



Universidad César Vallejo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Habilidades Sociales y Clima Laboral en el personal de
Enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las
Mercedes de Carhuaz - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Aquiño Ramirez, Carmen Yeraldine (orcid.org/0000-0001-9270-1151)

Cacha Mena, Jimena Soledad (orcid.org/0000-0003-0249-836X)

ASESOR:

Mg. Medina Bolo, Jose Carlos (orcid.org/0000-0003-4647-727X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

HUARAZ – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Para nuestros padres y amigos, por toda la dedicación, confianza y apoyo constante, que durante el desarrollo y culminación de nuestra carrera profesional nos han ido acompañando incondicionalmente por nuestro bienestar.

Aquiño Ramirez, Carmen Y.

Cacha Mena, Jimena S.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por acompañarnos durante nuestro desarrollo académico y profesional, asimismo, también por darnos familias que a lo largo de nuestras vidas nos inculcaron valores entre ellos al respeto, la humildad, responsabilidad, y sobre todo la perseverancia de lograr nuestras metas profesionalmente y ser personas de bien, para lograr ser agentes positivos y de cambio para la sociedad.

Con gran reconocimiento al Mg. Medina Bolo, José Carlos, quien, con dedicación, paciencia y sobre todo con sus grandes conocimientos contribuyó valiosamente durante el desarrollo de nuestro trabajo de investigación de manera exitosa.

Así concluimos agradeciendo a todas aquellas personas que de manera desinteresada favorecieron a la culminación de nuestra investigación, a cada uno de ellos gracias por ser nuestra principal fuente de motivación para conseguir el objetivo que hace mucho tiempo nos trazamos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO.....	11
III. METODOLOGÍA:.....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización:	25
3.3. Población, muestra y muestreo:	26
3.4. Técnicas e instrumentos para la recogida de datos:.....	27
3.5. Procedimientos:.....	29
3.6. Métodos de análisis de datos:	30
3.7. Aspectos éticos y rigor científico:	30
IV. RESULTADOS:	31
V. DISCUSIÓN:.....	42
VI. CONCLUSIONES:.....	47
VII. RECOMENDACIONES:.....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Habilidades Sociales	31
Tabla 2	Clima Laboral	32
Tabla 3	Niveles de las dimensiones de la Variable Habilidades Sociales del Personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, 2022	33
Tabla 4	Niveles de las dimensiones de la Variable Clima Laboral del Personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, 2022	34
Tabla 5	Prueba de normalidad para determinar la prueba de Hipótesis	35
Tabla 6	Relación entre Habilidades Sociales y Clima Laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz,2022	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico 1	Habilidades Sociales	31
Gráfico 2	Clima Laboral	32
Gráfico 3	Dimensiones de la Variable Habilidades	33
Gráfico 4	Dimensiones de la Variable Clima Laboral	34

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el fin de describir la correlación que se detecta entre habilidades sociales (H.H.S.S) y clima laboral (C.L) en los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes en Carhuaz en el 2022. El cual fue correlacional; con una muestra conformada por 19 enfermeros. Por otro lado, para la recolección de información de la variable de Habilidades Sociales se empleó el cuestionario llamado “Escala de Habilidades sociales” perteneciente a Goldstein, adecuado por Tomás en 1995, y para el caso de la variable Clima laboral de empleó el cuestionario “CL – SPC – Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo” (2004). Estos instrumentos se validaron por medio de un juicio de expertos, evaluando la confiabilidad a través del Rho de Spearman. Como resultado concluimos que, el coeficiente de correlación según Rho de Spearman resultó 0.645, por lo consiguiente nos indica que, la influencia que tienen estos dos factores resulta positiva con un nivel moderada, a su vez el valor es significativo con $p = 0.003$ ($p < 0.05$), por lo cual se aprueba la hipótesis alterna, existe relación entre las H.H.S.S. y C.L. del personal de Enfermería del grupo que se está estudiando, por lo tanto, los resultados evidencian que a mayor dominio para las habilidades sociales existe un buen clima laboral.

Palabras claves: Habilidades sociales, clima laboral, personal de enfermería.

ABSTRACT

This investigation was carried out in order to describe the correlation detected between social skills (H.H.S.S) and work environment (C.L) in the nursing professionals of the Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes in Carhuaz in 2022. Which was correlational; with a sample made up of 19 nurses. On the other hand, for the collection of information on the Social Skills variable, the questionnaire called "Social Skills Scale" belonging to Goldstein, adapted by Tomás in 1995, was used, and in the case of the Work environment variable, the questionnaire " CL – SPC – Work Environment – Sonia Palma Carrillo" (2004). These instruments were validated through expert judgment, evaluating reliability through Spearman's Rho. As a result, we conclude that the correlation coefficient according to Spearman's Rho was 0.645, therefore it indicates that the influence of these two factors is positive with a moderate level, in turn the value is significant with $p = 0.003$ ($p < 0.05$), for which the alternative hypothesis is approved, there is a relationship between the H.H.S.S. and C.L. of the Nursing staff of the group that is being studied, therefore, the results show that the greater the domain of social skills, there is a good work environment.

Keywords: Social skills, work environment, nursing staff.

I. INTRODUCCIÓN

Hasta hoy algunas entidades muchas veces le restan importancia a las capacidades y destrezas interpersonales de su equipo, asimismo, el entorno en el área de trabajo, la investigación se realizó con la finalidad de entender el valor de la mejora acerca de las habilidades que tienen para desenvolverse socialmente los enfermeros y la manera en la que esta influye en el clima dentro de la organización, cuya intención es de conocer el comportamiento, relaciones interpersonales e interacción con los compañeros de trabajo; habilidades como la comunicación asertiva, el hecho de demostrar empatía, asimismo, la capacidad para escuchar a los demás de manera idónea, el manejo de las emociones frente a los momentos estresantes y el enojo; estas habilidades favorece a la disminución de la sobrecarga física y emocional, ayudando al personal a crear o mantener un clima laboral adecuado.

Los componentes que aportan al descontento del personal son muchos, perturbando así la calidad del ambiente laboral, mediante la observación podemos mencionar la burocracia, la escasez de personal ante la demanda de pacientes, requerimiento de capacitaciones acordes al servicio o área laboral donde se desempeña el personal, determinar acuerdos conjuntos con el personal, así como otros factores que intervienen y afectan el desempeño laboral del personal de enfermería. Por lo que exponemos el **problema de investigación** como; ¿Existe relación entre las habilidades sociales y Clima Laboral en el personal de Enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz - 2022?

Para la investigación actual, se facilitó el conocimiento del contexto real de fortalezas y debilidades que posee el personal de la entidad, así también la contribución al desarrollo de una política profesional mejor estructurada dentro del ámbito laboral, por lo tanto, se comprendió la categoría de las H.H.S.S. que posee el personal y su vínculo con el C.L. actual.

En cuanto a su metodología, los datos fueron recopilados mediante cuestionarios haciendo uso de la fiabilidad de la información para obtener los análisis estadísticos confiables. Estos datos se obtuvieron a través de dos

cuestionarios, nos garantizan un producto de forma objetiva, puesto que se usó: “Escala de evaluaciones de habilidades sociales” diseñado por Goldstein fue adaptado a la sociedad peruana por Ambrosio Tomás, también se empleó la “Escala Clima Laboral SL – SPC”. Las encuestas fueron aplicadas de forma virtual por factores como el tiempo y practicidad para los profesionales de la salud, teniendo facilidades de responder las encuestas durante su tiempo libre y a través del celular.

Por tanto, en este estudio se plantó como **objetivo general**, que corresponde a la determinación de la relación entre H.H.S.S. y C.L. en los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz - 2022. Así mismo, dentro también se plantean los **objetivos específicos**, identificar el nivel de las habilidades sociales que se halla en el personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz – 2022, averiguar el clima laboral entre el personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz - 2022, y determinar la relación que existe entre habilidades sociales y clima laboral.

Finalmente, como hipótesis de investigación **(Hi)** se sugirió que existe relación entre las habilidades sociales y clima laboral en el personal de Enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz -2022. En cambio, como hipótesis nula **(Ho)**, se sugirió que no existe relación entre las habilidades sociales y clima laboral en el personal de Enfermería.

II. MARCO TEÓRICO:

Para darle consistencia a la teoría es importante revisar algunas investigaciones previas. En cuanto a Internacional, Auz & Polonia (2018) Mencionan que realizaron una investigación en el Banco General Rumiñahui, banco que participa desde dos mil nueve en el Great Place to Work debido a que en la última década en el mundo de la sociedad corporativa se tuvo un significativo avance, estas conforman la capacidad de razonar, asimismo, gestionar las emociones y usarlas como un medio fundamental para el rendimiento de los integrantes en la institución, estas marcan el prestigio, la popularidad y triunfo de la organización, como también el C.L. Al mencionar las habilidades en la sociedad nos referimos a la inteligencia emocional que es el dominio de las mismas donde estas pueden perfeccionar o aligerar la manera de entender el sentimiento de los demás, asimismo, benefician al dialogo y la relación con los demás. A raíz de este aumento de beneficio se llega a la consecuencia de que es importante saber el significado de las emociones y qué son cada una de estas, para ello existen algunos procesos como la selección, evaluación, formación, desarrollo, por último el clima laboral dentro del área donde se labora, este es un factor esencial para poder formar un vínculo adecuado entre las personas que trabajan a raíz de que depende de esto para obtener buenos resultados, esto significa que si el trabajador se siente cómodo con el rol, si recibe la atención, el respeto adecuado, se sentirá contento, y por lo tanto la producción incrementará, como también la eficacia y se podría decir que el triunfo va a depender de estos factores. Es por esta razón que se realizó el mencionado estudio donde se buscó identificar si las H.H.S.S influyen sobre el clima laboral.

Por otro lado, Rodríguez (2019) realizó una averiguación a la cual denominó H.H.S.S y el clima de trabajo, donde el fin fue el de interpretar el estudio para hallar la manera de aumentar el clima en el lugar de trabajo, el método que se usó es descriptivo propositivo, enfoque cuantitativo, se hizo uso también un cuestionario de H.H.S.S y Clima laboral, el estudio se realizó a treinta personas entre ellos educadores, directores, sub directores. A raíz de esto se definió que es importante que todos contribuyan para perfeccionar el ambiente en el trabajo.

En lo sucesivo Andrade (82018) hizo un estudio denominado “Habilidades Sociales y su influencia en el clima laboral dentro de la EP-EMAPA-A en Ecuador, se tuvo como propósito investigar la influencia acerca de estas dos variables, la metódica es experimental, correlacional, conformada por ochenta personas de distintas áreas, se hizo uso de cuestionarios, el primero de H.H.S.S y el siguiente de (CL-SPC). Se llegó a manifestar que las H.H.S.S no Influyen en el CL.

En esta misma línea, Castillo (2022) hizo una investigación llamada Habilidades Sociales y Satisfacción laboral dentro de la I.E.P. “La Providencia de Azogues” en el Ecuador, para establecer el enlace que hay entre ambas, la metodología que se uso fue no experimental, asociativo con enfoque descriptivo, se hizo uso también del cuestionario de H.H.S.S y S.L.

Por si fuera poco, también Surquita (2020) en su estudio al cual llamó H.H.S.S. y Convivencia Institucional, en una I. E. del Cantón Valencia en Ecuador con la meta de enlazar las H.H.S.S y la CL, la metódica es cuantitativa con diseño expresivo correlacional, haciendo uso también de dos cuestionarios para cada variable, el estudio se realizó con treinta educadores, los resultados que se obtuvieron fue que ambas variables son altamente significativas.

Además, también se tiene a algunos antecedentes a nivel nacional para darle mayor solidez a la investigación que se está desarrollando, dicho en el caso de los autores, Escobar & Andrade (2018) hicieron una investigación de H.H. S.S. y la manera en la que impacta dentro del Clima Laboral.

De igual forma, Ramos et al. (2019) con el propósito de observar la conexión que hay entre las H.H.S.S y el clima laboral entre el personal de “Villa el Golf” N° 40172 en Arequipa en el 2019, haciendo uso de la metódica cuantitativa, correlacional descriptivo, con cuarenta educadores, haciendo uso del cuestionario de cada una de las variables. Donde se dispuso que existe un vínculo notable entre estos factores.

De la misma forma Ciprian (2021) realizó una investigación en la ciudad del Cuzco donde tenía como fin identificar la correlación de H.H. S.S. con clima laboral de forma remota en la IE. Con metódica aplicada, transversal y no experimental. La muestra fueron ochenta y tres educadores, en cuanto al cuestionario que se usaron fueron para ambas variables, donde se obtuvo

como resultado, que al mejorar las H.H.S.S también va a perfeccionar el ambiente de trabajo remoto.

Adicionalmente, Pajares (2019) realizó una delimitación no experimental y correlación descriptiva, con ciento cuarenta trabajadores para este estudio. Para calcular las variables se empleó CL-SPC, asimismo, para la EHS de la autora Elena Gismero G. La metódica es cuantitativa, por lo cual, se halló así un vínculo significativo de las variables investigadas.

Además de eso Benites, H. (2022) desarrolló un estudio donde tuvo como intención resolver la relación que hay entre H.H.S.S y el C.L. en los educadores de primaria de la I.E. en Trujillo en el 2021. Su investigación fue correlacional, utilizando a 31 docentes para muestra. Se utilizó el cuestionario de Gismero del 2006 para el recojo de información la Escala CL del 2014. La confiabilidad se evaluó por el alfa de Cronbach determinando que en las H.H.S.S. obtuvieron un 0,990 por otro lado convivencia escolar resultó con 0,964. La información correspondiente fue recogida por medio de un cuestionario para el estudio de ambas variables. Posteriormente, el proceso y observación de los resultados concluye que hay vinculo demostrativo ($r=0.705^{**}$; $p<.05$) entre las dos variables. Por lo tanto, los resultados muestran que cuanto más destreza se tenga en las habilidades sociales hay un progreso en cuanto al clima laboral dentro de la institución.

Por su parte, Yupa & Huanca (2022) concertaron una investigación con el fin de relacionar Clima Laboral con H.H. S.S. donde los participantes fueron colaboradores pertenecientes a una compañía criadora de aves en Arequipa. Esta viene a ser cuantitativa, con diseño no experimental, transversal asimismo descriptivo correlacional; se conforma por mil profesionales, donde se usó de muestra a doscientos setenta y ocho profesionales; se empleó el cuestionario de CL – SPC, asimismo, para otra variable se utilizó la EHS. Se determinó que, al encontrarse con buen clima laboral, mayor será el vínculo con las H.H. S.S.

De igual manera De la Cruz & Paredes (2018) efectuaron una investigación teniendo como finalidad establecer la conexión que existe en H.H. S.S. y Clima en la institución de la IE. De Huamachuco en Trujillo en el año 2018, como hipótesis se definió que hay vínculo expresivo de su investigación. Su método de investigación fue deductivo e inductivo, es descriptivo y no

experimental. Se usó como muestra a diez docentes de la institución educativa de Huánuco N° 80131; empleando el cuestionario para cada variable donde para la obtención de datos de la segunda variable, resultó una fiabilidad del 0,931 según el alfa de Cronbach en habilidades sociales, en cuanto al clima laboral obtuvo un 0,931. Se empleó el SPSS 21, obteniendo como respuesta: $r = 0,89$ según el coeficiente de Pearson por lo tanto existe una reciprocidad directa y significativa contrastando a la hipótesis general descubriendo que los educadores de Huamachuco N°80131, prevalecen el cuarenta por ciento en las habilidades sociales siendo de un bajo nivel, seguido de un cuarenta por ciento como medio y finalmente como un nivel alto formado por el veinte por ciento de sus docentes. Mientras que en el clima en la institución observó el sesenta por ciento como medio adecuado, seguidamente el veinte por ciento de los docentes observaron un entorno que no es adecuado y el restante observaron un entorno adecuado.

Asimismo, Bautista, J. (2021) propuso a través de su investigación aumentar el clima del entorno en la UGEL en la ciudad de Ferreñafe, con un enfoque cuantitativo y no experimental, manejó el diseño descriptivo propositivo. Se realizó con cincuenta colaboradores administrativos. Como resultado se tuvo que el cincuenta por ciento de la muestra calificaron con un nivel superior el clima laboral, treinta y cuatro por ciento como malo y el diez por ciento como medio; así mismo se localizó que en la dimensión confianza el cincuenta y dos por ciento lo indicó con un nivel bueno, en apoyo el cuarenta por ciento se define como bueno, en cuanto a la comunicación se puntualizó como un nivel medio con un puntaje del cuarenta.

También, Salvador, R., (2021) desarrolló una investigación donde su objetivo fue resolver la conexión que existe en las H.H.S.S. y clima de la institución entre los colaboradores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS ubicada en el Centro de Lima durante el año 2020. Esta investigación es descriptiva, con diseño correlacional y cuantitativa. En cuanto a su muestra fue de treinta y cinco colaboradores del centro de salud. Por lo tanto, se determinó el 40% obtienen un inferior crecimiento en habilidades sociales. En cuanto a los participantes, el 31.4% observa un nivel bajo en cuanto al clima organización dentro del centro de salud.

Por su lado, Valdivieso, M. (2021) Donde llevó a la práctica una exploración con el fin de analizar la relación que hay entre las habilidades sociales y clima organizacional dentro de la Regional de Desarrollo Social en el Callao durante el 2020, se analizó con diseño no experimental y tipo correlacional; su población se aplicó a setenta y tres participantes. Se emplearon dos cuestionarios como instrumentos para el recojo de datos, para la variable H.H. S.S. La consecuencia de esta investigación es que referente a las H.H.S.S el cincuenta y nueve por ciento es un nivel inadecuado, por otro lado, el cuarenta y uno por cierto es adecuado, también en cuando al clima organizacional el sesenta y cuatro por cierto es inadecuado y el treinta y seis por cierto pertenece al adecuado. Por ende, la investigación refiere que existe vínculo entre ambas.

Además de eso Bautista, C. (2021) Hizo un estudio que tuvo por objetivo determinar cómo influyen las H.H. S.S. en el clima de la compañía denominada Industria del Dulce Lambayecano EIRL; para esto se empleó una encuesta, donde se usó una lista de chequeo para H.H. S.S. que fue hecha por Goldstein y adecuada por Ambrosio Rojas en 1994, Litwin & Stringer en 1968, en el clima organizacional, los instrumentos empleados fueron validados con el coeficiente alfa de Cronbach, así mismo empleó regresión lineal múltiple, estableciendo su influencia. Se concluye que no hay influencia en el entorno del clima laboral de parte de las H.H. S.S.

Asimismo, Cieza, G. (2018) desarrolló su trabajo de investigación que se originó a través del interés por averiguar el nivel de compatibilidad que hay entre H.H.S.S y el clima laboral en los empleados de la U Nacional Autónoma en chota ubicado en Cajamarca. La serie de teorías de la escala humana que fue propuesta por Max Neef y Chiavenato con las relaciones humanas y la inteligencia emocional fueron la motivación para su desarrollo, asimismo el buen uso de las H.H.S.S. repercute marcadamente en el crecimiento del clima laboral. Participaron sesenta colaboradores, se concluyó que practicar adecuadamente las habilidades sociales tienen influencia significativa y favorable sobre el clima institucional.

De igual manera Garriazo en el (2021) presentó un estudio donde su objetivo es explicar el vínculo de las H.H. S.S. con el C. Organizacional de los

integrantes de la Fiscalía Penal Provincial de Santa Rosa y Ancón. Su estudio fue no experimental y un corte colateral, tipo aplicado, enfoque cuantitativo y correlativo, su población fue igual que la muestra, el que se constituyó por treinta colaboradores de la fiscalía. Los resultados de las habilidades sociales fueron con un vínculo del 0.639 con el clima organizacional; es así como se determinó que hay una similitud de nivel moderado. Se concluye que existe un lazo significativo entre las variables en los empleados de la Fiscalía Penal Provincial de Santa Rosa y Ancón.

Por su parte Ccapira (2018), efectúa una investigación con los colaboradores del Establecimiento Penal de Sicuani en Cusco, este se desarrolló con el propósito de estudiar la correlación de las habilidades sociales y el clima laboral. Se desarrolló en 3 aspectos: Donde primera viene a ser planificar, la segunda de trabajo de campo y como tercero la indagación de resultados, por lo tanto, se comprueba que la conexión que hay entre las dimensiones es moderada, pero es débil en otras, e incluso se muestra inversa en algunas.

Además de eso Luzmila, C. (2018) Desarrolla una investigación con el fin de establecer la conexión del clima institucional y la ejecución de los colaboradores de los programas sociales dentro de la Provincia de Mariscal Nieto en la ciudad de Moquegua. Esta investigación fue correlacional y de diseño transversal, conformado por 60 empleados; se hizo uso también de una encuesta para clima en el trabajo y un cuestionario para desempeño laboral donde se finaliza mencionando que la relación entre las dos variables se da de forma directa entre los trabajadores evaluados.

Además, Limachi, R. (2020) El clima organizacional son las interacciones de las personas dentro de una institución, estas entablan una relación dentro del trabajo. Esta investigación se realizó con la finalidad de indagar con respecto al grado de relación en la que se encuentra, a través de las H.H. S.S. y clima organizacional de los profesores de la institución emblemática "Coronel Ladislao Espinar" en Cusco, su investigación de tipo cuasi experimental sin grupo de control, empleando instrumentos como el cuestionario para el clima organizacional, concluyendo así que en la evaluación del pretest y del posttest existe un clima organización de nivel normal con

puntajes progresivos. Se concluye que el plan denominado “Mejorando Nuestras Habilidades Sociales” determina en el clima institucional.

Por si fuera poco, Ramírez, N. & Huaira, M. (2018) Realizan el trabajo con el fin de entablar la influencia que hay en las habilidades sociales para mejorar el clima en la institución dentro del programa para los miembros de la IE. San Cristóbal N° 36011 de Huancavelica. La hipótesis se formuló de la siguiente manera: Las H.H.S.S contribuyen elocuentemente para adicionar el clima en el entorno del trabajo. La metódica usada fue básico, explicativo y de diseño preexperimental. Manejando la encuesta, y en cuanto a instrumentos, esto con el objetivo de conseguir información con respecto a las variables en investigación. se utilizó el SPSS – 23 para analizar los resultados. Hallando que, el valor del test de entrada 59,000 es superior a los 30,741 marcado por el test de salida y $\alpha=0,000 < 0.05$, por lo tanto, existe una influencia importante de parte de la variable H.H.S.S ante el mejor rendimiento en cuanto a clima organizacional, por lo tanto, como conclusión el programa sobre el incremento de habilidades sociales, marcó de forma importante sobre el progreso del clima institucional.

Además, Chicoma, B. (2018) Desarrolló un plan para incrementar el clima del entorno en el trabajo donde la variable habilidades sociales es intervenida por el autor, esta investigación se desarrolló en la IE. de Chiclayo llamada “Creciendo con amor”, esta investigación la realizó con la intención de medir estrategias que influyen a la mejora del clima institucional entre educadores y demás trabajadores. Es de diseño preexperimental y cuantitativo, se ejecutó por medio del cuestionario de H.H.S.S y empleando como metodología estrategias para el trabajo en equipo. A su vez los instrumentos fueron el test Work Environment Scale, que fue distribuido a 3 trabajadores pertenecientes a la muestra. En cuanto a los resultados, se contrasta que el programa mejora elocuentemente al clima institucional, donde la aplicación de dicho programa llamado “Lideres autónomos” mejoró del clima institucional.

Además, Romero, S. (2020) Hizo un análisis dentro del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de las Fuerzas Armadas en el Rímac durante el 2020 con el motivo de encontrar el modo en que transgrede el liderato y las H.H.S.S ante el clima institucional. Usando el enfoque cuantitativo,

no experimental causal y explicativo, se hizo uso de dos cuestionarios: Liderazgo transformacional (LT) MLQ Forma 5x, y la EHS, su población fueron veinte trabajadores y de muestreo no probabilístico aleatorio simple de noventa y dos participantes a través de una fórmula de estadística. Como consecuencia se determina que LT Y las H.H.S.S influyen en el clima laboral. El estudio se desarrolló con el fin resolver la manera en la que trasgrede el liderazgo transformacional con las habilidades sociales sobre el clima. La investigación fue cuantitativa, no experimental correlacional causal, de tipo explicativo. Empleando el cuestionario para la primera variable con el método hipotético deductivo, la escala de H.H. S.S., y el cuestionario de Clima Social Laboral, con una muestra de noventa y dos participantes. Como consecuencia el liderazgo transformacional y las habilidades sociales influyen el clima laboral.

Finalmente, Benites, H. (2022) en el estudio que realizó sostuvo con el propósito de sustentar la pertinencia de las H.H. S.S. de los educadores de primaria dentro del ámbito laboral desarrollado en Trujillo. El estudio es relevante, con una muestra de treinta y un profesores de primaria de la I.E. Heraldo Javier. Para recoger información sobre H.H.S.S uso el cuestionario del autor Gismero en el año dos mil seis, y para clima laboral fue propuesto por Palma (2014). Las herramientas fueron validadas por profesionales y en cuanto a la confianza fue utilizando el alfa de Cronbach resultando 0,990 para H.H. S.S y 0,964 para convivencia escolar. Concluimos que las H.H.S.S y CL en los educadores pertenecientes al nivel primaria es importante ($r=0.705^{**}$; $p<.05$). Esto sugieren que cuanto mejor se manejen las habilidades sociales, mejor será el ambiente de trabajo.

El estudio está conformado por dos variables, la primera son las habilidades sociales (H.H.S.S) y segundo viene a ser el caso de clima laboral (CL). El clima laboral se encuentra conformada por los siguientes enfoques teóricos; de acuerdo con, Álvarez, L. (2021). Opina que estas habilidades dentro de la sociedad son estrategias que ayudan a la conducta a resolver situaciones de manera afectiva, para llegar a tener una adecuada conexión con los demás es necesario que haya entendimiento, así mismo es la tolerancia que se maneja frente a una situación, la comprensión de las emociones o conductas de otras personas, también ser asertivo visto que viene a ser la forma de

impartir ideas, que exista el respeto, escuchar de forma activa que es un punto también de gran importancia, el intercambio de información y necesidades, habilidades expresivas son procesos de la diversidad lingüística que nos ayudan al desenvolvimiento dentro de la sociedad y la cultura, el acuerdo, que es un hecho civilizado para intercambiar mensajes o comunicarse, a través de condiciones, establecimiento de reglas, etc. Finalmente define el autocontrol como la capacidad para regular los impulsos, tener un mayor equilibrio de manera racional, regulando las emociones y el comportamiento.

Por otra parte, Ulloa (2022) como se menciona en Mamani (2018), menciona algunos modelos teóricos como viene a ser el modelo de aprendizaje social, los cuales son obtenidos por medio de la interacción con la sociedad donde las personas observan las actitudes de los demás así se dan cuenta si desean participar o no con la manera que tienen de relacionarse, también se tiene al modelo cognitivo, aquí es cuando las habilidades sociales hacen énfasis en el intelecto y el comportamiento con el fin de que la relación con los demás sea cada día más a gusto, también se tiene al modelo de percepción social con la meta de que los individuos puedan distinguir las reglas y la utilidad de tener una actitud adecuada.

Por su lado López (2022), habla acerca del valor que tienen las H.H.S.S en el entorno de trabajo debido a que es preciso que las personas tengan estos comportamientos cuando se van a relacionar con los demás es aquí cuando se menciona: Asertividad, empatía y demás que son favorables para cuidar la salud mental de los mismos y de sus colegas debido a que muchas veces están bajo presión y la existencia de situaciones muy complicadas empeoran su situación. Por ende, Jáuregui. (2021). Menciona que Ballester y Gil hablan de dos tipos de componentes en las habilidades sociales las no verbales las cuales hacen referencia al lenguaje corporal porque estas señales pueden ser de manera consciente o no del cuerpo, las cuales dan información mediante el aspecto, actitud, la expresión en el rostro y la posición, entre otros. Y luego las verbales donde se hace énfasis de la comunicación paralingüística unos haciendo uso de algunos componentes en la voz como es el caso de la duración, la tonalidad, la elocuencia, la claridad, los elementos, el tono, asimismo el timbre, la fluidez con la que se expresa, el tiempo que emplea, el

tono y la claridad con la que se manifiesta en la voz. Por otro lado, Cabello (1993) como se refirió en Sucasaire & Tapia (2022), Comenta acerca de los tipos de habilidades sociales, los cuales también se demuestran con la comunicación que es verbal y la que no es verbal, estos tipos son tres, la primera es de estilo pasivo donde el sujeto se muestra indeciso, titubeante, donde tiene la cabeza cabizbaja, un tono de voz débil, a estos individuos no les gustan los problemas, tampoco estar acompañados, no aprovechan las oportunidades, y muchas veces llevan baja el autoestima, como segundo estilo se tiene al agresivo donde el individuo se muestra impetuoso, daña a las personas, donde hay una postura intimidadora, que le gusta pelear y siempre da a conocer su punto de vista de una manera inadecuada, finalmente se tiene al estilo asertivo que es un punto medio de los estilos mencionados anteriormente, aquí el individuo logra solucionar los inconvenientes que se le presentan de una manera adecuada, haciendo uso de la comunicación clara, fluida, y de mirada directa.

Haciendo mención a la segunda variable, el clima laboral, cumple una función muy esencial en cualquier entidad como por ejemplo en hospitales, donde se centran en los trabajadores de dicha entidad para poder desarrollar habilidades adecuadas y así relacionarse de manera cordial dentro de esta, es por ello que para algunos autores como viene a ser el caso de Cabrera en 1999, alega que la presentación de una organización o entidad laboral a la que pertenece se refleja en el clima del entorno, asimismo Cornell (1950), alude que el clima viene a ser un contiguo de sensaciones de parte de los trabajadores de una entidad, también Andrade (2018). Indica que Portillo (2013), refiere que algunas herramientas como viene a ser el caso de los valores, respeto, compromiso, ambiente tranquilo son elementos importantes para mejorar el clima laboral, es importante mencionar también a Bordas (2016) su libro menciona que los autores Morse y Reimer (1956), realizaron una investigación donde se estudió el impacto que causa la intervención de los empleados al momento de elegir, encontrando también que cuando los empleados no cooperan al momento en que las decisiones se toman, la existencia de mucha deslealtad, compromiso a la hora de realizar sus actividades. Por su parte, Bordas (2016) citándolo en Reysser (2019), explica el entorno en el trabajo, que

clima laboral viene a ser la agrupación de aspectos materiales y no materiales que se dan en forma constante en una entidad donde también conlleva a las actitudes, motivación y compromiso de los participantes, por ende también el desempeño, el clima laboral puede ser descrito por los trabajadores, asimismo también puede ser medido a través del estudio de sus percepciones haciendo uso también de la observación, es importante recordar que también el clima laboral puede variar donde los agentes del cambio vendrían a ser los jefes. A parte de (Payme,1999, como se menciona en Ponte, 2017) menciona que la definición de ambiente de trabajo no es válida porque los individuos en diferentes organizaciones tienen puntos de vista muy diferentes de la empresa, por lo tanto, los puntos de vista no son colaborativos, si lo hacen, simplemente están tomando las decisiones correctas en grupos, especialmente en el ambiente de trabajo en que se incorpora. Entonces Payme menciona que la atmósfera del departamento es aleatoria, pero la atmósfera de trabajo no lo es. El clima es un medio para revelar la experiencia o la dificultad de un colaborador para escalar o degradar su desempeño dentro de una empresa. Asimismo, (Palma, 2004, citado por Ponte, 2017) menciona cinco dimensiones del clima laboral donde se tiene a autorrealización que se refiere a las valoraciones de los trabajadores las cuales son proporcionales a los eventos en los que el ambiente ocupacional favorece un eventual desarrollo profesional específico, competitivo y representa el futuro, lo que les permite prosperar y considerarse ejecutados como segunda dimensión se tiene al involucramiento laboral donde las características que tiene el trabajador de servicios profesionales y la responsabilidad personal de realizar y completar el proceso de formación en pro de las metas definidas por la empresa y los resultados ocupacionales profesionales adecuados estarían de acuerdo para proponer un mejor servicio, como tercera dimensión se tiene a la supervisión donde las valoraciones de los trabajadores sobre la actividad del líder y su importancia en la validación de la vitalidad profesional, como correspondencia con los apoyos y disposiciones ocupacionales que forman parte de sus funciones cotidianas, completan el detalle y la eficiencia aportadas, asimismo, la presencia de las inspecciones ha creado un nivel de tensión entre los trabajadores de todo tipo por perfeccionar sus carreras profesionales y las condiciones de trabajo, luego en la cuarta

dimensión denominada comunicación, el autor menciona que el comunicar viene a ser un intercambio de información de forma fácil, claro, adaptable y con precisión de un estudio coherente y oportuno de las actividades cercanas de una empresa, como el seguimiento de los beneficiarios y/o de sí misma, suponiendo así una buena comunicación con los demás, finalmente como ultima dimensión se tiene a las condiciones laborales donde describe la síntesis física, financiera y psicosocial obligatoria que la empresa brinda para la realización de una tarea confiada con el fin de permitirle mejorar el trabajo, y por lo tanto la empresa debe proporcionar en cuanto facilita su perfeccionamiento y recuperación. De igual manera (Robbins,1998, como se citó en Indira 2017) en cuanto al clima laboral refiere a dos tipos, donde el primero es denominado de tipo autoritario, es explorador autoritario donde las decisiones se toman entre los superiores ya que no se fían de los empleados, estos sienten y laboran en un ambiente inadecuado, con pocas recompensas, donde es predominante el miedo y desconfianza, es aquí donde la interacción de empleado y empleador está basada en el miedo, donde la comunicación se da solo en caso de dar órdenes directas y específicas, también el autoritarismo paternalista, en los tipos autoritarios se da cuando existe un cierto porcentaje de confianza y los trabajadores entre cargos, aunque mayormente las decisiones se dan en el nivel más alto. Normalmente en una empresa los premios y las sanciones se usar para incentivar, se hace énfasis a las necesidades de los trabajadores dando una perspectiva que están en un trabajo durable y organizado. El segundo tipo, es participativo deliberativo, es decir, la gerencia confía en los trabajadores; las elecciones se dan en la parte superior, pero los trabajadores también pueden tomar decisiones, para propiciar el mejor desempeño, hacen una de las sanciones en algunas oportunidades, asimismo también en dicho entorno, la dirección se centra en las demandas de los trabajadores, en un ambiente constante y ordenado. El segundo tipo participativo, se tiene al participativo consultivo que viene a ser cuando la gerencia posee confianza sobre empleados, las elecciones se dan en la parte superior, sin embargo, sus empleados también pueden tomar decisiones en los niveles inferiores. Con la finalidad de incentivar a sus trabajadores para motivar a los empleados utilizan premios y penalidades de vez en cuando, ambas

partes interactúan para satisfacer la necesidad de prestigio y respeto, perciben un entorno dinámico y gestionan en función de objetivos a alcanzar, la comunicación que establece está en declive. Dentro del tipo participativo también se encuentra al compromiso colectivo que viene a ser cuando los jefes confían en sus trabajadores, las elecciones se dan por igual en todas las áreas, así como también la comunicación se da en distintas formas como ascendente, descendente y horizontal. Se les estimula a través del compromiso y la colaboración, por medio del establecimiento de objetivos y la mejora del orden en el trabajo, los jefes y los trabajadores son integrantes con un mismo objetivo para esto planear distintos métodos para lograrlo. En esa misma línea (Martínez, 2008, como se citó en Indira, 2017), mencionó algunos elementos del clima laboral donde hace referencia a que los elementos del ambiente las cuales son particularidades del entorno laboral, son aceptados directos o no por los trabajadores, la influencia del clima en la manera en la que estos se comportan laboralmente, el clima es mediador entre el sistema de la organización y del comportamiento de cada trabajador, la mencionada peculiaridad son relativamente permanentes en el tiempo, y varían entre organizaciones de un departamento a otro en la misma entidad. El clima, la estructuras, las cualidades y las personas componen un sistema de interdependencia inmensamente energético. Además de eso, Brunet (1999) como se citó en Indira (2017), donde menciona que en el clima laboral intervienen algunos procesos como los es el caso de agentes internos lo cual se mantiene un vínculo de fiabilidad con los jefes de la entidad, quienes son los encargados de establecer cuadro de acto con los requerimientos de los trabajadores, las necesidades comerciales expresadas por la empresa, los propios empleados son la política y deben involucrarlos en el proceso de gestión. También hay un proceso de agencia externa, que debe comprender el dominio de la familia, los compañeros y otras audiencias. Aquellos que ejercen una valiosa influencia sobre los empleados y clientes, quienes marcan el ritmo de las actividades empresariales y retroalimentan el resultado final de la gestión. Finalmente, Litwin (1999) como se mencionó en Indira (2017), indica algunas características del ambiente laboral, entre ellos tenemos a lo que ocurre en el trabajo, tiene cierta persistencia y un significativo dominio ante la

conducta de los trabajadores, tiene una influencia en el grado en el que se compromete y la aceptación de los participantes de la empresa. Está influenciado por la conducta y disposición de cada integrante de la organización, que a su vez influye en la manera de actuar y en las aptitudes, marcado por distintas razones como la política, el estilo de gestión, el sistema de despido, etc. Así como también la ausencia del personal y la constante rotación entre ellos es un sinónimo de falla en el clima organizacional.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: La investigación fue descriptivo correlacional, ya que consistió en una explicación teórica con el fin de describir una situación, midió la relación que tienen entre causa y efecto de las variables en investigación, por lo tanto, tuvo un nivel correlacional, que se evalúa con el fin de examinar el grado de correlación en ellas (Rus, E. 2020).

Diseño de la Investigación: No experimental, esto a raíz de que no existió manejo directo de alguna de las variables, que se investigaron, una pesquisa empírica, asimismo, sistemática donde no hay inspección directa de las independientes correlacional para compilar datos en un momento único. (Mortis, S. et al, s/f) y explicativo.

3.2. Variables y operacionalización:

Las variables definidas para la presente investigación, fueron:

Variable Independiente (VI): Habilidades Sociales.

Variable Dependiente (VD): Clima Laboral.

Variable 1 Habilidades sociales

Definición conceptual: Según refiere Álvarez, S. en su revista publicada el 2021, la variable de la que se habla en este párrafo está conformada por habilidades reflejadas en la conducta y talento para ayudar a comprender una situación social de forma afectiva, entre las cuales menciona las más sobresalientes para relacionarse con los demás de una forma sana se tiene a la comprensión, el respeto, la escucha activa, la negociación, la comunicación y las expresiones, como también el control y comprensión. Es así como estas contribuyen a la buena comunicación y capacidad de crear un ambiente cálido entre colaboradores y pacientes.

Definición Operacional: Los niveles pertenecientes a esta variable fueron evaluados con la escala de evaluación de Habilidades sociales elaborado por

Arnold Goldstein en 1978. Validado por Tomás, A. (1995) compuesta por 6 dimensiones, habilidades sociales básicas, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés, habilidades de planificación.

Indicadores: asertividad, compañerismo, empatía, manejo de emociones, alternativas de solución.

Escala de Medición: Ordinal.

Variable 2 Clima Laboral:

Definición conceptual: En el año dos mil cuatro, Palma, menciona esta variable, viene a ser la observación o sensación que considera el profesional en cuanto a las oportunidades que tiene dentro para su realización personal, el nivel de involucramiento que sostiene para un objetivo, la inspección de parte de la organización y la practicidad que tiene para adquirir información que está relacionada con su labor y el compañerismo para facilitar la ejecución de su tarea Huapaya & Elorreaga (2019).

Definición Operacional: El clima laboral se mide a través de la escala llamada CL- SPC, instrumento desarrollado por Sonia Palma Carrillo; compuesta por las siguientes dimensiones, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Indicadores: trabajo en equipo, incentivos, sentido de pertenencia, fácil acceso a la información, eficiencia.

Escala de Medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población: Estuvo compuesto por 19 enfermeras y enfermeros del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz.

Criterios de Inclusión: Laborar en el hospital, ambos sexos, edad comprendida entre las edades de 18 – 60 años.

Criterios de Exclusión: Personal de salud, administrativo u otros, distintos a los mencionados entre los criterios de inclusión.

Muestra: El muestreo fue censal, debido a que se eligió el total de la población, el cual comprende a las enfermeras y enfermeros pertenecientes al Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, estableciendo el 100% de la población. Por esa razón, Hayes (1999), menciona que cuando la muestra viene a ser censal se debe a que el método utilizado es necesario para saber la opinión de todos los enfermeros.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recogida de datos:

Técnica: durante el desarrollo del proyecto se aprovechó la técnica de evaluación psicométrica y poder realizar la medición de las variables que se están estudiando, se utilizó entrevista, la encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Variable 1: Habilidades Sociales:

Para que los datos puedan ser seleccionados se usó la encuesta adecuada del año 1995 por Tomás “Escala de habilidades sociales” (**Anexo N°01**). Este fue anónimo y confidencial, fue utilizado para medir las habilidades sociales de los enfermeros quienes fueron elegidos por ser breve en su aplicación (entre 15 a 20 minutos), su aplicación es grupal y mide seis dimensiones que se mencionarán en el siguiente párrafo, cada una de estas permitieron encontrar a los profesionales con distintos déficits en las diversas dimensiones.

Este cuestionario está constituido por 50 ítems y distribuido por dimensiones, las puntuaciones varían de 24 a 48 puntos, de escala ordinal 1=Nunca, 2= Muy pocas veces, 3= Alguna vez, 4= A menudo, 5= Siempre o casi siempre. Se puntúa de 0 a 25 como Nivel deficiente, de 26 a 77 pts. como Nivel bajo, de 78 a 156 = Nivel normal, de 157 a 204= Buen nivel, finalmente, de 205 a más= Nivel excelente.

Indicadores que contiene son:

Habilidades sociales básicas: Compete a la capacidad de entablar y sostener un dialogo, por ende, saber escuchar y formular consultas, ser agradecido,

tener la capacidad de presentarse por sí mismo y reconocer el esfuerzo a través del elogio.

Habilidades avanzadas: Es la facultad que existe en una persona para solicitar apoyo, saber dar y recibir indicaciones, reconocer las cosas o actividades que está realizando mal, saber pedir perdón si se equivoca, también tener la libertad de participar y lograr el convencimiento de otras personas.

Habilidades que se relacionan con los sentimientos: Cuando hablamos acerca de los sentimientos de los trabajadores se hace referencia a la suficiencia que tienen para comprender y manifestar sus emociones y la de los demás, también sabe expresar afecto, tiene la habilidad de manejar sus miedos y recompensarse.

Habilidades alternativas a la agresión: Viene a ser la facultad que tienen los trabajadores para realizar algunas actividades como viene a ser, el impulso para coadyuvar a otros, la sabiduría para tratar correctamente, control sobre sí mismo, propugnar los derechos de él y los demás, evade los altercados y riñas.

Habilidades para enfrentar el estrés: Consiste cuando el profesional formula una queja y su respuesta, maneja adecuadamente la timidez, comprende, aboga por un compañero o amigo, se manifiesta a la provocación y el fiasco, se prepara previamente para un dialogo dificultoso y actúa de una manera adecuada.

Habilidades de planificación: Se sustenta como el establecimiento de objetivos, el reconocimiento de las habilidades, la prioridad y el manejo de toma de decisiones, asimismo, la determinación frente a las dificultades y la manera adecuada de realizar su función.

Variable 2: Clima Laboral:

Para conseguir los datos para el estudio se utilizó el cuestionario denominado "Clima Laboral" (**Anexo N°02**) de la autora Psic. Sonia Palma Carillo en el dos mil cuatro, es importante mencionar que esta herramienta fue anónimo y confidencial lo cual se usó para poder medir en ambiente de trabajo en los enfermeros, la cual tomó de quince a treinta minutos aproximadamente, este cuestionario mide cinco factores los cuales se detallaran en el siguiente párrafo. Está formado por cincuenta ítems y divididos en cinco escalas donde se puntúa de uno a cinco haciendo doscientos cincuenta puntos como la

totalidad máxima y cincuenta puntos para cada factor, donde corresponde a la posición que cuando el puntaje es mayor, quiere decir que es favorable en cuanto a la impresión del ambiente laboral y a inferior puntuación será interpretado de manera distinta.

Indicadores que contiene son:

Autorrealización: Es el reconocimiento que se le otorga a los trabajadores para que el ambiente sea favorable, asimismo, el desarrollo tanto personal como profesional también depende de la visión y las oportunidades dentro de alguna entidad, en ese sentido es la oportunidad de mejorar en la entidad por medio de tareas, en el trabajo brinden oportunidades de aprender y desarrollar.

Involucramiento Laboral: La afinidad con los valores de la entidad asimismo el compromiso que tienen los trabajadores es un factor esencial para el éxito de este.

Supervisión: Es la evaluación de la función e importancia de los supervisores en las tareas de los trabajadores, asimismo en la relación de apoyo y orientación como parte de sus actividades diarias y esto ayudará a mejorar algunas debilidades que se tenga.

Comunicación: Hace referencia que es esencial que los trabajadores y la entidad fomenten comunicación adecuada, asimismo, que el trabajador tenga la autorización de entrar a la información correspondiente con el fin de tener una mejor funcionalidad dentro de la entidad.

Condiciones Laborales: Se refiere a la indagación si la entidad brinda factores materiales, económicos y/o sociales para completar las tareas delegadas dentro de esto se hace referencia a la remuneración y el acceso a la tecnología.

3.5 Procedimientos:

Inicialmente se solicitó el consentimiento ante el director del hospital de apoyo, el Dr. Johan B. Leyva Urbina, para que la investigación pueda realizarse, esto mediante una carta de presentación la cual será emitida por la universidad a la que se pertenece, por consiguiente también se recibió una constancia de autorización del director del hospital dirigido a las autoras, luego se prosiguió con la aplicación de ambos cuestionarios de manera virtual, esto debido a la

accesibilidad y disponibilidad de tiempo de los diecinueve enfermeros quienes son la muestra de la investigación.

Se prosiguió con el estudio estadístico de los datos recogidos de los cuestionarios aplicados, obteniendo así los resultados, los cuales se hicieron llegar al hospital de manera virtual, conjuntamente con las conclusiones y sugerencias.

Finalmente se obtuvo una constancia emitida por el director del plantel confirmando la aplicación de pruebas y ejecución de la tesis en su institución.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Después de haber trabajado los cuestionarios de habilidades sociales y clima laboral de forma virtual, se pasó a llevar a cabo una base de datos empleando el programa Microsoft Excel 2016, luego de tener listo los datos, estos fueron exportados al software SPSS donde se realizó la interpretación de cada uno de los objetivos propuestos. Para esto se aplicaron los criterios de estadística correlacional también haciendo uso de pruebas estadísticas para validar la hipótesis propuesta.

3.7. Aspectos éticos y rigor científico:

En esta investigación se evaluaron aspectos éticos administrando los dos cuestionarios a los enfermeros del hospital de apoyo “Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz”. Los cuestionarios fueron anónimos y disponibles para los investigadores. La información obtenida para este estudio fue confidencial. De esta forma, se respetó la privacidad y confianza de los participantes. Asimismo, se pidió la autorización al director del hospital para la aplicación de los dos cuestionarios a los enfermeros quienes participaron de manera voluntaria.

IV. RESULTADOS:

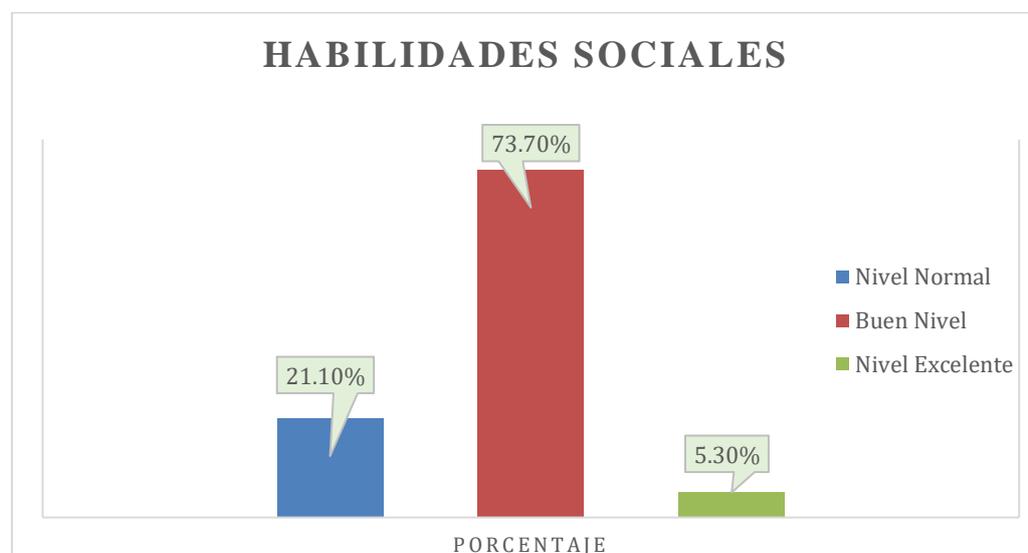
Tabla 1

Habilidades Sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel Normal	4	21,1	21,1
Buen Nivel	14	73,7	94,7
Nivel Excelente	1	5,3	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 1



En la tabla 1 se evidencia que el 73,7 % se encuentran en buen nivel, el 21,1% en nivel normal y el 5.3% en un nivel excelente. Por lo que se concluye que el personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz tiene las Habilidades Sociales desarrolladas en un buen nivel.

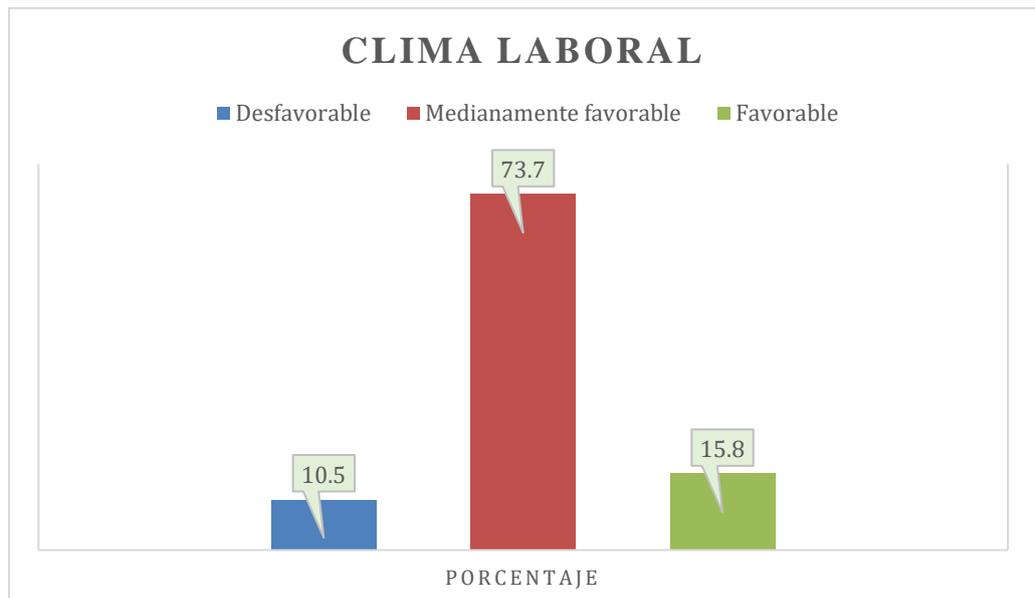
Tabla 2

Clima Laboral

	Fr euencia	Po rcentaje	Porcen taje acumulado
Desfavorable	2	10,5	10,5
Medianamente favorable	14	73,7	84,2
Favorable	3	15,8	100,0
Total	19	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2



En la Tabla 2 se evidencia que el 73.7% se hallan en el nivel medianamente favorable, el 10.5% en el nivel desfavorable y el 15.8% en el nivel Favorable, en consecuencia, se concluye que el personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz tiene el nivel del Clima Laboral desarrollada a un nivel medianamente favorable.

Tabla 3

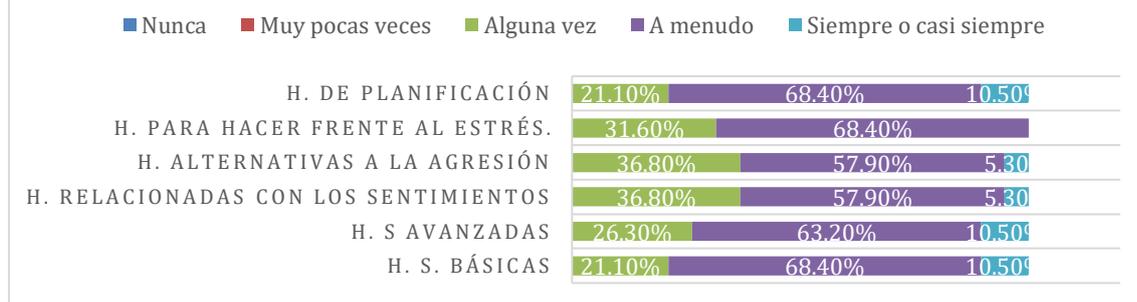
Niveles de las dimensiones de la Variable Habilidades Sociales del personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, 2022.

	H. básicas	H. S. avanzadas	H. relacionadas con los sentimientos	H. relacionadas con las alternativas a la agresión	H. para hacer frente al Estrés.	H. de planificación
Nunca	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Muy pocas veces	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Algunas veces	1,1 %	6,3 %	6,8 %	6,8 %	1,6 %	1,1 %
A menudo	8,4 %	3,2 %	7,9 %	7,9 %	3,3 %	8,4 %
Siempre o casi siempre	0,5 %	0,5 %	0,3 %	0,3 %	0,0 %	0,5 %

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3

DIMENSIONES DE HABILIDADES SOCIALES



En la Tabla 3, se evidencia que, una de las razones del por qué las habilidades sociales se encuentran desarrollados en buen nivel se debe a la aplicación a menudo de las dimensiones habilidades sociales básicas, habilidades para hacer frente al Estrés y habilidades de planificación con 68.4%, habilidades sociales avanzadas en 63.2%, habilidades relacionadas con los sentimientos y habilidades alternativas a la agresión con 57.9%.

Tabla 4

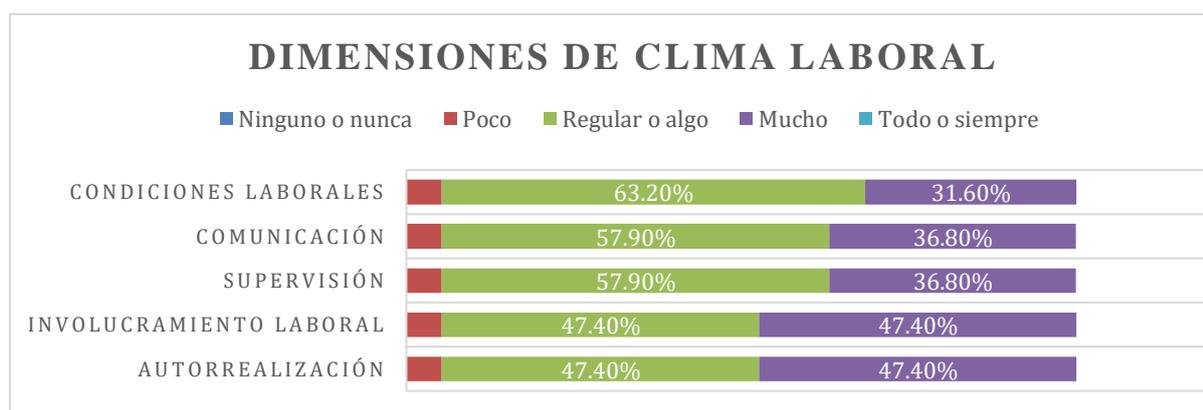
Niveles de las dimensiones de la Variable Clima Laboral del personal de enfermería del Hospital de apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, 2022

		Inv		Co		Condi
		olucramie	nto	Su	municaci	ones
		Autor	nto	Su	municaci	ones
		realización	laboral	pervisión	ón	laborales
Ning						
uno	o	,0	,0	,0	,0	,0
nunca		%	%	%	%	%

Poco	,3	,3	,3	,3	,3	,3
	%	%	%	%	%	%
Regular o algo	7,4	7,4	1	7,1	7,2	3,2
	%	%		%	%	%
Mucho	7,4	7,4	6,8	6,8	6,8	1,6
	%	%	%	%	%	%
Todo o siempre	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	%	%	%	%	%	%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4



La tabla 4 nos muestra que, las dimensiones que reflejan que el clima laboral se encuentre en un nivel moderadamente favorable son condiciones laborales con un 63.2% seguido de supervisión y comunicación con 57.9%, Autorrealización e involucramiento laboral con un 47.4%. En conclusión, las dimensiones se encuentran en un nivel regular.

Tabla 5

Prueba de Normalidad para determinar la prueba de hipótesis.

	Shapiro-Wilk			
	Est			Sig.
	adístico	gl		
Habilidades Sociales	,66	19		,00
	7		0	
Clima Laboral	,64	19		,00
	7		0	

De la Tabla 5 asociada a la contrastación de la hipótesis para muestras de tamaño de muestra menor a 50; los resultados evidencian que los niveles de significancia para las variables con sus respectivas dimensiones son menores al 5% ($p < 0.05$). revelando que los datos se distribuyen de forma no normal; entonces se empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 6

Relación entre las Habilidades Sociales y el Clima Laboral del personal de enfermería del hospital de apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz -2022

	Habilidades Sociales	Clima Laboral
Rho de Spearman	0,645**	0,645**
Sig. (bilateral)	0,003	0,003
N	19	19

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

En la Tabla 6, podemos observar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.645, el cual nos indica que, la relación entre las variables habilidades sociales y clima laboral es positiva con nivel de moderada, a su vez el valor es significativo con $p = 0.003$ ($p < 0.05$), lo cual se termina

aceptando la hipótesis alterna que existe relación entre las habilidades sociales y el clima laboral en el personal de Enfermería del hospital de apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz - 2022

V. DISCUSIÓN:

Las habilidades sociales para los enfermeros es un factor elemental y decisivo para tener un clima laboral idóneo en cualquier hospital, centro de salud o entidad médica debido a que ellos interactúan con sus colegas, pacientes de todas las edades desde niños, adultos, ancianos, mujeres en embarazo, pacientes con distintos tipos de padecimientos físicos o mentales desde las más leves hasta las más graves. Se encuentran enfermeros que realizan bien su trabajo, son profesionales capaces y hacen uso de diversas estrategias para tratar la salud de sus pacientes, pero que tienen pocas habilidades sociales y esto trae como consecuencia a la incomodidad del paciente al recibir atención, asimismo, apeligra en su desarrollo como profesional y en el campo social. También se encuentran a profesionales que hacen uso de las habilidades sociales adecuadas al tratar a sus pacientes fomentando así la confianza, el compromiso, el respeto y sobre todo la seguridad que tienen los pacientes al momento de recibir una atención idónea creando así también un clima laboral adecuado.

Como objetivo general fue determinar la relación existente entre habilidades sociales y clima laboral en el personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz – 2022. Para la contrastación de la hipótesis propuesta se detalla en la **Tabla N°6 del punto V resultados**, donde podemos ver al coeficiente de correlación de Rho de Spearman con 0.645, el cual nos indica la relación entre variables: habilidades sociales y clima laboral llega a ser positiva con nivel de moderada, a su vez el valor es significativo con $p = 0.003$ ($p < 0.05$), lo cual se termina aceptando la hipótesis alterna, existe relación entre habilidades sociales y el clima laboral en el personal de Enfermería del hospital de apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz en el año 2022.

Se ha alcanzado a manifestarse algunos resultados similares a las investigaciones como es en el caso de Salvador, R. en el año 2021 con su investigación realizada dentro del centro de salud Enrique Montenegro DIRIS Lima, cabe mencionar que los instrumentos para ambas variables fueron cuestionario de habilidades sociales creado por Goldstein y Clima Laboral de

Sonia Palma los cuales fueron validados a través del juicio de jueces, donde obtuvo una fiabilidad de Cronbach del 0,885 en H.H. S.S. y 0,879 en clima organizacional; en esta investigación se concluye que el 40% de los evaluados tiene un bajo desarrollo en cuanto a las H.H.S.S. y por otro lado el 31.4% observa un deficiente clima organizacional, en tanto en la investigación que se realizó dentro del hospital de apoyo de Carhuaz donde también se emplearon ambas variables, el 73.7% de la muestra está en un buen nivel para habilidades sociales y un 73.7% se halla en el nivel medianamente favorable para clima laboral, después de que se dio la contrastación de la hipótesis propuesta por Salvador donde se menciona que hay una relación entre H.H.S.S. y clima organizacional con un nivel de significancia ($p < 0.05$), desestimando así H_0 , es así que Salvador en su investigación finaliza con que sí hay relación directa entre ambas variables. También, Garriazo presentó en el año 2021 un estudio con el objeto de explicar la conexión entre H.H. S.S. y clima organizacional de los integrantes de las fiscalías provinciales Penales de Santa Rosa y Ancón. Su investigación es de diseño no experimental y métodos transversales, aplicados, cuantitativos y pertinentes, con la misma población que la muestra, compuesta por treinta colaboradores de la Procuraduría. El resultado de habilidades sociales se vinculó con clima organizacional en 0.639, es así como se determinó tener un nivel de similitud moderado. Concluyendo la existencia de un vínculo significativo entre las variables para los empleados de las fiscalías provinciales Penales de Santa Rosa y Ancón.

Se detalla en la **tabla N° 01 del punto V resultados**, que el 73,7 % se encuentran en buen nivel, el 21,1% en nivel normal y el 5.3% en un nivel excelente, por lo que se concluye que el personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz tiene las Habilidades Sociales desarrolladas en un buen nivel. En caso de Benites en el año 2022 en su exploración resultó: Las habilidades sociales en un 0.990. Después del análisis de resultados concluyó que existe relación demostrativa ($r=0.705^{**}$; $p < .05$) entre las habilidades sociales y clima laboral con los docentes de educación primaria en Trujillo durante el 2021. Por consiguiente, los resultados muestran que mientras exista mejores H.H. S.S. hay un mejor clima laboral.

Como segundo objetivo específico es identificar el nivel del clima laboral que existe entre el personal de enfermería perteneciente al Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz – 2022. Se demuestra en la Tabla 2 el 73.7% se hallan en el nivel medianamente favorable, el 10.5% en el nivel desfavorable y el 15.8% en el nivel Favorable, en consecuencia, se concluye que el personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz tiene el nivel del Clima Laboral desarrollado a un nivel medianamente favorable. Por su parte, en la investigación que desarrollaron De la Cruz, T., & Paredes, R. en el año 2018 en Huamachuco, ubicado en la ciudad de Trujillo donde el 60% de docentes observaron un clima institucional medio adecuado, 20% de sus miembros observaron un clima institucional inadecuado y el 20% observaron un clima institucional adecuado. Por lo tanto, existe una correlación directa entre variables.

En cuanto al tercer y último objetivo específico, determinar el nivel de relación que existe entre las variables H.H.S.S y clima laboral se detalla en las **tablas N° 03 y N° 04 del punto V resultados**, donde la primera refiere acerca de las habilidades sociales, encontrándolas en un buen nivel debido a la aplicación de las dimensiones básicas, habilidades para enfrentar el estrés y habilidades de planificación con 68.4%, habilidades sociales avanzadas con 63.2%, habilidades relacionadas con sentimientos y habilidades alternativas a la agresión con 57.7% mientras en la siguiente tabla que se refiere al clima laboral, para finalizar, se llegó a la conclusión que las dimensiones se hallan en nivel regular, estas dimensiones están en un nivel moderadamente favorable, condiciones laborales en un 63.2%, supervisión y comunicación con 57.9%, autorrealización e involucramiento laboral con un 47.4%. Asimismo, Palma (2004) como se citó en Ponte (2017) menciona cinco dimensiones del clima laboral donde se tiene a autorrealización que se refiere a las valoraciones de los trabajadores las cuales son proporcionales a los eventos en los que el ambiente ocupacional favorece un eventual desarrollo profesional específico, competitivo y representa el futuro, lo que les permite prosperar y considerarse ejecutados, como segunda dimensión se tiene al involucramiento laboral donde las características que tiene un trabajador de servicios profesionales y la

responsabilidad personal de realizar y completar el proceso de formación en pro de las metas definidas por la empresa y los resultados ocupacionales profesionales adecuados estarían de acuerdo para proponer un mejor servicio, como tercera dimensión se tiene a la supervisión donde las valoraciones de los trabajadores sobre la actividad del líder y su importancia en la validación de la vitalidad profesional, como correspondencia con los apoyos y disposiciones ocupacionales que forman parte de sus funciones cotidianas, completan el detalle y la eficiencia aportadas, asimismo, la presencia de las inspecciones ha creado un nivel de tensión entre los trabajadores de todo tipo por perfeccionar sus carreras profesionales y las condiciones de trabajo, luego en la cuarta dimensión denominada comunicación, el autor menciona que el comunicar viene a ser un intercambio de información de forma fácil, claro, adaptable y con precisión de un estudio coherente y oportuno de las actividades cercanas de una empresa, como el seguimiento de los beneficiarios y/o de sí misma, suponiendo así una buena comunicación con los demás, finalmente, como ultima dimensión se tiene a las condiciones laborales donde describe la síntesis física, financiera y psicosocial obligatoria que la empresa brinda para la realización de una tarea confiada con el fin de permitirle mejorar el trabajo, y por lo tanto la empresa debe proporcionar en cuanto facilita su perfeccionamiento y recuperación. Por su parte, cuando se habla de las dimensiones de clima laboral de la autora Sonia Palma, menciona a la autorrealización como el instrumento para mejorar laboralmente por medio de tareas que dan la oportunidad de aprender y desarrollarse. Acerca de involucramiento laboral es el dominio de valores dentro de la empresa para asegurar su éxito, en cuanto a la supervisión, esta trata acerca del control de actividades que se realizan en la entidad a fin de fortalecer las debilidades, por su parte la comunicación es el traspase de conocimientos e información entre colaboradores y finalmente las condiciones laborales hablan acerca de las facilidades para concretar tareas delegadas, estas pueden ser materiales, económicas y/o sociales. Por una parte, Valdivieso en el 2020 con su investigación llamada “habilidades sociales y el clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional en el Callao”, donde como resultado se dio que habilidades sociales obtuvieron un 59%

alcanzando el nivel de inadecuado, con 41% obtuvo el nivel de adecuado, por otra parte, la organizacional con 64% marcó un nivel inadecuado y 36% un nivel adecuado, donde se concluyó afirmando que existe una relación lineal directa del 0.979.

Finalmente, de varios autores podemos decir que las habilidades sociales se evalúan de acuerdo a la interrelación que tiene el personal de enfermería, y personal - pacientes esto mediante la escucha activa, también asertividad, las habilidades expresivas, la comunicación adecuada, la comprensión, entre otros, todo esto se refleja notoriamente en el clima laboral ya que estos factores determinan la conducta del personal al momento de brindar atención y realizar sus funciones.

VI. CONCLUSIONES:

El personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes en Carhuaz obtuvo un buen nivel, como se halló en los resultados, donde el 73,7 % (14) enfermeros. Donde refiere que los enfermeros tienen un buen nivel al momento de relacionarse con sus colegas asimismo hacen buen uso de sus herramientas como son el caso de sus habilidades básicas, avanzadas, sentimentales, alternativas a la agresión y habilidades que ayudan a combatir el estrés.

Los trabajadores del hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes, resulta que observan un clima laboral medianamente favorable con un indicador del 73.7% (14) enfermeros, Por lo tanto, significa que el personal demuestra y siente el compromiso para el desarrollo personal e institucional.

En el hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz existe una positiva y moderada correlación de las variables, habilidades sociales y el clima laboral $P=0,003$.

VII. RECOMENDACIONES:

Al Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz realizar una distribución del personal de acuerdo al perfil profesional, ya que será de beneficio para su desempeño, asimismo, para la atención que recibirán los pacientes.

Al Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz realizar capacitaciones y talleres con enfoque en el manejo adecuado de emociones, enfatizar en lo importante que son las H.H. S.S. para compartir entre colegas de la salud como también para el bienestar el paciente, tanto para el área de enfermería como para el personal administrativo ya que esto ayudara a gestionar emociones, resolver conflictos y disminuir el estrés laboral.

Al personal administrativo que labora dentro del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz que colaboren y agilicen la tramitación de documentos correspondientes al personal de salud.

REFERENCIAS

- Allamde, R., Macías Seda, J., y Porcel, (2019). *La relación enfermera-paciente: Identidad histórica, metodológica y terapéutica en los cuidados de enfermería*. *Cultura de los Cuidados Revista de Enfermería y Humanidades*, vol. 23(55), 78.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/100853/1/CultCuid_55-78-84.pdf
- Álvarez, L. (2021). *Habilidades sociales en el ámbito sanitario*. Editorial Científico-Técnica Ocronos, Vol. IV; n°2: 90.
<https://revistamedica.com/habilidades-sociales-ambito-sanitario/#:~:text=Las%20habilidades%20sociales%20m%C3%A1s%20importantes,expresivas%2C%20comprensi%C3%B3n%2C%20y%20autocontrol>
- Andrade, E. (2018). *Las habilidades sociales y su influencia en el clima laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A*. Repositorio UTI <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1374/1/TESIS%20FINAL%20.p>
- Auz, V. y Polonia, A. (2018). *Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui en el año 2013*. <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl:8081/handle/123456789/1431089>
- Bautista C. (2021). *Influencia de las habilidades sociales en el clima organizacional de la empresa industria del Dulce Lambayecano EIRL*. Repositorio de Tesis USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4190>
- Bautista, J. C. (2021). *Propuesta de habilidades sociales para el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UGEL*

Ferreñafe. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68575>

Benites, H. (2022). *Habilidades sociales y clima laboral en el personal docente de educación primaria, Trujillo – 2021*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86132>

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral&ots=o_GBAVDtg_&sig=-nNJss4CCkoy_2vH_o7ztBBgyYw#v=onepage&q=clima%20laboral&f=tr ue

Candia, R. (2018). *Clima laboral en la municipalidad distrital de Pillpinto Provincia De Paruro-Cusco 2018*. Repositorio Universidad Andina Del Cusco. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3252/Reysser_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, N. (2022). *Habilidades sociales y satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Particular “La Providencia de Azogues”, Ecuador 2021*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77878>

Ccapira, N. (2018). *Relación entre habilidades sociales y clima institucional en el personal que labora para el establecimiento penal de Sicuani, Cusco – 2017*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30979/ccapira_dn.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Chiavenato (2009). Como se citó en Indira (2017) Pintado, U., y Lizeth, I. (2017). *Clima Laboral Y Satisfacción Laboral Del Usuario Interno En El Centro De Salud Atusparias- Chiclayo, 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8475/uced_a_pi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chicama, B. (2018). *Programa de habilidades sociales para mejorar el clima laboral en la Institución Educativa particular “Creciendo con Amor” – Chiclayo, Año 2016*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31781/chicama_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cieza, G. (2018). *Las habilidades Sociales y el clima institucional en la universidad Nacional Autónoma de Chota*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32078/cieza_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ciprian, S., (2020). *Habilidades sociales y clima laboral remota en los docentes de cuatro Instituciones Educativas del nivel primario, Wanchaq, Cusco, 2020*. Repositorio institucional Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59525>
- Cuayla, L. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de los Programas Sociales, en la Provincia de Mariscal Nieto – Moquegua - 2018*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29530/luzmila_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Cruz, T. y Paredes, R. (2018). *Las Habilidades Sociales y el Clima Institucional en la I.E. N° 80131 del Distrito de Huamachuco, 2018*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32657/delacruz_cht.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escobar, N. y Andrade, E. (2018). *Las habilidades sociales y su influencia en el clima laboral del personal administrativo de la EP – EMAPA-A*. Repositorio institucional de la Universidad Ido americana. <http://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/1374>
- Garriazo, S. (2021). *Habilidades sociales y clima organizacional en trabajadores de la fiscalía provincial penal corporativa de Santa Rosa y Ancón, 2020*. Repositorio institucional Universidad Peruana de Ciencias

<https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/296/TESIS%20-%20SILVIA%20GARRIAZO..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gil, S. y Linás, A. (2020). *¿Qué son las Habilidades sociales?* Editorial Flamboyant.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ejvIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=habilidades+sociales&ots=loUtkLP86N&sig=AkxrdPuAmjM328pjKX2fSrBj4Rs#v=onepage&q&f=false>

Jauregui, K. (2021). *Nivel de salud mental positiva y habilidades sociales en estudiantes de enfermería de una universidad pública antes y durante la pandemia COVID-19. Lima 2020.* Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16653/Jauregui_sk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Limachi, R. (2020). *El programa mejorando nuestras habilidades sociales y su influencia en el clima organizacional en los docentes del colegio emblemático coronel Ladislao Espinar – Cusco.* Repositorio Universidad Nacional de San Agustín.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11658/UPlicurm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, I. (2022). *Habilidades sociales y capacidad de afrontamiento a la práctica clínica en internos de medicina de la Universidad Nacional de San Agustín en contexto de pandemia Arequipa 2022.* Repositorio Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14220/MClomai.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, M. (2021). *Transculturalidad, género y salud* (Manual de Enfermería cultural) de Manuel Moreno Preciado. *Revista de Enfermería y Humanidades*, 25(61), 289–293.

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/120119/1/CultCuid61_19.pdf

- Pajares, T., (2019). *Clima laboral y Habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017*. Repositorio institucional Universidad César Vallejo de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6038/Pajares%20Calder%c3%b3n%2c%20Tania%20del%20Roc%ado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pómez, V., & Carolina, A. (2015). *Habilidades sociales y Autoconcepto en hijos únicos y con hermanos, de colegios de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <http://hdl.handle.net/10757/619096>
- Ponte, A. (2017). *Satisfacción laboral y clima laboral en trabajadores de las instituciones educativas estatales del Cercado de Lima, 2017*. Repositorio Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3353/Ponte_MAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, N. y Huaira, M. (2018). *Influencia del Programa de las habilidades sociales para la mejora del clima organizacional de los docentes de la I. E. 36011 de San Cristóbal – Huancavelica 2018*. Repositorio Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32981/ramirez_qn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, N. y Vilca, H, (2019). *Las habilidades sociales del personal docente y su relación con el clima laboral de la institución educativa N° 40172 Villa El Golf del distrito de Socabaya, Arequipa – 2019*. Repositorio Universidad nacional San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9291/EDranikc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, S. (2019). *Habilidades sociales y clima laboral de los docentes de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” Salinas – Ecuador, 2019*. Repositorio Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88746/Rodr%C3%adguez_ASJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero, S. (2020). *Liderazgo transformacional y habilidades sociales en el clima social laboral del Instituto Superior Tecnológico de las Fuerzas Armadas, Rímac, 2020*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47439/Romero_FSJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, T. y Wendy, K. (2019). *Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de Essalud de la ciudad de Chiclayo, septiembre a diciembre de 2017*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1860>

Salem et al. (2018). *Plan de enfermería basado en competencias: establecimiento de normas para las competencias de enfermería en la educación superior*. Scientific Research, vol. 05 (11), 1-8. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=88386>

Salvador. R., (2021). *Habilidades sociales y clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima – Centro, 2020*. Repositorio Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67087/Salvador_CRL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suquitana, T. (2020). *Habilidades sociales y convivencia institucional en una institución educativa, del Cantón Valencia, Ecuador 2020*. Repositorio Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81149/Suquitana_RTM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tapia, F. y Sucasaire, F. (2022). *Liderazgo y habilidades sociales en estudiantes. Facultad de Enfermería UNSA - Arequipa 2021*. Repositorio Universidad Nacional de San Agustín. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14488/ENtaffiff_succf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ulloa. (2022). *Habilidades sociales y cuidado humanizado en el personal de enfermería de un hospital de Quito, 2022*. Repositorio Universidad César Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94504/Ulloa_ADE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valdivieso, M. (2021). *Habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao*. Repositorio Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61122>
- Vite, H. y Mirian, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicado en la ciudad de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
<http://hdl.handle.net/10644/7202>
- Yupa, L. y Huanca, L. (2021). *Clima laboral y habilidades sociales en colaboradores de una empresa avícola, Arequipa - 2021*. Repositorio institucional universidad nacional San Agustín de Arequipa.
http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14823/PS_yuvelc_hubal.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo N° 01

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (A. Goldstein & col. 1978)

A continuación te presentamos una tabla con diferentes aspectos de las “Habilidades Sociales Básicas”. A través de ella podrás determinar el grado de desarrollo de tu “Competencia Social” (conjunto de HH.SS necesarias para desenvolverte eficazmente en el contexto social). Señala el grado en que te ocurre lo que indican cada una de las cuestiones, teniendo para ello en cuenta:

Me sucede **MUY POCAS** veces

Me sucede **ALGUNAS** veces

Me sucede **BASTANTES** veces

Me sucede **MUCHAS** veces

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos				
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada				
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores				
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa				
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí				
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza				
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad				
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica				
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente				
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal				
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona				

15	Intentas reconocer las emociones que experimentas				
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes				
17	Intentas comprender lo que sienten los demás				
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona				
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos				
20	Piensas porqué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				
21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada				

HABILIDADES SOCIALES						
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás					
24	Ayudas a quien lo necesita					
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes					
26	Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”					
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura					
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas					
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas					
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte					
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución					
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien					
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado					
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido					
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento					
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo					
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer					
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro					
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen					
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación					
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación pro- blemática					

42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control				
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea				
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero				
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

Anexo N° 02

PROTOCOLO DEL INSTRUMENTO

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

No.	Ítems	Ninguno Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					

14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30.	Existe buena administración de los recursos.					

31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					

48.	Existe un trato justo en la empresa.					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO N° 03

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
HABILIDADES SOCIALES	Pedrosa, EP y García, CS (2010) las habilidades sociales cognitivas están relacionadas al pensamiento, identificando necesidades, preferencias y gustos de los demás, identifica conductas deseables; habilidades emocionales donde implica la expresión de diversas emociones y las habilidades instrumentales, relacionadas a las conductas verbales y no verbales, conversaciones, formulación de preguntas y respuesta, toma de decisiones, solución de conflictos, así como también la	Los niveles pertenecientes a esta variable fueron evaluados con la escala de evaluación de Habilidades sociales elaborado por Arnold Goldstein en 1978. Validado por Tomás, A. (1995) compuesta por 6 dimensiones, habilidades sociales básicas, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los	Habilidades sociales básicas.	Escuchar. Iniciar una conversación. Mantener una conversación. Formular una pregunta. Dar las gracias. Presentarse. Presentarse a otras personas. Hacer un elogio.	1,2,3,4, 5,6,7,8	ORDINAL 1= Nunca 2= Muy pocas veces 3= Alguna vez 4= A menudo 5= Siempre o casi siempre	0 a 25 puntos = Nivel deficiente
			Habilidades sociales avanzadas	Pedir ayuda. Participar. Dar instrucciones. Seguir instrucciones. Disculparse. Convencer a los demás.	9, 10, 11, 12, 13, 14		26 a 77 puntos = Nivel bajo
			Habilidades relacionadas con los sentimientos	Conocer los propios sentimientos. Expresar los sentimientos. Comprender los sentimientos de los demás. Enfrentarse con el enfado de otro. Expresar afecto. Resolver el miedo. Auto-recompensarse.	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21		78 a 156 = Nivel normal
			Habilidades alternativas a la agresión	Pedir permiso. Compartir algo. Ayudar a los demás. } Negociar.	22, 23, 24, 25, 26, 27,		157 a 204= Buen nivel 205 a más= Nivel excelente

	empatía, la asertividad, respeto, escucha activa, negociación, comunicación y habilidades expresivas. Álvarez, L. (2021).	sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés, habilidades de planificación		Empezar el auto-control. Defender los propios derechos. Responder a las bromas. Evitar los problemas con los demás. No entrar en peleas.	28, 29, 30		
			Habilidades para hacer frente al Estrés.	Formular una queja. Responder a una queja. Demostrar deportividad después de un juego. Resolver la vergüenza. Arreglárselas cuando le dejan de lado. Defender a un amigo. Responder a la persuasión. Responder al fracaso. Enfrentarse a los mensajes contradictorios. Responder a una acusación. Prepararse para una conversación difícil. Hacer frente a las presiones del grupo.	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42		
			Habilidades de planificación	Tomar decisiones realistas. Discernir la causa de un problema. Establecer un objetivo. Determinar las propias habilidades. Recoger información. Resolver los problemas según su importancia. Tomar una decisión eficaz. Concentrarse en una tarea.	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50		
CALIDAD DE ATENCION	La calidad es la expectativa que tienen las personas acerca de la manera en que son	El clima laboral se mide a través de la escala llamada CL-SPC,	Elementos Tangibles	Estados físicos Limpieza de las instalaciones Presentación personal de empleados Materiales de comunicación Sensibilización y área exclusiva	1,2,3,4, 5,6,7	1 ninguno o nunca 2 poco 3 Regular 4 Mucho	Muy favorable (210 – 250) Favorable (170 – 209)

	tratados por los demás.	instrumento desarrollado por Sonia Palma Carrillo; compuesta por las siguientes dimensiones, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Fiabilidad	Cumplimiento de servicios programados Oportunidad de la atención de urgencias Resolución de problemas Cuidado en el registro de atención	8,9,10, 11,12,1 3	5 Todo o Siempre	Medianamente favorable (130 – 169) Desfavorable (90 – 129) Muy desfavorable (50 – 89)
			Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención Disposición para atender preguntas Agilidad del trabajo para la atención inmediata	14,15,1 6,17,18		
			Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos, Idoneidad del personal, Confianza, Cumplimiento de medidas de seguridad, Capacidad necesarias	19,20,2 1,22,23		
			Empatía	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Horarios adecuados Claridad en las orientaciones brindados al usuario	24,25,2 6,27,28 ,29,30		

ANEXO N°04

Base de datos cuantitativo – Cuestionario de H.H.S.S

LEYENDA:	1= Nunca
	2= Muy pocas veces
	3= Alguna vez
	4= A menudo
	5= Siempre o casi siempre

N°	1. ¿Presta atención a la persona que le está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que le están diciendo?	2. ¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes?	3. ¿Habla con otras personas sobre cosas que le interesan a los demás?	4. ¿Determina la información que necesita y se la pide a la persona adecuada?	5. ¿Permite que los demás sepan que agradece los favores, etc.?	6. ¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa?	7. ¿Ayuda a que los demás se conozcan entre sí?	8. ¿Le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza?	9. ¿Pide ayuda cuando tiene alguna dificultad?	10. ¿Elige la mejor forma para integrarse en un grupo o para participar en una determinada actividad?
1	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4
2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4
4	4	4	3	4	1	3	4	3	5	4
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2
8	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
9	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
11	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	2	2	2	3	4	4	3	2
16	5	3	4	5	5	2	4	3	5	2
17	5	3	5	4	4	5	3	5	3	2
18	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4
19	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3

11. ¿Explica con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica?	12. ¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, lleva adelante las instrucciones correctamente?	13. ¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?	14. ¿Intenta persuadir a los demás de que sus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona?	15. ¿Intenta reconocer las emociones que experimenta?	16. ¿Permite que los demás conozcan lo que siente?	17. ¿Intenta comprender lo que sienten los demás?	18. ¿Intenta comprender el enfado de la otra persona?	19. ¿Permite que los demás sepan que se interesa o se preocupa por ellos?	20. ¿Piensa por qué está asustado y hace algo para disminuir su miedo?
4	4	4	1	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	5	2	3	3	4	3	3	2
3	3	5	2	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	2	3	3	3	2	3	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4	5	2
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	4	4	3	2	3	2	3	4
4	4	4	2	4	3	4	4	5	3
4	4	4	2	3	4	3	5	3	2
4	4	2	3	4	2	3	3	2	2
3	4	4	3	3	3	4	3	3	4

21. ¿Se dice a sí mismo(a) o hace cosas agradables cuando se merece una recompensa?	22. ¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pide a la persona indicada?	23. ¿Se ofrece para compartir algo que es apreciado por los demás?	24. ¿Ayuda a quien lo necesita?	25. ¿Llega a establecer un sistema que le satisfaga tanto como a quienes sostienen posturas diferentes?	26. ¿Controla su carácter de modo que no se le "escapan las cosas de la mano"?	27. ¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás cual es su postura?	28. ¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás le hacen bromas?	29. ¿Se mantiene al margen de situaciones que le puedan ocasionar problemas?	30. ¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	4	3	4	3	3	4	3	4	4
2	5	3	4	2	3	3	3	3	4
3	3	3	5	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	3	3	2	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	4	3	4	2	3	2	4	2
4	5	4	5	3	3	4	4	5	5
2	5	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	2	2	4	2	2
2	2	3	4	4	2	2	3	3	2

31. ¿Les dice a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar solución?	32. ¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?	33. ¿Expresa un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado?	34. ¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?	35. ¿Determina si le han dejado de lado en alguna actividad y, luego, hace algo para sentirse mejor en esa situación?	36. ¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo?	37. ¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará?	38. ¿Comprende la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y qué puede hacer para tener más éxito en el futuro?	39. ¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen?	40. ¿Comprende lo que significa una acusación y por qué se la han hecho y, luego piensa en la mejor forma de relacionarse en la persona que le ha echo la acusación?
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	2	3	3	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	2
4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	2	2	4	2	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	2	3	3	4	3	3	4
3	3	4	2	3	4	3	4	2	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4

41. ¿Planifica la mejor forma para exponer su punto de vista antes de una conversación problemática?	42. ¿Decide lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta?	43. ¿Resuelve la sensación de aburrimiento o iniciando una nueva actividad interesante?	44. ¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento o es consecuencia de alguna situación bajo su control?	45. ¿Toma decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?	46. ¿Es realista cuando debe dilucidar cómo puede desenvolverse en una determinada tarea?	47. ¿Resuelve qué necesita saber y cómo conseguir la información?	48. ¿Determina de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que debería solucionar primero?	49. ¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?	50. ¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?
4	3	3	3	4	4	4	5	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	3	4	5	5	4	4	3
4	2	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4

ANEXOS N°06

BASE DE DATOS CUALITATIVO – H.H. S.S.

1. ¿Presta atención a la persona que le está hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que le están diciendo?	2. ¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes?	3. ¿Habla con otras personas sobre cosas que le interesan a los demás?	4. ¿Determina la información que necesita y se la pide a la persona adecuada?	5. ¿Permite que los demás sepan que agradece los favores, etc.?	6. ¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa?	7. ¿Ayuda a que los demás se conozcan entre sí?	8. ¿Le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza?	9. ¿Pide ayuda cuando tiene alguna dificultad?	10. ¿Elige la mejor forma para integrarse en un grupo o para participar en una determinada actividad?
siempre	Alguna vez	Alguna vez	siempre	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
siempre	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	siempre	A menudo
A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	nunca	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	siempre	A menudo
A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces	A menudo	Alguna vez	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces
A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces	A menudo	Alguna vez	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
siempre	siempre	siempre	siempre	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces	Muy pocas veces	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	Muy pocas veces
siempre	Alguna vez	A menudo	siempre	siempre	Muy pocas veces	A menudo	Alguna vez	siempre	Muy pocas veces
siempre	Alguna vez	siempre	A menudo	A menudo	siempre	Alguna vez	siempre	Alguna vez	Muy pocas veces
Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez

11. ¿Explica con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica?	12. ¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones, lleva adelante las instrucciones correctamente?	13. ¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?	14. ¿Intenta persuadir a los demás de que sus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona?	15. ¿Intenta reconocer las emociones que experimenta?	16. ¿Permite que los demás conozcan lo que siente?	17. ¿Intenta comprender lo que sienten los demás?	18. ¿Intenta comprender el enfado de la otra persona?	19. ¿Permite que los demás sepan que se interesa o se preocupa por ellos?	20. ¿Piensa por qué está asustado y hace algo para disminuir su miedo?
A menudo	A menudo	A menudo	nunca	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
A menudo	A menudo	siempre	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces
Alguna vez	Alguna vez	siempre	Muy pocas veces	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez
A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez
Alguna vez	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	siempre	Muy pocas veces
A menudo	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	siempre	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
nunca	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	Muy pocas veces	Alguna vez	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	Muy pocas veces	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	siempre	Alguna vez
A menudo	A menudo	A menudo	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	siempre	Alguna vez	Muy pocas veces
A menudo	A menudo	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces	Muy pocas veces
Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	A menudo

21. ¿Se dice a sí mismo(a) o hace cosas agradables cuando se merece una recompensa?	22. ¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pide a la persona indicada?	23. ¿Se ofrece para compartir algo que es apreciado por los demás?	24. ¿Ayuda a quien lo necesita?	25. ¿Llega a establecer un sistema que le satisfaga tanto como a quienes sostienen posturas diferentes?	26. ¿Controla su carácter de modo que no se le "escapan las cosas de la mano"?	27. ¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás cuáles es su postura?	28. ¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás le hacen bromas?	29. ¿Se mantiene al margen de situaciones que le puedan ocasionar problemas?	30. ¿Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
nunca	A menudo	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo
Muy pocas veces	siempre	Alguna vez	A menudo	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	siempre	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
Alguna vez	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces	siempre
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez
A menudo	Alguna vez	A menudo	siempre	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
Muy pocas veces	Muy pocas veces	A menudo	Alguna vez	A menudo	Muy pocas veces	Alguna vez	Muy pocas veces	A menudo	Muy pocas veces
A menudo	siempre	A menudo	siempre	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	A menudo	siempre	siempre
Muy pocas veces	siempre	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	Muy pocas veces	Muy pocas veces	A menudo	Muy pocas veces	Muy pocas veces
Muy pocas veces	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	A menudo	Muy pocas veces	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces

31. ¿Les dice a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un determinado problema e intenta encontrar solución?	32. ¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?	33. ¿Expresa un cumplido sincero a los demás por la forma en que han jugado?	34. ¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?	35. ¿Determina si le han dejado de lado en alguna actividad y, luego, hace algo para sentirse mejor en esa situación?	36. ¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo?	37. ¿Considera con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hará?	38. ¿Comprende la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y qué puede hacer para tener más éxito en el futuro?	39. ¿Reconoce y resuelve la confusión que se produce cuando los demás le explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen?	40. ¿Comprende lo que significa una acusación y por qué se la han hecho y, luego piensa en la mejor forma de relacionarse en la persona que le ha echo la acusación?
A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
A menudo	A menudo	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez
siempre	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces
A menudo	A menudo	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
Alguna vez	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo
Alguna vez	A menudo	A menudo	siempre	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
Muy pocas veces	A menudo	Alguna vez	Muy pocas veces	Muy pocas veces	A menudo	Muy pocas veces	A menudo	A menudo	A menudo
Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez
Alguna vez	Alguna vez	A menudo	Muy pocas veces	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	A menudo	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	A menudo	Muy pocas veces	Alguna vez
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	A menudo

41. ¿Planifica la mejor forma para exponer su punto de vista antes de una conversación problemática?	42. ¿Decide lo que quiere hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta?	43. ¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante?	44. ¿Reconoce si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo su control?	45. ¿Toma decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?	46. ¿Es realista cuando debe dilucidar cómo puede desenvolverse en una determinada tarea?	47. ¿Resuelve qué necesita saber y cómo conseguir la información?	48. ¿Determina de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que debería solucionar primero?	49. ¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?	50. ¿Se organiza y se prepara para facilitar la ejecución de su trabajo?
A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	siempre	A menudo	siempre
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	siempre	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo
Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez
Alguna vez	Alguna vez	Muy pocas veces	Muy pocas veces	A menudo	A menudo	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	A menudo
A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	siempre
A menudo	Alguna vez	A menudo	Alguna vez	A menudo	siempre	siempre	A menudo	A menudo	Alguna vez
A menudo	Muy pocas veces	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	A menudo
A menudo	A menudo	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	Alguna vez	A menudo	A menudo	A menudo	A menudo

ANEXO N° 08

CONSTANCIA DE APLICACION



Ministerio de Salud del Perú
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR
Hospital de Apoyo "N.S.M." Carhuaz

HOSPITAL DE CARHUAZ
REG. DOC: 02150480
REG. EXP: 01313780



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE CARHUAZ "JOHAN LEYVA" DEL DISTRITO DE CARHUAZ, PROVINCIA DE CARHUAZ Y DEPARTAMENTO DE ANCASH QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, las Bach. Aquino Ramirez Carmen Yeraldine, identificada con DNI N° 71325166 y la Bach. Cacha Mena Jimena Soledad, identificada con DNI N° 70300893, estudiantes de la Escuela profesional de Psicología, de la Universidad Cesar Vallejo sede Huaraz, Aplicaron dos instrumentos sobre habilidades sociales y clima laboral al personal de enfermería, para optar el grado de titulación en Psicología con la tesis titulada "Habilidades sociales y clima laboral en el Personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz – 2022".

Se otorga la presente constancia para los fines que la interesada considere conveniente.

Carhuaz, 20 de diciembre del 2022.



Jr. Unión S/N – Carhuaz - Ancash

Telefax: 043 - 394428 / Teléf.: 043 - 394433
Emergencias: 043 - 394258 / RPC: 950210939
Correo electrónico: hospitaldecarhuaz@hotmail.com

ANEXO N° 09

CONSTANCIA DE APLICACIÓN



Ministerio de Salud del Perú
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR
Hospital de Apoyo "N.S.M." Carhuaz

HOSPITAL DE CARHUAZ
REG. DOC: 02150480
REG. EXP: 01313780



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

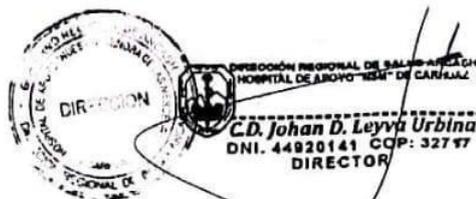
EL DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE CARHUAZ "JOHAN LEYVA" DEL DISTRITO DE CARHUAZ, PROVINCIA DE CARHUAZ Y DEPARTAMENTO DE ANCASH QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, las Bach. **Aquiño Ramirez Carmen Yeraldine**, identificada con DNI N° 71325166 y la Bach. **Cacha Mena Jimena Soledad**, identificada con DNI N° 70300893, estudiantes de la Escuela profesional de Psicología, de la Universidad Cesar Vallejo sede Huaraz, han sido **AUTORIZADAS** para la aplicaron dos instrumentos sobre habilidades sociales y clima laboral al personal de enfermería, para optar el grado de titulación en Psicología con la tesis titulada "**Habilidades sociales y clima laboral en el Personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz – 2022**".

Se otorga la presente constancia para los fines que la interesada considere conveniente.

Carhuaz, 19 de octubre del 2022.



Jr. Unión S/N – Carhuaz - Ancash

Telefax: 043 - 394428 / Teléf.: 043 - 394433
Emergencias: 043 - 394258 / RPC: 950210939
Correo electrónico: hospitaldecarhuaz@hotmail.com

ANEXO N°10

(CARTA DE PRESENTACION – AUTORIZACION PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO)



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 21 de noviembre de 2022

Señor

Dr. JOHAN LEYVA URBINA
DIRECTOR

HOSPITAL DE APOYO NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE CARHUAZ

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Psicología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Huaraz y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(las) Bach. Carmen Yeraldine Aquino Ramírez con DNI 71325166 y la Bach. Cacha Mena Jimena Soledad con DNI 70300893, estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología, viene desarrollando la investigación titulada: "**Habilidades sociales y clima laboral en el Personal de enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz - 2022**", requisito indispensable para su titulación.

En tal sentido, recorro a su despacho para solicitarle el permiso correspondiente y pueda brindarle las facilidades correspondientes para la culminación de dicho proyecto.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

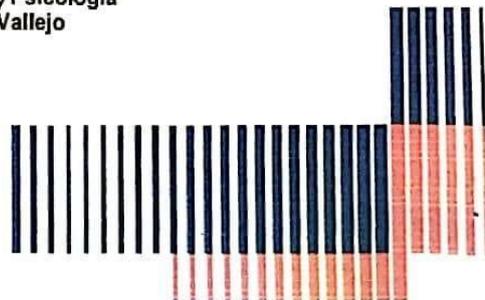
Atentamente,


SECCION REGIONAL PTUN
HOSPITAL DE APOYO NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE CARHUAZ
Abog. Carlos A. Herrera Mendoza
ABOGADO
Jefe de Recursos Humanos




Dr. Róger Alberto Rodríguez Ravelo
Director de la Escuela de Psicología
Universidad César Vallejo

cc: Archivo PTUN



ANEXO N° 11

(VALIDACION N° 01 DE TEST)

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): Lic. Tisnado Giraldo Carmen R.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Titulación en Psicología de la Universidad César Vallejo, en la sede Huaraz, promoción 2022, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Sociales y Clima Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz – 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

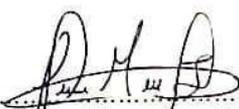
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- 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


.....
Aquino Ramirez Carmen Yeraldine
DNI: 71325166


.....
Cacha Mena Jimena Soledad
DNI: 70300893

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Habilidades Sociales.

Álvarez, S. (2021) Son un conjunto de estrategias de conducta y capacidades que ayudarán a resolver una situación social de forma afectiva, buena comunicación y capacidad de crear un ambiente cálido; una relación interpersonal sana: la empatía, asertividad, el respeto, escucha activa, negociación, comunicación y las habilidades expresivas, comprensión y autocontrol.

Dimensiones de las variables:

- **Habilidades sociales básicas:** son las habilidades que permiten un adecuado desenvolvimiento social básico; aspectos básicos de comunicación, establecer vínculos interpersonales y expresión de sus propios intereses.
Ejemplo: Escuchar, Iniciar una conversación, Mantener una conversación, Formular una pregunta, Dar las gracias, Presentarse, Presentarse a otras personas, Hacer un elogio.
- **Habilidades sociales avanzadas:** Son las habilidades que permiten el desenvolvimiento social a través de una interacción más elaborada y combinada con normas de comportamiento social.
Ejemplo: Pedir ayuda, Participar, Dar instrucciones, Seguir instrucciones, Disculparse, Convencer a los demás.
- **Habilidades relacionadas con los sentimientos:** Son las habilidades relativas al manejo adecuado de las propias emociones, su expresión socialmente aceptada y de acuerdo a las normas de comportamiento determinadas por la sociedad o grupo social.
Ejemplo: Conocer los propios sentimientos, Expresar los sentimientos, Enfrentarse con el enfado de otro, Expresar afecto, Resolver el miedo, Auto-recompensarse.
- **Habilidades alternativas a la agresión:** Son las habilidades de interacción social donde se busca diversas vías de abordaje para lograr los resultados deseados.
Ejemplo: Pedir permiso, Compartir algo, Ayudar a los demás, Negociar, Empezar el auto-control, Defender los propios derechos, Responder a las bromas, Evitar los problemas con los demás, No entrar en peleas.
- **Habilidades para hacer frente al estrés:** Es la forma en cómo una persona puede enfrentar con serenidad y mesura los momentos de tensión, contrariedad o discrepancia.



Ejemplo: Formular una queja, Responder a una queja, Demostrar deportividad después de un juego, Resolver la vergüenza, Arreglárselas cuando le dejan de lado, Defender a un amigo, Responder a la persuasión, Responder al fracaso, Enfrentarse a los mensajes contradictorios, Responder a una acusación, Prepararse para una conversación difícil, Hacer frente a las presiones del grupo.

- **Habilidades de planificación:** Es la anticipación de algo para evitar problemas y dificultades, para optimar el tiempo, resolver problemas y las decisiones.

Ejemplo: Tomar decisiones realistas, Discernir la causa de un problema, Establecer un objetivo, Determinar las propias habilidades, Recoger información, Resolver los problemas según su importancia, Tomar una decisión eficaz, Concentrarse en una tarea.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Habilidades Sociales

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
HABILIDADES SOCIALES	Pedrosa, EP y García, CS (2010) las habilidades sociales cognitivas están relacionadas al pensamiento, identificando necesidades, preferencias y gustos de los demás, identifica conductas deseables; habilidades emocionales donde implica la expresión de diversas emociones y las habilidades instrumentales, relacionadas a las conductas verbales y no verbales, conversaciones, formulación de preguntas y respuesta, toma de decisiones, solución de conflictos, así	Los niveles correspondientes a esta variable fueron medidos a través de la escala de evaluación de Habilidades sociales de Arnold Goldstein (1978). Validado por Tomás, A. (1995) donde las puntuaciones varían de 24 a 48 puntos. Los ítems están distribuidos por grupos, HHSS básicas (32pts) HHSS avanzadas (24 pts.) HH relacionadas con los sentimientos (28pts) HH alternativas a la agresión (36 pts.) HH para hacer frente al estrés (48 pts.) HH de planificación (32 pts.).	Habilidades sociales básicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar. • Iniciar una conversación. • Mantener una conversación. • Formular una pregunta. • Dar las gracias. • Presentarse. • Presentarse a otras personas. • Hacer un elogio. 	1,2,3,4,5,6,7,8	ORDINAL 1= Nunca 2= Muy pocas veces 3= Alguna vez 4= A menudo 5= Siempre o casi siempre	0 a 25 puntos = Nivel deficiente 26 a 77 puntos = Nivel bajo 78 a 156 = Nivel normal 157 a 204= Buen nivel 205 a más= Nivel excelente
			Habilidades sociales avanzadas	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir ayuda. • Participar. • Dar instrucciones. • Seguir instrucciones. • Disculparse. • Convencer a los demás. 	9, 10, 11, 12, 13, 14		
			Habilidades relacionadas con los sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los propios sentimientos. • Expresar los sentimientos. • Comprender los sentimientos de los demás. • Enfrentarse con el enfado de otro. • Expresar afecto. 	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21		

	<p>como también la empatía, la asertividad, respeto, escucha activa, negociación, comunicación y habilidades expresivas. Álvarez, L. (2021).</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Resolver el miedo. • Auto-recompensarse. 				
			<p>Habilidades alternativas a la agresión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir permiso. • Compartir algo. • Ayudar a los demás. • Negociar. • Empezar el auto-control. • Defender los propios derechos. • Responder a las bromas. • Evitar los problemas con los demás. • No entrar en peleas. 	<p>22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30</p>		
			<p>Habilidades para hacer frente al Estrés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formular una queja. • Responder a una queja. • Demostrar deportividad después de un juego. • Resolver la vergüenza. • Arreglárselas cuando le dejan de lado. • Defender a un amigo. • Responder a la persuasión. • Responder al fracaso. 	<p>31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42</p>		

				<ul style="list-style-type: none"> • Enfrentarse a los mensajes contradictorios. • Responder a una acusación. • Prepararse para una conversación difícil. • Hacer frente a las presiones del grupo. 			
			Habilidades de planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones realistas. • Discernir la causa de un problema. • Establecer un objetivo. • Determinar las propias habilidades. • Recoger información. • Resolver los problemas según su importancia. • Tomar una decisión eficaz. • Concentrarse en una tarea. 	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LAS HABILIDADES SOCIALES

N	DIMENSIONES / Ítems	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Habilidades Sociales Básicas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo	X		X		X		
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes	X		X		X		
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	X		X		X		
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada	X		X		X		
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores	X		X		X		
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa	X		X		X		
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí	X		X		X		
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza	X		X		X		
DIMENSION 2: Habilidades sociales Avanzadas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad	X		X		X		
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad	X		X		X		
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica	X		X		X		
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente	X		X		X		
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal	X		X		X		
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona	X		X		X		
DIMENSION 3: Habilidades Relacionadas con los sentimientos		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas	X		X		X		
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes	X		X		X		
17	Intentas comprender lo que sienten los demás	X		X		X		
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona	X		X		X		
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos	X		X		X		
20	Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo	X		X		X		

21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa	X		X		X	
DIMENSION 4: Habilidades Alternativas a la Agresión		SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada	X		X		X	
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás	X		X		X	
24	Ayudas a quien lo necesita	X		X		X	
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes	X		X		X	
26	Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de la mano"	X		X		X	
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura	X		X		X	
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas	X		X		X	
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas	X		X		X	
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Habilidades para hacer frente al estrés		SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución	X		X		X	
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien	X		X		X	
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado	X		X		X	
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido	X		X		X	
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento	X		X		X	
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo	X		X		X	
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer	X		X		X	
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro	X		X		X	
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen o hacen otras que se contradicen	X		X		X	
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación	X		X		X	

41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática	X		X		X		
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Habilidades de planificación		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante	X		X		X		
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control	X		X		X		
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea	X		X		X		
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea	X		X		X		
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información	X		X		X		
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero	X		X		X		
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor	X		X		X		
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Lic. Tisnado Giraldo Carmen R.

DNI: 31672081

Especialidad del validador: Psicología

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

Huaraz, 19 de noviembre del 2022

Carmen Tisnado G
 Ps. Carmen Tisnado Giraldo
 PSICOLOGA
 C.P.P. 8647

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (A. Goldstein & col. 1978)

A continuación, te presentamos una tabla con diferentes aspectos de las "Habilidades Sociales Básicas". A través de ella podrás determinar el grado de desarrollo de tu "Competencia Social" (conjunto de HH. SS. necesarias para desenvolverte eficazmente en el contexto social). Señala el grado en que te ocurre lo que indican cada una de las cuestiones, teniendo para ello en cuenta

Instrucciones: Por favor conteste todas las preguntas que se presentan a continuación con absoluta seriedad y sinceridad.

Marque con una X la respuesta que usted considere apropiada, la información que usted proporcione, es estrictamente confidencial.

Se agradece su gentil colaboración.

ME SUCEDE...

MUY POCAS veces	ALGUNAS veces	BASTANTES veces	MUCHAS veces
1	2	3	4

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos				
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada				
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores				
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa				
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí				
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza				
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad				
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica				
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente				
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal				
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona				
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas				
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes				
17	Intentas comprender lo que sienten los demás				
18	Intentas comprender el estado de la otra persona				
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos				
20	Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				

21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada				
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás				
24	Ayudas a quien lo necesita				
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes				
26	Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de la mano"				
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura				
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas				
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas				
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte				
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución				
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien				
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado				
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido				
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentarte mejor en ese momento				
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo				
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer				
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro				
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen				
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación				
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática				
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control				
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea				
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero				
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): Lic. Tisnado Giraldo Carmen R.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Titulación en Psicología de la Universidad César Vallejo, en la sede Huaraz, promoción 2022, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Sociales y Clima Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz – 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

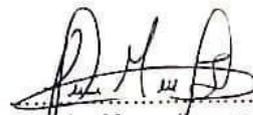
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- 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


.....
Aquino Ramirez Carmen Yeraldine
DNI: 71325166


.....
Cacha Mena Jimena Soledad
DNI: 70300893

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Clima Laboral.

Huapaya & Elorreaga (2019). Refieren que para Palma, 2004 el clima laboral "Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea".

Dimensiones de las variables:

- **Auto realización:** es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional, relacionado con las tareas y objetivos de la institución.
- **Involucramiento laboral:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- **Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- **Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
- **Condiciones laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Clima Laboral.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC	Palma, 2004 menciona que el clima laboral "Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea" Huapaya & Elorreaga (2019).	Los niveles correspondientes a esta variable fueron medidos a través de la escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2004), el cual es un instrumento diseñado bajo la técnica de Likert, conformado por cincuenta ítems donde están distribuidos por grupos, como es el caso de Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Donde se puntúa de uno al cinco con un total de doscientos cincuenta como máximo en la escala general y de cincuenta puntos para cada uno de los factores mencionado.	Autorrealización	Posibilidades de desarrollo personal y profesional.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	1. Ninguno o Nunca 2. Poco 3. Regular o Algo, 4. Mucho, 5. Todo o siempre.	Muy favorable (210 – 250) Favorable (170 – 209) Medianamente favorable (130 – 169) desfavorable (90 – 129) Muy desfavorable (50 – 89)
			Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales.	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47		
			Supervisión	Supervisión como oportunidad de apoyo para el desempeño diario.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48		
			Comunicación	Comunicación alineada con la misión y la visión de la organización.	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49		
			Condiciones laborales	Se reconoce que la organización brinda lo necesario para el cumplimiento de las labores diarias.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: Autorrealización		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 2: Involucramiento laboral		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
DIMENSION 3: Supervisión		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		

42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X	
48	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X	
DIMENSION 4: Comunicación		SI	NO	SI	NO	SI	NO
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X	
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X	
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X	
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales		SI	NO	SI	NO	SI	NO
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X	
10	Los objetivos del trabajo son retadores	X		X		X	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X	
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X	
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X	
30	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X	
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X	

Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**
Aplicable después de corregir [] **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador:
Lic. Tisnado Giraldo Carmen R.
DNI: 31672089
Especialidad del validador:
Huaraz, 19 de noviembre del 2022
***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

***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



Ps. Carmen Tisnado Giraldo
 PSICOLOGA
 C.P.P. 8647

CUESTIONARIO CLIMA LABORAL CL – SPC

DATOS PERSONALES

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

No.	Ítems	Ninguno Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de					



	las actividades.								
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.								
30.	Existe buena administración de los recursos.								
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.								
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.								
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.								
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.								
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.								
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.								
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.								
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.								
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.								
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.								
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.								
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.								
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.								
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.								
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.								
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.								
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.								
48.	Existe un trato justo en la empresa								
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.								
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.								

ANEXO N° 12

(VALIDACION N° 02 DE TEST)

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): Lic. Baca Vilchez, Karla Isabel.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Titulación en Psicología de la Universidad César Vallejo, en la sede Huaraz, promoción 2022, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Sociales y Clima Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz – 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos 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


.....
Aquiño Ramirez Carmen Yeraldine
DNI: 71325166


.....
Cacha Mena Jimena Soledad
DNI: 70300893

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Habilidades Sociales.

Álvarez, S. (2021) Son un conjunto de estrategias de conducta y capacidades que ayudarán a resolver una situación social de forma afectiva, buena comunicación y capacidad de crear un ambiente cálido; una relación interpersonal sana: la empatía, asertividad, el respeto, escucha activa, negociación, comunicación y las habilidades expresivas, comprensión y autocontrol.

Dimensiones de las variables:

- **Habilidades sociales básicas:** son las habilidades que permiten un adecuado desenvolvimiento social básico; aspectos básicos de comunicación, establecer vínculos interpersonales y expresión de sus propios intereses.
Ejemplo: Escuchar, Iniciar una conversación, Mantener una conversación, Formular una pregunta, Dar las gracias, Presentarse, Presentarse a otras personas, Hacer un elogio.
- **Habilidades sociales avanzadas:** Son las habilidades que permiten el desenvolvimiento social a través de una interacción más elaborada y combinada con normas de comportamiento social.
Ejemplo: Pedir ayuda, Participar, Dar instrucciones, Seguir instrucciones, Disculparse, Convencer a los demás.
- **Habilidades relacionadas con los sentimientos:** Son las habilidades relativas al manejo adecuado de las propias emociones, su expresión socialmente acepta y de acuerdo a las normas de comportamiento determinadas por la sociedad o grupo social.
Ejemplo: Conocer los propios sentimientos, Expresar los sentimientos, Enfrentarse con el enfado de otro, Expresar efecto, Resolver el miedo, Auto-recompensarse.
- **Habilidades alternativas a la agresión:** Son las habilidades de interacción social donde se busca diversas vías de abordaje para lograr los resultados deseados.
Ejemplo: Pedir permiso, Compartir algo, Ayudar a los demás, Negociar, Empezar el auto-control, Defender los propios derechos, Responder a las bromas, Evitar los problemas con los demás, No entrar en peleas.
- **Habilidades para hacer frente al estrés:** Es la forma en cómo una persona puede enfrentar con serenidad y mesura los momentos de tensión, contrariedad o discrepancia.

Ejemplo: Formular una queja, Responder a una queja, Demostrar deportividad después de un juego, Resolver la vergüenza, Arreglárselas cuando le dejan de lado, Defender a un amigo, Responder a la persuasión, Responder al fracaso, Enfrentarse a los mensajes contradictorios, Responder a una acusación, Prepararse para una conversación difícil, Hacer frente a las presiones del grupo.

- **Habilidades de planificación:** Es la anticipación de algo para evitar problemas y dificultades, para optimar el tiempo, resolver problemas y las decisiones.

Ejemplo: Tomar decisiones realistas, Discernir la causa de un problema, Establecer un objetivo, Determinar las propias habilidades, Recoger información, Resolver los problemas según su importancia, Tomar una decisión eficaz, Concentrarse en una tarea.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Habilidades Sociales

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
HABILIDADES SOCIALES	Pedrosa, EP y García, CS (2010) las habilidades sociales cognitivas están relacionadas al pensamiento, identificando necesidades, preferencias y gustos de los demás, identifica conductas deseables; habilidades emocionales donde implica la expresión de diversas emociones y las habilidades instrumentales, relacionadas a las conductas verbales y no verbales, conversaciones, formulación de preguntas y respuesta, toma de decisiones, solución de conflictos, así	Los niveles correspondientes a esta variable fueron medidos a través de la escala de evaluación de Habilidades sociales de Arnold Goldstein (1978). Validado por Tomás, A. (1995) donde las puntuaciones varían de 24 a 48 puntos. Los ítems están distribuidos por grupos, HHSS básicas (32pts) HHSS avanzadas (24 pts.) HH relacionadas con los sentimientos (28pts) HH alternativas a la agresión (36 pts.) HH para hacer frente al estrés (48 pts.) HH de planificación (32 pts.).	Habilidades sociales básicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar. • Iniciar una conversación. • Mantener una conversación. • Formular una pregunta. • Dar las gracias. • Presentarse. • Presentarse a otras personas. • Hacer un elogio. 	1,2,3,4, 5,6,7,8	ORDINAL 1= Nunca 2= Muy pocas veces 3= Alguna vez 4= A menudo 5= Siempre o casi siempre	0 a 25 puntos = Nivel deficiente
			Habilidades sociales avanzadas	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir ayuda. • Participar. • Dar instrucciones. • Seguir instrucciones. • Disculparse. • Convencer a los demás. 	9, 10, 11, 12, 13, 14		26 a 77 puntos = Nivel bajo
			Habilidades relacionadas con los sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los propios sentimientos. • Expresar los sentimientos. • Comprender los sentimientos de los demás. • Enfrentarse con el enfado de otro. • Expresar afecto. 	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21		78 a 156 = Nivel normal
							157 a 204= Buen nivel
							205 a más= Nivel excelente

	<p>como también la empatía, la asertividad, respeto, escucha activa, negociación, comunicación y habilidades expresivas. Álvarez, L. (2021).</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Resolver el miedo. • Auto-recompensarse. 			
			<p>Habilidades alternativas a la agresión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir permiso. • Compartir algo. • Ayudar a los demás. • Negociar. • Empezar el auto-control. • Defender los propios derechos. • Responder a las bromas. • Evitar los problemas con los demás. • No entrar en peleas. 	<p>22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30</p>		
			<p>Habilidades para hacer frente al Estrés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formular una queja. • Responder a una queja. • Demostrar deportividad después de un juego. • Resolver la vergüenza. • Arreglárselas cuando le dejan de lado. • Defender a un amigo. • Responder a la persuasión. • Responder al fracaso. 	<p>31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42</p>		

				<ul style="list-style-type: none"> • Enfrentarse a los mensajes contradictorios. • Responder a una acusación. • Prepararse para una conversación difícil. • Hacer frente a las presiones del grupo. 			
			Habilidades de planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones realistas. • Discernir la causa de un problema. • Establecer un objetivo. • Determinar las propias habilidades. • Recoger información. • Resolver los problemas según su importancia. • Tomar una decisión eficaz. • Concentrarse en una tarea. 	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LAS HABILIDADES SOCIALES

N	DIMENSIONES / Ítems	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		Si	No	SI	NO	SI	No	
DIMENSION 1: Habilidades Sociales Básicas								
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo	X		X		X		
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes	X		X		X		
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	X		X		X		
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada	X		X		X		
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores	X		X		X		
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa	X		X		X		
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí	X		X		X		
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza	X		X		X		
DIMENSION 2: Habilidades sociales Avanzadas								
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad	X		X		X		
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad	X		X		X		
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica	X		X		X		
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente	X		X		X		
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal	X		X		X		
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona	X		X		X		
DIMENSION 3: Habilidades Relacionadas con los sentimientos								
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas	X		X		X		
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes	X		X		X		
17	Intentas comprender lo que sienten los demás	X		X		X		
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona	X		X		X		
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos	X		X		X		
20	Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo	X		X		X		

21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa	X		X		X	
DIMENSION 4: Habilidades Alternativas a la Agresión		SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada	X		X		X	
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás	X		X		X	
24	Ayudas a quien lo necesita	X		X		X	
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes	X		X		X	
26	Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de la mano"	X		X		X	
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura	X		X		X	
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas	X		X		X	
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas	X		X		X	
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Habilidades para hacer frente al estrés		SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución	X		X		X	
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien	X		X		X	
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado	X		X		X	
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido	X		X		X	
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento	X		X		X	
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo	X		X		X	
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer	X		X		X	
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro	X		X		X	
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen o hacen otras que se contradicen	X		X		X	
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación	X		X		X	

41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática	X		X		X	
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: Habilidades de planificación		SI	NO	SI	NO	SI	NO
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante	X		X		X	
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control	X		X		X	
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea	X		X		X	
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea	X		X		X	
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información	X		X		X	
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero	X		X		X	
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor	X		X		X	
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador.
Especialidad del validador: Psicología

Lic. Baca Vilchez Karla Isabel.

DNI: 46426486

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Huaraz, 16 de noviembre del 2022



PSIC. Karla I. Baca Vilchez
C.P.S.P. N° 33827

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (A. Goldstein & col. 1978)

A continuación, te presentamos una tabla con diferentes aspectos de las "Habilidades Sociales Básicas". A través de ella podrás determinar el grado de desarrollo de tu "Competencia Social" (conjunto de HH. SS. necesarias para desenvolverte eficazmente en el contexto social). Señala el grado en que te ocurre lo que indican cada una de las cuestiones, teniendo para ello en cuenta

Instrucciones: Por favor conteste todas las preguntas que se presentan a continuación con absoluta seriedad y sinceridad.

Marque con una X la respuesta que usted considere apropiada, la información que usted proporcione, es estrictamente confidencial.

Se agradece su gentil colaboración.

ME SUCEDE...

MUY POCAS veces	ALGUNAS veces	BASTANTES veces	MUCHAS veces
1	2	3	4

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos				
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada				
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores				
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa				
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí				
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza				
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad				
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica				
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente				
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal				
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona				
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas				
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes				
17	Intentas comprender lo que sienten los demás				
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona				
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos				
20	Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				

21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada				
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás				
24	Ayudas a quien lo necesita				
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes				
26	Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de la mano"				
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura				
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas				
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas				
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte				
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución				
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien				
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado				
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido				
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento				
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo				
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer				
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro				
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen				
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación				
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática				
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control				
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea				
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero				
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): Lic. Baca Vilchez Karla Isabel.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Titulación en Psicología de la Universidad César Vallejo, en la sede Huaraz, promoción 2022, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Sociales y Clima Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz – 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos 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


.....
Aquiño Ramírez Carmen Yeraldine
DNI: 71325166


.....
Cacha Mena Jimena Soledad
DNI: 70300893

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Clima Laboral.

Huapaya & Elorreaga (2019). Refieren que para Palma, 2004 el clima laboral "Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea".

Dimensiones de las variables:

- **Auto realización:** es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional, relacionado con las tareas y objetivos de la institución.
- **Involucramiento laboral:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- **Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- **Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
- **Condiciones laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: Autorrealización		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 2: Involucramiento laboral		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
DIMENSION 3: Supervisión		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		

42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X	
48	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X	
DIMENSION 4: Comunicación		SI	NO	SI	NO	SI	NO
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X	
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X	
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X	
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		X		X	
DIMENSION 5: Condiciones laborales		SI	NO	SI	NO	SI	NO
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X	
10	Los objetivos del trabajo son retadores	X		X		X	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X	
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X	
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X	
30	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X	
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Lic. Baca Vilchez Karla Isabel.

DNI: 46426486

Especialidad del validador:

Huaraz, 16 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



 PSIC. Karla I. Baca Vilchez
 C.P.S.P. N° 33827

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Clima Laboral.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC	Palma, 2004 menciona que el clima laboral "Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea" Huapaya & Elorreaga (2019).	Los niveles correspondientes a esta variable fueron medidos a través de la escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2004), el cual es un instrumento diseñado bajo la técnica de Likert, conformado por cincuenta ítems donde están distribuidos por grupos, como es el caso de Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Donde se puntúa de uno al cinco con un total de doscientos cincuenta como máximo en la escala general y de cincuenta puntos para cada uno de los factores mencionado.	Autorrealización	Posibilidades de desarrollo personal y profesional.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	1.Ninguno o Nunca 2.Poco o Algo, 4.Mucho, 5.Todo o siempre.	Muy favorable (210 – 250) Favorable (170 – 209) Medianamente favorable (130 – 169) desfavorable (90 – 129) Muy desfavorable (50 – 89)
			Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales.	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47		
			Supervisión	Supervisión como oportunidad de apoyo para el desempeño diario.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48		
			Comunicación	Comunicación alineada con la misión y la visión de la organización.	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49		
			Condiciones laborales	Se reconoce que la organización brinda lo necesario para el cumplimiento de las labores diarias.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.		

CUESTIONARIO CLIMA LABORAL CL – SPC
DATOS PERSONALES

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

No.	Ítems	Ninguno Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de					

	las actividades.							
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.							
30.	Existe buena administración de los recursos.							
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.							
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.							
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.							
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.							
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.							
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.							
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.							
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.							
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.							
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.							
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.							
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.							
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.							
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.							
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.							
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.							
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.							
48.	Existe un trato justo en la empresa.							
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.							
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.							

ANEXO N° 12

(VALIDACION N° 03 DE TEST)

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): Mg. Medina Bolo, José Carlos.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Titulación en Psicología de la Universidad César Vallejo, en la sede Huaraz, promoción 2022, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Sociales y Clima Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz – 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos 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


.....
Aquino Ramirez Carmen Yeraldine
DNI: 71325166


.....
Cacha Mena Jimena Soledad
DNI: 70300893

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Habilidades Sociales.

Álvarez, S. (2021) Son un conjunto de estrategias de conducta y capacidades que ayudarán a resolver una situación social de forma afectiva, buena comunicación y capacidad de crear un ambiente cálido; una relación interpersonal sana: la empatía, asertividad, el respeto, escucha activa, negociación, comunicación y las habilidades expresivas, comprensión y autocontrol.

Dimensiones de las variables:

- **Habilidades sociales básicas:** son las habilidades que permiten un adecuado desenvolvimiento social básico; aspectos básicos de comunicación, establecer vínculos interpersonales y expresión de sus propios intereses.
Ejemplo: Escuchar, Iniciar una conversación, Mantener una conversación, Formular una pregunta, Dar las gracias, Presentarse, Presentarse a otras personas, Hacer un elogio.
- **Habilidades sociales avanzadas:** Son las habilidades que permiten el desenvolvimiento social a través de una interacción más elaborada y combinada con normas de comportamiento social.
Ejemplo: Pedir ayuda, Participar, Dar instrucciones, Seguir instrucciones, Disculparse, Convencer a los demás.
- **Habilidades relacionadas con los sentimientos:** Son las habilidades relativas al manejo adecuado de las propias emociones, su expresión socialmente acepta y de acuerdo a las normas de comportamiento determinadas por la sociedad o grupo social.
Ejemplo: Conocer los propios sentimientos, Expresar los sentimientos, Enfrentarse con el enfado de otro, Expresar efecto, Resolver el miedo, Auto-recompensarse.
- **Habilidades alternativas a la agresión:** Son las habilidades de interacción social donde se busca diversas vías de abordaje para lograr los resultados deseados.
Ejemplo: Pedir permiso, Compartir algo, Ayudar a los demás, Negociar, Empezar el auto-control, Defender los propios derechos, Responder a las bromas, Evitar los problemas con los demás, No entrar en peleas.
- **Habilidades para hacer frente al estrés:** Es la forma en cómo una persona puede enfrentar con serenidad y mesura los momentos de tensión, contrariedad o discrepancia.

Ejemplo: Formular una queja, Responder a una queja, Demostrar deportividad después de un juego, Resolver la vergüenza, Arreglárselas cuando le dejan de lado, Defender a un amigo, Responder a la persuasión, Responder al fracaso, Enfrentarse a los mensajes contradictorios, Responder a una acusación, Prepararse para una conversación difícil, Hacer frente a las presiones del grupo.

- **Habilidades de planificación:** Es la anticipación de algo para evitar problemas y dificultades, para optimar el tiempo, resolver problemas y las decisiones.

Ejemplo: Tomar decisiones realistas, Discernir la causa de un problema, Establecer un objetivo, Determinar las propias habilidades, Recoger información, Resolver los problemas según su importancia, Tomar una decisión eficaz, Concentrarse en una tarea.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Habilidades Sociales

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
HABILIDADES SOCIALES	Pedrosa, EP y García, CS (2010) las habilidades sociales cognitivas están relacionadas al pensamiento, identificando necesidades, preferencias y gustos de los demás, identifica conductas deseables; habilidades emocionales donde implica la expresión de diversas emociones y las habilidades instrumentales, relacionadas a las conductas verbales y no verbales, conversaciones, formulación de preguntas y respuesta, toma de decisiones, solución de conflictos, así	Los niveles correspondientes a esta variable fueron medidos a través de la escala de evaluación de Habilidades sociales de Arnold Goldstein (1978). Validado por Tomás, A. (1995) donde las puntuaciones varían de 24 a 48 puntos. Los ítems están distribuidos por grupos, HHSS básicas (32pts) HHSS avanzadas (24 pts.) HH relacionadas con los sentimientos (28pts) HH alternativas a la agresión (36 pts.) HH para hacer frente al estrés (48 pts.) HH de planificación (32 pts.).	Habilidades sociales básicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar. • Iniciar una conversación. • Mantener una conversación. • Formular una pregunta. • Dar las gracias. • Presentarse. • Presentarse a otras personas. • Hacer un elogio. 	1,2,3,4, 5,6,7,8	ORDINAL 1= Nunca 2= Muy pocas veces 3= Alguna vez 4= A menudo 5= Siempre o casi siempre	0 a 25 puntos = Nivel deficiente
			Habilidades sociales avanzadas	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir ayuda. • Participar. • Dar instrucciones. • Seguir instrucciones. • Disculparse. • Convencer a los demás. 	9, 10, 11, 12, 13, 14		26 a 77 puntos = Nivel bajo
			Habilidades relacionadas con los sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los propios sentimientos. • Expresar los sentimientos. • Comprender los sentimientos de los demás. • Enfrentarse con el enfado de otro. • Expresar afecto. 	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21		78 a 156 = Nivel normal
							157 a 204= Buen nivel
							205 a más= Nivel excelente

	<p> como también la empatía, la asertividad, respeto, escucha activa, negociación, comunicación y habilidades expresivas. Álvarez, L. (2021). </p>			<ul style="list-style-type: none"> • Resolver el miedo. • Auto-recompensarse. 		
			<p>Habilidades alternativas a la agresión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir permiso. • Compartir algo. • Ayudar a los demás. • Negociar. • Empezar el auto-control. • Defender los propios derechos. • Responder a las bromas. • Evitar los problemas con los demás. • No entrar en peleas. 	<p>22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30</p>	
			<p>Habilidades para hacer frente al Estrés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formular una queja. • Responder a una queja. • Demostrar deportividad después de un juego. • Resolver la vergüenza. • Arreglárselas cuando le dejan de lado. • Defender a un amigo. • Responder a la persuasión. • Responder al fracaso. 	<p>31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42</p>	

				<ul style="list-style-type: none"> • Enfrentarse a los mensajes contradictorios. • Responder a una acusación. • Prepararse para una conversación difícil. • Hacer frente a las presiones del grupo. 			
			Habilidades de planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones realistas. • Discernir la causa de un problema. • Establecer un objetivo. • Determinar las propias habilidades. • Recoger información. • Resolver los problemas según su importancia. • Tomar una decisión eficaz. • Concentrarse en una tarea. 	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: LAS HABILIDADES SOCIALES

N	DIMENSIONES / Ítems	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Habilidades Sociales Básicas		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo	X		X		X		
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes	X		X		X		
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	X		X		X		
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada	X		X		X		
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores	X		X		X		
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa	X		X		X		
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí	X		X		X		
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza	X		X		X		
DIMENSION 2: Habilidades sociales Avanzadas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad	X		X		X		
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad	X		X		X		
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica	X		X		X		
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente	X		X		X		
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal	X		X		X		
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona	X		X		X		
DIMENSION 3: Habilidades Relacionadas con los sentimientos		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas	X		X		X		
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes	X		X		X		
17	Intentas comprender lo que sienten los demás	X		X		X		
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona	X		X		X		
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos	X		X		X		
20	Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo	X		X		X		

21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa	X		X		X		
DIMENSION 4: Habilidades Alternativas a la Agresión		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada	X		X		X		
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás	X		X		X		
24	Ayudas a quien lo necesita	X		X		X		
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes	X		X		X		
26	Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de la mano"	X		X		X		
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura	X		X		X		
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas	X		X		X		
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas	X		X		X		
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Habilidades para hacer frente al estrés		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución	X		X		X		
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien	X		X		X		
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado	X		X		X		
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido	X		X		X		
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento	X		X		X		
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo	X		X		X		
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer	X		X		X		
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro	X		X		X		
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen o hacen otras que se contradicen	X		X		X		
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación	X		X		X		

41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática	X		X		X	
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: Habilidades de planificación		SI	NO	SI	NO	SI	NO
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante	X		X		X	
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control	X		X		X	
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea	X		X		X	
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea	X		X		X	
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información	X		X		X	
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero	X		X		X	
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor	X		X		X	
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo	X		X		X	

Observaciones: Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Medina Bolo, José Carlos.
Especialidad del validador: Psicología

DNI: 07598660

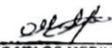
Huaraz, 19 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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


JOSE CARLOS MEDINA BOLO
C.P.P. 2017

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (A. Goldstein & col. 1978)

A continuación, te presentamos una tabla con diferentes aspectos de las "Habilidades Sociales Básicas". A través de ella podrás determinar el grado de desarrollo de tu "Competencia Social" (conjunto de HH. SS. necesarias para desenvolverte eficazmente en el contexto social). Señala el grado en que te ocurre lo que indican cada una de las cuestiones, teniendo para ello en cuenta **Instrucciones:** Por favor conteste todas las preguntas que se presentan a continuación con absoluta seriedad y sinceridad.

Marque con una X la respuesta que usted considere apropiada, la información que usted proporcione, es estrictamente confidencial.

Se agradece su gentil colaboración.

ME SUCEDE...

MUY POCAS veces	ALGUNAS veces	BASTANTES veces	MUCHAS veces
1	2	3	4

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos				
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada				
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores				
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa				
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí				
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza				
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad				
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica				
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente				
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal				
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona				
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas				
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes				
17	Intentas comprender lo que sienten los demás				
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona				
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos				
20	Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				

21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada				
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás				
24	Ayudas a quien lo necesita				
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes				
26	Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de la mano"				
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura				
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas				
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas				
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte				
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución				
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien				
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado				
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido				
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento				
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo				
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer				
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro				
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen				
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación				
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática				
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control				
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea				
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero				
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): Mg. Medina Bolo, José Carlos.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del programa de Titulación en Psicología de la Universidad César Vallejo, en la sede Huaraz, promoción 2022, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Habilidades Sociales y Clima Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital de Apoyo Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz – 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos 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


.....
Aquiño Ramírez Carmen Yeraldine
DNI: 71325166


.....
Cacha Mena Jimena Soledad
DNI: 70300893

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Clima Laboral.

Huapaya & Elorreaga (2019). Refieren que para Palma, 2004 el clima laboral "Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea".

Dimensiones de las variables:

- **Auto realización:** es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional, relacionado con las tareas y objetivos de la institución.
- **Involucramiento laboral:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- **Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- **Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
- **Condiciones laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Clima Laboral.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC	Palma, 2004 menciona que el clima laboral "Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea" Huapaya & Elorreaga (2019).	Los niveles correspondientes a esta variable fueron medidos a través de la escala de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2004), el cual es un instrumento diseñado bajo la técnica de Likert, conformado por cincuenta ítems donde están distribuidos por grupos, como es el caso de Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Donde se puntúa de uno al cinco con un total de doscientos cincuenta como máximo en la escala general y de cincuenta puntos para cada uno de los factores mencionado.	Autorrealización	Posibilidades de desarrollo personal y profesional.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	1. Ninguno o Nunca 2. Poco 3. Regular o Algo, 4. Mucho, 5. Todo o siempre.	Muy favorable (210 – 250) Favorable (170 – 209) Medianamente favorable (130 – 169) desfavorable (90 – 129) Muy desfavorable (50 – 89)
			Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales.	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47		
			Supervisión	Supervisión como oportunidad de apoyo para el desempeño diario.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48		
			Comunicación	Comunicación alineada con la misión y la visión de la organización.	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49		
			Condiciones laborales	Se reconoce que la organización brinda lo necesario para el cumplimiento de las labores diarias.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: Autorrealización		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 2: Involucramiento laboral		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
DIMENSION 3: Supervisión		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		

42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X	
48	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X	
DIMENSION 4: Comunicación		SI	NO	SI	NO	SI	NO
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X	
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X	
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X	
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales		SI	NO	SI	NO	SI	NO
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X	
10	Los objetivos del trabajo son retadores	X		X		X	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X	
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X	
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X	
30	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X	
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X	

Observaciones: **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Medina Bolo, José Carlos. **DNI:** 07598660
Especialidad del validador:

Huaraz, 19 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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


JOSE CARLOS MEDINA BOLO
 C.P.P. 20177

CUESTIONARIO CLIMA LABORAL CL – SPC
DATOS PERSONALES

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

No.	Ítems	Ninguno Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JOSE CARLOS MEDINA BOLO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE APOYO NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE CARHUAZ - 2022", cuyos autores son CACHA MENA JIMENA SOLEDAD, AQUÍÑO RAMIREZ CARMEN YERALDINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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.

HUARAZ, 16 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JOSE CARLOS MEDINA BOLO DNI: 07598660 ORCID: 0000-0003-4647-727X	Firmado electrónicamente por: JCMEDINAB el 16- 02-2023 10:13:22

Código documento Trilce: TRI - 0533443