su investigación por separado, así como otros centran su investigación en ambos componentes.

Cabello en el 2008, planteo siguientes componentes: Empezar y sostener diálogos, saber expresarse ante la concurrencia, manifestación de amabilidad, cariño, apego.

Abogacía de las facultades individuales: Solicitar ayuda, negar solicitudes, realizar halagos, recibir halagos. Manifestar los puntos de vista personales, así también las discrepancias, manifestación justificada de disgusto, enojo, mortificación, pedir disculpas o aceptar desconocimiento, solicitud de cambio en la actitud del otro, hacer frente a los juicios de los otros.

Formas de Contestar: Hay variedad de respuestas conductuales básicas, referidas por Caballo en el año 2008, estas son aseverativas como comportamiento objetivo, belicoso, indulgente. Como puntos extremos de interrelación.

Belicoso., Es una forma de interrelación que la autodefensa solo de la persona y su manifestación de pensamientos, sensaciones y pareceres de manera indecorosa, inadecuada, que podría llegar a reprimir a los demás. La persona llega a ser desmesurada para tomar ventaja. Manifiesta rudeza. Sus particularidades son: reclama constantemente, utilizando expresiones rimbombantes.

Realiza denuncias, impone su criterio, se expresa solo en base a órdenes. Comenta demasiado para no ser contradicho. Se sobrevalora, es egocentrista, su voz es dura, a menudo vocífera, su voz es imperturbable y dominante. Su mirada

no tiene expresión. Su posición es tiesa, provocadora, arrogante.

Pasiva: expresa la dificultad de manifestar decorosamente las emociones, ideas, y conceptos. El individuo con rasgos de acciones pasivas se expresa de manera pesimista, con excusas y falta de aptitud, se comporta con la ilusión que los compañeros acierten con su deseo. Su aspecto es de una persona indecisa. Su particularidad es: se excusa frecuentemente, da recados mediatos y se expresa evasivamente, No utiliza expresiones atinadas, No expresa lo que desea, es hablador no logra expresar concretamente sus pensamientos, no opina por temor o pudor, sé rebaja él solo, su tonalidad es endeble y trémula. Evade mirar a los ojos, se siente menoscabado, asustado, su actitud es derrotista.

Asertiva: Es el proceder correcto y fortificante que facilita al individuo comunicarse con libertad y así obtener, periódicamente, los fines planteados. Él individuo domina mejor su situación y se siente conforme consigo mismo, así como con el resto de personas. Radica saber solicitar, poder decir no, saber tratar y poder adaptarse para obtener lo que se desea, considerando el derecho de la persona, y manifestando sus ideas de manera concisa. Él ser asertivo también requiere cumplir y realizar ordenes, así como manifestar sus incomodidades y recibir de buena manera las observaciones de los otros. Entre sus cualidades tenemos. Él individuo asertivo se comporta de forma natural, presta atención, manifiesta lo que desea y sus afectos sin miedo; se expresa de manera objetiva, su trato es directo. Su voz es segura, empática, tranquila y con un tono apropiado. Mira directamente a los ojos, tiene una mirada sincera y expresiva, su aptitud es tranquila. Esto es lo que se debería lograr.

Componentes moleculares: es importante conocer cada uno de los componentes, según el planteamiento de caballo realizado en el año 2008, se detalla cada componente y sus dimensiones.

Elementos No Verbales; la comunicación gestual, la aptitud, entré otros elementos nos comunican más que las propias expresiones, estás se consideran:

La Mirada: es la conexión visual, al que se le da mayor valor en la interrelaciones; se define la mirada como el de ver directamente a los ojos o la cara. Los sujetos que ven directamente al compañero son percibidos con agrado y sinceras, así mismo una exageración de esta conducta podría considerarse como una actitud desagradable, hostil y dominante –sumisión. Se debe tener en cuenta que la mirada se usa para añadir énfasis en nuestra comunicación.

La expresión del Rostro: La cara es la forma más directa de manifestación emocional. es un proceder social muy ingeniosa que necesita del equilibrio entre lo que se comunica verbalmente y se expresa en el rostro.

El gesto: se define como cualquier acción que se puede observar, y que da énfasis al mensaje a través del atractivo visual del sujeto que recibe el mensaje. A través de las extremidades superiores, manos y la cara podemos transmitir infinidad de gestos, que podrían percibirse como adecuados e inadecuados.

Según la instrucción del individuo.

La postura: El modo como nos sentamos, porte del cuerpo, las posturas nos facilitan expresar nuestras actitudes como emociones y la impresión que tiene el sujeto de él y su ambiente. tales como: Aptitud de cordialidad, afecto, desaprobación, así también imperante y miedo, sentimientos tales como el estar nervioso o romántico, presente al hablar, se utiliza al variar de motivo de conversación, así como el hacer hincapié, querer expresar o ceder el uso de la palabra.

La distancia/contacto directo: el nivel de acercamiento involucra grado de la interacción y se puede modificar en relación directa del ambiente social.

Según Cabrera en el 2013, preciso los elementos paralingüísticos son:

Tono de Voz: su objetivo es que la comunicación llegue al individuo en un tono adecuado, permitiendo que se obtenga el objetivo., mas así un tono de voz deficiente no se lograra que el mensaje sea recepcionado de forma correcta.

Al momento de comunicarse puede variar el tono de la voz si se pretende dar énfasis en determinadas expresiones

La Entonación: Facilita expresar afectos y sentimientos, Una misma palabra se decir con cólera, cariño, burla, etc. Muchas veces la entonación que se da a ciertas palabras en la conversación a veces es más importante que el mensaje.

La Elocuencia: Los cambios continuos en el habla pueden transmitir inseguridad, ausencia de claridad de pensamiento o falta de interés.

Tiempo de la Conversación: se debería lograr un intercambio de información exacto, entre ambos. No hablar en exceso o muy corto en relación al tiempo.

El Tema, puede variar y pueden tener diferentes objetivos, como por ejemplo intercambiar apreciaciones, expresar sentimientos, sostener o reflexionar. Sobré

las declaraciones personales, etc.

Adiestramiento en habilidades sociales:

Según Curran en el año 1985, definió el adiestramiento en habilidades sociales, como un propósito mediato, método aleccionador de tácticas y destreza entre las personas, con el propósito de mejorar sus capacidades individuales en situaciones sociales específicas. Él adiestramiento se sintetiza como una forma de intervenir a través de la labor que desempeña sobre el proceder con el fin de obtener habilidades interpersonales de mayor reconocimiento para las personas.

Las Etapa por Lange ,1978.

Los escritores plantean la realización de cuatro etapas: las cuales no siguen un orden y podrían habilitarse a razón de su condición y los medios del individuo.

Estas son:

Crecimiento del entorno de dogmas que considere una deferencia por los derechos propios individuales y del resto de personas.

Consideraciones entre las posturas afirmativas, no afirmativas y belicosas.

Reforma intelectual de la manera de razonar en determinadas situaciones.

Adiestramiento de las respuestas afirmativas en situaciones concretas.

La estructura según Caballo, 2008, plantea el avance de cuatro elementos como pilar de la conformación:

Entrenamiento de habilidades: radica en el aprendizaje y habilidad de comportamientos adecuados, con el objetivo adiciones a la relación del practicante.

Disminución de la angustia: generalmente este estado de angustia conlleva hacia estados problemáticos y estresante en el individuo solicitado, a que realice otras conductas en respuestas, se quiere precisar un recurso mediato a la situación angustiante.

Reorganización mental: es a través de esto que se trata de cambiar las creencias de las personas, esto en el sustento de la obtención de nuevos comportamientos que se consigan cambien su modo de pensar, convicciones, postura frente a los estados de enfrentamiento.

Adiestramiento en resolución de Problemas: según caballo -2008, manifiesta que otorga al usuario distinguir educadamente los valores de todos los contratiempos y estados notorios, esto es el pilar para que individuo consiga precisar el patrón

de réplica y la forma correcta de transmitirla.

Debo precisar que estos elementos no prosiguen orden exacto, además en cada paso de procedimiento se superponen unas a otras.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Habilidades Sociales: son respuestas apropiadas que desarrollo un individuo cualquiera en su trato con los participantes de la sociedad o grupo o en su familia, etc. Tiene la característica que estas habilidades se cultivan, estas no se heredan, ni mucho menos son congénitas. (Goldstein, 1980).

Asertividad: La asertividad se manifiesta cuando un individuo manifiesta una reacción de forma verbal, a través de las emociones, así como a través de su comportamiento de forma no conflictiva, se busca concretar criterios, expectativas y aptitudes que suman para resolver dificultades (Monjas,1999).

Comunicación: Es la cualidad que desarrolla el individuo durante su crecimiento personal, es la forma correcta de relacionarse con otros individuos con los cuales se relaciona, logrando darse a comprender y comprendiendo lo que los demás desean transmitir. (Monjas, 1999).

Autoestima: Es la cualidad de concebirse de forma oportuna y adecuada en medio de un contexto definido, a esto se agrega la capacidad de quererse a sí mismo para hacer frente los retos de la vida cotidiana y en las diferentes situaciones en el que el individuo se desenvuelve (Goldstein, 1980)

Toma de decisiones: Es la cualidad decidir por alguna opción, desechando otras opciones, oportunidades o elección de alguna alternativa que en determinados momentos eran necesaria asumir sean sociales, políticas o culturales. (Goldstein, 1980)

Teorías de Clima Organizacional

Las definiciones sobre clima organizacional y otros climas entre ellas podríamos precisar los siguientes tipos:

Clima Organizacional: Chiavenato (2000), preciso que el clima organizacional puede precisarse como peculiaridades o peculiaridades del entorno laboral que son las impresiones o experiencias por los miembros de la institución y que, además, tienen predominio directo en el comportamiento de los trabajadores.

Clima Organizativo: Es en relación en cuanto a la gestión en cómo se organiza y

como se cumplen estas, según la forma como se lidera esto influirá mucho la personalidad del grupo quienes la conforman. Así mismo son las características de sus determinadas funciones, materiales y desempeño dentro de la organización, se debe tener en cuenta la normatividad vigente para el desempeño de las mismas en la organización.

Clima Psicológico: es donde el individuo se manifiesta luego de observar su propia interpretación sobre la situación que está a su alrededor. puede ser de dos formas: Estructura objetiva el cual forma parte de lo que se puede observar dentro de la organización, y está sujeta a las características propias de las mismas como: conformación, característica, forma de liderazgo, condición laboral, actividades del trabajo en sí, resultados, y otros. Su conformación de objeto dependerá de las percepciones de los integrantes que conforman el grupo de trabajo.

Clima Social: se debe considerar los tipos de relación afectiva, de cómo estas se llevan a cabo y se producen en la labor cotidiana que se realiza dentro de la institución

Clima Emocional: se debe tener en cuenta la interacción de afectos, que se realiza cuando se desarrolla la labor de trabajo, los afectos, empatía, formas de comunicación, etc., entre los compañeros de trabajo.

Clima académico: Se refiere al grado de estudios y grados alcanzados de los integrantes del grupo de trabajo, que se debe reflejar en la labor que desempeñan que debería tener una relación directa en cuanto a la labor que realizan.

Bases Teóricas:

Teorías de Psicología: Dentro de las más representativas tenemos Stephen del año 2009 hace referencia a Maslow: esta teoría de las jerarquías de necesidades, manifestó que en el interior de cada persona existe jerarquías de necesidades:

Fisiológicas: que están consideradas hambre, sed, abrigo, sexo, entre otras.

Seguridad: se refiere al cuidado y protección del individuo en cuanto a posibles daños emocionales y físicos.

Sociales: se refiere al sentimiento de pertenecer al medio, ser aceptados y propios de las amistades que desarrollan.

Estima: se consideran a las relaciones de estimulación propias del individuo, cómo el amor propio, su autonomía, su ganancia individual, y otros factores como,

la estimulación de los otros, el nivel social alcanzado, él ser reconocido y la consideración de los otros.

De acuerdo a como se llega a la satisfacción propia del individuo de acuerdo a sus necesidades, éstas se vuelven dominantes.

La teoría se refiere a que el ser humano es una persona con deseos y su comportamiento es consecuencia del motivo, de sus necesidades en relación a las escalas, que pueden ser desde su requerimientos mínimos y requerimientos principales, dentro de las mínimas se pueden considerar su necesidad fisiológica, él sentirse seguro, y su necesidad social que pueden satisfacer en el exterior como su remuneración económica, compromisos laborales, etc.

Y sus necesidades principales se consideran su amor propio, su desarrollo personal, lo cual se lleva a cabo en su yo interior., estas necesidades serán diferentes en las personas, su yo interior, su manifestación es variada de acuerdo a la persona. La teoría de Maslow en relación al desarrollo personal hace mención al camino de existencia del individuo. Por lo cual se considera que, si un trabajador siente que logro sentirse realizado, este conseguirá sentirse también realizado como trabajador y como persona. A diferencia de otros que no se sientan realizados.

Tipos de Clima.

Según Likert en los años 1961 al 1972, leído en CISE en el año 2007, preciso que había cuatro tipos de clima en los cuales los dos primeros son climas cerrados o autoritarios y otros dos climas participativos o abiertos.

Clima Autoritario: se refería donde el gerente no confía en sus trabajadores, el clima que se puede sentir es de desconfianza, temor, las determinaciones y objetivos lo deciden el gerente sin participación del resto. Y se dedica a comunicar la decisión que tomo sin dar oportunidad a los trabajadores de manifestarse, creando muchas veces un ambiente de recelos, sanciones, y advertencias y no considera los estímulos, ni reconocimientos. Creando un ambiente hostil.

Clima Autoritario Benévolo: consideraba cuando el gerente actuaba indulgentemente con los trabajadores como si fuera su padre, el gerente asume las decisiones en pocas ocasiones delega funciones, pero estas no tienen mayor importancia en el desarrolla de la dirección de trabajo, aunque se reconoce al buen trabajador, sé premia su esfuerzo así también se castiga al mal trabajador

como forma de reconocimiento de acuerdo al trabajo realizado. En este clima el Gerente juega con el menester de los trabajadores, pero estos consideran que tienen un clima laboral estable y con buena base.

Método Consultivo: El gerente confía en sus trabajadores, él decide, pero tiene en cuenta las opiniones de los trabajadores según las jerarquías, donde se les permite tomar decisiones específicas, la comunicación es de arriba hacia abajo, los reconocimientos y sanciones son en pocas oportunidades.

Trata de que el control se realice de acuerdo a los niveles de mando, se crea un ambiente dinámico y dirección se rigen de acuerdo a los objetivos que se desean realizar.

Método Participativo: Las decisiones se toman en conjunto con los trabajadores, creándose un ambiente de franqueza entre los trabajadores por parte de gerencia la comunicación se da en un nivel igualitario de abajo hacia arriba y de arriba hacia abajo. Los trabajadores realizan su función motivados en relación a su participación en el desempeño de sus labores, esforzándose en mejorar las etapas para conseguir las metas y mejoras del rendimiento de grupo de trabajo, tiene sus raíces en un ambiente amical. Existiendo una estrecha relación de confianza y su función que desempeñan dentro de la estructura del centro de labores, el control se realiza de acuerdo a las jerarquías. Todos están en un mismo nivel laboral para alcanzar las metas como institución.

Teoría de Sonia Palma "Escala CL-SPC". Según la investigación de Palma llevada a cabo en el año 2004, diseña y elabora la Escala CL-SPC, para ello utiliza la metodología de Likert considerando 50 ítems que estudian la variable de clima organizacional, la cual la determina como: la apreciación del empleado en relación al ambiente laboral y su relación con aspectos vinculantes. Pone énfasis en las dimensiones del clima organizacional las cuales son particularidades que intervienen en la conducta de las personas y estas pueden ser cuantificadas. Según Palma son cinco los factores que deciden el clima organizacional:

Realización Personal o autorrealización: alude a la percepción del trabajador en relación a probabilidades que brinda el medio laboral para su crecimiento personal y laboral relacionado a la función que desempeña y con visión de futuro, de tal manera que pueda acceder al crecimiento y realización personal.

Involucramiento en el trabajo: se refiere al compromiso que tiene el trabajador sobre los principios de la organización y la identificación con la organización para lograr, cumplir con objetivos y metas programadas, el buen desempeño laboral permitirá ofrecer un excelente servicio.

Supervisión: se considera la percepción del trabajador sobre la función y supervisión de sus superiores en el centro laboral. La supervisión crea en muchos trabajadores sensación de tensión que ayudan a mejorar su labor.

Comunicación: hace referencia a la percepción del nivel de simplicidad, rapidez, claridad, congruencia, veracidad de la información relativa y adecuada en función a la organización interna. El desarrollo del rendimiento de la organización es eficiente, a raíz que la comunicación se realiza entre los colaboradores, no hay una baja producción laboral cuando se realiza una comunicación con los diferentes niveles de mando, ya que varios no mantienen una relación cercana con otras áreas o responsables.

Condiciones laborales: hace referencia a reconocer que la organización abastece de materiales económicos, psicosociales y bienes necesarios para ejecutar las labores, de tal manera que existe facilidad para su buen desempeño.

III. METODOLOGÍA

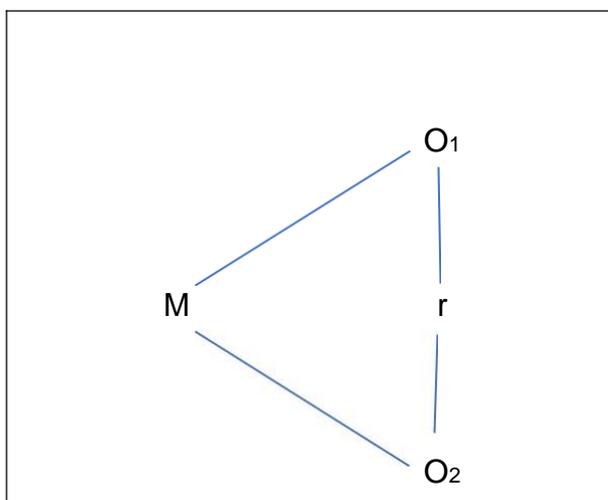
3.1. Diseño de investigación

En 2014, Hernández, Fernández y Baptista, consideró el diseño es un procedimiento o una táctica que se realiza para conseguir la información que se necesita en una investigación y debe contestar a la formulación del problema. En esta investigación se usó el diseño descriptivo correlacional, ya que se basa en orientación y guías para realizar el trabajo de investigación.

En las investigaciones descriptivas se buscará definir las cualidades, las particularidades y los rasgos del individuo, grupos, colectividades, proceso, objetivos o algún otro fenómeno que se sujeta a la investigación.

Es correlacional ya que asocia variables a través de un modelo previsible para un colectivo o población; este modelo de estudio tiene como fin entender la conexión o nivel de asociación real entre dos o más conceptos, niveles o variables en una muestra o contexto en particular.

El esquema será:



M: Es la muestra

O1: Es el dato que se obtiene de la variable de Habilidades Sociales.

O2: Es el dato que se obtiene de la variable Clima Organizacional

r: Es la relación entre ambas variables.

La investigación es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, no se manipulan variables, de corte transversal. El estudio se realiza en momento específico.

Es no experimental porque no influye en el resultado, ya que no adapta intencionalmente las variables.

Investigación descriptiva, pues describe y analiza determinados sucesos, se dice transversal ya que analiza simultáneamente grupo de personas de edades diferentes.

3.2 Variables y Operacionalización

Variables: según Hernández en el 2014, preciso que una variable es una característica que puede oscilar y cuya variabilidad es posible cuantificar u observarse

Variable 1: Habilidades Sociales.

Variable 2: Clima Organizacional.

Habilidades sociales, Es la variable uno de tipo cuantitativa

Habilidades Sociales: según Goldstein, habilidades sociales, son acciones básicas para solicitar apoyo, acoplarse a un equipo, excusarse, disuadir, indicar y seguir instrucciones sobre tareas específicas.

Dimensiones: -Habilidades sociales comunicativas

- Habilidades sociales avanzadas.

- Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos.

- Habilidades alternativas a la agresión

- Habilidades Sociales frente al estrés.

- Habilidades Sociales de planificación.

Clima Organizacional, es la variable dos de tipo cuantitativa.

Clima Organizacional: para Sonia Palma, es la apreciación del empleado en relación al ambiente laboral y su relación con aspectos vinculantes. Pone énfasis en las dimensiones del clima organizacional las cuales son particularidades que intervienen en la conducta de las personas y estas pueden ser cuantificadas, Según Palma son cinco los factores que deciden el clima organizacional:

Dimensiones: -Estructura.

-Sueldos y Salarios.

-Autonomía.

-Motivación

-Apoyo.

3.3 Población

Hernández en 2014, precisa a la población o universo como el conjunto en su totalidad de casos que coinciden con una especificación establecida.

En esta tesis la población de estudio fueron los 35 trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS LIMA-CENTRO, que laboraban en el año 2020.

Criterios de Exclusión

Los criterios de exclusión fueron: No se consideraron a los trabajadores que tenían menos de tres meses de antigüedad en el C.S. Enrique Montenegro. Así como trabajadores que no deseaban participar.

Criterios de Inclusión

Todos los integrantes del CS Enrique Montenegro que no cumplen el criterio de Exclusión.

3.4 Instrumentos y técnica de Recolección de Datos.

En 1999 Arias, define a los procedimientos de recolección de datos, como las diferentes formas o métodos de conseguir la información.

Según Sutu y Beniolo en 2005, el formulario es la base principal de la recolección de información para el presente estudio de tipo cuantitativo.

El método de formulario se accede a los criterios sobre algún contenido específico, en este estudio el método a emplear será la encuesta, debido a la pandemia de Covid-19, se realiza de forma virtual.

Alelv, Cantin, López y Rodríguez, precisa a la encuesta como un método de investigación que es una interrogación verbal o escrita que se lleva a cabo en las personas con el objetivo de conseguir una de determinada información para un estudio.

Instrumento/s

Arias en 1999, preceptúa que los instrumentos son los recursos perceptibles que se utilizan para recolectar y acopiar información

En esta investigación se utilizó como instrumento de recolección información el cuestionario, para Hernández (2014) precisa que es el conjunto de interrogantes en relación de una o más variables que se van a calcular.

El instrumento se utilizó para medir las habilidades sociales, fue lista de chequeo de Goldstein, que es una escala que mide las habilidades sociales: comunicativas, avanzadas, que tienen relación con los sentimientos, alternativas a la agresión, frente al estrés y de planificación.

Este cuestionario tiene 23 preguntas, las cuales evalúan las habilidades sociales en 6 zonas o agrupaciones distintas que se menciona a continuación:

-Grupo I: Habilidades sociales comunicativas.

-Grupo II: Habilidades sociales avanzadas.

-Grupo III: Habilidades que tienen relación con los sentimientos

-Grupo IV: Habilidades alternativas a la agresión.

-Grupo V: Habilidades para hacer frente al estrés.

-Grupo VI: Habilidades sociales de planificación.

Provee un puntaje sobre la habilidad global del individuo, así como la habilidad social específica para cada una de las dimensiones. Se determina de esta forma si un individuo tiene o no habilidades sociales. Sumando los totales de los ítems, se obtiene un puntaje global del cuestionario, que nos da una idea clara de la habilidad social del individuo en forma general, es decir, en diversos escenarios sociales. Cuan mayor es la puntuación, mayor es la habilidad social que tiene la persona.

El puntaje máximo a conseguir en un ítem es 5 y el valor mínimo es 1. De tal manera es posible obtener los siguientes puntajes de medidas de uso competente o deficiente de las habilidades sociales al usar la escala. Así se puede conseguir el nivel de desarrollo de la habilidad determinada, así como del grupo.

El instrumento cuestionario de Clima Organizacional está orientado hacia a los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro, por lo cual se valora el nivel de clima organizacional, este consta de 05 dimensiones (Estructura, sueldos y salarios, autonomía, motivación, apoyo) cada dimensión con su indicador.

En dimensión estructura sus indicadores como: organización de la institución, manuales, reglamentos, condiciones ambientales.

En dimensión Sueldos y Salarios sus indicadores como: satisfacción e incentivos económicos.

En dimensión autonomía sus indicadores: capacidad, planificar y organizar, libertad de acción y decisión.

En dimensión Motivación sus indicadores: compromiso, importancia de labores, competencia laboral, realización profesional.

En dimensión apoyo sus indicadores: superación, líder, trabajo en equipo, respaldo y respeto.

El cuestionario tuvo 18 ítems; luego del cual se consiguió el análisis de los resultados cuantitativos, la manera hacer el cuestionario fue individual, el lapso de tiempo del test fue de 30 minutos aproximadamente, tuvo como fin el de determinar el nivel de Clima Organizacional de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro. Se empleó la escala de medición del Test de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5), en cuanto al análisis estadístico de resultados se mostrarán en cuadros y barras porcentuales.

Validez

Hernández en 2014, precisa, es el nivel en que un instrumento cuantifica objetivamente las variables que se quiere cuantificar.

Tipo de validez de contenido según Hernández, precisa que es el nivel en que un instrumento revela un dominio particular del contenido de lo que se cuantifica.

Heinz en el 2001, preciso que, debido a la complejidad del formulario se debió consultar algunas personas que tengan pericia en la estructura y su utilización.

Para este estudio me asesoré y obtuve la validación de 3 especialistas.

Tabla 1

Validación del Instrumento

Experto	Observación	Puntaje
Mg. Daniel Cárdenas Canales	Si hay suficiencia, es aplicable	Alto
Mg. Yudith Yesica Cárdenas Vásquez	Si hay suficiencia, es aplicable	Alto
Dra. Teresa Narváez Aranibar	Si hay suficiencia, es aplicable	Alto

Fuente: Elaborado por el autor.

Confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad se hizo a través del Alpha de Cronbach, se considera una confiabilidad adecuada cuando el coeficiente sea acerca a 1 y debe ser mayor que 0.5. Se realizó la verificación de confiabilidad para cada una de las variables de Habilidades Sociales y Clima Organizacional.

El resultado para las variables de Habilidades Sociales fue una confiabilidad de 0.885

TABLA 2

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.885	23

Para clima organizacional se obtuvo una confiabilidad de 0.879, por lo tanto, la confiabilidad del instrumento es aceptable.

TABLA 3

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.879	18

3.4 Procedimientos

Se utilizó el Formulario Virtual Google Forms en la cual se recolecto los datos y se exparto los resultados y se convirtió a sus valores en Microsoft Excel. Esta información se cargó al SPSS., la asociación por dimensiones de las variables, habilidades sociales y clima organizacional

3.5 Método de análisis de datos

Para analizar el resultado de la información obtenida de los instrumentos, estás están presentadas mediante tablas y gráficas. Luego de lo cual se realizó la interpretación y la comprobación de hipótesis, así mismo la discusión de los mismos.

3.6 Aspectos Éticos

El recojo de Datos fue a través del cuestionario en forma virtual se solicitó la autorización al Médico Jefe (e), del Centro de Salud Enrique Montenegro, el cual se solicitó oficialmente, se cuenta con la constancia de solicitud, el cual autorizo la aplicación del test.

Los trabajadores participaron de forma voluntaria, libre, teniendo pleno

conocimiento que sus respuestas son totalmente anónimas protegiendo la identidad y la respuesta de cada uno de los trabajadores.

Los resultados no serán divulgados, ni revelados con otro fin que no sea académico, por la confiabilidad.

IV. RESULTADOS

A continuación, se detalla y analiza el resultado de la encuesta aplicada a los 35 trabajadores de salud del centro de salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, durante el año 2020. Se utiliza tablas y figuras, tal como a continuación se detalla.

Tabla 4

<i>Distribución de frecuencia variable: Habilidades sociales</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	14	40,0	40,0	40,0
MEDIO	10	28,6	28,6	68,6
ALTO	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

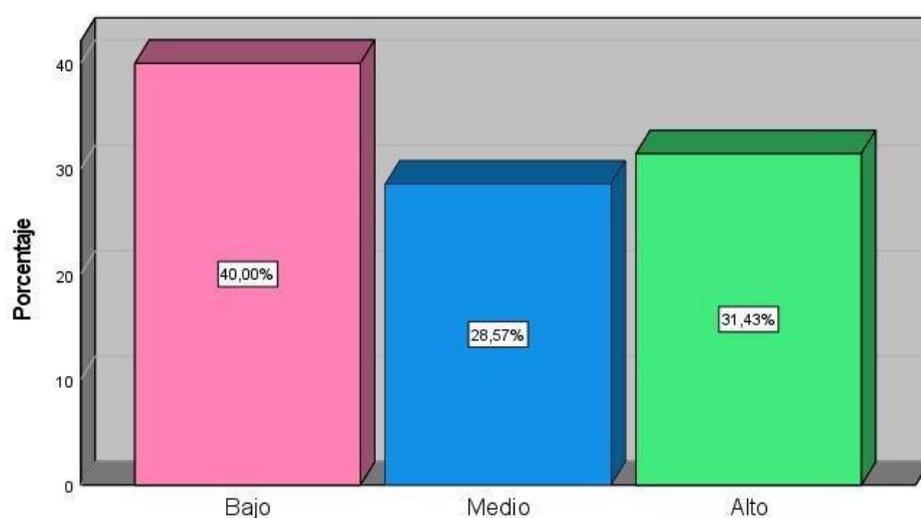


Figura 1: *Habilidades sociales*

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de los trabajadores del C.S. Enrique Montenegro, DIRIS Lima Centro, encuestados, el 49% (14), se observa que el desarrollo de la variable de habilidades sociales es bajo, mientras que 28.57% (10) es regular, y el 31.43% (11), tiene un alto desarrollo de habilidades sociales.

Tabla 5

Distribución de frecuencia variable: Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	34,3	34,3	34,3
Regular	12	34,3	34,3	68,6
Bueno	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

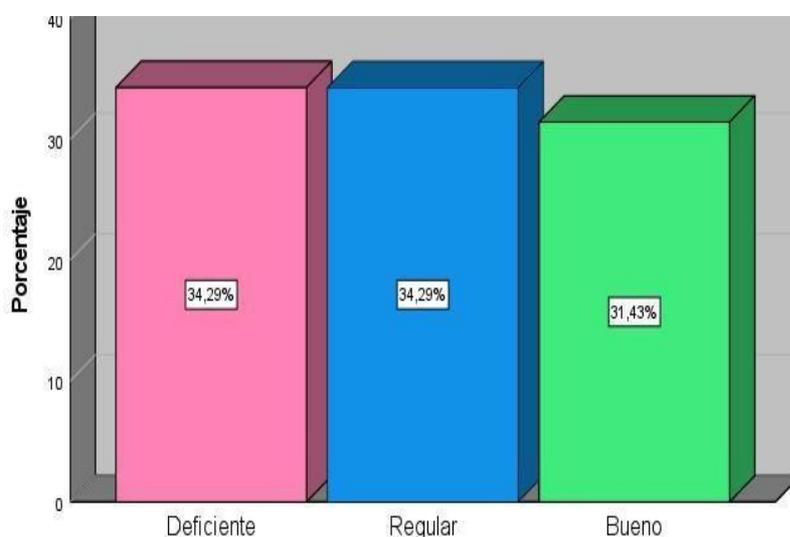


Figura 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de encuestados trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, el 34.28% (12), considera que el Clima Organizacional es deficiente, mientras que 34.28 % (12) considera que es regular, y el 31.43% (11), considera que existe un buen clima Organizacional.

Tabla 6

<i>Distribución de frecuencia Dimensión: habilidades sociales comunicativas</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	42,9	42,9	42,9
Medio	9	25,7	25,7	68,6
Alto	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

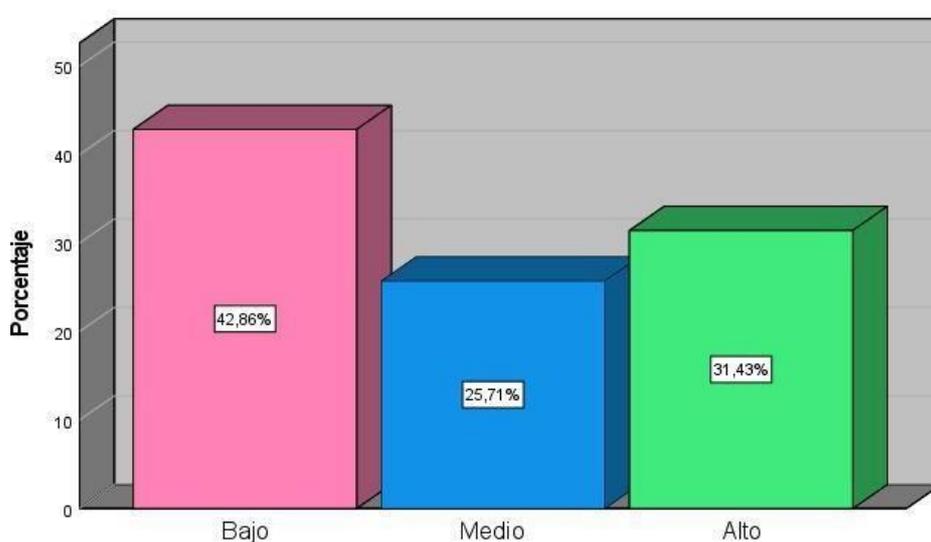


Figura 3: HABILIDADES SOCIALES COMUNICATIVAS

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, encuestados, el 42.86% (15), se observa que el desarrollo de la variable de habilidades sociales es bajo, mientras que 25.71% (09) es regular, y el 31.43% (11), tiene un alto desarrollo de habilidades sociales comunicativas.

Tabla 7

Distribución de frecuencia Dimensión: habilidades sociales avanzadas

	Frecuencia	Porcentaje		
		Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	45,7	45,7	45,7
Medio	11	31,4	31,4	77,1
Alto	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

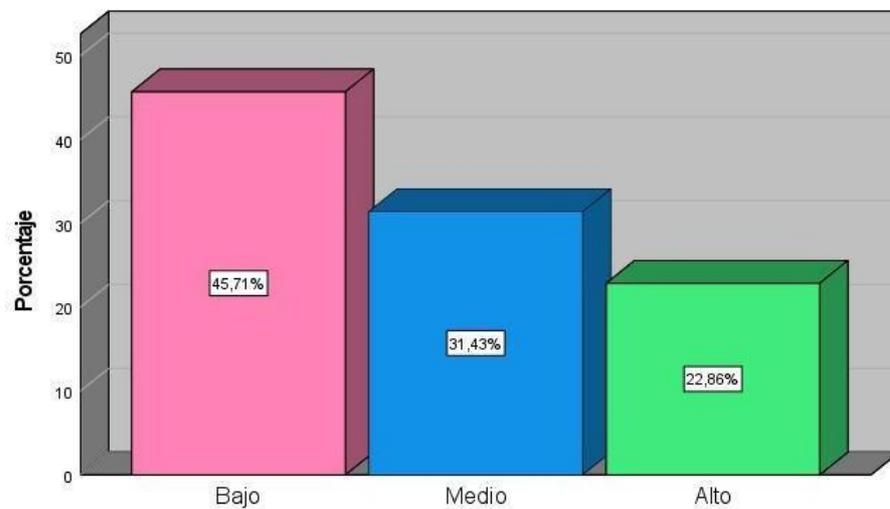


Figura 4: Habilidades Sociales Avanzadas

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, encuestados, el 45.71% (16), se observa que el desarrollo de la variable de habilidades sociales avanzadas es bajo, mientras que 31.43% (11) es regular, y el 22.86 % (08), tiene un alto desarrollo de habilidades sociales avanzadas.

Tabla: 8

Distribución de frecuencia Dimensión: habilidades relacionadas con los sentimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	45,7	45,7	45,7
Medio	10	28,6	28,6	74,3
Alto	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

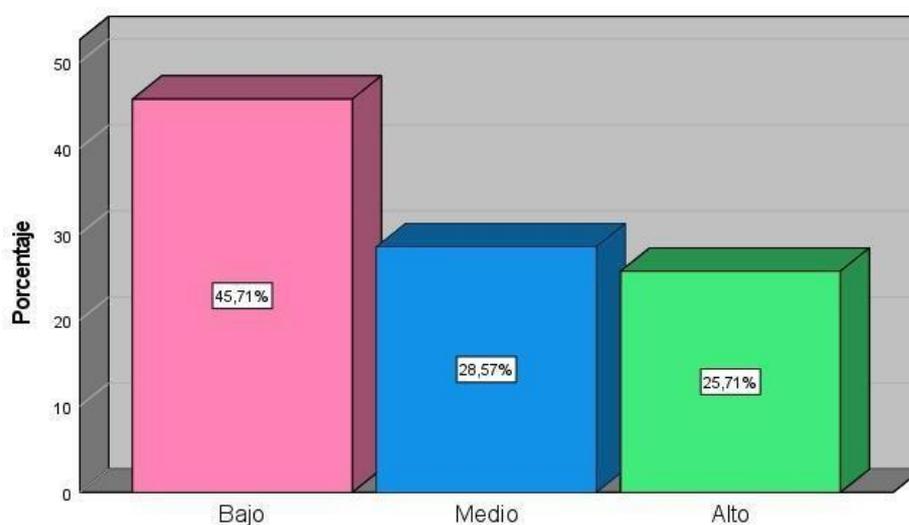


Figura 5: HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, encuestados, el 45.71% (16), se observa que el desarrollo de la variable de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos es bajo, mientras que 28.57% (10) es regular, y el 25.71 % (09), tiene un alto desarrollo de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos.

Tabla: 9

Distribución de frecuencia Dimensión: habilidades alternativas a la agresión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	34,3	34,3	34,3
Medio	13	37,1	37,1	71,4
Alto	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

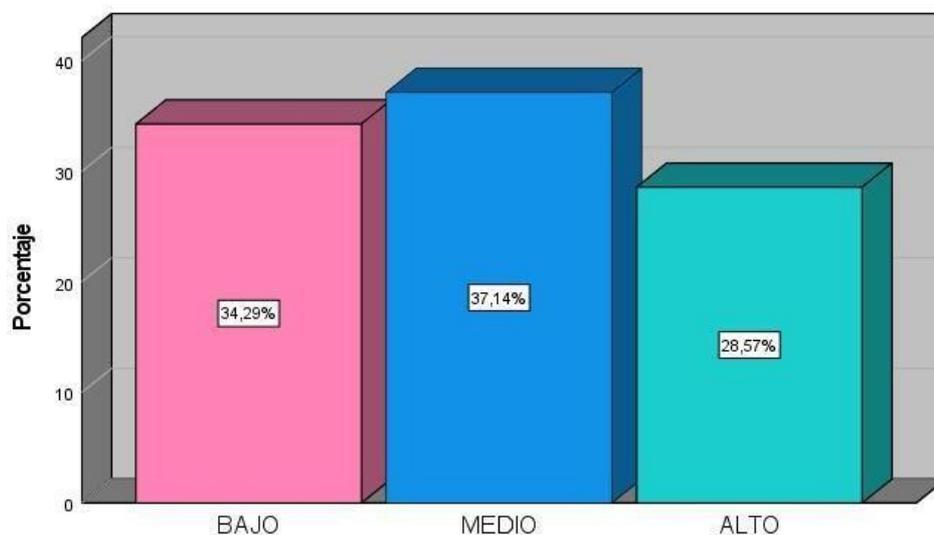


Figura 6: Habilidades alternativas a la agresión.

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, encuestados, el 34.3% (12), se observa que el desarrollo de la variable de habilidades sociales alternativas a la agresión es bajo, mientras que 37.1% (13) es regular, y el 28.6 % (10), tiene un alto desarrollo de habilidades alternativas a la agresión.

Tabla: 10

Distribución de frecuencia Dimensión: habilidades sociales frente al estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	23	65,7	65,7	65,7
Medio	4	11,4	11,4	77,1
Alto	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

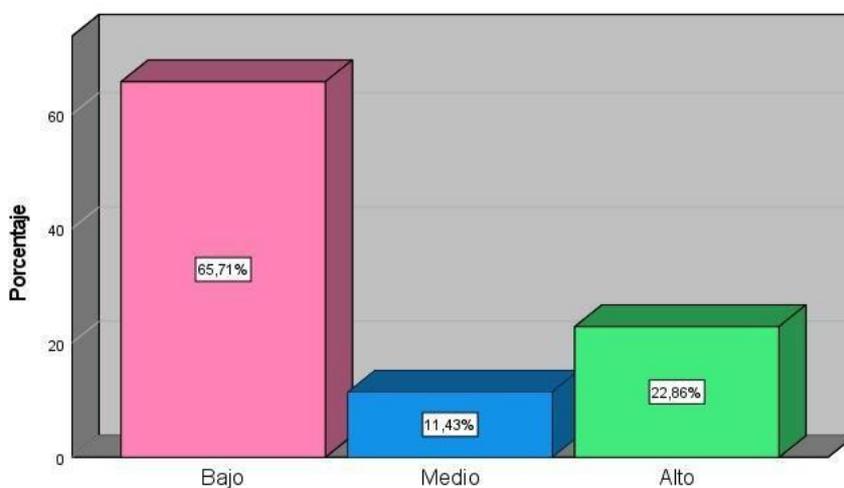


Figura 7: Habilidades sociales frente al estrés.

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, encuestados, el 65.71% (23), se observa que el desarrollo de la variable de habilidades sociales frente al estrés es bajo, mientras que 11.43% (04) es regular, y el 22.86 % (08), tiene un alto desarrollo de habilidades sociales frente al estrés.

Tabla: 11

Distribución de frecuencia Dimensión: habilidades sociales de planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	40,0	40,0	40,0
Medio	11	31,4	31,4	71,4
Alto	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

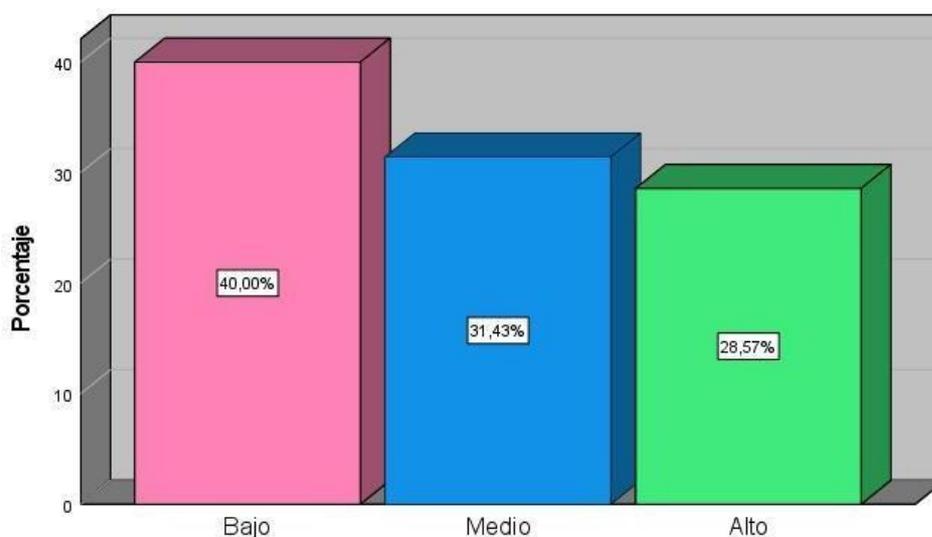


Figura 8: HABILIDADES SOCIALES DE PLANIFICACION

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, encuestados, el 40.00% (14), se observa que el desarrollo de la variable de habilidades sociales de planificación es bajo, mientras que 31.43% (11) es regular, y el 28.57 % (10), tiene un alto desarrollo de habilidades sociales de planificación.

Tabla: 12

Distribución de frecuencia Dimensión: Estructura de la Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	14	40,0	40,0	40,0
Regular	10	28,6	28,6	68,6
Bueno	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

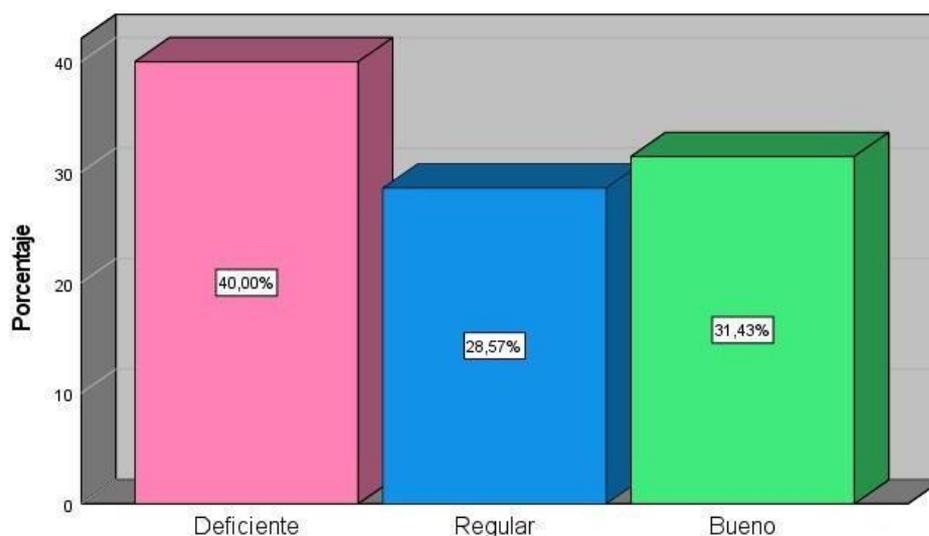


Figura 9: Estructura de la organización

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de encuestados trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, el 40.00% (14), considera que la dimensión estructura del Clima Institucional es deficiente, mientras que 28.57 % (10) considera que es regular, y para el 31.43% (11), que existe una buena estructura de la dimensión del clima laboral.

Tabla: 13

Distribución de frecuencia Dimensión: sueldos y salarios				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	21	60,0	60,0	60,0
REGULAR	7	20,0	20,0	80,0
BUENO	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

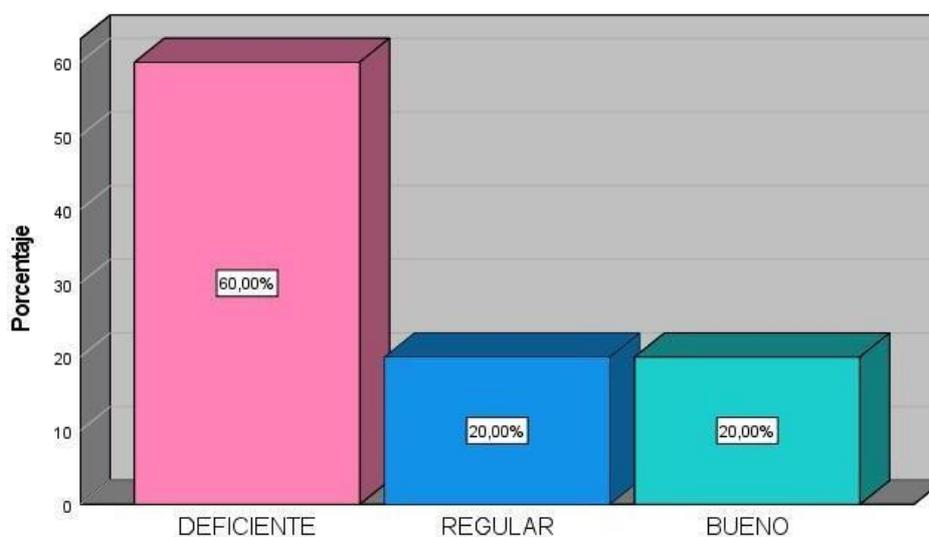


Figura 10: Sueldos y Salarios

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de encuestados trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, el 60.00% (21), considera que en la dimensión sueldos y salarios del Clima Institucional es deficiente, mientras que 40.00 % (7) considera que es regular, y para el 40.00% (7), considera que existe una buena percepción de la dimensión de sueldos y salarios del clima laboral.

Tabla 14

Distribución de frecuencia Dimensión: autonomía del servidor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	16	45,7	45,7	45,7
REGULAR	8	22,9	22,9	68,6
BUENO	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

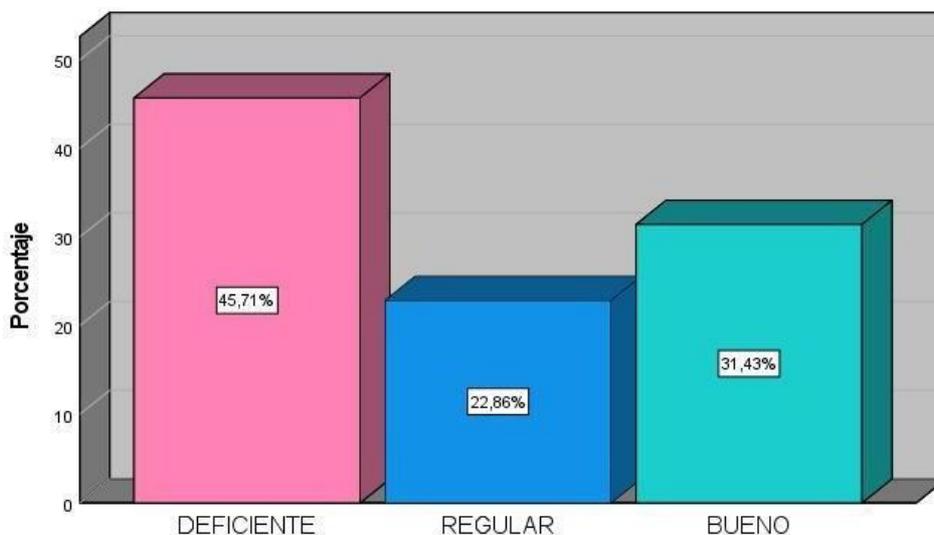


Figura 11: Autonomía

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de encuestados trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, el 45.7% (16), considera que en la dimensión autonomía del servidor del Clima Organizacional es deficiente, mientras que 22.9% (8) considera que es regular, y para el 31.4% (11), considera que existe una buena dimensión de autonomía del servidor clima laboral.

Tabla 15

Distribución de frecuencia Dimensión: motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	11	31,4	31,4	31,4
	REGULAR	17	48,6	48,6	80,0
	BUENO	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

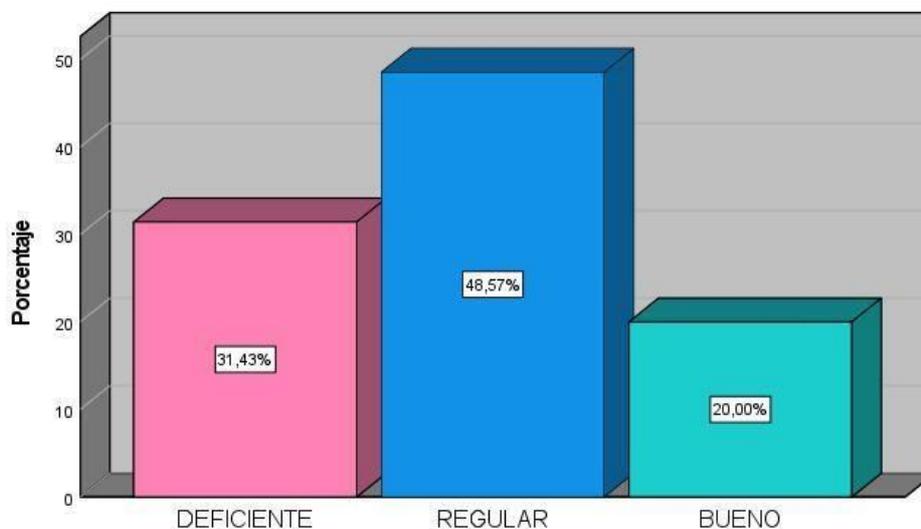


Figura 12: Motivación

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de encuestados trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, el 31.4% (11), considera que en la dimensión motivación del servidor del Clima Organizacional es deficiente, mientras que 48.6% (17) considera que es regular, y para el 20% (7), considera que existe una buena dimensión de motivación del servidor del clima Organizacional.

Tabla: 16

Distribución de frecuencia Dimensión: apoyo al servidor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	15	42,9	42,9	42,9
	REGULAR	9	25,7	25,7	68,6
	BUENO	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

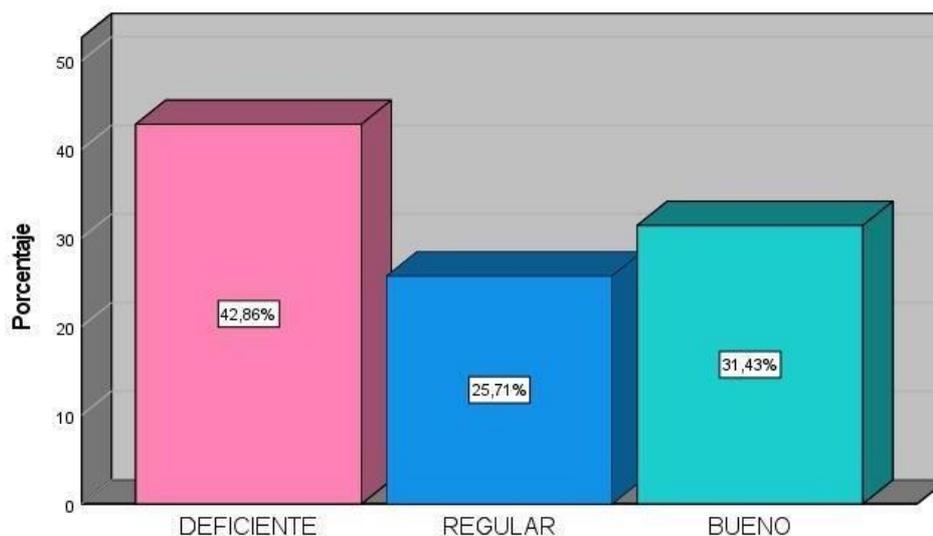


Figura 13: Apoyo al servidor

INTERPRETACIÓN: Del 100% (35), de encuestados trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro, DIRIS Lima-Centro, el 42.9% (15), considera que en la dimensión apoyo al servidor es deficiente, mientras que 25.7% (9) considera que es regular, y para el 31.4% (11), considera que existe un buen apoyo al servidor en dicha dimensión.

Tabla: 17

Tabla cruzada HABILIDADES SOCIALES *CLIMA ORGANIZACIONAL

		CLIMA ORGANIZACIONAL			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
HABILIDADES SOCIALES	Bajo	Recuento	8	6	0	14
		% del total	22,9%	17,1%	0,0%	40,0%
	Medio	Recuento	3	3	4	10
		% del total	8,6%	8,6%	11,4%	28,6%
	Alto	Recuento	1	3	7	11
		% del total	2,9%	8,6%	20,0%	31,4%
Total		Recuento	12	12	11	35
		% del total	34,3%	34,3%	31,4%	100,0%

Nota: Elaboración propia

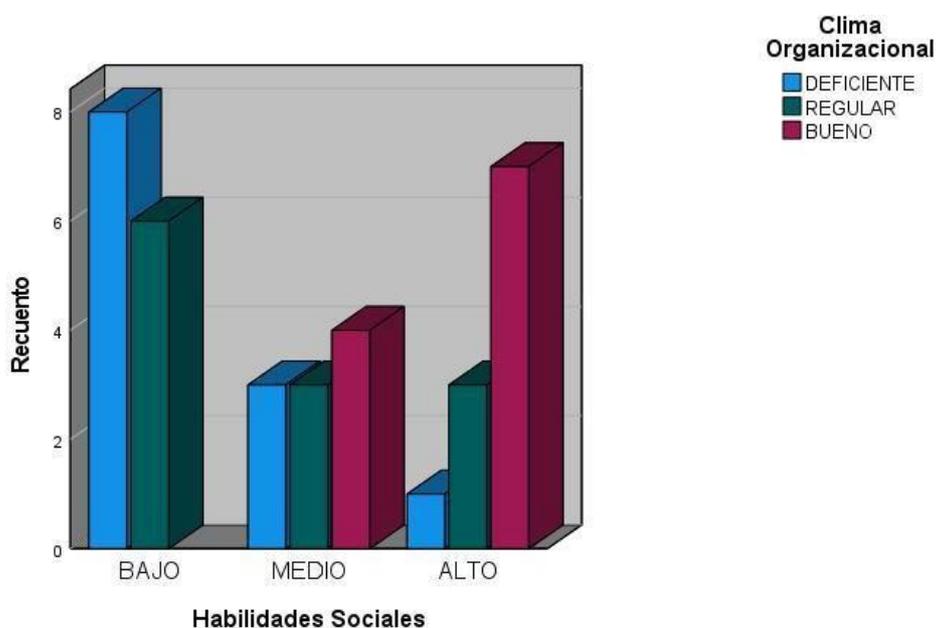


Figura 14: Tabla cruzada HABILIDADES SOCIALES *CLIMA ORGANIZACIONAL

INTERPRETACIÓN: En la tabla 17 y figura 14, se observa que el 22.9% de los encuestados; cuando el Clima Organizacional es deficiente su desarrollo de habilidades sociales es bajo; el 8.6% de los encuestados considera cuando el clima Organizacional está en un nivel regular el desarrollo de las habilidades sociales son medios, mientras que el 20% de los encuestados, considera que el clima Organizacional está en un nivel bueno, si el desarrollo de las habilidades sociales está alto.

Tabla 18:

Tabla cruzada HABILIDADES SOCIALES COMUNICATIVAS *CLIMA ORGANIZACIONAL

		Clima Organizacional(Agrupada)			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Habilidades Sociales Comunicativas	Bajo	Recuento	7	5	3	15
		% del total	20,0%	14,3%	8,6%	42,9%
	Medio	Recuento	3	3	3	9
		% del total	8,6%	8,6%	8,6%	25,7%
	Alto	Recuento	2	4	5	11
		% del total	5,7%	11,4%	14,3%	31,4%
Total		Recuento	12	12	11	35
		% del total	34,3%	34,3%	31,4%	100,0%

Nota: Elaboración propia

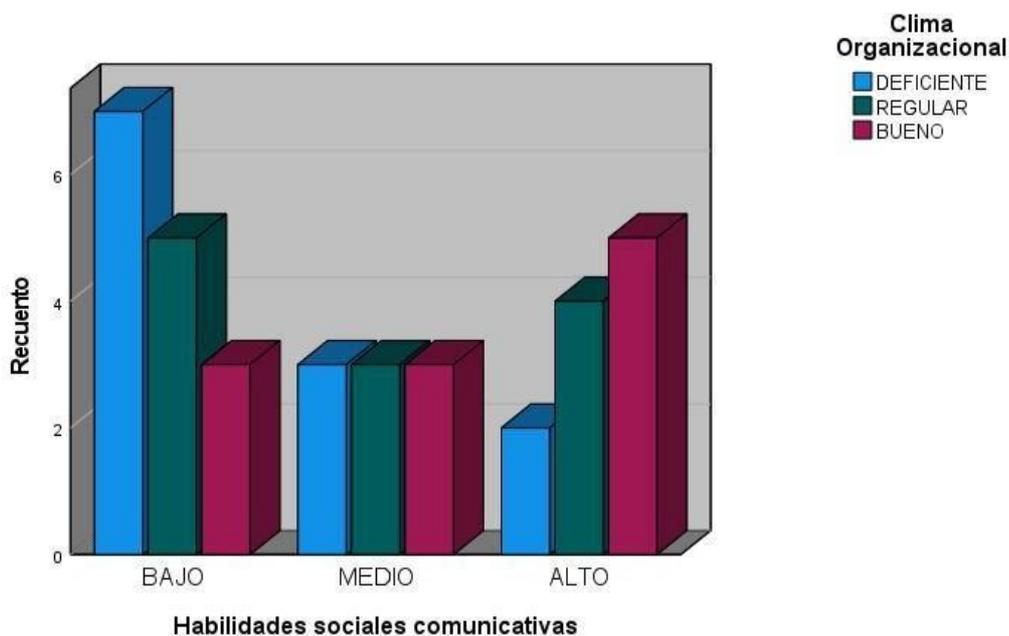


Figura 15: Tabla cruzada HABILIDADES SOCIALES COMUNICATIVAS *CLIMA ORGANIZACIONAL

INTERPRETACIÓN: En la tabla 18 y figura15, se observa que el 20% de los encuestados; que cuando el Clima Organizacional es deficiente su desarrollo de habilidades sociales comunicativas es bajo; el 8.6% de los encuestados cuando el clima Organizacional es un nivel regular el desarrollo de las habilidades sociales comunicativas son medios, mientras que el 14.3 % de los encuestados, el clima Organizacional está en un nivel bueno, es porque el desarrollo de las habilidades sociales comunicativas están altas.

Tabla 19

Tabla cruzada Habilidades Sociales Avanzadas *Clima Organizacional

		Clima Organizacional (Agrupada)			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Habilidades Sociales Avanzadas	Bajo	Recuento	8	8	0	16
		% del total	22,9%	22,9%	0,0%	45,7%
	Medio	Recuento	3	3	5	11
		% del total	8,6%	8,6%	14,3%	31,4%
	Alto	Recuento	1	1	6	8
		% del total	2,9%	2,9%	17,1%	22,9%
Total	Recuento	12	12	11	35	
	% del total	34,3%	34,3%	31,4%	100,0%	

Nota: Elaboración propia

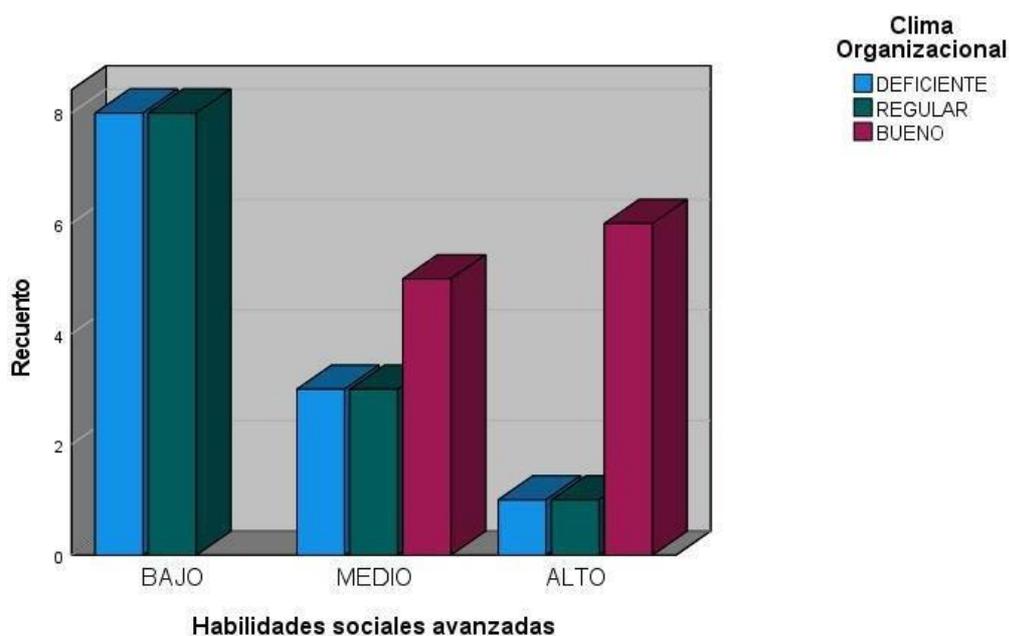


Figura 16: Tabla cruzada Habilidades Sociales Avanzadas *Clima Organizacional

INTERPRETACIÓN: En la tabla 19 y figura 16, se observa que el 22.9% de los encuestados; cuando el Clima Organizacional es deficiente su desarrollo de habilidades sociales avanzadas es bajo, el 8.6% de los encuestados cuando el clima Organizacional es un nivel regular el desarrollo de las habilidades sociales avanzadas son medios, mientras que el 17.1% de los encuestados, el clima Organizacional está en un nivel bueno, es porque el desarrollo de las habilidades sociales avanzadas es alto.

Tabla 20

Tabla cruzada Habilidades Relacionadas con los Sentimientos *Clima Organizacional

		Clima Organizacional (Agrupada)			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Habilidades Relacionadas con los sentimientos	Bajo	Recuento	6	8	2	16
		% del total	17,1%	22,9%	5,7%	45,7%
	Medio	Recuento	4	2	4	10
		% del total	11,4%	5,7%	11,4%	28,6%
	Alto	Recuento	2	2	5	9
		% del total	5,7%	5,7%	14,3%	25,7%
Total	Recuento	12	12	11	35	
	% del total	34,3%	34,3%	31,4%	100,0%	

Nota: Elaboración propia

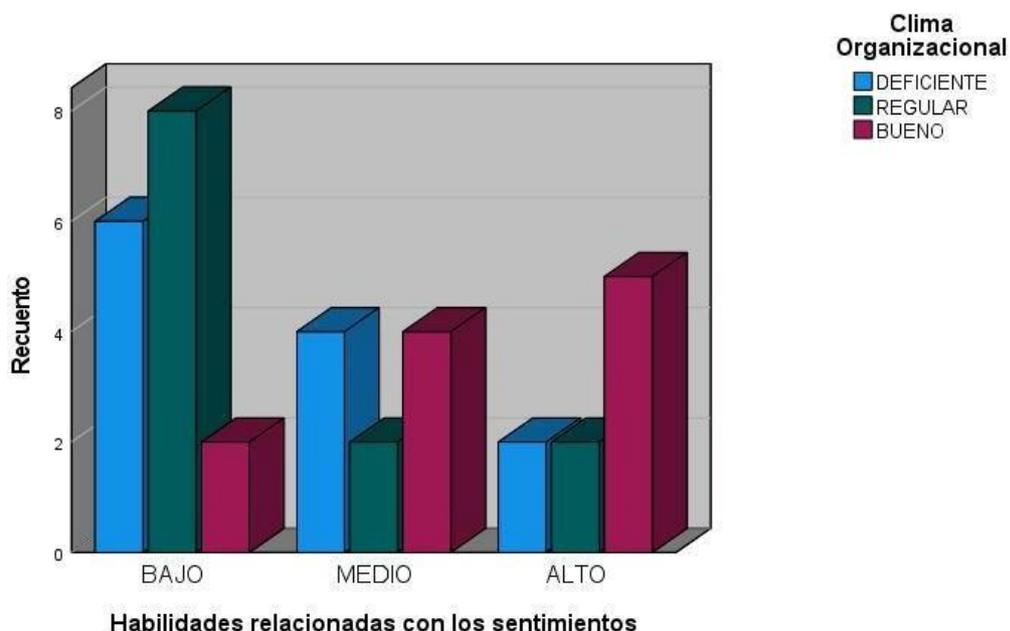


Figura 17: Tabla cruzada Habilidades Relacionadas con los Sentimientos *Clima Organizacional

INTERPRETACIÓN: En la tabla 20 y figura 17, se observa que el 17.1% de los encuestados; cuando el Clima Organizacional es deficiente es porque su desarrollo de habilidades relacionadas con los sentimientos es bajo, el 5.7% de los encuestados considera que el clima Organizacional está en un nivel regular es porque el desarrollo de las habilidades relacionadas con los sentimientos son medios, mientras que el 14.3% de los encuestados, considera que el clima Organizacional está en un nivel bueno, es debido al desarrollo de las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos son altas.

Tabla 21:

		Clima Organizacional(Agrupada)			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Habilidades Alternativas a la agresión	Bajo	Recuento	6	6	0	12
		% del total	17,1%	17,1%	0,0%	34,3%
	Medio	Recuento	4	4	5	13
		% del total	11,4%	11,4%	14,3%	37,1%
	Alto	Recuento	2	2	6	10
		% del total	5,7%	5,7%	17,1%	28,6%
Total	Recuento	12	12	11	35	
	% del total	34,3%	34,3%	31,4%	100,0%	

Nota: Elaboración propia

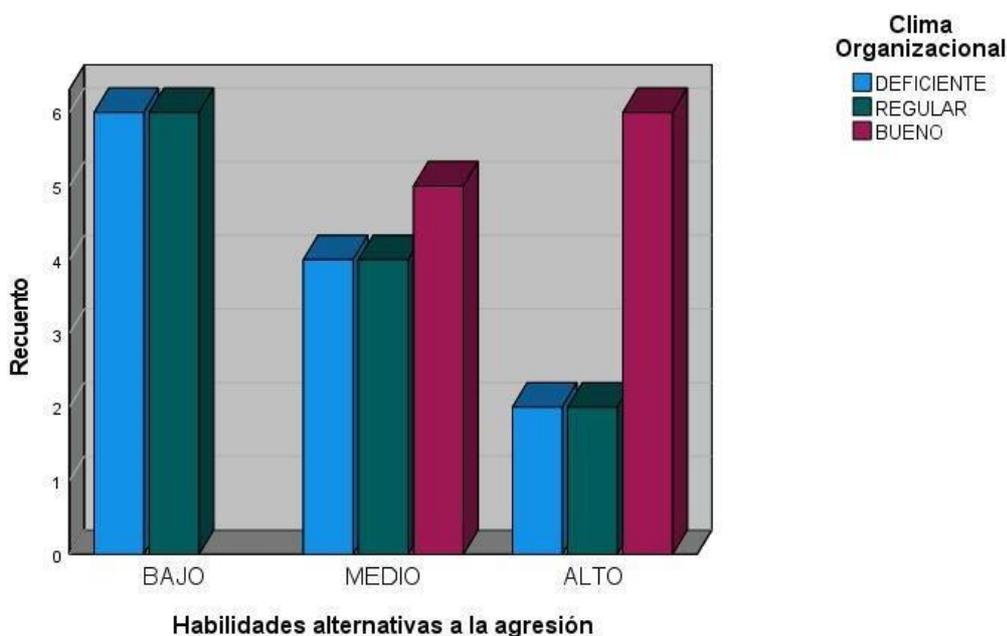


Figura 18: Tabla cruzada Habilidades Alternativas a la agresión *Clima Organizacional

INTERPRETACIÓN: En la tabla 21 y figura 18, se observa que el 17.1% de los encuestados; cuando el Clima Organizacional es deficiente es porque el desarrollo de habilidades alternativas a la agresión es bajo, el 11.4% de los encuestados cuando el clima organizacional es un nivel regular el desarrollo de las habilidades relacionadas alternativas a la agresión son medios, mientras que el 17.1% de los encuestados, el clima organizacional está en un nivel bueno, el desarrollo de las habilidades relacionadas alternativas a la agresión son altas.

Tabla 22

Tabla cruzada Habilidades Sociales Frente al Estrés*Clima Organizacional

		Clima Organizacional (Agrupada)			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Habilidades Sociales Frente al Estrés	Bajo	Recuento	10	9	4	23
		% del total	28,6%	25,7%	11,4%	65,7%
	Medio	Recuento	1	2	1	4
		% del total	2,9%	5,7%	2,9%	11,4%
	Alto	Recuento	1	1	6	8
		% del total	2,9%	2,9%	17,1%	22,9%
Total		Recuento	12	12	11	35
		% del total	34,3%	34,3%	31,4%	100,0%

Nota: Elaboración propia

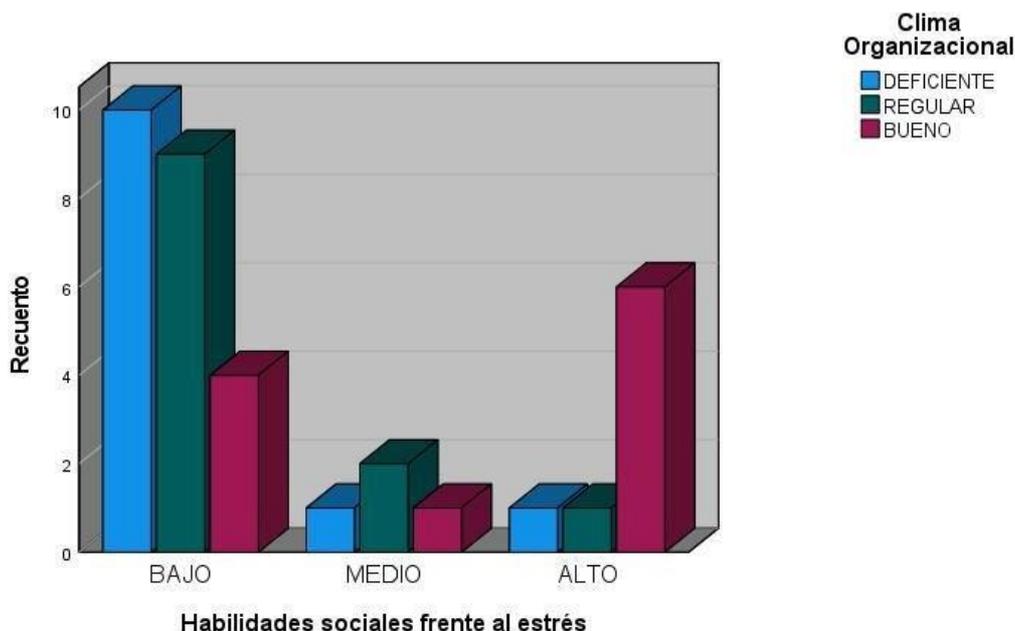


Figura 19: Tabla cruzada Habilidades Sociales Frente al Estrés*Clima Organizacional

INTERPRETACIÓN: En la tabla 22 y figura 19, se observa que el 28.6.1% de los encuestados; cuando el Clima Organizacional es deficiente es porque el desarrollo de habilidades sociales frente al estrés es bajo, mientras que el 5.7% de los encuestados considera que el clima organizacional está en un nivel regular debido al desarrollo de las habilidades sociales frente al estrés son medios, mientras que el 17.1% de los encuestados, considera que el clima organizacional está en un buen nivel debido a que el desarrollo de las habilidades sociales son altas.

Tabla 23

Tabla cruzada Habilidades Sociales de Planificación*Clima Organizacional

		Clima Organizacional			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Habilidades Sociales de Planificación	Bajo	Recuento	7	4	3	14
		% del total	20,0%	11,4%	8,6%	40,0%
	Medio	Recuento	3	6	2	11
		% del total	8,6%	17,1%	5,7%	31,4%
	Alto	Recuento	2	2	6	10
		% del total	5,7%	5,7%	17,1%	28,6%
Total		Recuento	12	12	11	35
		% del total	34,3%	34,3%	31,4%	100,0%

Nota: Elaboración propia

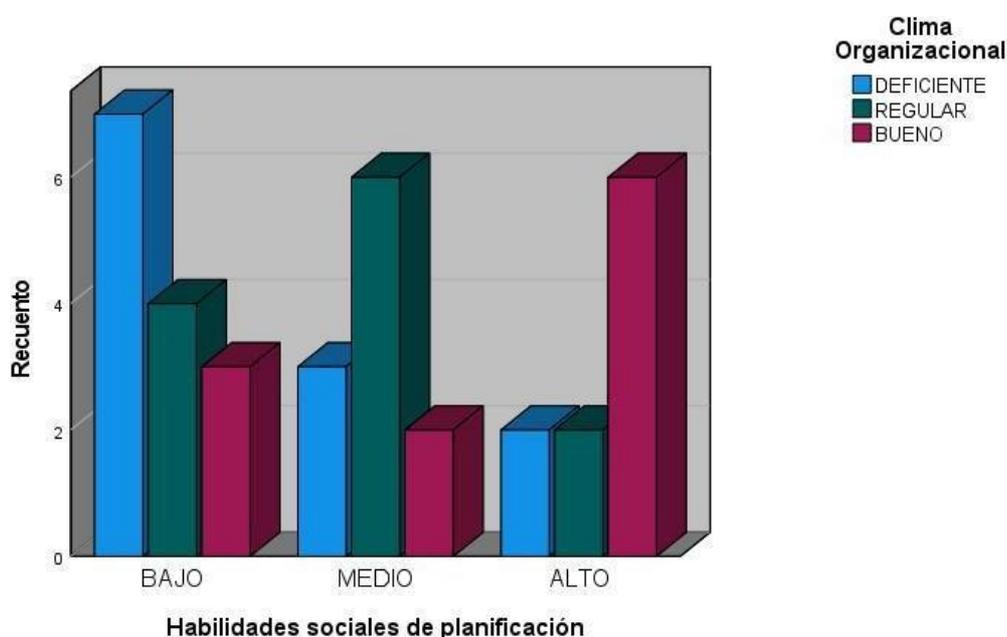


Figura 20: Tabla cruzada Habilidades Sociales de Planificación*Clima Organizacional

INTERPRETACIÓN: En la tabla 23 y figura 20, se observa que el 20.0% de los encuestados; cuando el Clima Organizacional es deficiente su desarrollo de habilidades sociales de planificación es bajo, el 17.1% de los encuestados cuando el clima Organizacional está en un nivel regular el desarrollo de las habilidades sociales de planificación son medios, mientras que el 17.1% de los encuestados, considera que el clima Organizacional está en un nivel bueno es por el desarrollo de las habilidades sociales de planificación son altas.

Prueba de Hipótesis:

Se aplica la prueba de Normalidad de Shapiro Wilk, porque la muestra es menor de 50 encuestados.

TABLA 24

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades sociales	,779	35	,000
Clima organizacional	,797	35	,000
Habilidades sociales comunicativas	,767	35	,000
Habilidades sociales avanzadas	,773	35	,000
Habilidades relacionadas con los sentimientos	,768	35	,000
Habilidades alternativas a la agresión	,802	35	,000
Habilidades sociales frente al estrés	,641	35	,000
Habilidades sociales de planificación	,786	35	,000
Estructura	,779	35	,000
Sueldos y salarios	,695	35	,000
Autonomía	,753	35	,000
Motivación	,806	35	,000
Apoyo	,767	35	,000

Dado que para el valor de sig.=0.000 <0.005 para las Variables Habilidades social y sus dimensiones: habilidades sociales comunicativas, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades sociales frente al estrés y habilidades sociales de planificación así mismo la variable clima organizacional y sus dimensiones: estructura, sueldos y salarios, autonomía, motivación, y apoyo al servidor; se rechaza H₀, se admite que los datos de la muestra no se reparten en forma ordinaria, por consiguiente, con respecto a la prueba de hipótesis planteada en el presente trabajo de estudio, se utilizara el método estadístico no paramétrica Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis General:

H₀: No existe Relación entre las Habilidades Sociales y el Clima Organizacional.

HIPÓTESIS GENERAL: Existe Relación entre las Habilidades Sociales y el Clima Organizacional. Nivel de Significancia: 0.05

TABLA 25

			Correlaciones	
			Habilidades sociales	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

H0: Debido a que el valor de sig.=0.000 <0.05, existe demostración estadística para desestimar la hipótesis nula, se concluye que si existe una relación entre las habilidades sociales y el clima organizacional.

TABLA 26

Prueba de hipótesis específica: 1

			Correlaciones	
			Habilidades sociales comunicativas	Clima organizacional
Rho de Spearman	Habilidades sociales comunicativas	Coefficiente de correlación	1,000	,284
		Sig. (bilateral)	.	,098
		N	35	35
	Clima institucional	Coefficiente de correlación	,284	1,000
		Sig. (bilateral)	,098	.
		N	35	35

H0: Debido a que el valor de sig.=0.098 >0.05, existe demostración estadística para aceptar la hipótesis nula, se concluye que no existe una relación entre las habilidades sociales comunicativas y el clima organizacional.

TABLA 27

Prueba de hipótesis específica: 2

			Correlaciones	
			Habilidades sociales avanzadas	Clima organizacional
Rho de Spearman	Habilidades sociales avanzadas	Coefficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

H0: Debido a que el valor de sig.=0.000 <0.05, existe demostración estadística para desestimar la hipótesis nula, se concluye que si existe una relación entre las habilidades sociales avanzadas y el clima organizacional.

TABLA 28

Prueba de hipótesis específica: 3

			Correlaciones	
			Habilidades relacionadas con los sentimientos	Clima organizacional
Rho de Spearman	Habilidades relacionadas con los sentimientos	Coefficiente de correlación	1,000	,286
		Sig. (bilateral)	.	,096
		N	35	35
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,286	1,000
		Sig. (bilateral)	,096	.
		N	35	35

H0: Debido a que el valor de sig.=0.096 >0.05, existe demostración estadística para aceptar la hipótesis nula, se concluye que no existe una relación entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el clima organizacional.

TABLA 29

Prueba de hipótesis específica: 4

			Habilidades alternativas a la agresión	Clima organizacional
Rho de Spearman	Habilidades alternativas a la agresión	Coeficiente de correlación	1,000	,442 **
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	35	35
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,442 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	35	35

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

H0: Debido a que el valor de sig.=0.008 <0.05, existe demostración estadística para desestimar la hipótesis nula, se concluye que si existe una relación entre las habilidades alternativas a la agresión y el clima organizacional.

TABLA 30

Prueba de hipótesis específica: 5

Correlaciones

			Habilidades sociales frente al estrés	Clima organizacional
Rho de Spearman	Habilidades sociales frente al estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,429 *
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	35	35
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,429 *	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	35	35

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

H0: Debido a que el valor de sig.=0.01 <0.05, existe demostración estadística para desestimar la hipótesis nula, se concluye que si existe una relación entre las habilidades sociales frente al estrés y el clima organizacional.

TABLA 31

Prueba de hipótesis específica: 6

Correlaciones

		Habilidades sociales de planificación	Clima organizacional
Rho de Spearman Habilidades sociales de planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,334*
	Sig. (bilateral)	.	,050
	N	35	35
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,334*	1,000
	Sig. (bilateral)	,050	.
	N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

H0: Debido a que el valor de sig.=0.05 <0.05, existe demostración estadística para desestimar la hipótesis nula, se concluye que si existe una relación entre las habilidades sociales de planificación y el clima organizacional.

V. DISCUSIÓN

Con el objetivo determinar la relación existente entre las habilidades sociales y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, 2020.se realizo la prueba estadística r de correlación de Pearson para las pruebas de hipótesis.

Luego de hacer un análisis correlacional entre habilidades sociales y clima organizacional se obtuvo $r = 0,00$; correlación positiva y un nivel de significancia de $p = 0.000$, $p > 0.05$, esto permite contestar la primera hipótesis de investigación, existe una relación significativa entre habilidades sociales y clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, 2020. Es decir, si en los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro objeto de estudio, sus habilidades sociales tienen relación con el clima organizacional, habilidades tales como: comunicativas, avanzadas, relacionadas con los sentimientos, alternativas a la agresión, frente al estrés, de planificación.

En el estudio de Habilidades sociales de los profesionales de la institución Unión de obras de asistencia social-colonias de niños y niñas, ancón, Lima, 2018.Ivin ortega Sernaque. Fue un estudio descriptivo no experimental de corte transversal de enfoque cuantitativo. Se empleó para el análisis el spss versión 22, lo cual facilito el análisis y procesamientos de resultados.

Se obtuvo como resultado de que el desarrollo de las habilidades sociales era del 55%, del total del objetivo de estudio tenían un alto nivel de desarrollo, mientras que en los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro de DIRIS Lima-Centro es de 31 .4%, el desarrollo de habilidades sociales de alto nivel.

Por lo que se podría llegar a la conclusión que más del 50% de los entrevistados tienen un buen desarrollo de sus habilidades sociales, lo cual es muy importante considerando que trabajan con niños y niñas lo cual es necesario para desarrollar un buen trabajo. Ya que al tener la mayor parte de profesionales de la institución con un buen desarrollo de habilidades sociales también se podría considerar que el ambiente de clima organizacional podría ser bueno.

El siguiente resultado de la investigación de habilidades sociales de los profesionales de la institución Unión de obras de asistencia social-colonias de niños y niñas, ancón, es de 35% de desarrollo medio de las habilidades sociales,

mientras que en los trabajadores del C.S.Enrique Montenegro es de 28.6% de desarrollo de habilidades sociales; aunque la diferencia en el desarrollo medio en ambos estudios, el objeto de estudio en ambas instituciones, el que ambas instituciones tengan un desarrollo promedio de mediano desarrollo de habilidades sociales estas se podrían considerar mínimas para el buen desarrollo del trabajo en dichas instituciones y lo que podría favorecer a no tener un clima organizacional malo.

Por último, en la institución unión de obras asistencia social-colonias de niños y niñas, ancón, lima el resultado de bajo desarrollo de habilidades sociales es de 10%, así como en los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro el bajo desarrollo de las habilidades sociales es de 31,4 % de los encuestados.

Por lo que se concluye que el desarrollo de habilidades sociales entre de los profesionales de la Institución educativa es mucho mejor, mientras que en el Centro de Salud Enrique Montenegro el desarrollo de las habilidades sociales es bajo es. Según el resultado de los encuestados, donde se encuentra cierta similitud en cuanto en resultado solo en el desarrollo mediano de habilidades sociales en ambos estudios, en las otras escalas de medición de desarrollo los resultados son diferentes.

En cuanto a la relación del presente estudio y la investigación de Nivel de Habilidades Sociales en el adolescente de 1ero de secundaria de la institución educativa Franz Tamayo solares 3096 comas, Adriana Zúñiga Valera en el año 2017, la confiabilidad de alfa de Cronbach fue de ,738, lo cual nos indica que la aplicación del test es confiable, el cuestionario tuvo 20 ítems, la muestra fue de 30 encuestados, número muy cercano a cantidad de trabajadores que participaron en el estudio de habilidades sociales del Centro de Salud Enrique Montenegro quienes fueron en total 35 participantes .

La investigación del estudio del nivel de habilidades sociales en el adolescente de 1ero de secundaria de la institución educativa Franz Tamayo solares 3096 comas, Adriana Zúñiga Valera en el año 2017, fue un estudio de investigación de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal. Para el procesamiento se utilizó a través del programa spss V23, el resultado de fiabilidad de alfa de Cronbach fue de, 738. luego del cual se aplicó el cuestionario.

Los resultados del estudio que se obtuvieron fueron los siguientes se concluyó que el 58% de los adolescentes presentan un nivel alto de desarrollo de habilidades sociales; mientras que el en ese rango de escala de desarrollo de habilidades sociales en los trabajadores del C.S.Enrique Montenegro es de 31.4%.lo que consideraría que existe una diferencia significativa en cuanto al buen desarrollo de las habilidades sociales entre los adolescente de 1ero de secundaria de la institución educativa Franz Tamayo solares 3096 Comas, y los trabajadores del C.S.Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro.

En cuanto al comparar el nivel medio de desarrollo de habilidades sociales de loa adolescentes de 1ero de secundaria de la institución educativa es de 35% mientras que el desarrollo medio de las habilidades sociales de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro equivale a 28.6%, en lo cual se podría considerar que existe cierta relación en cuanto al desarrollo medio de habilidades sociales en ambos grupos de estudio.

Al comparar los resultados del desarrollo bajo de habilidades sociales en los adolescentes de 1ero de secundaria de la institución educativa es de 7%, lo cual es un numero bastante inferior menos del 10%, de los encuestados, mientras que el resultado del desarrollo bajo de los trabajadores del C.S.Enrique Montenegro de la DIRIS Lima-Centro es de 40%, donde luego de la aplicación de la encuesta; se obtiene el mayor porcentaje de trabajadores que tienen este nivel de desarrollo de habilidades sociales.

Las habilidades sociales se deben de cultivar y/o desarrollar desde la infancia. Lashabilidades sociales no se hereden ni se aprenden, pero estas si se pueden desarrollar y/o cultivar ,desde hace algún tiempo atrás se le está dando gran importancia a estas en los diferentes niveles educativos, tales como colegios, institutos y/o universidades, para que en la etapa adulta ,para que podamos tener Adultos con un buen desarrollo de Habilidades Sociales, los cuales redundaría en el ambiente laboral, tales como Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, relaciones interpersonales entre otros. En las instituciones dan igualmente mayor importancia a estas y se realizan talleres, charlas educativas, coaching, etc. Entre otros para ayudar a desarrollar y/o complementar su desarrollo de habilidades sociales. Cada vez más se da importancia y valor a las habilidades blandas, (habilidades sociales); ya que de esta depende muchas veces el buen desarrollo y

crecimiento de las instituciones.

Si comparamos ambos estudios observamos que solo guardan relación en el desarrollo medio de habilidades sociales donde los resultados son aproximadamente muy cercanos.

En los resultados del estudio de rasgos de personalidad y habilidades sociales, de Ochoa Sánchez, Christian Eduardo realizada en la ciudad de Ampato - Ecuador, 2017; obtuvo como medida de fiabilidad la prueba de alfa de Cronbach fue de 0,73. En la muestra se consideró a 51 personas, se tuvieron los siguientes resultados de habilidades sociales: el 52.9% de los encuestados tiene desarrolladas las habilidades sociales comunicativas mientras que en el estudio realizado en los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro es de solo 31,4%.

En las habilidades para hacer frente al estrés la investigación fue de 2.0%, estudio de rasgos de personalidad y habilidades sociales, de Ochoa Sánchez, Christian Eduardo realizada en la ciudad de Ampato -Ecuador, 2017; mientras que en los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro fue de 11.4% el menor desarrollo de estas.

Por lo que se puede concluir que no existe relación entre los resultados de ambos estudios.

La investigación de Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la institución educativa politécnico Túpac Amaru-Chilca, Perú realizada en el año 2019, por Acuña Baldeon, Marlith Samantha y Ceras Riveros, Félix Elmer; en el estudio se consideró a todo el personal que laboraba en la institución educativa (docentes y no docentes), al igual que en el C.S.Enrique Montenegro se consideró a todo el personal (administrativo y asistencial), que laboraban en el año 2020.

Al igual que en nuestro estudio ellos también aplicaron la escala de medición de Likert en el cuestionario a los encuestados. Para el procesamiento de la información también utilizaron el spss-23.

El resultado del estudio de Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la institución educativa politécnico Túpac Amaru-Chilca, concluye que el 58% percibe que existe un buen clima organizacional,

mientras que los resultados luego de la aplicación del cuestionario a los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro percibe que el 31.4% consideran que existe un buen clima organizacional. Como se pudo observar.

Así mismo el estudio concluye que el 39% de los docentes y trabajadores entrevistados de la institución educativa politécnico Túpac Amaru-Chilca considera que el nivel de Clima Organizacional es Regular, así como el 34.3% de los trabajadores entrevistados del Centro de Salud Enrique Montenegro considera que existe un clima organizacional regular, donde obtenemos resultados casi parecidos en la percepción del clima organizacional en ambas instituciones.

Por último, el 3% de los entrevistados de la institución educativa politécnico Túpac Amaru-Chilca, considera que el clima organizacional es malo, si lo comparamos con el resultado de los encuestados de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro el resultado fue de 34.3% considera que el clima organizacional es malo. Por lo cual el resultado de apreciación del clima organizacional en ambos es totalmente diferente no existe relación en el resultado entre ambos estudios en este nivel de percepción.

Se podría concluir que la relación de resultados existente entre ambos estudios, es solo en el nivel medio de Clima organizacional ya que ambos resultados son entre el 34% y 39% del total de encuestados, en cuanto a los otros niveles de percepción de clima organizacional entre ambos estudios son totalmente diferentes; en la investigación de Clima Organizacional de los trabajadores y docentes de la institución educativa predomina la percepción de la existencia de un buen clima organizacional, mientras que la percepción de la existencia de un mal clima organizacional es solo del 3% del total de entrevistados.

Mientras que la percepción del clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro es en los tres niveles casi son iguales pues están dentro de los rangos del 31.4% y 34.3 %.

Por lo se puede concluir que solo existe relación en la percepción de regular Clima organizacional en ambas instituciones donde se realizaron los respectivos estudios de investigación.

En los otros niveles no existe relación de Clima organizacional en ambos estudios

comparativos.

La comparación de los resultados del presente estudio con los diferentes trabajos de investigación podemos concluir que tenemos diferentes conclusiones al compararlos. Pero así mismo se debería precisar que si se aplicaran los cuestionarios en tiempos de situaciones sanitarias de emergencia quizás los resultados podrían variar y posiblemente podría haber una relación más cercana en cuanto a los resultados.

Se debe tener en cuenta que la aplicación del cuestionario del presente estudio se dio durante la emergencia sanitaria por el Covid-19, situación que se debería tener en consideración en el análisis de los resultados ya que la muestra son trabajadores de salud.

VI CONCLUSIONES

Primera

Luego de analizar los resultados de Rho de Spearman el cual fue de ,000,se puede concluir que si existe una relación entre las habilidades sociales y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro,2020; así mismo al analizar el desarrollo de sus habilidades sociales predomina el nivel bajo con 40% de los trabajadores, el 28.6% tiene un nivel medio y solo el 31.4% tiene un nivel alto lo que se podría considerar solo la tercera parte de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro tiene un alto desarrollo de sus habilidades sociales.

Segunda

El 34.3% de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, considera que existe un mal clima organizacional. Esto se podría considerar que tiene relación directa con el desarrollo de habilidades sociales de los trabajadores, el 34.3% de los trabajadores considera que existe un regular clima organizacional y en menor proporción el 31.4% considera que existe un buen clima organizacional.

Tercera

Se concluye que no existe una relación entre las habilidades sociales comunicativas y el clima organizacional porque se obtuvo como resultado del Rho de Spearman es ,098. Siendo este un resultado mayor al 0.05. En el desarrollo de las habilidades sociales comunicativas se obtuvo que el 42.9% de los trabajadores tiene un nivel bajo; el 25.7% tiene un nivel medio de desarrollo de habilidades comunicativas y solo el 31.4% tiene un nivel alto de desarrollo de las habilidades sociales comunicativas de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-centro, 2020.

Cuarta

En cuanto a las habilidades sociales avanzadas se concluye que, si existe una relación entre las habilidades sociales y el clima organizacional, luego de obtener como resultado del Rho de Spearman. 000.En cuanto al desarrollo de estas vemos que el 45.7% de los trabajadores tiene un bajo desarrollo, así el 31.4%

tiene un desarrollo medio y solo el 22.9% de los trabajadores tiene un alto desarrollo de habilidades sociales avanzadas.

Quinta

En cuanto a las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos se concluye que no existe una relación entre las habilidades sociales y el clima organizacional, luego de obtener como resultado del Rho de Spearman .096. En cuanto al desarrollo de estas vemos que el 45.7% de los trabajadores tiene un bajo desarrollo, así como el 28.6% tiene un desarrollo medio y solo el 25.7% de los trabajadores tiene un alto desarrollo de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos.

Sexta

A si mismo luego de obtener como resultado del Rho de Spearman de ,000 se concluye que si existe una relación entre las habilidades alternativas a la agresión y el clima organizacional. En cuanto al desarrollo de las habilidades alternativas a la agresión observamos que el 34.3 % de los trabajadores tiene un bajo desarrollo, el 37.1% tiene un desarrollo medio y el 28.6% de los trabajadores tiene un alto desarrollo.

Séptima

En cuanto a las habilidades sociales frente al estrés y el clima organizacional, se concluye que, si existe una relación ya que se obtuvo como resultado del Rho de Spearman de ,010. Así mismo el desarrollo de las habilidades sociales frente al estrés, el 65.7% de los trabajadores tiene un bajo desarrollo, el 11.4% tiene un desarrollo mediano y el 22.9% tiene un alto desarrollo de habilidades sociales frente al estrés.

Octava

Por último, se concluye que si existe una relación entre las habilidades sociales de planificación y el clima organizacional ya que se obtuvo como resultado el Rho de Spearman de ,05; que es igual al valor de significancia. El 40% de los trabajadores tiene un desarrollo bajo de habilidades sociales de planificación, el 31.4% tiene un desarrollo mediano y el 28.6% tiene un desarrollo alto de las habilidades sociales de la planificación de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-centro, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda la implementación de un plan de desarrollo y fortalecimiento de habilidades sociales en los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro.

Segunda

Se recomienda realizar talleres que ayuden en la mejora del clima organizacional con el involucramiento del médico jefe, recursos humanos, su equipo de gestión y el área de psicología, entre otros

Tercera

Se recomienda socializar el resultado del presente trabajo de investigación a los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro. Para su análisis, toma de decisiones y consideración de las recomendaciones para la mejora de sus habilidades sociales y el clima organizacional.

Cuarta:

Se recomienda para mejorar las habilidades sociales comunicativas implementar charlas, talleres, etc. de comunicación asertiva y empática.

Quinta:

Se recomienda realizar alianzas estratégicas con programas de formación en habilidades sociales avanzadas e instituciones que cuenten con departamento psicológicos tales como universidades, institutos, entre otros. Con el fin de llevar acabo charlas, talleres, etc.

Sexta

Se recomienda implementar talleres, charlas, conferencia y/o seminarios, etc. Que ayuden a mejorar el desarrollo de las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos, de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro.

Séptima

Se recomienda implementar talleres de taichí, resiliencia, yoga, meditación, entre otros; para mejorar las habilidades sociales alternativas a la agresión.

Octava

Se recomienda para mejorar el desarrollo de habilidades sociales frente al estrés, implementar talleres de relajación, pausas activas, meditación, mejorar la organización, yoga, no permitir la acumulación de trabajo y exigencias de último momento.

Novena

Se recomienda para mejorar las habilidades sociales de planificación, los encargados y/o responsables de servicios deberían tener un plan de trabajo anual organizado, así como el medico jefe junto con su equipo de gestión deberían planificar en forma anticipada su plan operativo anual, así como monitorear sus avances mensuales de tal manera que no esperen al fin de año, y saturar con trabajo excesivo y exigencia a los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro, ya que al cierre de año deben alcanzar las metas institucionales anuales programadas.

Decima

La última recomendación sería que luego de las implementaciones de medidas de mejoras se debería reevaluar y ver el avance de las habilidades sociales de los trabajadores del centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro, con el fin de mejorar el plan de trabajo y/o su implementación.

REFERENCIAS

Diario la Republica, art. 01/07/2020 Agrede a Medico con empujones tras muerte de paciente con COVID en Chanchamayo.

Coronavirus: los médicos de la India 'escupieron y atacaron' Por Vikas Pandey
BBC News, Delhi Publicado 3 de abril de 2020

Ortega, I.M (2018). *Habilidades Sociales de los profesionales de la Institución Unión de obras de asistencia social-colonias de niños y niñas, Ancón, Lima* [tesis].Repositorio

URI: <http://repositorio.unifsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3299>

Zúñiga, A. (2017). *Nivel de Habilidades sociales en el adolescente de 1ero de Secundaria de la institución educativa Franz Tamayo Solares 3096, Comas.* [Tesis].Repositorio URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10916>

Acuña, M.S y Cesar, F. (2019). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Ciudad de Chilca-Perú* [Tesis]. Repositorio

http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5260/TESIS-Marlith_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ahumada, A. y Orozco O. (2019). *Entrenamiento de Habilidades Sociales: Una estrategia de intervención para el fortalecimiento de la convivencia*

escolar. Barranquilla-Colombia.2019. [tesis]

Repositorio URI: <http://hdl.handle.net/11323/5144>

Fonseca. M (2018). *Relación entre habilidades sociales y habilidades sociales para terapeutas en los estudiantes de Psicología Clínica de la Fes Zaragoza.Mexico-2018.* [Tesis]. Repositorio

https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=7JbPKB&d=false&q=*&i=1&v=1&t=search_1&as=1

Palma, S (2014) "Escala CL-SPC". -Manual (1ra edición)

Goldstein, (1980). Clasificación estructurada y bien limitada: Habilidades sociales iniciales y habilidades sociales desarrolladas, relacionadas con los sentimientos, alternativas a las agresiones, como enfrentamos el estrés y planificación.

Caballo, V (2002), Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades Sociales. Editorial S.XXI. Gobierno de Extremadura (2014).

Caballo, V (2007). Manual de Evaluación y entrenamiento de las Habilidades Sociales. Madrid. España: Editorial S.XXI, Séptima Edición.

Gismero.E. (2000) Escala de Habilidades sociales. Madrid, España: TEA Ediciones.

Hernández, H., Fernández, C.y Baptista. (2010) Metodología de la Investigación. (5 ed.) Chile: Mc Graw-Hill.

Hernández R, Fernández C, Baptista P Metodología de la investigación. Capítulo 9: Recolección de datos. Mc Graw Hill; 1999.p 293

Real Academia Española: Diccionario de la lengua española²³ ed., [versión 23.4 en línea].

Roca, E. (2014). Como mejorar tus habilidades sociales.4° ed. Valencia: ACDE

Gil, F., León. & Jarana. (Coord.) (1995) Habilidades Sociales y Salud. Madrid.
Pirámide.

Roca, E. (2014): Como mejorar tus habilidades sociales. Valencia: ACDE, 4 ed.

Recuperado en <https://www.cop.es/.../pdf/Habilidades%20sociales-dale%20una%20mirada.pdf>.

Ballesteros, R. Gil, M^a.D. (2002). Habilidades Sociales: evaluación y tratamiento.
Madrid: Síntesis.

Eisenberg, N. (2000). Emotion, regulation, and moral development.

Annual Review of Psychology, 51,665-697.

Goldsmith, J.B., y McFall, R.M. (1975). Development and evaluation of an
interpersonal skill training program for psychiatric inpatients. Normal
Psychology, 46, 51-84.

Hedrick, T & Bickman, L. (1994). Applied Research Design: A Practice Guide.

Lister, R. (2000). Strategies for social inclusion. End A. Stewart y P.

Asoka's, Social inclusion: possibilities and tensions. London:
Palgrave MacMillan.

O'Donohue, W., & Krasner, L. (1995). Psychological skill training. In: W.

(O'Donohue, & Krasner. (Eds.). Handbook of Psychological Skills
Training (pp.1-19). London: Allyn and Bacon.

Spivack, g., Shure, M. (1982). Interpersonal cognitive problem solving and clinical theory, end B. Lahey y A.E. Kazdin (comps.) Advances in clinical Psychology. New York. Plenum. Vol, 5, pp323-372.

Tagiuri, R., & Litwin, G. (1968) Organizational climate: Explorations of a concept. Boston: Harvard Business School. Recuperado en:

<http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz1.pdf>

Schneider, B. (1975) Organizational climates: An essay. Personnel

Psychology.36: 19-39. San Francisco. Recuperado en:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.17446570.1975.tb01386.x>

Brunet, (2004) "Clima Organizacional". Recuperado de: www.eumed.net/libros-gratis/2009b/550/clima%20organizacional.htm

Martin y Cobs. (1998) "Teorías que sustentan el clima organizacional".

Recuperado de:

www.eumed.net/.../Teorias%20que%20sustentan%20el%20Clima%20Organizacional.

Ramos, D.C. (2012) "El clima organizacional, definición, teoría, dimensión y modelos de abordaje". Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Recuperado de: repository.unad.edu.co/bitstream/.../1/Monografía%20Clima%20Organizacional.pdf.

Cardona, D. y Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Estudios Generales 30. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/212/21231108010.pdf>

García G (2007). Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. UNICAWA. Obtenido de UNICAWA.

García, M. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración 42. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Hacker W. (1994). Action theory and occupational psychology. Alemania: There German Journal of Psychology. Recuperado en: <https://psycnet.apa.org/record/1995-07706-001>

Ivancevich, M.J, M.J. (2006). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill. McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. A Subsidiary of the McGraw-Hill Companies, Inc.

Likert R. (1967). Los seres humanos en las organizaciones. McGraw-Hill: New York. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

López-Rondan, Pedro y Fachelli SANDRA. (2015). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION SOCIAL CUANTITATIVA. Barcelona - España.

Maslow A. (1943). Theory of Human Motivation. Copyright © 2012 by

Start Publishing LLC

Ministerio de Salud. (2009). Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima. MINSA

Mueller C., Wallace J., y Price J. (1992). Employee commitment: resolving some Issues. New York: Work and occupations. Recuperado en: <https://doi.org/10.1177/0730888492019003001> .

Owusu, A. (1999). Importance of Employee in Word-class agile management systems. International Journal of Agile Management System
Recuperado en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Importance-of-employee-involvement-in-world%E2%80%90class-owusu/28e64efdffb4bbac3df502c65629dea1cb9f1ee0>

Toro, T. (2010). Clima Organización. Colombia: Cincel.

Muñiz, J., Peña Suarez, E., de la Roca, Y., Fonseca Pedrero, E., Cabal, A. Y Garcia-Cueto, E. (2014). Organizational climate in Spanish Publix Health Services: Administration and Services staff. International Journal of Clinical and Health Psychology, 14,102-11 Recuperado: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1697260014700432>

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	PREGUNTAS
H A B I L I D A D E S S O C I A L E S	Habilidades Sociales Comunicativas	• Aprender a escuchar	Prestan atención a la persona con la que están hablando Se hace un esfuerzo para comprender lo que están diciendo
		• Mantener una conversación	Se habla con las personas sobre cosas de interés mutuo
		• Formular una Pregunta	Se determina la información que necesitan saber y se la piden a la persona adecuada
		• Dar las gracias	se promociona el ser agradecido
	Habilidades Sociales Avanzadas	• Pedir ayuda	Se solicita ayuda cuando lo necesitan
		• Participar	-Se elige la mejor manera de ingresar a un grupo que está realizando una actividad, y con el que se integran.
		• Dar instrucciones:	Se explican claramente las instrucciones de tal manera que las personas puedan seguirlas fácilmente.
		• Seguir instrucciones	Se presta cuidadosamente atención a las instrucciones y luego las siguen
	Habilidades Relacionadas con los sentimientos	• Comprender los Sentimientos de los demás	Se hace un esfuerzo por comprender lo que siente los demás
		• Expresar afecto	Se expresa siempre un saludo cordial al ingreso y salida de los turnos de trabajo.
		• Ayudar a los demás	Se ayuda a quien más lo necesita
	Habilidades alternativas a la agresión	• Negociar	-Si alguien está en desacuerdo sobre algo, se trata de llegar a acuerdos comunes
		• Emplear Autocontrol	Se Controla el carácter de modo que no se “escapen las cosas de la mano”
		• Responder a las bromas	Conservan el control cuando los demás le hacen broma
		• Evitar problemas con los demás	Se mantiene al margen de situaciones de conflicto que podrían ocasionar problemas
	Habilidades sociales frente al estrés	• Formular una queja	Se expresa de modo claro, los reclamos por hechos desagradables.
		• Responder una queja	Se escuchan los reclamos para responder imparcialmente a las quejas
		• Responder a una acusación	-Comprenden que y por qué han sido acusados y luego piensan en la mejor forma de relacionarse con la persona que hizo la acusación.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	PREGUNTAS
	Habilidades sociales de planificación	• Establecer un objetivo	-Determinan de manera realista que tan bien podrían realizar una tarea específica antes de iniciarla.
		• Reunir Información	-Determinan lo que necesitan saber, así como conseguir esa información
		• Tomar una decisión	-Consideran diferentes posibilidades, luego elijen la que le harán sentirse mejor
		• Concentrarse en una tarea	-Son capaces de ignorar distracciones y solo prestan atención a lo que quieren hacer
C L I M A O R G A N I Z A C I O N A L	-Estructura de la organización	• Organización de la institución	-Se conoce el organigrama de la institución por todos los trabajadores Se realiza una planificación en la institución
		• Manuales, Reglamentos	-Recibieron Información sobre manuales, reglamentos cuando fueron contratados por su institución -La información que recibieron fue de utilidad
		• Condiciones Ambientales	-El espacio físico donde laboran cuenta con las condiciones ambientales adecuadas. -Los servicios higiénicos siempre están limpios y abastecidos de insumos (jabón líquido, papel, papel toalla).
		• Satisfacción	-La remuneración que le ofrecen en la institución lo hacen sentir satisfecho.
	-Sueldos y Salarios de la institución	• Incentivos Económicos	-Existen incentivos económicos cuando las áreas cumplen con sus objetivos planificados
		• Capacidad	-Los servidores realizan sus funciones en el trabajo
	-Autonomía del servidor	• Planificar y Organizar	-Existe una planificación y organización en el trabajo con autonomía
		• Libertad de acción y decisión	-Existe una libertad de acción y decisión para realizar su trabajo.
	-Motivación del servidor	• Compromiso	-Existe un compromiso mayoritario con el trabajo encargado
		• Importancia de labores	-Las labores que desempeña son de importancia
		• Competencia laboral	-Se Recibe curso, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área de trabajo, para que estén a la altura de la competencia laboral
		• Realización Profesional	-Existe el sentimiento de realización profesional en la institución
	-Apoyo al servidor	• Trabajo en equipo	-La Jefatura logra que trabajen como un verdadero equipo
		• Respaldo	-La Jefatura respalda a su personal cuando cometen alguna equivocación
		• Respeto	-La Jefatura tiene un trato justo con todo el personal

Variable 1: HABILIDADES SOCIALES

La encuesta consta de ítems que miden el nivel del desarrollo de las habilidades sociales. Los ítems del cuestionario de desarrollo de Habilidades Sociales están dirigidos en 6 dimensiones:

DIMENSIONES	INDICADORES	
Habilidades Sociales Comunicativas	Aprender a escuchar	Ítems 1,2
	Mantener una conversación	ítems 3
	Formular una pregunta	Ítems 4
	Dar las gracias	Ítems 5
Habilidades Sociales Avanzadas	Pedir ayuda	Ítems 6
	Participar	Ítems 7
	Dar Instrucciones	Ítems 8
	Seguir instrucciones	Ítems 9
Habilidades Relacionadas con los sentimientos	Comprender los sentimientos de los demás	Ítems 10
	Expresar afecto	Ítems 11
	Ayudar a los demás	Ítems 12
Habilidades alternativas a la agresión	Negociar	Ítems 13
	Emplear el autocontrol	Ítems 14
	Responder a las bromas	Ítems 15
	Evitar problemas con los demás	Ítems 16
Habilidades Sociales frente al estrés	Formular una queja	Ítems 17
	Responder una queja	Ítems 18
	Responder una acusación	Ítems 19
Habilidades sociales de planificación	Establecer un objetivo	Ítems 20
	Reunir información	Ítems 21
	Tomar una decisión	Ítems 22
	Concentrarse en una tarea	Ítems 23

Variable 2: CLIMA ORGANIZACIONAL

La encuesta consta de 19 ítems que miden el nivel de apreciación general del entorno laboral. Los ítems del cuestionario de percepción de Clima Organizacional están dirigidos en 5 dimensiones:

DIMENSIONES	INDICADORES	
Estructura	Organización	Ítems 24,25
	Manuales y Reglamento	Ítems 26,27
	Condiciones Ambientales	Ítems 28,29
Sueldos y Salarios	Satisfacción	Ítems 30
	Incentivos Económicos	Ítems 31
Autonomía	Capacidad	Ítems 32
	Planificar y Organizar	Ítems 33
	Libertad de Acción y Decisión	Ítems 34
Motivación	Compromiso	Ítems 35
	Importancia de labores	Ítems 36
	Competencia Laboral	Ítems 37
	Realización Personal	Ítems 38
Apoyo	Trabajo en equipo	Ítems 39
	Respaldo	Ítems 40
	Respeto	Ítems 41

INSTRUMENTOS:

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una "x" sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo. Así mismo se pide por favor responder con de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la institución; se agradece su colaboración y honestidad.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

FICHA TÉCNICA DE HABILIDADES SOCIALES

<i>Nombre del Instrumento:</i>	Cuestionario sobre Habilidades sociales
<i>Autor:</i>	Goldstein ,Adecuación: Rocio Salvador
<i>Dirigido a:</i>	Trabajadores del C.S. Enrique Montenegro Diris Lima-Centro
<i>Evalúa:</i>	El nivel de Habilidades Sociales en los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro, 2020.
	<p>1. Dimensión: Habilidades sociales comunicativas Indicadores: -Aprender a escuchar. -Mantener una conversación. -Formular una pregunta. -Dar las gracias.</p> <p>2. Dimensión: Habilidades sociales avanzadas. Indicadores: -Pedir ayuda. -Participar. -Dar instrucciones. -Seguir instrucciones.</p> <p>3. Dimensión: Habilidades relacionadas con los sentimientos. Indicadores: -Comprender los sentimientos de los demás. -Expresar afecto. -Ayudar a los demás.</p>

	<p>4. Dimensión: Habilidades alternativas. Indicadores: -Negociar. -Emplear autocontrol. -Responder a las bromas. -Evitar problemas con los demás.</p> <p>5. Dimensión: Habilidades sociales frente al estrés. Indicadores: -Formular una queja. -Responder una queja. -Responder una acusación</p> <p>6. Dimensión: Habilidades sociales de planificación Indicadores: -Establecer un objetivo. -Reunir información. -Tomar una decisión. -Concentrarse en una tarea.</p>
<i>N° ítems</i>	23
Interpretación de los Resultados	Cuantitativos
Forma de Administración:	Individual
Duración:	30 minutos aproximadamente
Objetivo:	Identificar el nivel de Habilidades Sociales en Trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro, 2020
Escala de Medición:	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
Análisis Estadístico:	Los resultados se presentaran en cuadros y barras porcentuales y se aplicara el estadístico coeficiente de correlación de Pearson para demostrar la validez de la hipótesis
Confiabilidad:	0.885
Validez:	Validez a través de juicio de experto

TES DE HABILIDADES SOCIALES

GRUPO I: HABILIDADES SOCIALES COMUNICATIVAS					
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1-Prestan atención a la persona con la que están hablando					
2-Se hace un esfuerzo para comprender lo que están diciendo					
3-Se habla con las personas sobre cosas de interés mutuo					
4-Se determinan la información que necesitan saber y se la piden a la persona adecuada.					
5- Se promociona el ser agradecido					
GRUPO II: HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS					
6-Se solicita ayuda cuando lo necesitan					
7-Se elige la mejor manera de ingresar a un grupo que está realizando una actividad, y con él se integran					
8-Se Explican claramente las instrucciones de tal manera que las personas puedan seguirlas fácilmente					
9-Se presta cuidadosamente atención a las instrucciones y luego las sigue.					
GRUPO III: HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS					
10-Se hace un esfuerzo por comprender lo que siente los demás					
11-Se expresa siempre un saludo cordial al ingreso y salida de los turnos de trabajo					
12-Se ayuda a quien más lo necesita					
GRUPO IV: HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN					
13-Si alguien está en desacuerdo sobre algo, se trata de llegar a acuerdos comunes					

14- Se controla el carácter de modo que no se “escapan las cosas de la mano”.					
15-Se mantiene el control cuando los demás le hacen broma					
16-Se mantienes al margen de situaciones de conflicto que podrían ocasionar problemas.					
GRUPO V: HABILIDADES SOCIALES FRENTE AL ESTRÉS					
17-Se expresa de modo claro, los reclamos por hechos desagradables					
18-Se escucha los reclamos para responder imparcialmente a las quejas					
19-Comprenden que y porque han sido acusados y luego piensan en la mejor manera de relacionarse con la persona que hizo la acusación					
GRUPO VI: HABILIDADES SOCIALES DE PLANIFICACIÓN					
20-Determinan de manera realista que tan bien podría realizar una tarea específica antes de iniciarla					
21-Determinan lo que necesitan saber, así como conseguir esa información					
22-Consideran diferentes posibilidades, luego elijen la que le harán sentirse mejor					
23-Son capaces de ignorar distracciones y solo prestan atención a lo que quieren hacer					

INSTRUMENTOS:

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una "x" sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo. Así mismo se pide por favor responder con de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la institución; se agradece su colaboración y honestidad.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

A) ESTRUCTURA

N°	ÍTEMS	Nunca (3)	Casi nunca (2)	A veces (1)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
01	Conocen el organigrama de su institución por todos los trabajadores					
02	Se realiza una planificación en la institución					
03	Recibieron información sobre manuales, reglamentos cuando fueron contratado por su institución					
04	La información que recibieron fue de utilidad					
05	El espacio donde laboran cuenta con las condiciones ambientales adecuadas, se realiza la limpieza a diario					
06	Los servicios higiénicos siempre están limpios y abastecidos de insumos (jabón líquido, papel, papel toalla)					

B) SUELDOS Y SALARIOS

N°	ITEMS					
7	La remuneración que le ofrecen en la institución lo hace sentir satisfecho					
08	Existen incentivos económicos cuando las áreas cumplen con sus					

objetivos planificados						
------------------------	--	--	--	--	--	--

C) AUTONOMÍA

N°	ITEMS					
09	Los servidores realizan sus funciones en el trabajo.					
10	Existe una Planificación y organización su trabajo como mejor le parece					
11	Existe una libertad de acción y decisión para realizar su trabajo					

D) MOTIVACIÓN

N°	Ítems					
12	Existe un compromiso mayoritario con el trabajo encargado					
13	Las labores que desempeñan son de importancia					
14	Reciben curso ,charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área de trabajo que se desempeña para que estén a la altura de la competencia laboral					
15	Existe el sentimiento de realización profesional en la institución					

E) APOYO

N°	Ítems					
16	La Jefatura logra que trabajen como un verdadero equipo					
17	La Jefatura respalda a su personal cuando cometen alguna Equivocación					
18	La Jefatura tiene un trato justo con todo el personal					

FICHA TECNICA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

<i>Nombre del Instrumento:</i>	Cuestionario sobre el Clima Organizacional
<i>Autor :</i>	Adecuación -Rocio Salvador
<i>Dirigido a:</i>	Trabajadores del C.S. Enrique Montenegro Diris Lima-Centro
<i>Evalúa:</i>	El nivel de clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro, 2020.
	<p>1. Dimensión: Estructura Indicadores: -Organización de la Institución -Manuales, Reglamentos -Condiciones Ambientales</p> <p>2. Dimensión: Sueldos y Salarios Indicadores: -Satisfacción -Incentivos Económicos</p> <p>3. Dimensión: Autonomía Indicadores: -Capacidad -Planificar y Organizar -Libertad de Acción y Decisión</p> <p>4. Dimensión: Motivación Indicadores: -Compromiso -Importancia de Labores -Competencia Laboral -Realización Profesional</p> <p>5. Dimensión: Apoyo Indicadores: -Trabajo en Equipo -Respaldo -Respeto</p>
N° ítems	18
Interpretación de los	

Resultados	Cuantitativos
Forma de Administración:	Individual
Duración:	30 minutos aproximadamente
Objetivo:	Identificar el nivel de clima organizacional de los Trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro,2020
Escala de Medición:	Nunca = 1 Casi Nunca =2 A veces = 3 Casi siempre =4 Siempre =5
Análisis Estadístico:	Los resultados se presentarán en cuadros y barras porcentuales y se aplicara el estadístico coeficiente de correlación de Pearson para demostrar la validez de la hipótesis
Confiabilidad:	0.879
Validez:	Validez a través de juicio de experto

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Autora: Rocio Lourdes Salvador De La Cruz					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS:	VARIABLES E INDICADORES		
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades sociales y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima- Centro, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades sociales comunicativas y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro, 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades sociales avanzadas y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro, 2020?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima- Centro ,2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: ¿Determinar la relación existente entre las habilidades sociales y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro, 2020?</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales comunicativas y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales avanzadas y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020</p> <p>3. ¿Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL ¿Existe relación entre Las Habilidades Sociales y el clima Organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p> <p>HIPÓTESIS DE ESPECIFICA:</p> <p>1. Existe relación entre las habilidades sociales comunicativas y clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p> <p>2.Existe relación entre las habilidades sociales avanzadas y clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p> <p>3. Existe relación entre las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE: Habilidades Sociales		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices
			Habilidades Sociales comunicativas	Aprender a escuchar	1,2
				Mantener una conversación	3
				Formular una pregunta	4
			Habilidades Sociales avanzadas	Dar las gracias	5
				Pedir ayuda	6
				Participar	7
				Dar Instrucciones	8
			Habilidades Sociales Relacionadas con los sentimientos	Seguir instrucciones	9
				Comprender los sentimientos de los demás	10
				Expresar afecto	11
			Habilidades Alternativas a la agresión	Ayudar a los demás	12
				Negociar	13
				Emplear el autocontrol	14
			Habilidades Sociales Frente al estrés	Responder a las bromas	15
				Evitar problemas con los demás	16
Formular una queja	17				
Habilidades Sociales de Planificación	Responder una queja	18			
	Responder una acusación	19			
Habilidades Sociales de Planificación	Establecer un objetivo	20			
	Reunir información	21			
	Tomar una decisión	22			
	Concentrarse en una tarea	23			

			VARIABLE DEPENDIENTE: Clima Institucional		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices
<p>4. ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades sociales alternativas a la agresión y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p> <p>5. Cuál es la relación existente entre las habilidades sociales frente al estrés y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p> <p>6. Cuál es la relación existente entre las habilidades sociales de planificación y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p>	<p>4. ¿Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales alternativas a la agresión y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p> <p>5. ¿Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales frente al estrés y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p> <p>6. Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales de planificación y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p>	<p>4. Existe relación entre las habilidades sociales alternativas a la agresión y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p> <p>5. ¿Existe relación entre las habilidades sociales frente al estrés y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-Centro ,2020?</p> <p>6.¿Existe relación entre las habilidades sociales de planificación y el clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Enrique Montenegro Diris Lima-centro ,2020?</p>	Estructura	Organización	24,25
				Manuales y Reglamentos	26,27
				Condiciones Ambientales	28,29
			Sueldos y salario	Satisfacción	30
				Incentivos Económicos	31
			Autonomía	Capacidad	32
				Planificar y Organizar	33
				Libertad de acción y decisión	34
			Motivación	Compromiso	35
				Importancia de labores	36
				Competencia laboral	37
				Realización Personal	38
Apoyo	Trabajo en equipo	39			
	Respaldo	40			
	Respeto	41			

Nivel-diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Básico</p> <p>Diseño: -No experimental</p> <p>Nivel de Investigación: -Correlacional -Descriptivo</p> <p>Corte de Investigación: -Transversal</p>	<p>Población: Está constituida por los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima-Centro, 2020.</p> <p>Muestra: $n = 35$</p>	<p>Técnicas: -Encuesta on line a través de Google Forms.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Escala de medición: Ordinal (porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)</p> <p>Tipo: Escala de Likert: -Nunca -Casi nunca -A veces si -Casi siempre -Siempre</p> <p>Autor: Rocío Salvador de la Cruz. Año: 2020 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: CENTRO DE SALUD ENRIQUE MONTENEGRO DIRIS LIMA-CENTRO Forma de Administración: Encuesta.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>-Para la validación de los instrumentos (cuestionarios) se utilizó: juicio de expertos.</p> <p>-Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizó: Alfa cron Bach.</p> <p>-Para constatación de la hipótesis se utilizará RHO de Spearman.</p> <p>-Y el uso del programa estadístico SPSS.</p>

ANEXO 4

MATRIZ DE DATOS CUESTIONARIO N°1: HABILIDADES SOCIALES

Nro	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
2	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
3	5	3	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
4	1	2	2	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4
5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	5	4
7	5	1	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3
8	4	3	4	4	5	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4
9	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	2
10	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
11	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
16	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
17	5	5	3	4	1	4	3	5	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	4	4	3	5	2	4	3	4	4	3	5	4	3	3	2	4	5	4	3	4	4	5	3
20	4	5	3	4	3	3	3	4	4	2	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5
21	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
22	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4
23	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	2	5	5	3
24	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
25	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3
26	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	2	3	3	4	5	4	3	4	4	3
28	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	1	3	2	3	4	3	4	3
29	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5	4
30	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3
32	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
35	5	3	5	5	3	3	2	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3

MATRIZ DE DATOS CUESTIONARIO N°1: CLIMA INSTITUCIONAL

Nro	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41
1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4
2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4
3	4	5	1	5	5	5	4	1	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5
4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	1	5	3	3	5	2	3	3	5	5	4	5	3	5
6	5	3	1	1	1	4	1	1	3	4	4	4	5	2	3	4	3	2
7	5	3	1	3	3	5	3	1	3	3	5	5	5	3	5	3	3	3
8	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3
9	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
10	4	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	1	3	3	2	3
11	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
15	3	3	5	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
17	5	4	4	5	3	3	2	3	4	4	4	5	5	4	3	3	2	4
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	3	4	3
20	3	4	4	3	4	1	3	3	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5
21	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
22	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4
23	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	5	3	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5
26	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3
27	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
29	5	5	5	5	3	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
32	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	5	4	3	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5
35	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3



Escuela de Posgrado

"Año de la universalización de la salud"

Lima, SJL. 16 NOVIEMBRE DEL 2020

Carta P. 744 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑOR.

M.C. JORGE VARGAS PACHECO MEDICO-JEFE

(e) C.S. ENRIQUE MONTENEGRO

Asunto: Carta de Presentación del estudiante SALVADOR DE LA CRUZ, ROCIO LOURDES

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SALVADOR DE LA CRUZ, ROCIO LOURDES. Identificado(a) con DNI N.° 08131436 y código de matrícula N° 7002449745; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD ENRIQUE MONTENEGRO DIRIS LIMA-CENTRO, 2020

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

ANEXO 6

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
HABILIDADES SOCIALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades sociales comunicativas							
1	Prestan atención a la persona con la que están hablando	X		X		X		
2	Se hace un esfuerzo para comprender lo que están diciendo	X		X		X		
3	Se hablan con las personas sobre cosas de interés mutuo	X		X		X		
4	Se determinan la información que necesitan saber y se la piden a la persona adecuada	X		X		X		
5	se promociona el ser agradecido	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades sociales avanzadas	X		X		X		
6	Se solicita ayuda cuando lo necesitan	X		X		X		
7	Se elige la mejor manera de ingresar a un grupo que está realizando una actividad una realidad y con el que se integran.	X		X		X		
8	Se explican claramente las instrucciones de tal manera que las personas puedan seguir las fácilmente.	X		X		X		
9	Se presta cuidadosamente atención a las instrucciones y luego las siguen	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades Relacionadas con los sentimientos	X		X		X		
10	Se hace un esfuerzo por comprender lo que sienten los demás	X		X		X		
11	Se expresa siempre un saludo cordial al ingreso y salida de los turnos de trabajo	X		X		X		
12	Se ayuda a quien más lo necesita	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: habilidades alternativas a la agresión							
13	Si alguien está en desacuerdo sobre algo, se trata de llegar a acuerdos comunes	X		X		X		
14	Se controla el carácter de modo que no se "escapen las cosas de la mano"	X		X		X		
15	Se mantiene el control cuando los demás le hacen broma	X		X		X		
16	Se mantienen al margen de situaciones de conflicto que podrían ocasionar problemas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales frente al estrés							
17	Se expresa de modo claro, los reclamos por hechos desagradables	X		X		X		
18	Se escuchan los reclamos para responder imparcialmente a las quejas	X		X		X		
19	Comprenden que y porque han sido acusados y luego piensan en la mejor forma de relacionarse con la persona que hizo la acusación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Habilidades Sociales de planificación							
20	Determinan de manera realista que tan bien podrían realizar una tarea específica antes de iniciarla	X		X		X		
21	Determinan lo que necesitan saber, así como conseguir esa información	X		X		X		
22	Consideran diferentes posibilidades, luego elijen la que le harán sentirse mejor	X		X		X		
23	Son capaces de ignorar distracciones y solo prestan atención a lo que quieren hacer	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Estructura de la Organización							
1	Se conoce el organigrama de la institución por todos los servidores	X		X		X		
2	Se realiza una planificación en la institución	X		X		X		
3	Recibieron información de manuales y reglamentos al ser contratados en su institución	X		X		X		
4	La información que recibida fue de utilidad	X		X		X		
5	El espacio físico donde se laboran cuenta con las condiciones ambientales adecuadas	X		X		X		
6	Los servicios higiénicos siempre los están limpios y abastecidos de insumos (jabón líquido, papel ,papel toalla)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Sueldos y Salarios de la Institución							
7	La remuneración que ofrece la institución nos hace sentir satisfechos	X		X		X		
8	Existen incentivos económicos cuando las áreas cumplen con sus objetivos planificados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Autonomía del servidor							
9	Los servidores realizan sus funciones en el trabajo	X		X		X		
10	Existe una planificación y organización su trabajo como mejor le parece	X		X		X		
11	Existe una libertad de acción y decisión para realizar su trabajo	X		X		X		
	DIMENSION 4: Motivación al Servidor							
12	Existe un compromiso mayoritario con el trabajo encargado	X		X		X		
13	las labores que desempeñan son de importancia	X		X		X		
14	Se reciben cursos, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área de trabajo, para que estén a la altura de la competencia laboral	X		X		X		
15	Existe el sentimiento de realización profesional en la institución	X		X		X		
	DIMENSION 5: Apoyo al servidor							
16	La Jefatura logra que trabajen como un verdadero equipo	X		X		X		
17	La jefatura respalda a su personal cuando cometen alguna equivocación	X		X		X		
18	La jefatura tiene un trato justo con todo el personal	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:**CARDENAS CANALES DANIEL...**

DNI: **07279232**.....

Grado y Especialidad del validador: **MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
E INVESTIGACIÓN**

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al
componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del
ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho...**29**.de **noviembre**. del 2020



MG. DANIEL CARDENAS CANALES
DOCENTE INVESTIGADOR

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems
planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades sociales comunicativas							
1	Prestan atención a la persona con la que están hablando	X		X		X		
2	Se hace un esfuerzo para comprender lo que están diciendo	X		X		X		
3	Se hablan con las personas sobre cosas de interés mutuo	X		X		X		
4	Se determinan la información que necesitan saber y se la piden a la persona adecuada	X		X		X		
5	se promociona el ser agradecido	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades sociales avanzadas							
6	Se solicita ayuda cuando lo necesitan	X		X		X		
7	Se elige la mejor manera de ingresar a un grupo que está realizando una actividad una realidad y con el que se integran.	X		X		X		
8	Se explican claramente las instrucciones de tal manera que las personas puedan seguir las fácilmente.	X		X		X		
9	Se presta cuidadosamente atención a las instrucciones y luego las siguen	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades Relacionadas con los sentimientos							
10	Se hace un esfuerzo por comprender lo que sienten los demás	X		X		X		
11	Se expresa siempre un saludo cordial al ingreso y salida de los turnos de trabajo	X		X		X		
12	Se ayuda a quien más lo necesita	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: habilidades alternativas a la agresión							
13	Si alguien está en desacuerdo sobre algo, se trata de llegar a acuerdos comunes	X		X		X		
14	Se controla el carácter de modo que no se "escapen las cosas de la mano"	X		X		X		
15	Se mantiene el control cuando los demás le hacen broma	X		X		X		
16	Se mantienen al margen de situaciones de conflicto que podrían ocasionar problemas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales frente al estrés							
17	Se expresa de modo claro, los reclamos por hechos Desagradables	X		X		X		
18	Se escuchan los reclamos para responder imparcialmente a las Quejas	X		X		X		
19	Comprenden que y porque han sido acusados y luego piensan en la mejor forma de relacionarse con la persona que hizo la Acusación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Habilidades Sociales de planificación							
20	Determinan de manera realista que tan bien podrían realizar una tarea específica antes de iniciarla	X		X		X		
21	Determinan lo que necesitan saber, así como conseguir esa Información	X		X		X		
22	Consideran diferentes posibilidades, luego elijen la que le harán sentirse mejor	X		X		X		
23	Son capaces de ignorar distracciones y solo prestan atención a lo que quieren hacer	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Estructura de la Organización							
1	Se conoce el organigrama de la institución por todos los servidores	X		X		X		
2	Se realiza una planificación en la institución	X		X		X		
3	Recibieron información de manuales y reglamentos al ser contratados en su institución	X		X		X		
4	La información que recibida fue de utilidad	X		X		X		
5	El espacio físico donde se laboran cuenta con las condiciones ambientales adecuadas	X		X		X		
6	Los servicios higiénicos siempre los están limpios y abastecidos de insumos (jabón líquido, papel ,papel toalla)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Sueldos y Salarios de la Institución							
7	La remuneración que ofrece la institución nos hace sentir satisfechos	X		X		X		
8	Existen incentivos económicos cuando las áreas cumplen con sus objetivos planificados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Autonomía del servidor							
9	Los servidores realizan sus funciones en el trabajo	X		X		X		
10	Existe una planificación y organización su trabajo como mejor le parece	X		X		X		
11	Existe una libertad de acción y decisión para realizar su trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Motivación al Servidor							
12	Existe un compromiso mayoritario con el trabajo encargado	X		X		X		
13	las labores que desempeñan son de importancia	X		X		X		
14	Se reciben cursos, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área de trabajo, para que estén a la altura de la competencia laboral	X		X		X		
15	Existe el sentimiento de realización profesional en la institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Apoyo al servidor							
16	La Jefatura logra que trabajen como un verdadero equipo	X		X		X		
17	La jefatura respalda a su personal cuando cometen alguna equivocación	X		X		X		
18	La jefatura tiene un trato justo con todo el personal	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Cardenas Vasquez Judith Jessica DNI: 41977704

Grado y Especialidad del validador: Maestra en Administración - Gestión Pública

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho. 01 de 12 del 2020



Firma

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades sociales comunicativas							
1	Prestan atención a la persona con la que están hablando	X		X		X		
2	Se hace un esfuerzo para comprender lo que están diciendo	X		X		X		
3	Se hablan con las personas sobre cosas de interés mutuo	X		X		X		
4	Se determinan la información que necesitan saber y se la piden a la persona adecuada	X		X		X		
5	se promociona el ser agradecido	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Habilidades sociales avanzadas							
6	Se solicita ayuda cuando lo necesitan	X		X		X		
7	Se elige la mejor manera de ingresar a un grupo que está realizando una actividad una realidad y con el que se integran.	X		X		X		
8	Se explican claramente las instrucciones de tal manera que las personas puedan seguir las fácilmente.	X		X		X		
9	Se presta cuidadosamente atención a las instrucciones y luego las siguen	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Habilidades Relacionadas con los sentimientos							
10	Se hace un esfuerzo por comprender lo que sienten los demás	X		X		X		
11	Se expresa siempre un saludo cordial al ingreso y salida de los turnos de trabajo	X		X		X		
12	Se ayuda a quien más lo necesita	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: habilidades alternativas a la agresión							
13	Si alguien está en desacuerdo sobre algo, se trata de llegar a acuerdos comunes	X		X		X		
14	Se controla el carácter de modo que no se "escapen las cosas de la mano"	X		X		X		
15	Se mantiene el control cuando los demás le hacen broma	X		X		X		
16	Se mantienen al margen de situaciones de conflicto que podrían ocasionar problemas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales frente al estrés							
17	Se expresa de modo claro, los reclamos por hechos Desagradables	X		X		X		
18	Se escuchan los reclamos para responder imparcialmente a las Quejas	X		X		X		
19	Comprenden que y porque han sido acusados y luego piensan en la mejor forma de relacionarse con la persona que hizo la Acusación	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Habilidades Sociales de planificación							
20	Determinan de manera realista que tan bien podrían realizar una tarea específica antes de iniciarla	X		X		X		
21	Determinan lo que necesitan saber, así como conseguir esa Información	X		X		X		
22	Consideran diferentes posibilidades, luego elijen la que le harán sentirse mejor	X		X		X		
23	Son capaces de ignorar distracciones y solo prestan atención a lo que quieren hacer	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Estructura de la Organización							
1	Se conoce el organigrama de la institución por todos los servidores	X		X		X		
2	Se realiza una planificación en la institución	X		X		X		
3	Recibieron información de manuales y reglamentos al ser contratados en su institución	X		X		X		
4	La información que recibida fue de utilidad	X		X		X		
5	El espacio físico donde se laboran cuenta con las condiciones ambientales adecuadas	X		X		X		
6	Los servicios higiénicos siempre los están limpios y abastecidos de insumos (jabón líquido, papel ,papel toalla)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Sueldos y Salarios de la Institución							
7	La remuneración que ofrece la institución nos hace sentir satisfechos	X		X		X		
8	Existen incentivos económicos cuando las áreas cumplen con sus objetivos planificados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Autonomía del servidor							
9	Los servidores realizan sus funciones en el trabajo	X		X		X		
10	Existe una planificación y organización su trabajo como mejor le parece	X		X		X		
11	Existe una libertad de acción y decisión para realizar su trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Motivación al Servidor							
12	Existe un compromiso mayoritario con el trabajo encargado	X		X		X		
13	las labores que desempeñan son de importancia	X		X		X		
14	Se reciben cursos, charlas, capacitaciones para estar actualizados en el área de trabajo, para que estén a la altura de la competencia laboral	X		X		X		
15	Existe el sentimiento de realización profesional en la institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Apoyo al servidor							
16	La Jefatura logra que trabajen como un verdadero equipo	X		X		X		
17	La jefatura respalda a su personal cuando cometen alguna equivocación	X		X		X		
18	La jefatura tiene un trato justo con todo el personal	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:**Dra. Narváez Aranibar, Teresa...**

DNI:

Grado y Especialidad del validador:

¹ pertinencia: **El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**

² Relevancia: **El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo**

³ claridad: **Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**

San Juan de Lurigancho...**29**.de **noviembre**. del 2020

Nota: **Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión**



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SALVADOR DE LA CRUZ ROCIO LOURDES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades Sociales y Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima - Centro, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SALVADOR DE LA CRUZ ROCIO LOURDES DNI: 08131436 ORCID 0000-0003-2598-7430	Firmado digitalmente por: RSALVADORCR11 el 18- 01-2021 21:55:09

Código documento Trilce: INV - 0017299