



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Habilidades sociales y clima organizacional en la empresa supervisora
técnica del sector energía, distrito Lima 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Guillermo Yarleque, Jose Anthony (orcid.org/0000-0003-2476-5289)

ASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (orcid.org/0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con todo mi corazón a mi esposa Karen e hijo Zabdiel, son ustedes mi apoyo y mi motivación más grande, los que me dan la fuerza día con día para alcanzar grandes objetivos y metas, tanto profesionales como personales.

A mis padres Víctor y Olga, porque ustedes son mi ejemplo a seguir; gracias por sus consejos y apoyo incondicional, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este.

A mi hermano Christian, gracias por tu apoyo, comprensión, enseñanzas, por tu tiempo y sobre todo por amarme.

Y, por último, a mis seres queridos; sé que desde del cielo estarán muy felices y orgullosos, dándome siempre su bendición; un beso al cielo Manuel, Simona y Eurípides.

José Anthony

Agradecimiento

A Dios y a la virgen María, por darme la fe, la salud, la fortaleza de seguir adelante y haber permitido el desarrollo de este trabajo de investigación.

A todos mis familiares por ser lo más valioso que Dios me ha dado; gracias por todo su apoyo que me brindan, siempre estarán presente en mi corazón y oraciones.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de Investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Respuestas al cuestionario de Habilidades Sociales	18
Tabla 2 Dimensiones de Habilidades Sociales	19
Tabla 3 Respuestas al cuestionario de Clima organizacional	20
Tabla 4 Dimensiones de Clima organizacional	21
Tabla 5 Análisis Bidimensional entre Habilidades Sociales y Clima Organizacional	22
Tabla 6 Resultados de normalidad	24
Tabla 7 Correlación entre Habilidades Sociales y Clima organizacional	25

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de dispersión	23
--	----

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre Habilidades sociales y clima organizacional en los colaboradores de una empresa supervisora técnica del sector energía del Distrito Lima, esta investigación contó con un diseño no experimental, de tipo correlacional; la cual se aplicó a una población de 30 trabajadores. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios, siendo probada su validez a través del juicio de expertos, y cuyo análisis de confiabilidad según datos de una prueba piloto brindó valores de 0,94 para la variable habilidades sociales y 0,847 para clima organizacional según el coeficiente Alpha de Cronbach. Los hallazgos obtenidos en la variable Habilidades sociales, evidencia que el 50% (15) alcanzó el nivel medio, 47% (14) débil y 3% Consolidado; y en la variable clima organizacional, el 43% (13) lo tildó de aceptable; el 30% (9) Ideal y el 27% (8) Desmejorado. En conclusión, se estableció con 95% de confianza, la existencia de una relación entre las variables Habilidades sociales y clima organizacional, siendo la misma según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.86, lineal de tipo directa e intensa.

Palabras Clave: Habilidades sociales, clima organizacional, empresa supervisora técnica, sector energía.

Abstract

The objective of this study was to establish the relationship between social skills and organizational climate in the collaborators of a technical supervisor company in the energy sector of the Lima District. This research had a non-experimental, correlational design; which was applied to a population of 30 workers. The instruments used were two questionnaires, their validity being tested through expert judgment, and whose reliability analysis according to data from a pilot test provided values of 0.94 for the social skills variable and 0.847 for the organizational climate according to the coefficient Cronbach's Alpha. The findings obtained in the Social Skills variable show that 50% (15) reached the medium level, 47% (14) weak and 3% Consolidated; and in the organizational climate variable, 43% (13) rated it as acceptable; 30% (9) Ideal and 27% (8) Impaired. In conclusion, it was established with 95% confidence, the existence of a relationship between the variables Social skills and organizational climate, being the same according to the Spearman's Rho correlation coefficient of 0.86, direct and intense linear type.

Keywords: Social skills, organizational climate, technical supervisor company, energy sector.

I. INTRODUCCIÓN

La funcionabilidad óptima de una empresa no solo depende de los recursos técnicos, y de la idoneidad de las componentes con los que se labora, la calidad del talento humano y las condiciones en que este se interrelaciona y desenvuelve, determina en gran parte los resultados obtenidos por las entidades.

Así la medida la medida en que los colaboradores sean capaces de generar una adecuación ante los giros y vicisitudes que enfrentan dependerán del desarrollo de sus competencias para socializar de este modo que se minimice el efecto de circunstancias por demás difíciles; en esta coyuntura la generación de proyectos que impulsen las habilidades duras y no duras en el personal, propicia ambientes de trabajo sostenibles gracias al trabajo en equipo y la unión. (Belyalova & Chun, 2020).

De modo tal que los ambientes organizacionales suelen afectar de manera negativa la carga propia de las actividades y responsabilidades de labores, por ello tanto un ambiente de trabajo positivo o desfavorable influye en la capacidad de rendir de los trabajadores (Pradoto et al., 2022).

Por su parte Gan & Berbel (2007) aseveraban que las características de la psiquis se reflejan en el accionar de cada colaborador y su correspondiente interactuar, más al estar en una sociedad de empleo finamente influyen y son influenciados por el ambiente propio de la organización (Trujillo et al., 2021).

Así, Jones & George (2010), el clima organizacional es la acumulación de puntos de vista, valoraciones y criterios de conducta socialmente acordados entre individuos que determinan su accionar y el de los grupos en los que se desempeñan con la visión puesta en la consecución de los objetivos de la entidad. Por ello, García & Flores (2017), comenta que las horas muertas en la hora de jornada laboral afecta en el compromiso organizacional, las malas prácticas en el trabajo se mejora explicando al empleado explicando su importancia de estadía en la empresa y así poder lograr su permanencia en la entidad.

En ese sentido Li et al. (2020), en su investigación, determinaron que en una organización se cuenta con una gran mezcla de habilidades en el campo de trabajo, las cuales se plasman cuando designa una tarea a un integrante de la compañía, dando como resultado que la perspectiva de promoción del funcionario es alto en

lugar de bajo, y que un ambiente donde se promueve la equidad y la rectitud disminuye la influencia negativa de un bajo nivel de promoción.

La empresa supervisora técnica del sector energía Distrito Lima, tiene más de cinco años trabajando en la supervisión de los sectores de energía, minería e hidrocarburos líquidos brindando servicios de supervisión a nivel nacional a organismos del estado como Osinergmin.

En los últimos años de periodos de trabajos se ha detectado procederes que muestran una débil presencia de habilidades sociales como son la falta de proactividad, limitad comunicación, ausencia de patrones de liderazgo, capacidad de interrelacionarse dentro y entre los diferentes niveles jerárquicos, así como una elevada ecpatía. Por otro lado, también se han observado un clima organizacional por demás enrarecido donde prevalece la hostilidad, una supervisión por demás asfixiante y donde la organización lejos de ser un lugar ideal para desarrollarse y enfocarse en los objetivos institucionales, es donde los trabajadores ven ignorarse sus opiniones, así como su posibilidad de crecimiento personal.

Indicado todo lo antes dicho, el problema de investigación pasó a establecerse como ¿Existe relación entre las habilidades sociales y el clima organizacional de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito Lima 2022? Y como problemas específicos ¿Cuál es el clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito Lima 2022?; ¿Cuál es el desarrollo de habilidades sociales en los trabajadores de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima 2022?, y ¿Cuál es el comportamiento de las habilidades sociales en relación al clima organizacional de la empresa supervisora técnica del sector energía, en el Distrito de Lima 2022?

La investigación posee una relevancia práctica al enfocarse sobre los hechos antes mencionados en la organización, procurando comprenderlos para luego generar soluciones adaptadas al modelo de negocio e idiosincrasia de la entidad.

También ostenta justificación teórica al poseer su alegato teórico pasa por la respuesta al vacío de conocimiento que se obtendrá respecto de ambas variables bajo estudio y su correspondiente conexión que la investigación basada en las teorías más pertinentes obtendrá como resultado de la obtención de sus metas trazadas; trascendencia metodológica al generar y emplear instrumentos adaptados a la realidad de la empresa para la recolección de la información base,

explican la racionalización del estudio respecto de su puesta en marcha, pues tales herramientas visibilizan nuevos caminos para el estudio de la población y la consecución de los datos requeridos de la mejor manera y que antes de la misma no existían.

Asimismo, socialmente, el estudio es plausible pues proporcionará información valiosa para la organización y entes similares que les permitirán no sólo conocer la realidad de sus instituciones, sino que basado en el diagnóstico descriptivo y correlacional podrán establecer caminos de mejora en tales atributos lo que a su vez repercutirá en la capacidad de éxito de la empresa.

Estableciendo el objetivo general como: Determinar la relación entre las habilidades sociales y el clima en la organizacional de la empresa supervisora técnica del sector energía, en el Distrito de Lima 2022.

Y como objetivos específicos: i) Establecer las habilidades sociales en los colaboradores de la empresa supervisora técnica del sector energía, en el distrito de Lima 2022; ii) Determinar el clima organizacional en los trabajadores de la empresa supervisora técnica del sector energía, en el distrito de Lima 2022; y iii) Analizar el comportamiento de las habilidades sociales en relación al clima organizacional de la empresa supervisora técnica del sector energía, en el Distrito de Lima 2022.

Finalmente, la hipótesis de la investigación a trabajar fue Existe relación positiva entre las habilidades sociales y el clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía, en el Distrito de Lima 2022 y las hipótesis específicas: i) Existe relación significativa entre las habilidades sociales y los colaboradores de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima 2022.; ii) Existe relación significativa entre el clima organizacional y los trabajadores de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima 2022; y iii) Existe relación significativa entre el comportamiento de las habilidades sociales y el clima organizacional de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La revisión de los trabajos previos permitió seleccionar como valiosos los siguientes antecedentes a nivel internacional y nacional.

Nimmi et al. (2022), mostraron que la falta de uso de las habilidades sociales entre los colaboradores, logra dañar el desempeño laboral de la empresa, y asimismo este entorno puede generar ciertas molestias al empleado. Las grandes organizaciones, hoy en día, valoran las habilidades de sus colaboradores, las cuales ayudan a que puedan distinguirse de la competencia y perdurar en el tiempo. Concluyendo que se logra determinar que existe un correlato positivo entre la cultura laboral, el progreso de habilidades sociales y un clima laboral positivo.

Mientras que Kwan (2021), hizo hincapié sobre el valor de la inclusión y brindar apoyo a las personas con alguna discapacidad a mejorar su empleabilidad dentro de la empresa. Dando énfasis, al desenvolvimiento de sus actitudes, habilidades sociales y conocimientos de los colaboradores tomando como muestra a dos organizaciones para apoyar a personas con discapacidad a incorporarse exitosamente a sus centros de trabajo, quienes demostraron actitudes positivas a todo lo aplicado, potenciando sus habilidades y se reflejó en el ambiente de trabajo.

A su vez Wang et al.(2022) determinaron que la elaboración de una relación amistosa entre superiores y subordinados sobre la base del respeto, el reconocimiento del trabajo, la confianza, etc. y desempeñar un papel positivo en el desempeño de los empleados. Manteniendo la imagen del supervisor como líder y miembro del equipo se considera muy importante y tiene un fuerte halo positivo para la minimización de los indicadores de deserción y ausentismo.

Por su parte Vega et al. (2021) conscientes de la relevancia del desarrollo de las habilidades sociales como causante del éxito de las gerencias para con su capacidad de ser efectivas, lograron establecer vía la exploración de factores consistente de las respuestas de 201 gerentes de México tres dimensionamientos explicativos del constructo en mención, denominándolos, la habilidad de expresar una negativa, para requerir auxilios o pedidos, y de proferir emociones no positivas y pedidos demandantes, siendo responsables de explicar el 29.2%, 18%, y 13.4% de la variabilidad y como modelo del 60.6% de la varianza entera.

Alatyat et al. (2021), realizaron un estudio en a una cadena farmacéutica comprobando la existencia de correlación entre el clima organizacional y las competencias sociales, además de la inteligencia emocional. Los autores proponen que los directivos deben prestar mayor atención a los niveles de inteligencia social en sus colaboradores, ya que ello impacta directamente sobre el clima organizacional de las empresas.

Asimismo, como señalan Huang et al. (2019), logró respaldar a la gestión del liderazgo, que está ligado a la misión de potenciar las habilidades y la motivación de los colaboradores, beneficia directamente a la empresa. Puede crear un sentido de pertenencia entre un colega en la organización, aumentando significativamente la productividad y fortaleciendo la ventaja competitiva de una empresa. Cuando los empleados sienten que la empresa los trata de manera justa, muestran una actitud positiva hacia su trabajo y sus superiores.

Para Boxall et al. (2019), se deben separar los beneficios del desarrollo de habilidades interpersonales con los empleados como herramienta para mejorar el clima laboral. Crear un ambiente de trabajo agradable significa una mayor productividad, lo que significa mayores ingresos, a través de mejores habilidades sociales y de liderazgo, satisfacción laboral, alto desempeño laboral, más compromiso organizacional y menores tasas de renuncia. Aumenta tus oportunidades profesionales. Como regla general, las habilidades se utilizan mejor en organizaciones que apoyan la autonomía de los trabajadores.

En tanto que Veloso-Besio et al. (2019) demostraron en 15 supervisores y 77 colaboradores del sector público de Chile vía una investigación cuasi experimental a través del uso de análisis de factores MANOVA la mitigación de la resistencia al cambio en aquellos trabajadores cuyos supervisores fueron capacitados mediante la aplicación de un manual PP SK que procura el fortalecimiento psicológico y de las habilidades sociales previamente respecto de los que no lo fueron, manteniendo e incluso mejorando su motivación y opinión respecto del clima en la organización.

Y Cuadra-Peralta et al. (2017) probaron mediante la prueba t student para muestras relacionadas la efectividad de un conjunto de actividades desarrolladas en 8 sesiones un periodo de 2 meses orientadas a en base a desarrollar el liderazgo sustentadas en las competencias sociales y el liderazgo transformacional-

transaccional. Obteniendo la mejora del ambiente laboral reinantes en la organización como sus componentes estructura, responsabilidad, recompensa, entre otras.

Por su parte Rivera et al. (2019) en su investigación aborda la problemática de la falta de desarrollo de las habilidades sociales en un grupo de jóvenes. Para revertir los datos hallados, se propuso aplicar un programa diseñado para desarrollar y potenciar dichas destrezas en los participantes. Posterior a su aplicación, se obtuvieron los resultados esperados, los jóvenes lograron adquirir y descubrir nuevas habilidades.

Por su parte la revisión de los estudios a nivel nacional se consideró a Pajares (2019), quien a través de una muestra de 140 trabajadores implementó un diseño elaborado en base a un tipo de investigación correlacionar para lo cual habiendo aplicado dos cuestionarios logró establecer que no mayor parte 25.7% calificó como muy favorable clima laboral en tanto que respecto a las habilidades sociales el 49% las calificó como de bajo nivel Así mismo la serie de pruebas a prueba de las diferentes hipótesis logró hallar la existencia de relación entre algunas dimensiones de ambas variables vía la prueba de Gamma, resaltando la hallada entre las variables Habilidades Sociales y Clima Laboral, a misma que fue directa y de nivel medio.

A su vez, Castillo et al. (2019) consideraron al clima organizacional como una serie de elementos presentes en el ambiente de trabajo, los cuales están estrechamente vinculados a la productividad y satisfacción laboral. Para un nivel óptimo, se requiere que los colaboradores cuenten con habilidades interpersonales desarrolladas para fomentar un ambiente laboral cálido y positivo. Logrando establecer el correlato vía Rho de Spearman entre la capacidad de liderar transaccionalmente (0.644), transformacionalmente (0.66) y el clima en la organización respectivamente.

Nicolletti et al. (2019), establecieron fehacientemente que la capacidad de ser resilientes engrandece al poder llevar en paralelo actividades que permitan obtener un conocimiento para la organización y una forma de aprendizaje en sociedad, en la medida que ambas acciones coadyuvan a generar conciencia de la

trascendencia de ser capaces de adaptarse en toda la entidad y de aprender a generar planificaciones y acciones de forma constante.

En el caso de Arias et al. (2018), en su artículo manejaron una muestra de 73 colaboradores de una empresa privada de Arequipa. En sus resultados expresaron la presencia (0.387) de una correlación mediana entre relaciones interpersonales y clima organizacional. Sumándole a eso, las subvariables del clima organizacional, se han conectado óptimamente con las relaciones interpersonales, menos la dimensión de flexibilidad, que tuvo un valor de correlato ($r=-0.354$) de relación negativa. Concluyendo que la presencia de relaciones interpersonales adecuadas estará asegurada siempre que en lo laboral no se acuse de actividades no necesarias.

En tanto que Carrasco (2018) en su tesis de tipo correlacional logró diagnosticar que, de los 32 integrantes del subconjunto analizado vía un muestreo no probabilístico, la mayoría (38%) del personal analizado consideraba la existencia de una relación interpersonal adecuada, mientras que un 31% aseveraba que esta nunca existía. Por su parte la revisión de las habilidades sociales según los encuestados abrumadoramente indicaba que solo a veces tienen el manejo de sus habilidades (41%) y para un 25% está siempre estaban presentes.

De forma final vía el uso del Tau de Kendal como herramienta de contrastación, se pudo reafirmar la aseveración de relación entre el clima y las habilidades sociales básicas con un valor del estimador de 0.987.

Mientras que Chicoma (2018) pudo llevar a cabo un estudio cuasiexperimental basado en la formación de un grupo para controlar y otro para aplicar la propuesta generada, logrando evidenciar la funcionalidad de la misma basada en la mejora de las habilidades sociales. Para ello estableció inicialmente un nivel medio de 43 puntos que equivalía a niveles intermedios tanto para la característica tratada clima laboral como sus componentes relación, autorrealización, innovación y autonomía, estableciendo sensaciones de incapacidad para el decidir por sí mismos. Mientras que luego de la implementación propuesta de habilidades sociales el grupo experimental obtuvo valores de 58 que encajaban con niveles de buenos expresando así una elevación de la presencia de los sub atributos como la cohesión, innovación, y autorrealización entre otras. Tales

resultados fueron contrastados vía la prueba de T de student consiguiendo validar que los resultados indicaban una mejora relevante gracias a la propuesta aplicada.

Y en el caso de Villareal (2017), al analizar el estadío del clima laboral y la inteligencia emocional en 168 elegidos vía muestreo no probabilístico de tipo intencional vía el test de Bar on y la escala sobre clima CL-SPC respectivamente fue posible establecer gracias a un estudio correlacional inicialmente en su parte descriptiva que en la inteligencia emocional, los técnicos hombres mayormente alcanzan grados de estándares medios, altos y muy altos, en tanto que los funcionarios, así como las técnico mujeres, están más presentes en niveles inferiores o muy inferiores. Por su parte la revisión del clima organizacional señalaba que en el caso de varones técnicos la mayor parte 42.5% alcanzaba categoría de favorable, y en el caso de las féminas de nivel medio. Logrando establecer la no presencia de correlación general entre la inteligencia emocional y los indicadores ambientales organizacionales vía el R de Pearson salvo entre la subvariable estado de ánimo y las subpartes del clima laboral intrapersonal y comunicación.

Calderón & Rocío (2019), su objetivo fue determinar relación entre clima laboral y habilidades sociales en trabajadores. Su muestra estuvo constituida de 140 colaboradores, uso herramientas del test de Clima laboral y habilidades sociales. En los resultados, encontraron que el 25.7% del personal percibía el clima laboral como favorable, mientras que un 48.6% en percepción de habilidades sociales. Concluyendo que, las relaciones de ambas variables cuentan con un nivel significantes positivas.

Mientras que Flórez-Donado et al. (2018) establecieron la relación entre las destrezas sociales y el éxito académico. Los autores determinaron que desarrollar este tipo de habilidades en los estudiantes (empatía, autocontrol, sentido de la responsabilidad, asertividad, trabajo en equipo), promueve el desarrollo de factores protectores en los jóvenes, consiguiendo con ello mejores niveles de aprendizaje.

Por su parte Maden-Eyiusta et al. (2022) propusieron como círculo virtuoso el establecimiento de un espacio de labores por demás grato en el cual las interrelaciones apuntarán hacia la generación de constante retroalimentación no solamente entre el grupo de vendedores, sino para con los supervisores, el estudio logró probar que la ayuda constante entre cada cual permitió la obtención de las metas generándose una rentabilidad importante para la organización, lo que a su vez también redundó en ingresos más elevados al igual que beneficios extras para cada colaborador.

A su vez Gaisina et al. (2017), profirieron la obligación como entidades inteligentes de dar seguimiento a la forma de interacción del trabajador y la labor desarrollada con la intención de establecer saberes actualizados sobre el sentir en tiempo real y las opciones de actualizaciones de los refuerzos laborales que aseguren el completo desarrollo de su personalidad y en consecuencia aseguren la presencia de producción elevada no sólo en cantidad sino en calidad, como consecuencia del sentido de pertinencia que desarrollen y de su auto gestión y constancia.

Ivaldi et al. (2022) apoyan el establecimiento de procesos continuos impulsores del crecimiento de las competencias personales, y profesionales técnicas organizativas en el personal como camino para los ajustes rápidos que propone la evolución y los tiempos modernos. Su estudio en ese tenor se enfoca en como la generación de culturas abiertas e inteligentes sostenibles, más allá de los giros de la tecnología, en las habilidades de su personal y su evolución profesional.

Hou et al. (2020), establecieron que la presencia de una predisposición a la innovación es incitada de forma directa por las competencias sociales y el dominio de las emociones. Así, la estimulación de tales áreas generadoras de los resultados de las entidades es la base del éxito alcanzado, debiendo especificarse por persona, por funciones a desarrollar por experticia y por inclinaciones laborales. Todo lo previamente descrito en un entorno de trabajo transparente, abierto y probo.

Ling et al. (2022) luego de su auscultamiento en los saberes sopesan la capacidad de relacionarse entre los equipos y la técnica de accionar de los jefes inmediatos como base angular del clima generado en las labores. Mientras que relaciones sanas y directas generan resultados positivos, su contraparte afecta negativamente la atmósfera laboral, incrementa los abandonos laborales parciales o definitivos, la concentración y por ende la productividad

Como parte del desarrollo cognitivo de la investigación es trascendente indicar que la generación de instituciones robustas en la nación es requerida. La existencia de entidades laborales cada vez más modernas en donde se genere ambientes adecuados tanto en lo económico cómo en lo actitudinal, coadyuva a la generación de un trabajo decente y de calidad; instituciones dónde se puedan adquirir no solo capacidades sino también oportunidades de desarrollo para sus colaboradores. En ese sentido se estaría contribuyendo a la consecución de una de las metas sostenibles de desarrollo (ODS 8) correspondiente a la existencia de un trabajo con decencia y con crecimiento económico, objetivo que como nación el estado peruano asumió al ser parte de lo propuesto por las Naciones Unidas para su agenda 2030 Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015).

Como parte de las teorías analizadas en el caso de la variable habilidades sociales se puede referenciar a: Gismero (2002) autor que las conceptualiza como un conjunto de respuestas obtenidas de forma verbal y no verbal como a través de las cuales un sujeto puede expresar dentro de un ambiente socializado sus requerimientos, sus sensaciones, y opiniones de una manera asertiva, potencializando la posibilidad de alcanzar algún refuerzo no interno. Otra acepción es la propuesta por Caballo (1998) quién establece al constructo antes mencionado cómo la unión de comportamientos desarrollados por una persona en un entorno de relaciones interpersonales siendo capaz de establecer un respeto para el accionar de los demás, y que sobre todo sea capaz de dar solución a los problemas mediatos que ocurran, aligerando o eliminando la certeza de que pudieran aparecer nuevamente situaciones similares a futuro.

También se puede mencionar a Muñoz et al. (2011) quienes indicaron que estas habilidades son parte del componente macro denominado conductas sociales, las cuales son capaces dentro de una sociedad o de una organización de

influir positiva o negativamente en la presencia de paz y de un sentimiento de armonía en el ambiente donde las personas interactúan y se desarrollan.

Además, es propicio mencionar a Rojas (2010) quien aseveró que se trata de una colección de acciones de tipo positivo para el nacimiento crecimiento y optimización de las relaciones sociales. En ese sentido indica que la capacidad social se trata de la medida en que un individuo puede expresar mediante acciones sus sensaciones generando a través de ellas relaciones diversas y sólidas para con cada uno de los colaboradores con quien suene tener relaciones interpersonales de manera íntegra.

Asimismo, es pertinente mencionar a Goleman & Cherniss (2005) quienes establecieron a las habilidades como aquellas competencias personales que determinan el modo en que solemos establecer relaciones no solo con los demás sino para con nosotros mismos, valorando en especial la capacidad de poder tener conciencia de la esfera intrapersonal además del control que es posible desarrollar sobre nuestros propios pensamientos, actitudes acciones, motivaciones y demás.

Del mismo modo se puede citar a Goleman (1996) quien sienta las bases de lo que vendría a ser el concepto de la inteligencia emocional como la capacidad para poder reconocer nuestros sentimientos y el de los demás, de esta forma se indica el cómo poder generar un crecimiento en ellos y tener una dirección adecuada para con los demás. Como parte del desarrollo de su propuesta es posible indicar: a) Desarrollo de los demás, dimensión establecida como la constante preocupación por permitir a los demás adquirir un conocimiento significativo; b) Influencia, variable que establece la posibilidad de generar en los demás algún efecto para con los sentimientos que estas personas tienen, implica el haber desarrollado la capacidad de persuadir para imponer los objetivos del equipo por encima de cualquier otro resultado; c) Comunicación, se refiere a la habilidad para poder establecer un medio de conexión emocional, que se produce como consecuencia del saber escuchar, del poder comprender, y del poder transmitir de modo tal que se pueda llegar a una comunicación exitosa; d) Resolución de conflictos, competencia que implica la capacidad para oír establecer alternativas de solución y capacidad de generar acuerdos de manera ordenada; e) Liderazgo, habilidad que permite dirigir la acción de equipos humanos para la consecución de los objetivos propuestos; f) Catalizador de cambios, capacidad de la persona para

eliminar los obstáculos, hacer uno a todo el equipo de trabajo y establecer mecanismos de trabajo eficaces y eficientes; g) Establecer vínculos, significa ser capaz de implementar relaciones sólidas a través del uso de la confianza entre los diversos miembros de la institución; h) Trabajo en equipo y colaboración, sustentada en la capacidad de desarrollar nuestras emociones de una forma inteligente, estableciendo sinergias como resultado de las relaciones sólidas entre los miembros del equipo.

Las habilidades sociales, para Gismero (2002), son las sumatoria de capacidades y destrezas interpersonales que permite que las personas se puedan relacionarse entre sí, de manera asertiva, ser capaz de manifestar su forma de pensar y sentimientos, deseos sin necesidades de reprimirse por como lo expresa. Las dimensiones de habilidades se pueden separar en 6 secuencias: i) Autoexpresión de situaciones sociales: Es la capacidad de expresarse sin miedo a la circunstancia, manifestar sus ideas, y especialmente dónde se necesita participación; ii) Defensa de los propios derechos como consumidor: Es donde se manifiesta las demandas de manera asertiva en público, y en resguardo de sus beneficios; iii) Expresión de enfado o disconformidad: Es la muestra de disconformidad en diferentes situaciones dónde se discrepa con el resto de personas; iv) Decir no y cortar interacciones: Dar su respuesta de negatividad sin miedo a lo que dirán, dónde la persona no se siente conforme a lo que se plasma, así mismo, poder cortar relación con personas no gratas, v) Realizar petitorios: Es la habilidad de ejecutar un pedido de forma adecuada a cualquier individuo con la que se está comunicando; vi) Emprender conexiones positivas con el sexo opuesto: Destreza para poder entablar un diálogo con personas del sexo opuesto haciéndole llegar algún cumplido o frase positiva.

La relación que se encuentra entre habilidades sociales dentro del clima organizacional, según Llaneza (2009) hace hincapié que el clima laboral, es el comportamiento que se aprende y se reitera, y de cómo se conecta esto con los integrantes de una empresa. Por otro lado Gil (2012), menciona que un instrumento primordial si se desea contar con un clima laboral adecuado es la intercomunicación constantemente y de la manera apropiada, para evitar un ambiente lleno de malentendidos y un ambiente feo de trabajos; mientras que Chiang et al. (2012),

finalizaron que el clima laboral es el apoyo para el correcto proceso de relacionarse y tener empatía entre todos los compañeros de trabajo.

Según Brown & Moberg (1990) conceptualizan que el clima laboral es la sumatoria de características que son percibidas por los colaboradores y que son evidenciadas en el ámbito dónde trabajan, mientras que Goncalvez (1997), aporta sobre el clima laboral como la percepción del colaborador de cómo se siente en su lugar de trabajo y de cómo su estado de ánimo puede influir en su desempeño a diario. Por otro lado, Chiavenato (2009), comenta que son cualidades del entorno dónde trabaja un grupo de personas, dónde intercambian ideas, tareas y su manera de cómo se relacionan, siendo este un factor que influye si las condiciones laborales son las adecuadas para el trabajador.

Y Anzola (2003), menciona que el clima laboral es la manera de cavilar de los empleados y de cómo se comportan entre compañeros de trabajo, siendo un punto a favor para distinguirse a otras organizaciones por su ambiente laboral y el confort que tienen durante su jornada. En tanto que la teoría del Clima Organizacional de Likert para Brunet (2011), quien cita a Likert, menciona que los jefes y administrativos son los que identifican los comportamientos que tienen los subordinados según al reglamento establecido por la empresa, y de tal forma, se expresa un juicio individual interno de cada colaborador.

Para Likert existe 3 diferentes puntos que generan las características de las empresas y son parte de la captación del empleado, siendo: a) Variables Causales: Establecen de cómo las empresas se desarrollan, de manera dirigenal, así como la mejora de las tomas de decisiones en todas las áreas, sus competencias y postura ante ciertas situaciones que se les presenta en la hora de trabajo; b) Variables Intermedias: Es la relación y participación entre los compañeros de trabajo, dándose a notar la empatía, motivación unos con otros, el desempeño y la comunicación asertiva; Variables Finales: Son las consecuencias de la presencia de las variables causales e intermediarias, las cuales ayudan a direccionar de manera óptima al área de trabajo, incrementando la productividad, la ganancia y minimizando las pérdidas.

Brunet (2011), comenta que los tipos de clima organizacional están establecidos por dos definiciones: i) Tipo Autoritario – Autoritarismo explotador: Es el clima de desconfianza y pleno de procesos decisionales a cargo de la gerencia

y/o administrativos de una entidad, dónde los jornales no tienen participación alguna, quienes deben acatar a los que establece, en este tipo se manifiesta el nivel jerárquico laboral; ii) Tipo Autoritario – Autoritarismo paternalista: Es el nivel de confianza de los trabajadores hacia sus jefes, dónde proponen mejoras para su área de trabajo, pero los administrativos toman la decisión de ejecutar o no lo ofrecido por los colaboradores, siempre y cuando se siga velando por el bienestar de la empresa; iii) Tipo Participativo – Consultivo: Son decisiones importantes que siguen lideradas por los administrativos, pero los empleados pueden votar para las propuestas establecidas por ellas, dónde benefician a ambos lados, tanto empleador y empleado. Dentro de este tipo, se utilizan la motivación, incentivar y sanciones con el fin de mejorar la motivación de los colaboradores, se labora de manera solícita y con fines declarados para llegar a la meta establecida; iv) Tipo participativo – Participación en grupo: Es este tipo, los encargados brinda la confianza plena a sus trabajadores y les permiten con la toma de decisiones con el fin de implementar una mejora donde favorece a la organización. La comunicación es igualitaria, solo existen líderes y no actitudes jerárquicas, de esta forma los trabajadores se sienten comprometidos con sus actividades y permanecen cumplimiento de las estrategias brindadas para la mejora.

A su vez Palma (2004), conceptualiza el clima laboral u organizacional como define que es el discernimiento expresado por un trabajador respecto del medio profesional y su rendimiento en el entorno referente a él y la forma en que este asiste a su crecimiento personal. Estableciendo como factores del clima laboral dentro de una empresa los siguientes componentes: i) Autorrealización: Es la percepción del empleado en su desarrollo personal y línea de carrera dentro de su centro de trabajo, si realmente está favoreciendo con sus metas personales y su futuro profesional; Involucramiento Laboral: Es el nivel de involucramiento del trabajador con su puesto de trabajo y la práctica de cultura dentro de ella; Supervisión: Es la supervisión y acompañamiento de las actividades que realizan los empleados que son designadas por sus jefes; Comunicación: Es la actitud que toma el trabajador hacia los mensajes y conceptos que se le designa de cómo tiene que desarrollarse en su faena; Condiciones Laborales: Es el nivel de cumplimiento por parte de la organización dando beneficios, brindar materiales, respaldar el bienestar, solventar salario, etc.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

La visión bajo la que se desarrollará la investigación será cuantitativa al enfocarse sobremanera en la comprensión general de la realidad estudiada (Hernández & Mendoza, 2018).

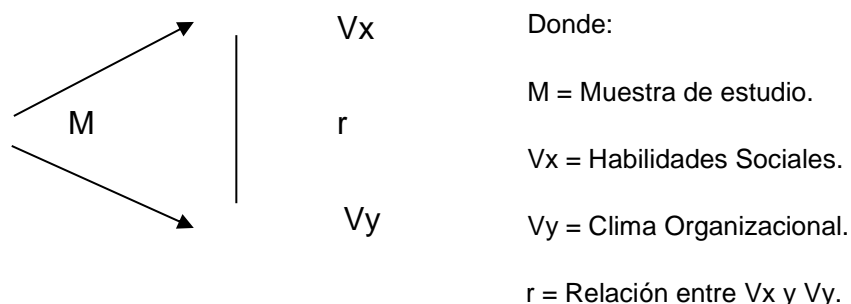
En tanto que su tipo según el Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018) corresponderá a una básica, pues según se definen así aquellas investigaciones que establecen un saber más integro sobre cómo se desarrollan los hechos y las interrelaciones que dentro de ellos se dan; también es de alcance correlacional, pues se apuntará a la determinación de la existencia de un correlato entre los atributos a medir (Bernal, 2010).

Respecto del diseño a seguir se empleará el No experimental, pues se llevará a cabo sin alterar la realidad o trastocar las variables, sólo se sustentará en la observación de los hechos (Hernández et al., 2014)

Siendo también transversal y correlacional al ocuparse de la obtención de los datos en un solo intervalo de tiempo para establecer la correlación entre dos constructos en un momento específico (Hernández & Mendoza, 2018).

Figura 1

Diagrama de diseño correlacional



3.2. Variables y Operacionalización

Habilidades Sociales. Gismero (2002) autor que las conceptualiza como un conjunto de respuestas obtenidas de forma verbal y no verbal como a través de las cuales un sujeto puede expresar dentro de un ambiente socializado sus requerimientos, sus sensaciones, y opiniones de una manera asertiva, potencializando la posibilidad de alcanzar algún refuerzo no interno.

La definición operacional de la variable habilidades sociales, se sustentará en el constructor de Gismero, según subvariables, indicadores, y los 33 ítems generados en base a ellos.

Clima Organizacional. Palma (2004); conceptualiza el clima laboral u organizacional como define que es el discernimiento expresado por un trabajador respecto del medio profesional y su rendimiento en el entorno referente a él y la forma en que este asiste a su crecimiento personal.

La definición operacional de la variable clima organizacional, se fundamenta en la teoría de Palma, diversificándolo en dimensiones, con sus respectivos indicadores, los cuales fueron identificados a través de un cuestionario con 20 ítems.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Considerando al colaborador de la entidad Proveemos E.I.R.L, Distrito Lima cómo la fuente de toda información, es decir cuál unidad de análisis, se definió a la población bajo estudio, comprendida como el universo de individuos a ser consultados por tener atributos similares y comunes según Arias-Gómez et al. (2016), a los 30 colaboradores, 24 supervisores y 6 de administrativos.

Al ser considerados cada trabajador para forma parte del estudio, no se estableció alguna muestra, es decir, porción representativa del todo que brinda resultados generalizables para los fines del proceso investigativo (Bernal, 2010).

En lo que respecta a los considerandos valorados para formar parte del estudio, o denominados criterios de inclusión, se respetó el hecho que el trabajador tenga una permanencia mínima en la organización de 1 año.

En su opuesto los juicios de substracción, establecidos serán la no presencia de historiales de sanciones por hechos graves, conflictos legales o de reposiciones recientes que invaliden el libre discernimiento de los analizados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a desarrollar para la investigación será el censo, la cual según Hernández & Mendoza (2018) propone la circunspección de todos los elementos cuales personas, actividades, empresas, propios de la realidad a estudiar.

Mientras que el instrumento a emplear será el cuestionario, reunión de inquietudes expresadas sobre una o más variables generadas en torno a un problema y sus posibles soluciones según Hernández et al. (2014), en dos versiones. Para el caso de la variable habilidades sociales se generará una adaptación del instrumento de Gismero (2002) y para la variable clima organizacional el de Palma (2004), las mismas que pasarán bajo el escrutinio de tres expertos sobre las materias a diagnosticar con la finalidad de determinar su validez; y serán aplicadas en una población de prueba o piloto de 20 empleados de supervisores en una sede de la empresa de la zona Norte del país con la finalidad de establecer la consistencia o confiabilidad de cada herramienta mediante el coeficiente del Alpha de Cronbach, estableciendo valores de 0.94 y 0.77 para la escala de habilidades sociales y clima organizacional respectivamente.

3.5. Procedimientos

Las actividades a desarrollar iniciaron con el auscultamiento de los estudios previos, así como de las teorías más pertinentes para comprender el estado de ambas variables según el ambiente reinante en la entidad.

Luego de establecer un estado del arte y elegir la visión a implementar se generaron los instrumentos procediendo a validarlos en una población de prueba y luego previo requerimiento a la entidad y obtenida su autorización se procederá a su aplicación para la recogida de la información a través de instrumentos físicos o cuestionarios virtuales.

En la parte final, se generó el reporte final Baena (2018) basado en los resultados obtenidos que permitieron generar los resultados, así como su discusión y conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

La investigación aplicará la estadística descriptiva al establecer inicialmente una base de datos, para luego generar tablas o figuras para los constructos y cada uno de sus subvariables, definiendo la realidad por niveles de cada variable.

Identificado el entorno en que se desenvuelve el problema se procederá al análisis de la relación entre las variables, para ello se someterán previamente a la prueba de Shapiro Wilk con el fin de confirmar la distribución de gauss de los datos de cada atributo, para posteriormente calcular y someter a prueba de confirmación el valor de la correlación en base al indicador de Spearman dada la magnitud de la medición de los ítems definidos.

3.7. Aspectos éticos

En respeto irrestricto a la conducta ética responsable al desarrollar investigación científica se acogerán en su desarrollo las consideraciones éticas mundiales y las de la entidad educativa Universidad César Vallejo (2020), las mismas que son:

- a) Autonomía, respeto absoluto a la libertad de decidir de cada persona antes durante o después de la investigación, sin coacciones de ningún tipo.

- b) Beneficencia, comprendida como la constante búsqueda de bienestar en cualquiera de sus formas orientada a generar ventura y parabienes en cada actividad o experimentación realizada.
- c) Justicia, vislumbrada como la equidad al departir con todos los miembros del estudio, así como al personal técnico. Implica la no discriminación por alguna condición como género, edad, procedencia o credo.
- d) No Maleficencia, consideración establecida en el estudio como la preservación de la integridad física o mental de la vida de cada integrante de la población.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 1

Respuestas al cuestionario de Habilidades Sociales

	Habilidades Sociales	
	Colaborador	%
Consolidadas	1	3%
Medias	15	50%
Débiles	14	47%
Total	30	100%

En el desarrollo de habilidades sociales, según lo colaboradores, respondieron que el 50% (15) del total, se encontraban en condiciones medias, mientras que, el 47% (14) lo calificaron como débiles, y solo el 3%(1) en consolidadas.

Tabla 2*Dimensiones de Habilidades Sociales*

	Autoexpresión de situaciones sociales		Defensa de los propios derechos como consumidor		Expresión de enfado o disconformidad		Decir no y cortar interacciones		Hacer peticiones		Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	
	Colaborador	%	Colaborador	%	Colaborador	%	Colaborador	%	Colaborador	%	Colaborador	%
Consolidadas	6	20%	13	43%	13	43%	2	7%	9	30%	2	7%
Medias	10	33%	3	10%	3	10%	14	47%	7	23%	14	47%
Débiles	14	47%	14	47%	13	43%	14	47%	14	47%	14	47%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Para la Autoexpresión de situaciones sociales, el 20% (6), 33% (10) y 47% (14), sus habilidades estaban ubicadas en consolidadas, medias y débiles. Por otro lado, en la sub variable de Defensa de los propios derechos como consumidor, los colaboradores, respondieron que el 47% (14) en débil, mientras el 43% (13) en un nivel consolidado y solo el 10% (3) en medio, así mismo en la dimensión Expresión de enfado o disconformidad, calificaron de igual manera que la dimensión anterior. Por otro lado, en la sub variable de decir no y cortar interacciones, el 7% (2) lo ubicaron en Consolidadas, y el 47% (14) en puntajes Débiles y Medias. En lo que respecta, en la habilidad de Hacer peticiones, ostentaron que el 47% (14) en nivel débil, mientras el 30% (9) Consolidadas, y el 23% (7) en medio. Finalizando con la dimensión de Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, el 7% (2) en nivel consolidado y el 47% (14) en nivel medio, y con el mismo porcentaje para el nivel Medio.

Tabla 3*Respuestas al cuestionario de Clima organizacional*

Clima Organizacional		
	Colaborador	%
Ideal	9	30%
Aceptable	13	43%
Desmejorado	8	27%
Total	30	100%

El clima organizacional, según los colaboradores, develaron que, el 43% (13) lo calificaron como Aceptable, a su vez, el 30%(9) como un espacio Ideal, y el 27%(8) como un sitio desmejorado.

Tabla 4*Dimensiones de Clima organizacional*

	Autorrealización		Involucramiento Laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones Laborales	
	Colaborador	%	Colaborador	%	Colaborador	%	Colaborador	%	Colaborador	%
Ideal	6	20%	11	37%	11	37%	13	43%	9	30%
Aceptable	13	43%	9	30%	11	37%	9	30%	13	43%
Desmejorado	11	37%	10	33%	8	27%	8	27%	8	27%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

En lo que respecta, a las dimensiones de Clima organizacional, el 43%(13) del total lo calificó como Aceptable en la dimensión de Autorrealización, mientras el 37%(11) atribuyó un nivel Desmejorado, y solo el 20%(6) como espacio Ideal. En tanto, para la sub variable de Involucramiento laboral, el 37%(11) calificaron como Ideal, a su vez, el 37%(10) en grado Desmejorado y el 30%(9) en nivel aceptable. Por otro lado, en la Supervisión, el 37%(11) mencionaron que es Ideal, de igual modo, calificaron con el mismo porcentaje para el nivel Aceptable, y el 27%(8) en un grado Desmejorado. En lo que se refiere a la Comunicación, el 43%(13), 30%(9) y 27%(8) ostentaron respuestas de Ideal, Aceptable y Desmejorado. Por último, el 43%(13) atribuyó en nivel Aceptable, mientras, el 30%(9) como Ideal , y solo el 27%(8) en nivel Desmejorado.

Tabla 5*Análisis Bidimensional entre Habilidades Sociales y Clima organizacional*

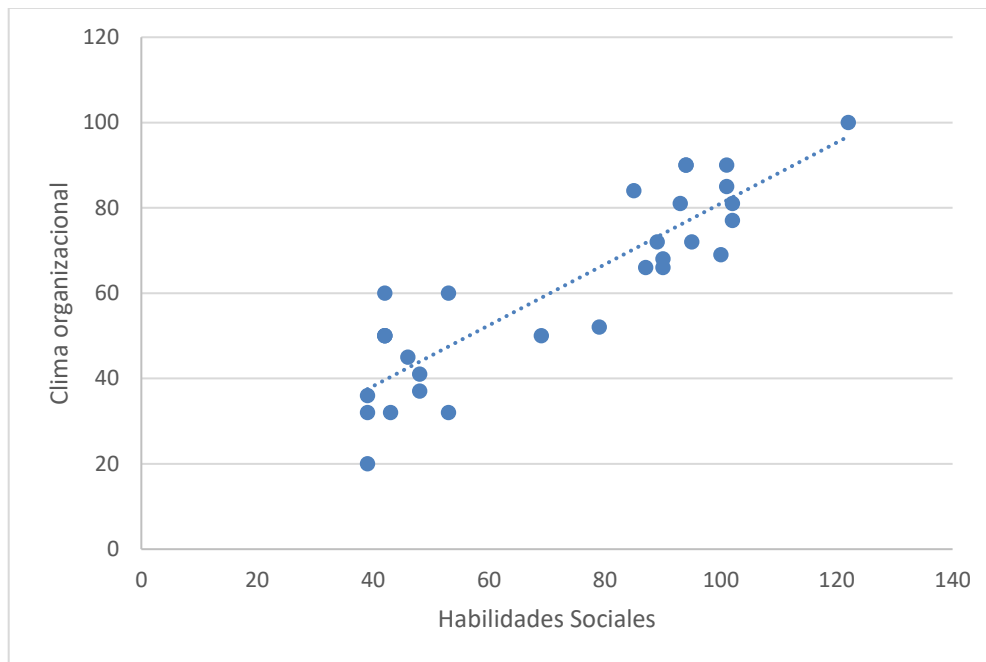
		Habilidades Sociales							
		Débiles		Medias		Consolidadas		Total	
		Colaborador	%	Colaborador	%	Colaborador	%	Colaborador	%
Clima Org.	Desmejorado	8	57.1%	0	0.0%	0	0.0%	8	26.7%
	Aceptable	6	42.9%	7	46.7%	0	0.0%	13	43.3%
	Ideal	0	0.0%	8	53.3%	1	100.0%	9	30.0%
	Total	14	100.0%	15	100.0%	1	100.0%	30	100.0%

La revisión cruzada de las respuestas indicó que respecto a las Habilidades Sociales de las 14 personas que calificaron su estado como Débil, el 57.1% (8) consideraron el Clima Organizacional como de grado Desmejorado, en tanto que un 42.9% (6) en nivel Aceptable; así mismo de los 15 colaboradores indicaron que las Habilidades Sociales en su grado Media, tiene el 46.7% (7) en nivel Aceptable y el 53.3% (8) atribuyó como ideal en Clima organizacional, finalizando que solo una persona que es el 100% que respondieron que las Habilidades sociales están consolidadas en el Clima Organizacional .

ANÁLISIS CORRELACIONAL

Figura 1:

Diagrama de dispersión



El diagrama indica una relación entre Habilidades sociales y Clima organizacional, según las respuestas de los colaboradores en la empresa supervisora técnica del sector energía.

Pruebas de Normalidad

H_{01} : La variable de Habilidades Sociales en la empresa supervisora técnica del sector energía, sigue una distribución normal.

H_{01} : La variable de Habilidades Sociales en la empresa supervisora técnica del sector energía, no sigue una distribución normal.

H_{02} : La variable de Clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía, sigue una distribución normal.

H_{02} : La variable de Clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía, no sigue una distribución normal.

Tabla 6*Resultados de normalidad*

	Estadístico Shapiro-Wilk	gl	Sig.
Habilidades Sociales	0.860	30	0.001
Clima organizacional	0.966	30	0.430

En la tabla 6, con el objetivo de hallar la prueba de normalidad mediante Shapiro Wilk se estableció que, la variable Habilidades sociales no es normal porque cuenta con 0.001 en Sig., en tanto que Clima organizacional si lo fue al obtener un puntaje de 0.430, y no negarse la hipótesis nula; por esta razón, se define que la prueba de relación a aplicar es la correlación de Spearman.

Prueba de Hipótesis

H_0 : No existe relación entre Habilidades Sociales y Clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito Lima, 2022.

$$H_0 : \rho = 0$$

H_a : Existe relación entre Habilidades Sociales y Clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito Lima, 2022.

$$H_0 : \rho \neq 0$$

Nivel de significancia: $\alpha=0,05$ (5%)

Tabla 7

Correlación entre Habilidades Sociales y Clima organizacional

Variables	Coefficiente r de Spearman	Sig.
Habilidades Sociales y Clima organizacional	0,862	0,000

Como se decretó una probabilidad de ocurrencia de la Ho de no relación entre las variables bajo estudio de $p = 0,000 < 0.05 = \text{alfa}$, entonces se Rechaza la Ho.

Así mismo, se pudo afirmar existencia de relación entre las variables entre Habilidades sociales y Clima organizacional, la misma que fue directa y muy intensa dado el valor del coeficiente de Spearman el valor de Ro: 0,862.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se desarrolló ante la observación de escaso desarrollo de habilidades sociales en los colaboradores de la entidad que albergaba el problema de investigación, del mismo modo ante la presencia de un deteriorado clima en la organización que se materializaba día a día en situaciones que limitaban el adecuado desenvolvimiento de las actividades y por ende del logro limitado de las metas propuestas como organización.

Como parte del estudio se procedió a la recolección de información vía sistemas digitales, se plasmaron sus resultados conforme los objetivos propuestos en la investigación, para finalmente ser analizarlos, al compararlos con teorías y antecedentes relacionados al tema.

Para el objetivo general fue posible establecer la presencia de relación entre las habilidades sociales y el clima en la organizacional, el resultado del correlato fue positivo y muy intenso dado el valor del coeficiente de Spearman el valor de R_s : 0,862. Este resultado se explica bajo la teoría de Llaneza (2009), quien mencionó que el clima laboral es la percepción que tiene el trabajador, y de cómo se conecta esto con los integrantes de su área de trabajo, es decir, que si el colectivo de una empresa muestra conductas como el ayudar unos con otros, comunicarse de manera asertiva, saber escuchar, sentir empatía, trabajar en equipo, mantener todo tiempo la inteligencia emocional, tener sentido común y sobre todo tener con la capacidad de resolver problemas y dar una solución, sin que ninguna parte salga afectada.

En la misma línea, Huang et al. (2019), indicaron que una adecuada forma de liderazgo es capaz de robustecer las habilidades y la motivación en los colaboradores de una organización, donde de ocurrir las circunstancias de un modo adecuado, no sale beneficiado solamente los trabajadores, sino la organización en su conjunto, dado que al poder contar con personas que tengan óptimas actitudes esto será transmitido de manera evidente en su capacidad de rendir de producir y por tanto degenerar no solamente ventajas diferenciales sino competitivas para la empresa; es decir que cuando los colaboradores perciben que la entidad les da un trato por demás justo no se dan ellos una forma de actuar positiva para con su trabajo para con sus propios colegas y para con sus superiores.

Estos hallazgos se pueden contrastar con los resultados de la investigación de Nimmi et al. (2022), que se encargaron de mostrar las buenas prácticas de habilidades sociales entre compañeros de trabajo, puede mejorar el desempeño laboral y tener un buen ambiente de trabajo, cabe resaltar que hoy en día las empresas se centran en distinguirse del resto de empresas y posicionarse en el mercado, es por ello que se debe hacer énfasis en demostrar la capacidad de relacionarse entre todos los trabajadores, sin discriminar, siendo empático, ayudándose entre ellos y comunicando en todo momento las cosas que les pueden incomodar o podría de ser de gran ayuda para mejorar el clima organizacional.

Es por ello que la teoría de Anzola (2003), respalda que el clima laboral es la manera de cavilar de los empleados y de cómo se comportan entre compañeros en el área, siendo un punto a favor para distinguirse a otras organizaciones por su ambiente laboral y el confort que tienen durante su jornada.

Así mismo, no se concuerda con los resultados de la investigación de Villareal (2017), analizó la relación de clima laboral y el manejo de inteligencia emocional, quien utilizó el test de Bar on y calificó en la escala de clima, dónde los trabajadores con cargo de técnicos varones alcanzaron niveles medios, altos y muy altos, en tanto que los funcionarios, y las técnicas femeninas mostraron niveles inferiores o muy inferiores, dónde sus resultados mostraron que el 42.5% alcanzaba categoría de favorable, y en el caso de las féminas de nivel medio. Llegando a concluir que no existe ninguna relación entre inteligencia emocional y el ámbito laboral en una empresa. Es decir, algunas empresas, solo se encargan de velar el área productiva y no el bienestar por sus trabajadores en el ambiente dónde laboral, este tipo ambiente puede mostrar alto nivel de conflictos, desacuerdos y sobre todo, empleados no conformes en su puesto, por el cual, optan en irse a otras empresas, dónde se preocupan en su estabilidad emocional y reconocimiento por su trabajo.

En el primer objetivo específico de establecer las habilidades sociales en los colaboradores, el 50% del total demostraron que se encontraban en nivel medio, mientras que el 47% en nivel débil y el 3% en consolidado. Es por ello, que la teoría Muñoz et al. (2011) quienes comentaron las habilidades son parte del componente macro denominado conductas sociales, las cuales influyen de manera positiva o

negativa dentro de una sociedad u organización, dónde la presencia de paz y de un sentimiento de armonía en el ambiente donde las personas interactúan y se desarrollan.

Así mismo, en las dimensiones de esta variable, en lo que se refiere a la Autoexpresión, se hallaron que el 47% en nivel total, mientras que, en las defensas de los propios derechos como consumidor, el 47% en nivel débil, y en la expresión de enfado o disconformidad, calificaron de igual manera que la dimensión anterior. Este resultado contrasta con el trabajo de Carrasco (2018), diagnosticó que, de los 32 integrantes del subconjunto analizado vía un muestreo no probabilístico, la mayoría (38%) del personal analizado consideraba la existencia de una relación interpersonal adecuada, mientras que un 31% aseveraba que esta nunca existía. Por su parte la revisión de las habilidades sociales según los encuestados abrumadoramente indicaba que solo a veces tienen el manejo de sus habilidades (41%) y para un 25% está siempre estaban presentes.

Por otro lado, en los resultados de las dimensiones, en el nivel de responder No y cortar interacciones, el 47% de los colaboradores consideraron como débil, así mismo, la habilidad de hacer peticiones entre compañeros, también respondieron el 47% en puntaje débil, y solo 7% como consolidado en la dimensión de Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. De esta manera, el trabajo de Chicoma (2018), llevó a cabo una propuesta, dónde logre mejorar las habilidades sociales en un área de trabajo, dónde su pre test, encontró que el 43% de los trabajadores en lo que refiere el nivel de clima laboral calificaron como nivel intermedio, y resaltaron que las características de relación, autorrealización, innovación y autonomía, estableciendo sensaciones de incapacidad para el decidir por sí mismos. A su vez, 58% del total encajaron en puntos óptimos para los atributos de cohesión, innovación, y autorrealización entre otras. Culminando que sus resultados, contrastaron mediante una prueba de T de student consiguiendo validar dónde indicaron que vio una mejora relevante gracias a la propuesta aplicada.

La consecución del segundo objetivo específico que buscó describir el clima organizacional, así fue posible después de la recolección y análisis de data para esta su dimensión establecer que la gran mayoría un 43% etiquetó como aceptable a este constructo más un 30% incluso le dio el nivel de ideal, sin embargo un 27% le aplicó el rótulo de desmejorado existiendo entonces un alto índice de personal que no está de acuerdo con las características reinantes en la organización respecto de lo que implica las condiciones laborales y el ambiente de reinante donde ellos desarrollan sus labores, esto es por demás preocupante ya que cobra un sentido práctico cuando se observa los reportes de calidad en los servicios brindados a los terceros denominados usuarios.

La atención detallada en sus componentes descubrió que, en la dimensión de autorrealización, el 43% de los trabajadores lo calificaron como aceptable, mientras que el nivel de involucramiento laboral, mencionaron que el 37% como un ambiente ideal, así mismo, respecto a la supervisión, el 37% calificaron como ideal. Por último, en la comunicación que se maneja en la empresa, el 43% pusieron como puntaje ideal.

De esta manera se contrasta con el trabajo de A su vez Wang et al.(2022), determinaron que la elaboración de una relación amistosa entre superiores y subordinados sobre la base del respeto, el reconocimiento del trabajo, la confianza, etc. y desempeñar un papel positivo en el desempeño de los empleados. Manteniendo la imagen del supervisor como líder y miembro del equipo se considera muy importante y tiene un fuerte halo positivo para la minimización de los indicadores de deserción y ausentismo.

Últimamente, y siguiendo lo dispuesto **en el tercer objetivo Analizar el comportamiento de las habilidades sociales en relación al clima organizacional** de la empresa supervisora técnica del sector energía, la revisión cruzada de las respuestas indicó que respecto a las Habilidades Sociales de las 14 personas que calificaron su estado como Débil, el 57.1% (8) consideraron el Clima Organizacional como de grado Desmejorado, en tanto que un 42.9% (6) en nivel Aceptable; así mismo de los 15 colaboradores indicaron que las Habilidades Sociales en su grado Media, tiene el 46.7% (7) en nivel Aceptable y el 53.3% (8) atribuyó como ideal en Clima organizacional, finalizando que solo una persona que

es el 100% que respondieron que las Habilidades sociales están consolidadas en el Clima Organizacional.

Por ello, se contrasta con los resultados de Pajares (2019), quien a través de una muestra de 140 trabajadores implementó un diseño elaborado en base a un tipo de investigación correlacional para lo cual habiendo aplicado dos cuestionarios logró establecer que no mayor parte 25.7% calificó como muy favorable clima laboral en tanto que respecto a las habilidades sociales el 49% las calificó como de bajo nivel. Así mismo la serie de pruebas a prueba de las diferentes hipótesis logró hallar la existencia de relación entre algunas dimensiones de ambas variables vía la prueba de Gamma, resaltando la hallada entre las variables Habilidades Sociales y Clima Laboral, a misma que fue directa y de nivel medio.

La teoría de Goleman & Cherniss (2005) quienes establecieron a las habilidades como aquellas competencias personales que determinan el modo en que solemos establecer relaciones no solo con los demás sino para con nosotros mismos, valorando en especial la capacidad de poder tener conciencia de la esfera intrapersonal además del control que es posible desarrollar sobre nuestros propios pensamientos, actitudes acciones, motivaciones y demás. A su vez Palma (2004), conceptualiza el clima laboral u organizacional como define que es el discernimiento expresado por un trabajador respecto del medio profesional y su rendimiento en el entorno referente a él y la forma en que este asiste a su crecimiento personal.

En el caso de Arias et al. (2018), en su artículo manejaron una muestra de 73 colaboradores de una empresa privada de Arequipa. En sus resultados expresaron la presencia (0.387) de una correlación mediana entre relaciones interpersonales y clima organizacional. Sumándole a eso, las subvariables del clima organizacional, se han conectado óptimamente con las relaciones interpersonales, menos la dimensión de flexibilidad, que tuvo un valor de correlato ($r=-0.354$) de relación negativa. Concluyendo que la presencia de relaciones interpersonales adecuadas estará asegurada siempre que en lo laboral no se acuse de actividades no necesarias.

Calderón & Rocío (2019), su objetivo fue determinar relación entre clima laboral y habilidades sociales en trabajadores. Su muestra estuvo constituida de

140 colaboradores, uso herramientas del test de Clima laboral y habilidades sociales. En los resultados, encontraron que el 25.7% del personal percibía el clima laboral como favorable, mientras que un 48.6% en percepción de habilidades sociales. Concluyendo que, las relaciones de ambas variables cuentan con un nivel significantes positivas.

Para Boxall et al. (2019), separan los beneficios del desarrollo de habilidades interpersonales con los empleados como herramienta para mejorar el clima laboral. Crear un ambiente de trabajo agradable significa una mayor productividad, lo que significa mayores ingresos, a través de mejores habilidades sociales y de liderazgo, satisfacción laboral, alto desempeño laboral, más compromiso organizacional y menores tasas de renuncia. Aumenta tus oportunidades profesionales. Como regla general, las habilidades se utilizan mejor en organizaciones que apoyan la autonomía de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

1. La habilidad social se correlaciona con el clima organizacional de manera decisiva en la Empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito Lima; dando muestras que fue directa y muy intensa ($R=0,862$), la cual expresa que, las actitudes que pueden tener los trabajadores antes diferentes situaciones van tener balanceado el tema de clima organizacional, siendo un punto de respeto, empatía y ayuda entre todos los colaboradores en una empresa.
2. Se estableció el nivel de habilidades sociales en los colaboradores, el 50% del total, se encontraban en condiciones medias, mientras que, el 47% lo calificaron como débiles, y solo el 3% en consolidadas.
3. Se determinó el clima organizacional, el 43% lo calificaron como Aceptable, a su vez, el 30% como un espacio Ideal, y el 27% como un sitio desmejorado.
4. Se analizó el comportamiento de habilidades sociales en relación al clima organizacional hallándose que de quienes emitieron opiniones negativas respecto del desarrollo de las habilidades sociales también brindaron similares opiniones para el clima organizacional, y lo mismo ocurrió según se analizaba cada nivel definido.

VII. RECOMENDACIONES

Al Ministerio de trabajo que realice módulos de capacitación para las empresas no solo se enfoquen en la producción, también en qué nivel de habilidades sociales en se encuentran sus colaboradores en su área de trabajo, así mismo, si el clima laboral que manejan es el adecuado y si se designan tareas iguales, sin importar el rango, sintiéndose cómodos en todo momento

A los encargados de recursos humanos, realizar evaluaciones de manera consecutiva con preguntas relacionadas si el trato entre ellos es el adecuado, dónde resalta los valores, práctica de cultura y empatía.

A los responsables de la gerencia velar por la implementación de un programa de mejora continua orientado a desarrollar las competencias de sociabilización de modo tal que se genere un clima en la organización propicio para el trabajo en equipo y la consecución de las metas.

A los futuros investigadores, que tomen este trabajo como respaldo de otro estudio, así mismo, realizar estudios en profundidad dada la naturaleza singular de los individuos comparaciones, y mejorar teóricamente a las variables de investigación.

REFERENCIAS

- Alatyat, Z. A., Alawamleh, H. S., & Alwamleh, H. K. (2021). *An Analysis of the Relationship between Social Intelligence and Organizational Climate : A Field Study on Pharmaceutical Manufacturing Companies*.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Navales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arias G, W. L., Lazo M., J., & Quintana C., S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? In *Industrial Data* (Vol. 21, Issue 2, p. 81). <https://doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- Baena P., G. (2018). *Metodología de la investigación* (Issue 2017).
- Belyalova, A., & Chun, B. S. (2020). Organizational culture and social climate in Kazakhstani higher education institutions during the COVID-19 crisis: KazNU case study. *Cultura. International Journal of Philosophy of Culture and Axiology*, 17(2), 151–164.
- Bernal T., C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed). Pearson Educación.
- Boxall, P., Huo, M. L., & Winterton, J. (2019). How do workers benefit from skill utilisation and how can these benefits be enhanced? *Journal of Industrial Relations*, 61(5), 704–725. <https://doi.org/10.1177/0022185618819169>
- Brown, W. B., & Moberg, D. J. (1990). *Teoría de la organización y la administración: enfoque integral*. Limusa. https://books.google.com/books/about/Teoría_de_la_organización_y_la_adminis.html?hl=es&id=v54wPQAACAAJ
- Brunet, L. (2011). El clima del trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias. In *Editorial Trillas* (pp. 1–120). <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Caballo, V. (1998). *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. SIGLO XXI DE ESPAÑA EDITORES S.A.
- Carrasco, W. (2018). *Clima organizacional y desarrollo de habilidades sociales de los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa “ Inca Garcilaso de la*

Vega ” -Cusco.

- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru. *Revista Cubana de Salud Publica*, 45(2), 1–13. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2019/csp192d.pdf>
- Chiang V., M. M., Nuñez P., A., & Huerta R., P. (2012). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Revista Icade. Revista de Las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 72, 49–74. <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistaicade/article/view/407>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda). McGraw Hill.
- Chicoma, B. (2018). *Programa de habilidades sociales para mejorar el clima laboral en la institución educativa particular “ creciendo.*
- Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC). (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT.* <https://bit.ly/2ZaUYcD>
- Cuadra-Peralta, A. A., Veloso-Besio, C., Iribaren, J., & Pinto, R. (2017). Intervention for supervisors, based on social skills and leadership, in order to improve organizational climate perception and organizational performance outcomes. *Journal of Organizational Change Management*, 30(2), 281–292. <https://doi.org/10.1108/JOCM-10-2016-0205>
- Flórez-Donado, J., López, L. S., Peña, D., Torres-Salazar, P., Mejía, E. A., Narvaez, A. M., Florez, X. M., Montero-Campo, D., Gomez-Pacheco, J. P., Salebe-Sarabia, J. C., Espinoza-Jaimes, V. M., Pedraza-Salcedo, G. V., & Medrano-Melendez, Y. Y. (2018). Social competence as a predicting factor of academic success. *Revista ESPACIOS*, 39(30).
- Gaisina, L. M., Belonozhko, M. L., Kirichuk, S. M., Sultanova, E. A., & Tumanova, A. Y. (2017). Self-organization and self-development as key factors in improving productivity. *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, 8(2), 444–453. [https://doi.org/10.14505/JARLE.V8.2\(24\).13](https://doi.org/10.14505/JARLE.V8.2(24).13)
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos* (Primera). UOC.
- García, M., & Flores, E. (2017). Consecuencia de la cultura corporativa y rol de la

- comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del persona de la municipalidad provincial de Arequipa- Perú. *Comuni@Cción*, 8. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n2/a07v8n2.pdf>
- Gismero G., E. (2002). *EHS Escala de Habilidades Sociales*. Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional* (Primera). Vergara.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue México). http://www.mhhe.com/latam/sampieri_mi1e
- Hou, X., Yuan, Q., Hu, K., Huang, R., & Liu, Y. (2020). Employees' emotional intelligence and innovative behavior in China: Organizational political climate as a moderator. *Social Behavior and Personality*, 48(11). <https://doi.org/10.2224/sbp.9476>
- Huang, L. C., Gao, M., & Hsu, P. F. (2019). Effects of organizational justice on organizational climate and organizational performance in ecology industry. *Ekoloji*, 28(107), 237–241.
- Ivaldi, S., Scaratti, G., & Fregnan, E. (2022). Dwelling within the fourth industrial revolution: organizational learning for new competences, processes and work cultures. *Journal of Workplace Learning*, 34(1), 1–26. <https://doi.org/10.1108/JWL-07-2020-0127>
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración contemporánea* (Sexta). McGraw Hill.
- Kwan, C. K. (2021). Helping People with Disabilities in the Workplace: Mezzo-Level Interventions Targeting Corporate Culture. *Social Work*, 66(4), 339–347. <https://doi.org/10.1093/sw/swab030>
- Li, J., Sekiguchi, T., & Qi, J. (2020). *When and why skill variety influences employee job crafting: Regulatory focus and social exchange perspectives*. 274–282. <https://core.ac.uk/download/pdf/323172757.pdf>

- Ling, F. Y. Y., Zhang, Z., & Tay, S. Y. L. (2022). Effect of job situational factors on work outcomes of facilities managers. *Facilities*, 40(1–2), 76–97. <https://doi.org/10.1108/F-08-2020-0101>
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Lex Nova. <https://books.google.com.pe/books?id=BnCtJjxWTL0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Maden-Eyiusta, C., Yalabik, Z. Y., & Nakiboglu, M. A. B. (2022). The impact of support on employees' adaptive behavior: a moderated mediation model. *Journal of Managerial Psychology*, 37(2), 153–169. <https://doi.org/10.1108/JMP-05-2020-0249>
- Muñoz G., C., Créspi R., P., & Angresh, R. (2011). *Habilidades sociales*. Parainfo. <https://books.google.com.pe/books?id=kf8x6GDRjTsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Nicolletti, M., Lutti, N., Souza, R., & Pagotto, L. (2019). Social and organizational learning in the adaptation to the process of climate change: The case of a Brazilian thermoplastic resins and petrochemical company. *Journal of Cleaner Production*, 226, 748–758. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.04.058>
- Nimmi, P. M., Zakkariya, K. A., & Philip, A. V. (2022). Enhancing employee wellbeing – an employability perspective. *Benchmarking, ahead-of-print*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/BIJ-03-2021-0116/FULL/XML>
- ONU. (2015). *Sustainable Development Goal 8: Trabajo decente y crecimiento económico | Naciones Unidas en Perú*. <https://peru.un.org/es/sdgs/8>
- Pajares C., R. T. (2019). *Clima Laboral y habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017*.
- Palma C., S. (2004). *Escala clima laboral CL – SPC*. Lima, Perú.
- Pradoto, H., Haryono, S., & Wahyuningsih, S. (2022). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. *Work*.
- Rivera, J., Lay, N., Moreno, M. E., Perez, A., Rocha, G., Parra, M., Duran, S. E., Garcia, J., Redondo, O., & Rivas, E. T. (2019). Training program to develop social skills in university students. *Espacios*, 40(31).
- Trujillo, A., Tuesta, J., Viena, M., & Coronado, L. (2021). Endomarketing: Estrategia

para la reducción de la rotación de personal millennial en organizaciones mexicanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(SpecialIssue 4), 267–282. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.37007>

Universidad César Vallejo. (2020). Código de ética en investigación. *Vicerrectorado de Investigación*, 1–16. <https://es.scribd.com/document/509036811/Codigo-de-etica-en-Investigacion-UCV>

Vega, C., García, A., Hernández, R. A., Nava, C., Reza, D., & Ruiz, D. (2021). Escala de Evaluación de la Competencia Social para Directivos : Estructura Factorial y Consistencia Interna 1. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 1.

Veloso-Besio, C. B., Cuadra-Peralta, A., Gil-Rodríguez, F., Ponce-Correa, F., & Söberg-Tapia, O. (2019). Effectiveness of training, based on positive psychology and social skills, applied to supervisors, to face resistance to organizational change. *Journal of Organizational Change Management*, 32(2), 251–265. <https://doi.org/10.1108/JOCM-04-2018-0099>

Villareal C., G. (2017). *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima metropolitana*.

Wang, C., Yuan, T., & Feng, J. (2022). Instrumental ties or expressive ties? Impact mechanism of supervisor–subordinate ties based on enterprise social media on employee performance. *Journal of Enterprise Information Management*, 35(3), 866–884. <https://doi.org/10.1108/JEIM-06-2021-0238/FULL/XML>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: “Habilidades sociales y clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima, 2022.”				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
¿Existe relación entre las habilidades sociales y el clima organizacional de la empresa supervisora técnica del sector energía?	Determinar la relación entre las habilidades sociales y el clima en la organizacional de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima, 2022.	Existe relación positiva entre las habilidades sociales y el clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía	Variable 1	Autoexpresión de situaciones sociales
	OE1	HE1		Defensa de los propios derechos como consumidor
	Establecer las habilidades sociales en los colaboradores de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima, 2022.	Existe relación significativa entre las habilidades sociales y los colaboradores de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima, 2022.		Expresión de enfado o disconformidad
	OE2	HE2		Decir no y cortar interacciones
	Determinar el clima organizacional en los trabajadores de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima, 2022.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y los trabajadores de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima, 2022.		Hacer peticiones
	OE3	HE3	Variable 2	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto
	Analizar el comportamiento de las habilidades sociales en relación al clima organizacional de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima, 2022.	Existe relación significativa entre el comportamiento de las habilidades sociales y el clima organizacional de la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima, 2022.		Autorrealización
				Involucramiento Laboral
				Supervisión
				Comunicación
		Condiciones Laborales		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable habilidades sociales

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Téc / Instr
Habilidades Sociales	<p>Gismero (2002) sostiene que la Habilidad Social, es el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva.</p>	<p>La definición de la variable habilidades sociales, se sustentará en el constructo de Gismero, según subvariables, indicadores, ly los 33 ítems generados en base a ellos.</p>	Autoexpresión de situaciones sociales	Capacidad de expresar/preguntar las opiniones y sentimientos espontáneamente en diversos contextos	1. A veces evito hacer preguntas por miedo a críticas 9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir. 10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo 13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso. 19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás 26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor. 29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo 31. Me cuesta mucho expresar mi ira , cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados 22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	<p>A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría. B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra. C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así. D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos</p>	Censo / Cuestionario
			Defensa de los propios derechos como consumidor	Actúa asertivamente amparando sus derechos al consumir	3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo. 4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado. 21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo. 23. Nunca se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho		
			Expresión de enfado o disconformidad	Habilidad para manifestar contrariedad, enojo o discrepancia	5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto , paso un mal rato para decirle que "NO" 12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle. 28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico 30. Cuando alguien se me "cuela " en una fila hago como si no me diera cuenta. 32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.		
			Decir no y cortar interacciones	Suficiencia para detener momentos incómodos y expresar una negativa	6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado. 14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla. 15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme. 24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión 33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.		
			Hacer peticiones	Apertura a la realización de peticiones a terceros	2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo 7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo. 16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto 25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.		
			Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Facilidad para halagar y/o emprender la interacción con el sexo opuesto	8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto. 11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería. 17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta. 18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella. 20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales. 27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita		

Operacionalización de la variable clima organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Téc / Instr				
Clima Organizacional	Palma (2004) define operacionalmente al clima laboral como la apreciación de forma directa o indirecta por los trabajadores generando un impacto en el ambiente laboral, posibilitando a ser un aspecto determinante que orienta acciones preventivas y correctivas primordiales para optimizar el manejo de procesos y resultados organizacionales.	La definición operacional de la variable clima organizacional, se fundamenta en la teoría de Palma, diversificándolo en dimensiones, con sus respectivos indicadores, los cuales fueron identificados a través de un cuestionario con 20 ítems.	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional.	1. ¿La organización se interesa por la superación de sus colaboradores?	Escala de Likert	Censo / Cuestionario				
				Oportunidades de progresar en la Institución.	2. ¿Las actividades en la que se presta el servicio permiten formarse y desarrollarse?						
			Involucramiento Laboral	Valores organizacionales.	3. ¿Existen oportunidades de prosperar en la organización?						
				Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.	4. ¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?						
			Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	5. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización?						
					6. ¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?						
				La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.	7. ¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?						
					8. ¿La ejecución de las actividades en las que se presta el servicio es una tarea confortante?						
			Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.	9. ¿La organización brinda soporte para sobrellevar los obstáculos que se presentan?						
					10. ¿Se recibe la formación necesaria para cumplir la prestación del servicio?						
				La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	11. ¿La evaluación que se hace del servicio, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?						
					12. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de prestación del servicio?						
			Condiciones Laborales	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	13. ¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar la prestación del servicio?						
					14. ¿En la organización, la información fluye correctamente?						
					15. ¿Existen suficientes canales de comunicación?						
					16. ¿La organización impulsa y promueve la comunicación interna?						
									17. ¿Los colaboradores prestan el servicio cooperativamente?		
									18. ¿El grupo con el que presto servicios, funciona como un equipo bien integrado?		
									19. ¿Se dispone de material tecnológico que facilite la prestación de servicios?		
									20. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar la prestación del servicio lo mejor que se pueda?		

Anexo 3: Instrumento de Recolección de datos.

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES EHS

Edad: _____ Sexo: _____

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

Para responder utilice la siguiente clave:

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

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

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

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

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

1. A veces evito hacer preguntas por miedo a críticas	A B C D
2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo	A B C D
3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	A B C D
4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	A B C D
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO"	A B C D
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	A B C D
7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	A B C D
8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	A B C D
9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	A B C D
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	A B C D
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A B C D
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	A B C D
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	A B C D
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	A B C D
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	A B C D
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto	A B C D
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	A B C D
18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	A B C D
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	A B C D
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	A B C D
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	A B C D
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	A B C D
23. Nunca se cómo "cortar" a un amigo que habla mucho	A B C D

24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	A B C D
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	A B C D
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A B C D
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	A B C D
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	A B C D
29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	A B C D
30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	A B C D
31. Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	A B C D
32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio" para evitar problemas con otras personas.	A B C D
33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	A B C D

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	¿La organización se interesa por la superación de sus colaboradores?					
2	¿Las actividades en la que se presta el servicio permiten formarse y desarrollarse?					
3	¿Existen oportunidades de prosperar en la organización?					
4	¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?					
5	¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización?					
6	¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?					
7	¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?					
8	¿La ejecución de las actividades en las que se presta el servicio es una tarea confortante?					
9	¿La organización brinda soporte para sobrepasar los obstáculos que se presentan?					
10	¿Se recibe la formación necesaria para cumplir la prestación del servicio?					
11	¿La evaluación que se hace del servicio, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?					
12	¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de prestación del servicio?					
13	¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar la prestación del servicio?					
14	¿En la organización, la información fluye correctamente?					
15	¿Existen suficientes canales de comunicación?					
16	¿La organización impulsa y promueve la comunicación interna?					
17	¿Los colaboradores prestan el servicio cooperativamente?					
18	¿El grupo con el que presto servicios, funciona como un equipo bien integrado?					
19	¿Se dispone de material tecnológico que facilite la prestación de servicios?					
20	¿Se cuenta con la oportunidad de realizar la prestación del servicio lo mejor que se pueda?					

Anexo 4: Ficha de Validación de instrumentos por expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lima Norte, promoción III 202101, sección 4 , requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades sociales y clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to read "José Anthony Yarlequé".

José Anthony Guillermo Yarlequé

Dni : 46360667

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: HABILIDADES SOCIALES

Gismero (2000) autor que las conceptualiza como un conjunto de respuestas obtenidas de forma verbal y no verbal como a través de las cuales un sujeto puede expresar dentro de un ambiente socializado sus requerimientos, sus sensaciones, y opiniones de una manera asertiva, potencializando la posibilidad de alcanzar algún refuerzo no interno

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Autoexpresión de situaciones sociales

Es la capacidad de expresarse sin miedo a la circunstancia, manifestar sus ideas, y especialmente dónde se necesita participación.

Dimensión 2: Defensa de los propios derechos como consumidor

Es donde se manifiesta las demandas de manera asertiva en público, y en defensa de sus beneficios

Dimensión 3: Expresión de enfado o disconformidad

Es la muestra de disconformidad en diferentes situaciones dónde se discrepa con el resto de personas.

Dimensión 4: Decir no y cortar interacciones

Dar su respuesta de negatividad sin miedo a lo que dirán, dónde la persona no se siente conforme a lo que se plasma, así mismo, poder cortar relación con personas que no son de su agrado.

Dimensión 5: Hacer peticiones

Es la capacidad de realizar un pedido de forma adecuada a cualquier individuo con la que se está comunicando.

Dimensión 6: Tener una buena comunicación sin importar su sexo

Destreza para poder entablar un diálogo con personas del sexo opuesto haciéndole llegar algún cumplido o frase positiva.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Habilidades sociales

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Habilidades Sociales	<p>Gismero (2010) sostiene que la Habilidad Social, es el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva.</p>	<p>La definición de la variable habilidades sociales, se sustentará en el constructo de Gismero, según subvariables, indicadores, ly los 33 ítems generados en base a ellos.</p>	Autoexpresión de situaciones sociales	Capacidad de expresar/preguntar las opiniones y sentimientos espontáneamente en diversos contextos	1. A veces evito hacer preguntas por miedo a críticas 9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir. 10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo 13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso. 19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás 26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor. 29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo 31. Me cuesta mucho expresar mi ira , cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados 22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	<p>A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría. B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra. C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así. D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos</p>
			Defensa de los propios derechos como consumidor	Actúa asertivamente amparando sus derechos al consumir	3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo. 4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado. 21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo. 23. Nunca se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho	
			Expresión de enfado o disconformidad	Habilidad para manifestar contrariedad, enojo o discrepancia	5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto , paso un mal rato para decirle que "NO" 12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle. 28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico 30. Cuando alguien se me "cuela " en una fila hago como si no me diera cuenta. 32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.	
			Decir no y cortar interacciones	Suficiencia para detener momentos incómodos y expresar una negativa	6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado. 14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla. 15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme. 24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión 33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	
			Hacer peticiones	Apertura a la realización de peticiones a terceros	2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo 7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo. 16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto 25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	
			Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Facilidad para halagar y/o emprender la interacción con el sexo opuesto	8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto. 11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería. 17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta. 18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella. 20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales. 27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Autoexpresión de situaciones sociales								
1	1. A veces evito hacer preguntas por miedo a críticas	X		X		X		
2	9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	X		X		X		
3	10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	X		X		X		
4	13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	X		X		X		
5	19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	X		X		X		
6	26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	X		X		X		
7	29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	X		X		X		
8	31. Me cuesta mucho expresar mi ira , cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	X		X		X		
9	22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	X		X		X		
Defensa de los propios derechos como consumidor								
10	3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	X		X		X		
11	4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	X		X		X		
12	21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	X		X		X		
13	23. Nunca se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho	X		X		X		
Expresión de enfado o disconformidad								
14	5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO"	X		X		X		
15	12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	X		X		X		
16	28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	X		X		X		
17	30. Cuando alguien se me "cuela " en una fila hago como si no me diera cuenta.	X		X		X		
18	32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.	X		X		X		
Decir no y cortar interacciones								
19	6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	X		X		X		
20	14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	X		X		X		
21	15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	X		X		X		
22	24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	X		X		X		
23	33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	X		X		X		
Hacer peticiones								
24	2. Me cuesta telefonear a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo	X		X		X		
25	7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	X		X		X		

26	16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto	X		X		X	
27	25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	X		X		X	
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto		Si	No	Si	No	Si	No
28	8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	X		X		X	
29	11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	X		X		X	
30	17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	X		X		X	
31	18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	X		X		X	
32	20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	X		X		X	
33	27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MDU - MBA: Zapatel Arriaga Luis Roger Rubén **DNI: 16788167**

Especialidad del validador: Licenciado en Estadística, docente de cursos de investigación en pre y pos grado en las universidades USAT, USS, UCV

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

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

Lambayeque 14 de Mayo del 2022


LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA

MBA. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga.
DNI 16788167

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Edgar Junior Sanchez Serrano

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lima Norte, promoción 2021-I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades sociales y clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to read "José Anthony Yarlequé".

José Anthony Guillermo Yarlequé

Dni : 46360667

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: HABILIDADES SOCIALES

Gismero (2000) autor que las conceptualiza como un conjunto de respuestas obtenidas de forma verbal y no verbal como a través de las cuales un sujeto puede expresar dentro de un ambiente socializado sus requerimientos, sus sensaciones, y opiniones de una manera asertiva, potencializando la posibilidad de alcanzar algún refuerzo no interno

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Autoexpresión de situaciones sociales

Es la capacidad de expresarse sin miedo a la circunstancia, manifestar sus ideas, y especialmente dónde se necesita participación.

Dimensión 2: Defensa de los propios derechos como consumidor

Es donde se manifiesta las demandas de manera asertiva en público, y en defensa de sus beneficios

Dimensión 3: Expresión de enfado o disconformidad

Es la muestra de disconformidad en diferentes situaciones dónde se discrepa con el resto de personas.

Dimensión 4: Decir no y cortar interacciones

Dar su respuesta de negatividad sin miedo a lo que dirán, dónde la persona no se sienta conforme a lo que se plasma, así mismo, poder cortar relación con personas que no son de su agrado.

Dimensión 5: Hacer peticiones

Es la capacidad de realizar un pedido de forma adecuada a cualquier individuo con la que se está comunicando.

Dimensión 6: Tener una buena comunicación sin importar su sexo

Destreza para poder entablar un diálogo con personas del sexo opuesto haciéndole llegar algún cumplido o frase positiva.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Habilidades sociales

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Habilidades Sociales	<p>Gismero (2010) sostiene que la Habilidad Social, es el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva.</p>	<p>La definición de la variable habilidades sociales, se sustentará en el constructo de Gismero, según subvariables, indicadores, y los 33 ítems generados en base a ellos.</p>	Autoexpresión de situaciones sociales	Capacidad de expresar/preguntar las opiniones y sentimientos espontáneamente en diversos contextos	1. A veces evito hacer preguntas por miedo a críticas 9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir. 10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo 13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso. 19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás 26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor. 29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo 31. Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados 22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	<p>A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría. B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra. C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así. D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos</p>
			Defensa de los propios derechos como consumidor	Actúa asertivamente amparando sus derechos al consumir	3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo. 4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado. 21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo. 23. Nunca se cómo "cortar" a un amigo que habla mucho	
			Expresión de enfado o disconformidad	Habilidad para manifestar contrariedad, enojo o discrepancia	5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO" 12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle. 28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico 30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta. 32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio" para evitar problemas con otras personas.	
			Decir no y cortar interacciones	Suficiencia para detener momentos incómodos y expresar una negativa	6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado. 14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla. 15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme. 24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión 33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	
			Hacer peticiones	Apertura a la realización de peticiones a terceros	2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo 7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo. 16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto 25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	
			Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Facilidad para halagar y/o emprender la interacción con el sexo opuesto	8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto. 11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería. 17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta. 18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella. 20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales. 27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Autoexpresión de situaciones sociales		Si	No	Si	No	Si	No	
1	1. A veces evito hacer preguntas por miedo a críticas	X		X		X		
2	9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	X		X		X		
3	10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	X		X		X		
4	13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	X		X		X		
5	19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	X		X		X		
6	26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	X		X		X		
7	29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	X		X		X		
8	31. Me cuesta mucho expresar mi ira , cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	X		X		X		
9	22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	X		X		X		
Defensa de los propios derechos como consumidor		Si	No	Si	No	Si	No	
10	3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	X		X		X		
11	4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	X		X		X		
12	21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	X		X		X		
13	23. Nunca se cómo "cortar "a un amigo que habla mucho	X		X		X		
Expresión de enfado o disconformidad		Si	No	Si	No	Si	No	
14	5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO"	X		X		X		
15	12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	X		X		X		
16	28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	X		X		X		
17	30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	X		X		X		
18	32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.	X		X		X		
Decir no y cortar interacciones		Si	No	Si	No	Si	No	
19	6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	X		X		X		
20	14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	X		X		X		
21	15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	X		X		X		
22	24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	X		X		X		
23	33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	X		X		X		
Hacer peticiones		Si	No	Si	No	Si	No	
24	2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo	X		X		X		
25	7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	X		X		X		

26	16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto	X		X		X		
27	25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	X		X		X		
	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Si	No	Si	No	Si	No	
28	8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	X		X		X		
29	11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	X		X		X		
30	17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	X		X		X		
31	18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	X		X		X		
32	20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	X		X		X		
33	27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MBA: Sanchez Serrano Edgar Junior DNI: 46205222

Especialidad del validador: Ingeniero Mecánico Eléctrico, maestro en Administración de Negocios - MBA

Lambayeque 14 de Mayo del 2022

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

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



**Maestro MBA Ing. Mecánico Eléctrico Edgar Junior Sánchez Serrano
Cip: 233368**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): César Augusto Pérez Ravelo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lima Norte, promoción III 202101, sección 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades sociales y clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to read "José Anthony Yarlequé".

José Anthony Guillermo Yarlequé

Dni : 46360667

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: HABILIDADES SOCIALES

Gismero (2000) autor que las conceptualiza como un conjunto de respuestas obtenidas de forma verbal y no verbal como a través de las cuales un sujeto puede expresar dentro de un ambiente socializado sus requerimientos, sus sensaciones, y opiniones de una manera asertiva, potencializando la posibilidad de alcanzar algún refuerzo no interno

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Autoexpresión de situaciones sociales

Es la capacidad de expresarse sin miedo a la circunstancia, manifestar sus ideas, y especialmente dónde se necesita participación.

Dimensión 2: Defensa de los propios derechos como consumidor

Es donde se manifiesta las demandas de manera asertiva en público, y en defensa de sus beneficios

Dimensión 3: Expresión de enfado o disconformidad

Es la muestra de disconformidad en diferentes situaciones dónde se discrepa con el resto de personas.

Dimensión 4: Decir no y cortar interacciones

Dar su respuesta de negatividad sin miedo a lo que dirán, dónde la persona no se sienta conforme a lo que se plasma, así mismo, poder cortar relación con personas que no son de su agrado.

Dimensión 5: Hacer peticiones

Es la capacidad de realizar un pedido de forma adecuada a cualquier individuo con la que se está comunicando.

Dimensión 6: Tener una buena comunicación sin importar su sexo

Destreza para poder entablar un diálogo con personas del sexo opuesto haciéndole llegar algún cumplido o frase positiva.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Habilidades sociales

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Habilidades Sociales	<p>Gismero (2010) sostiene que la Habilidad Social, es el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva.</p>	<p>La definición de la variable habilidades sociales, se sustentará en el constructo de Gismero, según subvariables, indicadores, ly los 33 ítems generados en base a ellos.</p>	Autoexpresión de situaciones sociales	Capacidad de expresar/preguntar las opiniones y sentimientos espontáneamente en diversos contextos	1. A veces evito hacer preguntas por miedo a críticas 9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir. 10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo 13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso. 19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás 26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor. 29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo 31. Me cuesta mucho expresar mi ira , cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados 22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	<p>A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría. B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra. C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así. D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos</p>
			Defensa de los propios derechos como consumidor	Actúa asertivamente amparando sus derechos al consumir	3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo. 4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado. 21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo. 23. Nunca se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho	
			Expresión de enfado o disconformidad	Habilidad para manifestar contrariedad, enojo o discrepancia	5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto , paso un mal rato para decirle que "NO" 12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle. 28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico 30. Cuando alguien se me "cuela " en una fila hago como si no me diera cuenta. 32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.	
			Decir no y cortar interacciones	Suficiencia para detener momentos incómodos y expresar una negativa	6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado. 14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla. 15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme. 24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión 33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	
			Hacer peticiones	Apertura a la realización de peticiones a terceros	2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo 7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo. 16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto 25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	
			Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Facilidad para halagar y/o emprender la interacción con el sexo opuesto	8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto. 11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería. 17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta. 18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella. 20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales. 27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Autoexpresión de situaciones sociales								
1	1. A veces evito hacer preguntas por miedo a críticas	X		X		X		
2	9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	X		X		X		
3	10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	X		X		X		
4	13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	X		X		X		
5	19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	X		X		X		
6	26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	X		X		X		
7	29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	X		X		X		
8	31. Me cuesta mucho expresar mi ira , cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	X		X		X		
9	22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	X		X		X		
Defensa de los propios derechos como consumidor								
10	3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	X		X		X		
11	4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	X		X		X		
12	21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	X		X		X		
13	23. Nunca se cómo "cortar "a un amigo que habla mucho	X		X		X		
Expresión de enfado o disconformidad								
14	5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO"	X		X		X		
15	12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	X		X		X		
16	28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	X		X		X		
17	30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	X		X		X		
18	32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.	X		X		X		
Decir no y cortar interacciones								
19	6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	X		X		X		
20	14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	X		X		X		
21	15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	X		X		X		
22	24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	X		X		X		
23	33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	X		X		X		
Hacer peticiones								
24	2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo	X		X		X		
25	7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	X		X		X		

26	16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto	X		X		X		
27	25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	X		X		X		
	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Si	No	Si	No	Si	No	
28	8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	X		X		X		
29	11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	X		X		X		
30	17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	X		X		X		
31	18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	X		X		X		
32	20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	X		X		X		
33	27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Pérez Ravelo César Augusto DNI: 20082235

Especialidad del validador: Ingeniero Electricista, Magister en Dirección de Empresas

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

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

Lambayeque 14 de Mayo del 2022

César Augusto Pérez Ravelo

DNI: 20082235

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lima Norte, promoción III 202101, sección 4 , requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades sociales y clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to read "José Anthony Yarlequé".

José Anthony Guillermo Yarlequé

Dni : 46360667

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Palma (2004); es la apreciación de forma directa o indirecta por los trabajadores generando un impacto en el ambiente laboral, posibilitando a ser un aspecto determinante que orienta acciones preventivas y correctivas primordiales para optimizar el manejo de procesos y resultados organizacionales.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Autorrealización

Es la percepción del empleado en su desarrollo personal y línea de carrera dentro de su centro de trabajo, si realmente está favoreciendo con sus metas personales y su futuro profesional

Dimensión 2: Involucramiento Laboral

Es el nivel de involucramiento del trabajador con su puesto de trabajo y la práctica de cultura dentro de ella.

Dimensión 3: Supervisión

Es la supervisión y acompañamiento de las actividades que realizan los empleados que son designadas por sus jefes

Dimensión 4: Comunicación

Es la actitud que toma el trabajador hacia los mensajes y conceptos que se le designa de cómo tiene que desarrollarse en su faena

Dimensión 5: Condiciones Laborales

Es el nivel de cumplimiento por parte de la organización dando beneficios, brindar materiales, respaldar el bienestar, solventar salario, etc..

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Clima Organizacional	Palma (2004) define operacionalmente al clima laboral como la apreciación de forma directa o indirecta por los trabajadores generando un impacto en el ambiente laboral, posibilitando a ser un aspecto determinante que orienta acciones preventivas y correctivas primordiales para optimizar el manejo de procesos y resultados organizacionales.	La definición operacional de la variable clima organizacional, se fundamenta en la teoría de Palma , diversificándolo en dimensiones, con sus respectivos indicadores, los cuales fueron identificados a través de un cuestionario con 20 ítems.	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional.	1. ¿La organización se interesa por la superación de sus colaboradores?	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
				Oportunidades de progresar en la Institución.	2. ¿Las actividades en la que se presta el servicio permiten formarse y desarrollarse?	
					3. ¿Existen oportunidades de prosperar en la organización?	
					4. ¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?	
			Involucramiento Laboral	Valores organizacionales.	5. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización?	
				Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.	6. ¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?	
					7. ¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?	
					8. ¿La ejecución de las actividades en las que se presta el servicio es una tarea confortante?	
			Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	9. ¿La organización brinda soporte para sobrelivir de los obstáculos que se presentan?	
				La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.	10. ¿Se recibe la formación necesaria para cumplir la prestación del servicio?	
					11. ¿La evaluación que se hace del servicio, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?	
					12. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de prestación del servicio?	
			Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.	13. ¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar la prestación del servicio?	
				La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	14. ¿En la organización, la información fluye correctamente?	
					15. ¿Existen suficientes canales de comunicación?	
					16. ¿La organización impulsa y promueve la comunicación interna?	
			Condiciones Laborales	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	17. ¿Los colaboradores prestan el servicio cooperativamente?	
					18. ¿El grupo con el que presto servicios, funciona como un equipo bien integrado?	
					19. ¿Se dispone de material tecnológico que facilite la prestación de servicios?	
					20. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar la prestación del servicio lo mejor que se pueda?	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Autorrealización								
1	1. ¿La organización se interesa por la superación de sus colaboradores?	X		X		X		
2	2. ¿Las actividades en la que se presta el servicio permiten formarse y desarrollarse?	X		X		X		
3	3. ¿Existen oportunidades de prosperar en la organización?	X		X		X		
4	4. ¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?	X		X		X		
Involucramiento Laboral								
5	5. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización?	X		X		X		
6	6. ¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?	X		X		X		
7	7. ¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?	X		X		X		
8	8. ¿La ejecución de las actividades en las que se presta el servicio es una tarea confortante?	X		X		X		
Supervisión								
9	9. ¿La organización brinda soporte para sobrellevar de los obstáculos que se presentan?	X		X		X		
10	10. ¿Se recibe la formación necesaria para cumplir la prestación del servicio?	X		X		X		
11	11. ¿La evaluación que se hace del servicio, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?	X		X		X		
12	12. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de prestación del servicio?	X		X		X		
Comunicación								
13	13. ¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar la prestación del servicio?	X		X		X		
14	14. ¿En la organización, la información fluye correctamente?	X		X		X		
15	15. ¿Existen suficientes canales de comunicación?	X		X		X		
16	16. ¿La organización impulsa y promueve la comunicación interna?	X		X		X		
Condiciones Laborales								
17	17. ¿Los colaboradores prestan el servicio cooperativamente?	X		X		X		
18	18. ¿El grupo con el que presto servicios, funciona como un equipo bien integrado?	X		X		X		
19	19. ¿Se dispone de material tecnológico que facilite la prestación de servicios?	X		X		X		
20	20. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar la prestación del servicio lo mejor que se pueda?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MDU -MBA: Zapatel Arriaga Luis Roger Ruben DNI: 16788167

Especialidad del validador: Licenciado en Estadística, docente de cursos de investigación en pre y pos grado en las universidades USAT, USS, UCV

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

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

Lambayeque 14 de Mayo del 2022


.....
LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA

MBA. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga.
DNI 16788167

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Edgar Junior Sanchez Serrano

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lima Norte, promoción 2021-I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades sociales y clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



José Anthony Guillermo Yarlequé

Dni : 46360667

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Palma (2004); es la apreciación de forma directa o indirecta por los trabajadores generando un impacto en el ambiente laboral, posibilitando a ser un aspecto determinante que orienta acciones preventivas y correctivas primordiales para optimizar el manejo de procesos y resultados organizacionales.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Autorrealización

Es la percepción del empleado en su desarrollo personal y línea de carrera dentro de su centro de trabajo, si realmente está favoreciendo con sus metas personales y su futuro profesional

Dimensión 2: Involucramiento Laboral

Es el nivel de involucramiento del trabajador con su puesto de trabajo y la práctica de cultura dentro de ella.

Dimensión 3: Supervisión

Es la supervisión y acompañamiento de las actividades que realizan los empleados que son designadas por sus jefes

Dimensión 4: Comunicación

Es la actitud que toma el trabajador hacia los mensajes y conceptos que se le designa de cómo tiene que desarrollarse en su faena

Dimensión 5: Condiciones Laborales

Es el nivel de cumplimiento por parte de la organización dando beneficios, brindar materiales, respaldar el bienestar, solventar salario, etc

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
Clima Organizacional	Palma (2004) define operacionalmente al clima laboral como la apreciación de forma directa o indirecta por los trabajadores generando un impacto en el ambiente laboral, posibilitando a ser un aspecto determinante que orienta acciones preventivas y correctivas primordiales para optimizar el manejo de procesos y resultados organizacionales.	La definición operacional de la variable clima organizacional, se fundamenta en la teoría de Palma , diversificándolo en dimensiones, con sus respectivos indicadores, los cuales fueron identificados a través de un cuestionario con 20 ítems.	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional.	1. ¿La organización se interesa por la superación de sus colaboradores?	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	
				Oportunidades de progresar en la Institución.	2. ¿Las actividades en la que se presta el servicio permiten formarse y desarrollarse?		
					Involucramiento Laboral		Valores organizacionales.
				Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.			4. ¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?
			Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	5. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización?		
					6. ¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?		
				La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.	7. ¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?		
					8. ¿La ejecución de las actividades en las que se presta el servicio es una tarea confortante?		
			Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.	9. ¿La organización brinda soporte para sobrelivir de los obstáculos que se presentan?		
					10. ¿Se recibe la formación necesaria para cumplir la prestación del servicio?		
				La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	11. ¿La evaluación que se hace del servicio, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?		
					12. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de prestación del servicio?		
			Condiciones Laborales	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	13. ¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar la prestación del servicio?		
					14. ¿En la organización, la información fluye correctamente?		
					15. ¿Existen suficientes canales de comunicación?		
					16. ¿La organización impulsa y promueve la comunicación interna?		
					17. ¿Los colaboradores prestan el servicio cooperativamente?		
					18. ¿El grupo con el que presto servicios, funciona como un equipo bien integrado?		
					19. ¿Se dispone de material tecnológico que facilite la prestación de servicios?		
					20. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar la prestación del servicio lo mejor que se pueda?		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Autorrealización		Si	No	Si	No	Si	No	
1	1. ¿La organización se interesa por la superación de sus colaboradores?	X		X		X		
2	2. ¿Las actividades en la que se presta el servicio permiten formarse y desarrollarse?	X		X		X		
3	3. ¿Existen oportunidades de prosperar en la organización?	X		X		X		
4	4. ¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?	X		X		X		
Involucramiento Laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
5	5. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización?	X		X		X		
6	6. ¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?	X		X		X		
7	7. ¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?	X		X		X		
8	8. ¿La ejecución de las actividades en las que se presta el servicio es una tarea confortante?	X		X		X		
Supervisión		Si	No	Si	No	Si	No	
9	9. ¿La organización brinda soporte para sobrelivir de los obstáculos que se presentan?	X		X		X		
10	10. ¿Se recibe la formación necesaria para cumplir la prestación del servicio?	X		X		X		
11	11. ¿La evaluación que se hace del servicio, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?	X		X		X		
12	12. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de prestación del servicio?	X		X		X		
Comunicación		Si	No	Si	No	Si	No	
13	13. ¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar la prestación del servicio?	X		X		X		
14	14. ¿En la organización, la información fluye correctamente?	X		X		X		
15	15. ¿Existen suficientes canales de comunicación?	X		X		X		
16	16. ¿La organización impulsa y promueve la comunicación interna?	X		X		X		
Condiciones Laborales		Si	No	Si	No	Si	No	
17	17. ¿Los colaboradores prestan el servicio cooperativamente?	X		X		X		
18	18. ¿El grupo con el que presto servicios, funciona como un equipo bien integrado?	X		X		X		
19	19. ¿Se dispone de material tecnológico que facilite la prestación de servicios?	X		X		X		
20	20. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar la prestación del servicio lo mejor que se pueda?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MBA: Sanchez Serrano Edgar Junior DNI: 46205222

Especialidad del validador: Ingeniero Mecánico Eléctrico, maestro en Administración de Negocios – MBA

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

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

Lambayeque 14 de Mayo del 2022



**Maestro MBA Ing. Mecánico Eléctrico Edgar Junior Sánchez Serrano
Cip: 233368**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): César Augusto Pérez Ravelo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lima Norte, promoción III 202101, sección 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades sociales y clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



José Anthony Guillermo Yarlequé

Dni : 46360667

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Palma (2004); es la apreciación de forma directa o indirecta por los trabajadores generando un impacto en el ambiente laboral, posibilitando a ser un aspecto determinante que orienta acciones preventivas y correctivas primordiales para optimizar el manejo de procesos y resultados organizacionales.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Autorrealización

Es la percepción del empleado en su desarrollo personal y línea de carrera dentro de su centro de trabajo, si realmente está favoreciendo con sus metas personales y su futuro profesional

Dimensión 2: Involucramiento Laboral

Es el nivel de involucramiento del trabajador con su puesto de trabajo y la práctica de cultura dentro de ella.

Dimensión 3: Supervisión

Es la supervisión y acompañamiento de las actividades que realizan los empleados que son designadas por sus jefes

Dimensión 4: Comunicación

Es la actitud que toma el trabajador hacia los mensajes y conceptos que se le designa de cómo tiene que desarrollarse en su faena

Dimensión 5: Condiciones Laborales

Es el nivel de cumplimiento por parte de la organización dando beneficios, brindar materiales, respaldar el bienestar, solventar salario, etc.

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
Clima Organizacional	Palma (2004) define operacionalmente al clima laboral como la apreciación de forma directa o indirecta por los trabajadores generando un impacto en el ambiente laboral, posibilitando a ser un aspecto determinante que orienta acciones preventivas y correctivas primordiales para optimizar el manejo de procesos y resultados organizacionales.	La definición operacional de la variable clima organizacional, se fundamenta en la teoría de Palma , diversificándolo en dimensiones, con sus respectivos indicadores, los cuales fueron identificados a través de un cuestionario con 20 ítems.	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional.	1. ¿La organización se interesa por la superación de sus colaboradores?	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	
				Oportunidades de progresar en la Institución.	2. ¿Las actividades en la que se presta el servicio permiten formarse y desarrollarse?		
					Involucramiento Laboral		Valores organizacionales.
				Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.			
			Supervisión				Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
				La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.			
					Comunicación		Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.
				La institución fomenta y promueve la comunicación interna.			
			Condiciones Laborales				Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.
				La institución fomenta y promueve la comunicación interna.			
					Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		
				Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.			
			Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		13. ¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar la prestación del servicio?
				Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.			Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.
			Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		
				Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.			Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.
			Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		
				Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.			Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.
			Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		
				Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.			Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Autorrealización								
1	1. ¿La organización se interesa por la superación de sus colaboradores?	X		X		X		
2	2. ¿Las actividades en la que se presta el servicio permiten formarse y desarrollarse?	X		X		X		
3	3. ¿Existen oportunidades de prosperar en la organización?	X		X		X		
4	4. ¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?	X		X		X		
Involucramiento Laboral								
5	5. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización?	X		X		X		
6	6. ¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?	X		X		X		
7	7. ¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?	X		X		X		
8	8. ¿La ejecución de las actividades en las que se presta el servicio es una tarea confortante?	X		X		X		
Supervisión								
9	9. ¿La organización brinda soporte para sobrelivir de los obstáculos que se presentan?	X		X		X		
10	10. ¿Se recibe la formación necesaria para cumplir la prestación del servicio?	X		X		X		
11	11. ¿La evaluación que se hace del servicio, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?	X		X		X		
12	12. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de prestación del servicio?	X		X		X		
Comunicación								
13	13. ¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar la prestación del servicio?	X		X		X		
14	14. ¿En la organización, la información fluye correctamente?	X		X		X		
15	15. ¿Existen suficientes canales de comunicación?	X		X		X		
16	16. ¿La organización impulsa y promueve la comunicación interna?	X		X		X		
Condiciones Laborales								
17	17. ¿Los colaboradores prestan el servicio cooperativamente?	X		X		X		
18	18. ¿El grupo con el que presto servicios, funciona como un equipo bien integrado?	X		X		X		
19	19. ¿Se dispone de material tecnológico que facilite la prestación de servicios?	X		X		X		
20	20. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar la prestación del servicio lo mejor que se pueda?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Pérez Ravelo César Augusto DNI: 20082235

Especialidad del validador: Ingeniero Electricista, magister en Dirección de Empresas

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

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

Lambayeque 14 de Mayo del 2022



César Augusto Pérez Ravelo

DNI: 20082235

Anexo 5. Resultados de fiabilidad del instrumento

Análisis de la Confiabilidad del cuestionario sobre Habilidades Sociales

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento Conocimiento fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 \leq r \leq 1$, “El instrumento se puede considerar confiable”. No obstante, en instrumentos ideados y probados por vez primera se pueden considerar adecuados valores a partir de 0,7

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS HABILIDADES SOCIALES

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla N° 1

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.935	0.936	33

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar las habilidades sociales de los trabajadores ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.935, y de 0.936 si se estandarizan las respuestas; valores que denota un nivel de confiabilidad aceptable.

Tabla N° 3

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

Ítem	Media de la escala sin el Ítem	Varianza de la escala sin el Ítem	Correlación Ítem-total corregida	Alfa de Cronbach sin el Ítem
1. A veces evito hacer preguntas por miedo a críticas	138.65	177.71	0.43	0.93
9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no sé qué decir.	138.25	183.25	0.42	0.93
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mí mismo	138.40	179.52	0.37	0.94
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	138.60	179.52	0.46	0.93
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	138.80	178.17	0.49	0.93
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	138.80	169.96	0.77	0.93
29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	138.90	172.09	0.78	0.93
31. Me cuesta mucho expresar mi ira , cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	138.60	181.09	0.50	0.93
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	138.25	183.46	0.40	0.93
3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	138.05	185.84	0.31	0.94
4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	138.55	176.16	0.70	0.93
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	138.50	180.05	0.54	0.93
23. Nunca se cómo "cortar " a un amigo que habla mucho	138.85	172.03	0.83	0.93
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto , paso un mal rato para decirle que "NO"	138.65	177.71	0.43	0.93
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	138.25	183.25	0.42	0.93
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	138.40	179.52	0.37	0.94
30. Cuando alguien se me "cuela " en una fila hago como si no me diera cuenta.	138.60	179.52	0.46	0.93
32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio "para evitar problemas con otras personas.	138.80	178.17	0.49	0.93
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	138.80	169.96	0.77	0.93
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	138.90	172.09	0.78	0.93

Ítem	Media de la escala sin el Ítem	Varianza de la escala sin el Ítem	Correlación Ítem-total corregida	Alfa de Cronbach sin el Ítem
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	138.60	181.09	0.50	0.93
24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	138.25	183.46	0.40	0.93
33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	138.05	185.84	0.31	0.94
2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo	138.55	176.16	0.70	0.93
7. Si en un restaurant no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	138.50	180.05	0.54	0.93
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto	138.85	172.03	0.83	0.93
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	138.65	177.71	0.43	0.93
8. A veces no sé qué decir a personas atractivas al sexo opuesto.	138.25	183.25	0.42	0.93
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	138.40	179.52	0.37	0.94
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	138.60	179.52	0.46	0.93
18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	138.80	178.17	0.49	0.93
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	138.80	169.96	0.77	0.93
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	138.90	172.09	0.78	0.93

La Tabla 3 señala el correlato entre cada ítem y el Total de la escala, considerando el valor del alfa de 0.93, se puede afirmar que cada ítem del instrumento lo potencia dado que su eliminación no mejora la homogeneidad, o confiabilidad del instrumento como un todo.

Análisis de la Confiabilidad del cuestionario sobre Clima Organizacional

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento Conocimiento fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 \leq r \leq 1$, “El instrumento se puede considerar confiable”. No obstante, en instrumentos ideados y probados por vez primera se pueden considerar adecuados valores a partir de 0,7

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla N° 1
Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.77	0.8	20

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar el clima organizacional de los trabajadores ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.77, y de 0.8 si se estandarizan las respuestas; valores que denota un nivel de confiabilidad aceptable.

Tabla N° 3

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

Ítem	Media sin el ítem	Varianza sin el ítem	Correlación ítem-total	Alfa sin el ítem
1. ¿La organización se interesa por la superación de sus colaboradores?	75.05	54.16	0.38	0.767
2. ¿Las actividades en la que se presta el servicio permiten formarse y desarrollarse?	76.10	52.41	0.29	0.770
3. ¿Existen oportunidades de prosperar en la organización?	75.90	53.25	0.29	0.770
4. ¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?	75.40	53.09	0.30	0.769
5. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización?	75.20	55.33	0.15	0.777
6. ¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?	74.90	51.99	0.59	0.757
7. ¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?	75.30	51.59	0.37	0.7650
8. ¿La ejecución de las actividades en las que se presta el servicio es una tarea confortante?	74.90	53.99	0.35	0.7684
9. ¿La organización brinda soporte para sobrepasar de los obstáculos que se presentan?	75.70	54.01	0.20	0.7768
10. ¿Se recibe la formación necesaria para cumplir la prestación del servicio?	75.70	50.33	0.43	0.7608
11. ¿La evaluación que se hace del servicio, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?	75.90	51.04	0.48	0.7584
12. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de prestación del servicio?	75.45	52.58	0.47	0.7620
13. ¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar la prestación del servicio?	75.60	51.20	0.66	0.7532
14. ¿En la organización, la información fluye correctamente?	76.05	53.42	0.22	0.7762
15. ¿Existen suficientes canales de comunicación?	76.10	50.31	0.37	0.7655
16. ¿La organización impulsa y promueve la comunicación interna?	76.35	51.92	0.24	0.7769
17. ¿Los colaboradores prestan el servicio cooperativamente?	75.65	47.71	0.39	0.7670
18. ¿El grupo con el que presto servicios, funciona como un equipo bien integrado?	75.55	53.52	0.27	0.7716
19. ¿Se dispone de material tecnológico que facilite la prestación de servicios?	75.15	53.71	0.27	0.7713

20. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar la prestación del servicio lo mejor que se pueda?	75.50	51.11	0.43	0.7613
---	-------	-------	------	--------

La Tabla 3 muestra la correlación exacta entre cada ítem y el Total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad total del instrumento. De esta manera se puede detectar errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo estudio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa de 0.77, podemos señalar que se ha hallado algo poco común y que habla muy bien de la homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global.

Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento



Servicios de supervisión y fiscalización de los sectores energéticos y mineros. Servicio de mantenimiento electromecánico en general. Suministro de materiales y equipos para la industria electromecánica. Diseño y construcción de obras electromecánicas. Consultoría y capacitación en el sector eléctrico

Carta N° PROV-016-2022

Lima, 22 de mayo de 2022.

Señora

MBA. RUTH ANGÉLICA CHICANA BECERRA

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales

Universidad César Vallejo - Sede Lima Norte

Av. Alfredo Mendiola 6232

Presente. -

Asunto : Solicitud de autorización para realizar investigación.

Referencia : Carta P. 0391-2022-UCV-EPG-SP

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y en atención a su carta de la referencia, mi representada considera factible brindar el acceso necesario para que el estudiante Sr. José Anthony Guillermo Yarlequé pueda realizar la investigación denominada "Habilidades Sociales y Clima Organizacional en la Empresa Supervisora Técnica del Sector Energía", a su cargo. En ese orden de ideas, remito la conformidad al pedido formulado por su representada.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle la muestra de mi estima.

Lima, 24 de mayo de 2022

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
SIMON SILVA JIMMY ENRIQUE
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/05/2022 10:48:19-0500



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades sociales y clima organizacional en la empresa supervisora técnica del sector energía, Distrito de Lima 2022.", cuyo autor es GUILLERMO YARLEQUE JOSE ANTHONY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 26 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU DNI: 06441665 ORCID 0000-0002-5668-0557	Firmado digitalmente por: MGRANADOSM el 17-08- 2022 10:32:11

Código documento Trilce: TRI - 0371885