



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia
Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Valdiviezo Torres, Miguel Angel (ORCID: 0000-0002-2308-4695)

ASESOR:

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000-0001-5657-0799)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios y a nuestra Madre Santísima, por brindarme la bendición de seguir aprendiendo.

A mis padres Janne y Angel, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye éste. Me formaron con reglas y algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mis hermanos Christian y Juan Carlos, mi novia Ana, sobrinos Fabiano y Juan Diego, familia y amigos que estuvieron fortaleciéndome continuamente, motivándome a continuar con la presente investigación.

Miguel Angel

Agradecimiento

A mi asesor el MBA. Zapatel Arriaga Luis Roger Rubén, quien supo guiarme de manera correcta en el desarrollo de esta investigación, por su paciencia, tolerancia, soporte y constante monitoreo, aportando positivamente al estudio realizado.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, quienes me brindaron su confianza, orientación, comprensión, apoyo y motivación para alcanzar los objetivos propuestos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1. Apreciación de los trabajadores en relación a la variable Habilidades Sociales.....	18
Tabla 2. Resultado de los trabajadores en relación a la variable Clima Organizacional	19
Tabla 3. Prueba de Normalidad	22
Tabla 4. Análisis de la relación entre las habilidades sociales y el clima Organizacional	23

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de diseño correlacional.....	14
Figura 2. Percepción de los colaboradores respecto a las dimensiones de la variable Habilidades Sociales.....	18
Figura 3. Percepción de los colaboradores respecto a las dimensiones de a variable Clima Organizacional	20
Figura 4. Diagrama de dispersión entre las Habilidades Sociales y el Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020	21
Figura 5. Variable Habilidades Sociales	113
Figura 6. Variable Clima Organizacional	113

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020, la investigación tuvo un diseño no experimental, de tipo correlacional; aplicándose a la población de 73 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, su validez fue probada a través del juicio de expertos, probándose su confiabilidad mediante la prueba piloto hallándose los valores de 0,973 para la variable habilidades sociales y 0,949 para clima organizacional según el coeficiente Alpha de Cronbach. Los resultados obtenidos en la variable Habilidades Sociales, evidencia que el 59% (43) alcanzó el nivel de inadecuado; mientras que el 41% (30) logró el nivel de adecuado; mientras que en la variable Clima Organizacional, el 64% (47) alcanzó el nivel de inadecuado; mientras que el 36% (26) logró el nivel de adecuado. En conclusión, se determinó con 95% de confianza la relación entre las dos variables bajo estudio. Por otro lado, se puede afirmar que existe una relación lineal directa y muy intensa de 0,979 entre las habilidades sociales y el clima organizacional, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Palabras claves: Habilidades sociales, clima organizacional, Gobierno.

Abstract

The objective of this research was to establish the relationship between Social Skills and Organizational Climate in the Regional Management of Social Development of Regional Government of Callao. The research had a non experimental design of correlation type, being applied to the population of 73 collaborators. The instruments used were two questionnaires, its validations was tested through expert judgment testing its reliability through pilot testing by finding the values of 0.973 for variable social skills and 0.949 for organizational climate according to Cronbach's Alpha coefficient. The results obtained in the Social Skills variable show that 59% (43) reached the level of inadequate, while 41% (30) achieved the level of adequate, while in the Organizational Climate variable, 64% (47) reached the level of inadequate, while 36% (26) achieved the level of adequate. In conclusion, the relationship between the two variables under study was determined with 95% confidence. On the other hand, it can be said that there is a direct and very intense linear relationship of 0.979 between social skills and the organizational climate, according to Spearman's Rho correlation coefficient.

Keywords: Social skills, Organizational Climate, Government.

I. INTRODUCCIÓN

Las habilidades sociales son aptitudes necesarias para las relaciones interpersonales. Monjas & Gonzáles (2000) indican que dichas habilidades son conductas que el individuo va aprendiendo a lo largo de su formación; asimismo Monjas (1993) manifiesta que las habilidades sociales son recursos indispensables para interactuar y crear relaciones con los demás de forma exitosa, al igual que Beheshtifar & Norozy (2013), enfatiza la importancia de las habilidades sociales como un factor para el éxito de los colaboradores; éstas nos permiten relacionarnos con los demás de tal forma que podamos entendernos y ser entendidos fácilmente; también manifiesta que dichas habilidades son una herramienta para alcanzar resultados laborales efectivos.

En tanto, el clima organizacional se compone de un conjunto de factores que rodean a los colaboradores y su ambiente, éstos pueden ser la cultura organizacional, el ambiente moral. Por su parte, Jones & George (2010) afirman que el ambiente organizacional es el cúmulo de opiniones, valores y reglas compartidas que influyen en el comportamiento en que los individuos y los grupos trabajan juntos para alcanzar las metas organizacionales. (p. 345). Complementando estas ideas, Gan & Berbel (2007) señalan que los aspectos psicológicos tales como el comportamiento e interacción de cada individuo, repercuten de forma conjunta en el ambiente interno de la institución. Con relación a su alcance dentro de la organización, Méndes (2006), manifiesta que el clima organizacional establece un lugar notable en la gestión del talento humano, tomándolo como base para su medición, el análisis y la interpretación de metodologías específicas que realizan los investigadores del área de gestión de personas y desarrollo organizacional de cada entidad (p. 27).

Diversas investigaciones han centrado su interés en la relación entre las habilidades sociales y clima organizacional, con la finalidad de establecer como cada colaborador tiene un impacto en su equipo y en el ambiente laboral. Así tenemos a Carrasco (2018), cuyos hallazgos en su investigación determinaron que existe relación relevante entre la dimensión de comunicación y habilidades sociales básicas, se precisa la comunicación como base de las relaciones personales y

como una herramienta importante al momento de dar inducción, delegar tareas, resolver conflictos, dar indicaciones, retroalimentar, etc., al igual que las dimensiones de conflicto y cooperación y habilidades sociales básicas, la cooperación dentro del equipo de trabajo es fundamental para integrar las diversas habilidades que posee cada colaborador, en búsqueda de alcanzar las metas organizaciones, asimismo la capacidad de resolver conflictos de una forma asertiva permite disipar los malos entendidos y trabajar de manera armónica. A nivel Nacional, Pumacayo (2018) llegó a la conclusión en su investigación realizada en la I.E Politécnico Rafael Loayza Guevara, Arequipa, que las variables habilidades blandas y clima organizacional tenían relación directa, teniendo como coeficiente de correlación 0,586.

Es importante mencionar la investigación realizada por Chicoma (2018), quien aplicó un programa de Habilidades Sociales para mejorar el Clima Organizacional en una Institución educativa en la ciudad de Chiclayo. Dicho programa se dividió en dos fases: pre test y post test. El investigador muestra los resultados hallados de forma comparativa en ambas etapas del programa, donde se puede evidenciar que antes de aplicar el programa, existía un nivel promedio en las dimensiones de relación, autorrealización, innovación y autonomía, lo que conllevaba a que los trabajadores no se sientan seguros y capaces al momento de tomar decisiones; tras aplicar el mencionado programa, el grupo experimental presentó un nivel bueno, indicando que la autonomía, innovación, relación y autorrealización mejoraron paulatinamente. Esta mejora impactó significativamente en el clima laboral de la institución educativa. Dicho programa estuvo diseñado en 19 sesiones enfocadas en el desarrollo de las habilidades sociales que permitieran la generación de un ascenso en las dimensiones constituyentes del clima laboral, tales como: autoexpresión, defensa de los derechos, expresión de disconformidad y capacidad de decir no.

En la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, se detectó comportamientos que evidencian un bajo desarrollo de las habilidades sociales tales como apatía entre los colaboradores de dicha área, inadecuada comunicación, falta de liderazgo, empatía y una inadecuada relación en el trabajo en equipo, entre otros.

Asimismo, se percibe un clima organizacional hostil y desfavorable, conllevando a trabajar en ambientes incómodos y poco agradables que van afectando los principios y valores que rigen la institución, así como la consecución de objetivos organizacionales.

Siendo el problema: ¿existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao durante el periodo Agosto, 2020?

El presente estudio se justifica en la creación de los instrumentos que permitieron la obtención de la información de las variables bajo estudio, la investigación permitirá conseguir información actualizada que coadyuve a la comprensión del problema, asimismo determinar la relación entre las variables, ayudará a las autoridades pertinentes poder implementar estrategias, capacitaciones, caminos, etc., permitiendo que los trabajadores puedan desarrollar sus habilidades sociales, para así llevar un clima organizacional idóneo, impactando positivamente en la consecución de objetivos.

De esta forma se planteó como objetivo general; Establecer la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020; y como objetivos específicos: Identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020; Identificar las habilidades sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020; y Establecer la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020.

Siendo la hipótesis planteada de la siguiente manera: Existe relación directa entre las Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Antúnez (2016), en sus hallazgos relevó que un 80% de los trabajadores del área de cajas del servicio bancario BANESCO, realizan su trabajo en equipo, un 84% promueve buena interacción entre colaboradores, 77 % afirma que existe respeto y cooperación. Asimismo, concluyó que el clima organizacional genera un entorno agradable que propicia actitudes dirigidas hacia la productividad y logro de objetivos. Al igual que la motivación y la remuneración son factores indispensables para un óptimo clima organizacional y rendimiento laboral. Por su parte Cárdenas (2019), realizó una tesis cualitativa de tipo documental, en la que expresa que toda habilidad blanda tiene su propia valoración al comportamiento de cada miembro del equipo que impacta en algunos factores de la estabilidad laboral, la productividad y el clima organizacional; éstas son: comunicación asertiva, resiliencia, empatía, trabajo en equipo, inteligencia interpersonal, inteligencia emocional, liderazgo y resolución de conflictos. Al igual que Rodríguez (2015), en sus resultados obtenidos de su investigación basado en la variable clima laboral, detallan que en el indicador cooperación, el 51% de encuestados indican que existe cooperación en la entidad, frente a un 18% con una apreciación negativa; mientras que en el indicador relacionamiento el 57% de los servidores consideran que existe un ambiente laboral positivo, mientras que un 13% tiene una apreciación contraria; mientras que en el indicador comunicación, un 41% de los funcionarios expresan que la comunicación es óptima en la entidad, ante un 25% manifiesta que no existe una comunicación efectiva; por último en el indicador manejo de conflictos, un 60% detallan que existe un adecuado manejo de conflictos, frente al 10% con opinión divergente. Por otro lado, Villarreal (2017), en sus resultados muestra que los técnicos varones tienen un buen grupo en los estándares medio, alto y muy alto, los funcionarios, al igual que las técnicas mujeres, se sitúan en los estándares bajo y muy bajo. Finalmente, los funcionarios obtienen la escala favorable en las dimensiones de involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales y en un nivel muy favorable la realización personal; mientras que los técnicos se situaron en la escala favorable en el involucramiento laboral y la supervisión; y en un nivel medio se sitúa la realización personal, la comunicación y las condiciones laborales. Señalando que existe correlación de modo general en los indicadores inteligencia emocional y clima organizacional. Mientras que Carrasco (2018), en sus resultados obtenidos

con respecto a las habilidades sociales básicas indica que el 25% de los agentes educativos respondieron que siempre tienen adecuadas habilidades, mientras que el 41% menciona que a veces tiene manejo de esas habilidades. Con respecto al clima organizacional se halló que los docentes bajo la dimensión de comunicación, el 38% indica que siempre existen una adecuada relación social, mientras que el 31% considera que nunca hay una adecuada relación. En la dimensión de conflicto y cooperación, el 34% indica que a veces no existen, en tanto que el 41% considera que nunca hay conflictos, sin embargo, existe cooperación. Además, se determinó que hay relación relevante entre la dimensión de comunicación y habilidades sociales básicas, al igual que las dimensiones de conflicto y cooperación y habilidades sociales básicas. Mientras que Pumacayo (2018), metodológicamente su investigación es de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios: clima organizacional y test de Habilidades blandas. Aplicados a 65 docentes de dicha Institución Educativa mencionada. Esta investigación demuestra que la relación entre la variable Habilidades Blandas y Clima Organizacional es directa teniendo como coeficiente de correlación 0,586. En ámbito local, Solís (2018), sus resultados obtenidos fueron que en las dimensiones de involucramiento laboral, se encontró que en la presente dimensión de medio estaba en un 14,3%, mientras que la dimensión de favorable y muy favorable se encontraban en la misma porcentaje que era un 42.9% en la cual se observa que no se pasa del 50% de las dimensiones que favorecen a la empresa; es por ello que el investigador enfatiza que la aplicación del programa permitió un cambio importante en los componentes clima laboral y valores morales. Asimismo, también tenemos la investigación de Pajares (2019), metodológicamente el diseño de su investigación es descriptivo correlacional, para la recolección de datos utilizó los cuestionarios. El análisis estadístico con la fórmula Gamma, obtuvo un valor de 0.540 y una relevancia de 0.001, lo que demuestra correlación relevante entre Habilidades Sociales y Clima Laboral. Mientras que Chicoma (2018), demuestra la comparación de resultados logrados en el pre test y en el post test del grupo experimental, donde puede corroborar que antes de aplicar el programa, la mayor puntuación obtenida es de 43.70 perteneciente al nivel promedio con respecto a las dimensiones de relación, autorrealización, innovación y autonomía, generando que los trabajadores no se

sientan capaces de tomar sus propias decisiones; mientras que después de haber elaborado el Programa de Habilidades Sociales, el grupo experimental alcanzó un resultado de 58.00, que corresponde al nivel bueno, indicando que la cohesión, autonomía, innovación, relación y autorrealización han mejorado progresivamente. Es por ello que el investigador corrobora que dicho Programa respalda la importancia trascendente del clima laboral en los colaboradores de la Institución Educativa Particular “Creciendo con Amor”-Chiclayo. Por otro lado Suero (2016), en su investigación de tipo correlacional, sus resultados obtenidos en la Institución es que el 65% de los trabajadores tiene un nivel regular en habilidades sociales, asimismo un 35% presentan un nivel alto de habilidades sociales, mientras que con respecto a la variable satisfacción laboral, el 85% presentan un nivel regular en dicha variable, mientras que un 15% poseen una parcial satisfacción laboral. Al igual que Moreno, Blanco, Aguirre & De Rivas (2014), en su artículo: Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. Manifiesta que se necesita el desarrollo de las habilidades sociales para ayudar a conservar empresas saludables, debido a que ellas poseen una trascendencia para el liderazgo universal, formulando nuevos requerimientos en el entorno organizacional del siglo XXI. Asimismo, Mitchell, Schuster, y Jin (2020) su investigación tuvo como finalidad analizar el impacto de la motivación extrínseca en la satisfacción de las necesidades psicológicas de los colaboradores. Para ello, encuestaron a 291 trabajadores de diversas empresas, teniendo como resultado una relación alta de 78 entre dichas variables. Evidenciando que, al interiorizarse la motivación extrínseca, los beneficios y el buen trato, se sienten más satisfechos dentro de la empresa. Asimismo, Naranjo, Espinel & Robles (2019), en su artículo, utilizó una metodología que responde a un enfoque cuantitativo-correlacional de tipo transaccional. En su investigación demuestra una correlación valiosa entre la edad y la manera en que se hace el convenio en la empresa sobre los puntos laborales. Por otra parte Ramos (2018), realizó una investigación a 26 trabajadores de una institución pública, encontró que el 81% está motivado y el 49% considera que el clima laboral es regular, evidenciando la correlación de Pearson es baja y débil en 0.081 entre la motivación y clima laboral Concluye, que el clima laboral está siendo afectado por otros factores que deben ser investigados para tomar medidas correspondientes y reducir el bajo clima laboral. Mientras que Moreno & Pérez (2018) La metodología

que utilizó se basa en un estudio transversal de tipo cualitativo con un apoyo cuantitativo sobre una muestra de 62 personas, manifestando como consecuencia que las relaciones interpersonales bajo el clima laboral inciden de forma directa, incrementando la calidad favorable en toda organización. Mientras que los autores Chaudhary, Rangnekar & Kumar (2013), en su artículo: Organizational climate, climate strength and work engagement. El objetivo de este estudio fue indagar la importancia de la calidad climática del impulso de recursos humanos en la determinación del compromiso laboral a nivel organizacional. Hallando que la calidad del clima de desarrollo de recursos humanos se vincula de manera relevante con el compromiso laboral. Asimismo Godinho, Pauli, y Costenaro (2019) analizaron la influencia del apoyo organizacional en la motivación laboral de la Generación Y, donde encuestaron a una población de 326 personas entre 17 y 37 años, teniendo como resultado que la motivación intrínseca se relaciona de manera directa y significativa en un 71% con el apoyo organizacional, evidenciando como principales actores a los gerentes como motivadores del personal. Concluye que estos son los encargados de liderar, apoyar, orientar y motivar a los trabajadores en beneficio de la organización. Por otra parte Managheb, Razmjooei, Gharbi, Hosseini & Amiranzadeh (2018), en su artículo: Mediating role of organizational silence in the relationship between organizational climate and job performance. Se fundamenta en explicar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal educativo de la provincia de Fars. La población investigada fue de 350 personas. La muestra utilizada fue de 183 personas en base a la tabla de Kerjesi-Morgan. Los resultados de los datos estudiados revelaron que existe una correlación entre dichas variables. Mientras tanto Arias, Lazo & Quintana (2018), en su artículo trabajó con 73 colaboradores de una compañía privada de Arequipa. Sus resultados indican que existe una relación moderada con un coeficiente de 0.387 entre la variable relaciones interpersonales con la variable clima organizacional. Asimismo, las dimensiones del clima organizacional en estudio, se han relacionado positivamente con las relaciones interpersonales, excepto la dimensión de flexibilidad, que logró una relación negativa ($r=-0.354$). Por ende, concluye que en la medida que no haya acciones innecesarias en el entorno laboral, las relaciones interpersonales serán positivas. Mientras que Pizarro, Fredes, Inostroza, y Torreblanca (2019) en su investigación encuestaron a 214 funcionarios

públicos para conocer la motivación y satisfacción laboral; evidenciando que el 72% están motivados; mientras que el 53,6% se sienten satisfechos con las tareas que desarrollan. El resultado es la relación alta positiva de 0,63 entre las variables investigadas. Concluyen que la motivación adecuada en los trabajadores genera compromiso para lograr los objetivos organizacionales. Asimismo, la revista científica *International Journal of Human Capital Management* (2017), en su investigación utiliza un enfoque cuantitativo con método de encuesta. Concluye que existe una influencia positiva directa de la personalidad, el clima organizacional y la satisfacción laboral en los maestros de comportamiento cívico organizacional (OCB) SMKN Central Yakarta; y por lo tanto el aumento de la satisfacción laboral del docente se realiza teniendo en cuenta el aspecto de la personalidad del docente y mejorando la calidad del clima organizacional en el entorno laboral. Por otro lado, Permarupan, Yukthamarani, Al-Mamun, Ahmad, Binti (2013), Su documento abordó las necesidades del empleado y las expectativas del empleador, ya que una organización requiere de capital humano para cumplir con sus objetivos comerciales. La investigación podrá generar un modelo improvisado para mejorar la pasión por el trabajo de los empleados y el compromiso organizacional. Manifiesta que el núcleo de tener el empleado adecuado se relaciona con la pasión por el trabajo; el empleado apasionado podrá contribuir de manera más eficiente al crecimiento de la organización. Para Kanfer, Frese, & Johnson (2017) las teorías modernas de la motivación laboral describen por qué las personas actúan y los factores que influyen en el inicio, dirección, intensidad y persistencia del trabajo actividades. Las teorías de la motivación laboral se han alineado estrechamente con una perspectiva centrada en el rendimiento que se centra casi exclusivamente en la motivación como determinante al desempeño del trabajador. Por otra parte, en la investigación de Bhradway, Swati, y Trilok (2020) los resultados de su investigación muestran que existe una correlación y conexión positiva en un 0.89 entre los factores descritos con la satisfacción de los empleados, permitiendo el desarrollo personal, profesional y mejores resultados laborales. De igual manera Rivera, Hernández & Forgiony (2018), investigaron la motivación laboral y la relaciones interpersonales, tuvieron una población de 52 funcionarios públicos, aplicaron un cuestionario, y los resultados, según la correlación de Spearman la motivación laboral tiene relación moderada y significativa de 47%, con las

relaciones interpersonales, indicando que a mayor motivación laboral, se tiene mejores relaciones con los compañeros, jefes de trabajo y usuarios que acuden por un determinado servicio. Mientras que Noordin, Safiah, Syakirarohan & Shukriah (2010), en su artículo científico presenta los hallazgos donde indica que los empleados percibieron que el clima organizacional de su institución está en un nivel moderado. Los valores medios para los componentes del clima organizacional variaron desde el más bajo de 3.38 hasta el más alto de 3.77 de la escala Likert de 5 puntos. Manifestando que el compromiso de continuidad parece ser el más bajo dentro del compromiso organizacional con una media de 3,22; mientras que las dimensiones de comunicación, toma de decisiones y diseño organizacional, muestran correlaciones positivas significativas con las variables de clima y compromiso organizacional. Donde la medición de la satisfacción laboral es fundamental para las organizaciones que desean que sus empleados estén profundamente involucrados, comprometidos y satisfechos (Leopold, Tanzer, Bregenser, & Jménez, 2018) Asimismo De la Cruz (2019), en su artículo, indica que manejar el conflicto interpersonal dio el nivel más alto de competencia interpersonal entre los empleados, mientras que afirmar la revelación con los demás proporcionó la menor competencia. La expresividad emocional dio el nivel más alto de habilidades mientras que la expresividad social dio la menor habilidad de los encuestados. Se encontró una correlación positiva entre la competencia interpersonal y las habilidades sociales. Asimismo Deouskar (2017), realizó un estudio empírico para comprender la relación de la autoconciencia con las habilidades sociales, donde empleó el método de correlación de Pearson; entre sus hallazgos mostró que existe una fuerte relación entre la autoconciencia y las habilidades sociales y, por lo tanto, este estudio puede mejorar las habilidades sociales de las personas en general y las habilidades gerenciales también en particular. Al igual que Katyal (2018), su investigación presenta un análisis detallado de la literatura reciente enfocada al clima organizacional y el compromiso de los colaboradores; en la cual manifiesta que existe un vínculo entre un buen clima organizacional y el compromiso del trabajador en una organización, es por ello que los empresarios, deben comprender las necesidades y expectativas de los empleados en el aspecto del clima organizacional y el compromiso. Mientras que Nicolletti, Lutti, Souza & Pagotto (2019), en su investigación demuestra que

combinar el aprendizaje social y los procesos de aprendizaje organizacional son útiles para lograr consistentemente la resiliencia, dado que ambas colaboran en el reconocimiento de la importancia de la adaptación en toda la organización y el desarrollo de una capacidad interna de planificar y actuar continuamente. Por otra parte, Zacher & Yang (2016), en su estudio se basó en como el clima organizacional es un recurso importante para generar en los trabajadores un entorno laboral exitoso. Finalmente, su estudio demostró que el clima organizacional interactuó de manera positiva con la edad de los empleados al predecir el enfoque de las oportunidades; llegando a la conclusión que el clima organizacional constituye un recurso contextual importante para el envejecimiento exitoso en el contexto laboral y organizacional. Mientras que Palma, Crisci & Mangia (2020), en su investigación encontraron que los servidores públicos con mayor motivación logran mejores resultados por su desempeño, evidenciando una relación alta del 78% entre las variables. Asimismo, estos profesionales públicos buscan atender y satisfacer las necesidades de los estudiantes, mejorando su compromiso con la enseñanza y educación de los interesados. Sin embargo Beheshtifar & Norozy (2013), en su investigación detalla una literatura sobre la importancia de las habilidades sociales como un factor para el éxito de los trabajadores; en la que enfatiza que las habilidades sociales son significativas porque nos permiten relacionarnos con los demás con previsibilidad, de manera que podamos entendernos y ser entendidos con facilidad; también manifiesta que dichas habilidades facilitan las relaciones interpersonales, llevando a su vez la conducción a resultados laborales efectivos.

El Estado Peruano necesita de instituciones sólidas y productivas, para obtener resultados óptimos, que permitan generar un bienestar económico en todo el país. Sin embargo ello se alcanzará en la medida en que las organizaciones generen trabajo decente y promuevan ambientes laborales ideales con oportunidad de perfeccionamiento y capacitación constante para sus colaboradores de modo tal que puedan sentirse desarrollados profesionalmente y esto se transfiera en la calidad de su trabajo, tal cual lo indica el objetivo de desarrollo sostenible N°8: Trabajo decente y crecimiento económico, de la Organización de las Naciones Unidas en su Agenda 2030 (2015).

Siendo éste el primer paso para poder obtener un real crecimiento y presencia del estado en las poblaciones actualmente atendidas y en aquellas que podrían serlo, la presente investigación surge con la intención de brindar nuevo conocimiento al respecto, para lo cual es necesario la revisión de las teorías sobre habilidades sociales y clima organizacional. Así Gismero (2000), quien manifiesta que las habilidades sociales es la suma de respuestas verbales y no verbales, por medio de las cuales una persona expresa en un entorno social sus necesidades, sentimientos, opiniones de forma asertiva, maximizando la probabilidad de lograr refuerzo externo (p. 10). Otra percepción es la de Caballo (1997), lo define como un cúmulo de conductas llevadas a cabo por un sujeto en un entorno interpersonal, respetando dichas conductas en los otros, y que principalmente resuelve los inconvenientes inmediatos disminuyendo la probabilidad de que aparezcan futuros problemas (p. 6). Por otro lado Angrehs, Crespi & Muñoz (2011), manifestaron que las habilidades sociales forman parte en el grado en que una persona adquiere un conjunto de conductas sociales que aportan a su armonía al entorno social en que viven” (p. 20) Asimismo Rojas (2010) indicó que las habilidades sociales son un cúmulo de conducta positivas en las relaciones sociales. También manifiesta que la habilidad social, es la capacidad que tiene un individuo para expresar acciones que mejoren la relación con los demás optimizando sus relaciones interpersonales; conservando la integridad personal (p.13). Además, se puede mencionar que las habilidades sociales se pueden clasificar según Goleman & Chernis (2005) como las Competencias personales, establecen la forma de relacionamos con nosotros mismos, teniendo como puntos claves la conciencia intrapersonal; el control que tiene el sujeto sobre sus pensamientos, acciones, etc.; y la motivación (p. 54). Por su parte, Goleman (1995), determina la Inteligencia Emocional como la destreza para reconocer nuestros propios sentimientos y la de otros, siendo fructíferos para direccionarlos al trabajar con los demás (p. 18). Goleman (1995), expresa que las habilidades sociales forman parte del cuarto componente de la Inteligencia Emocional, dicho conjunto de competencias incluye las siguientes habilidades sociales esenciales: (a) Desarrollar a los demás: Dicha competencia involucra un esfuerzo latente por mejorar el aprendizaje del otro; (b) Influencia: Esta competencia permite que se guie de forma efectiva los sentimientos en otras personas, siendo persuasivos, anteponiendo las metas colectivas en primacía; (c)

Comunicación: Esta competencia permite el intercambio de información emocional, fomentando una comunicación extensa, augurando el éxito laboral; (d) Resolución de conflictos: Esta competencia lleva al desarrollo de las habilidades de saber escuchar y entender con la finalidad de poder llegar a la solución con diplomacia; (e) Liderazgo: Esta competencia otorga una variedad de aptitudes personales, orientando la acción de los grupos humanos hacia una dirección establecida; (f) Catalizador de cambios: Aquí el líder debe suprimir las barreras y comprometer al equipo de trabajo en el logro de objetivos, obteniendo trabajadores eficientes; (g) Establecer vínculos: Permite crear lazos que permitan generar ambientes de confianza; (h) Trabajo en Equipo y Colaboración: Basada en la inteligencia emocional de los miembros del equipo, demostrando que existe relación favorable entre inteligencia emocional y la productividad del equipo. Las influencias que encontramos sobre las habilidades sociales dentro del clima organizacional, podemos mencionar los postulados de Llana (2009), destaca que el clima laboral, es conducta o proceder que se aprende y se repite como consecuencia de la interrelación de los miembros de una organización (p. 466). Asimismo Gil (2012), señala que una herramienta fundamental para mantener un buen clima laboral es la comunicación, comunicarse con frecuencia y de la forma más adecuada evita malentendidos, rumores, ambigüedades y dudas (p. 21); mientras que Chiang, Salazar, Martín & Núñez (2010) concluyeron que un pilar del clima organizacional es el correcto proceso para comunicarse; lo ideal es seguir las fases establecidas, ser precisos y aceptar lo que nos quieren comunicar (p. 101).

A su vez, respecto a las teorías relacionadas al clima organizacional se puede mencionar a: Martín (1999), manifiesta que el clima organizacional tomó importancia en el ambiente social cuando las organizaciones se enfocaron en temas relacionados al ambiente de trabajo óptimo y satisfactorio, para desarrollar una productividad de calidad (p. 10). Mientras que Palma (2004), manifiesta que es la apreciación de forma directa o indirecta por los colaboradores generando un impacto en el ambiente laboral, posibilitando a ser un aspecto determinante que guía acciones preventivas y correctivas primordiales para mejorar el manejo de procesos y resultados de la organización (p.2). De acuerdo con Méndez (2006), detalla que el clima organizacional es el discernimiento que tienen los

colaboradores de una organización respecto a su ambiente de trabajo (p. 39). En tanto que Martin (2012), indica que evaluar la fuente de insatisfacción que llevan al impulso de actitudes negativas ante la organización, presenta una atención particular a dichos recursos problemáticos que necesitan un tratamiento especial (p. 331). Asimismo Chiavenato (2009), expresa que el clima organizacional es la relación que hay en el interior de la empresa, la cual se lleva a cabo a través de las relaciones entre los colaboradores de la institución reflejándose en su conducta; dado que los trabajadores son los influyentes generando la existencia de dicho clima. De igual manera Domínguez, Álvarez & Navarro (2007), especifica que el clima organizacional es importante de acuerdo a la perspectiva que cada trabajador tenga de ella; también resalta su trascendencia que tiene esta para el logro de metas establecidas en la organización. Por otra parte, Gibson (1992), describe el clima como el cúmulo de características que detalla una entidad, en función de lo que aprecia y vivencia cada integrante.

Las dimensiones del clima organizacional en la que se centra Palma (2004) son las siguientes dimensiones: (a) Autorrealización: Interés del colaborador en relación a las hechas que el medio laboral le favorezca en su desarrollo integral; (b) Involucramiento laboral: es el compromiso que tiene el personal para el desempeño óptimo en la organización; (c) Supervisión: Evaluaciones por parte de los superiores en la actividad laboral al personal; (d) Comunicación: Grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información pertinente al funcionamiento interno de la empresa; (e) Condiciones laborales: Satisfacción de que la organización provee los recursos, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las labores encomendadas (p. 3).

III. METODOLOGÍA

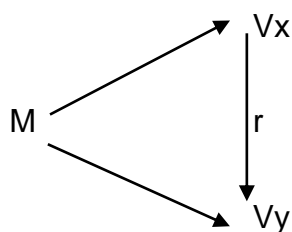
3.1 Tipo y diseño de Investigación

Es de tipo correlacional, para Bernal (2010) la correlación revisa asociaciones, donde un cambio en un elemento influye de manera relevante sobre otro (p. 122).

El diseño de la investigación es No experimental, para Hernández, Fernández & Baptista (2010); es la investigación que se realiza sin manipular las variables en los que solamente se observan los fenómenos en su ambiente natural (p. 149). Diseño correlacional tal como expresa Hernández, Fernández & Baptista (2010); estos diseños describen las relaciones existentes entre dos o más variables en determinado momento.

Figura 1

Diagrama de diseño correlacional



Dónde:

M = Muestra de estudio.

Vx = Habilidades Sociales.

Vy = Clima Organizacional.

r = Relación entre Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los servidores públicos de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao

3.2. Variables y Operacionalización

Habilidades Sociales. Goleman (1995); lo define como la destreza para reconocer nuestros propios sentimientos y la de otros, siendo fructíferos para direccionarlos al trabajar con los demás.

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

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Siendo la unidad de análisis un colaborador de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, la población ascendió a 73 de ellos; para Bernal (2010); la población es el cúmulo de todos los sujetos o elementos que tienen características afines y a los cuales se representa el estudio (p. 160). En el presente estudio no se tomó muestra, grado que se trabajó con toda la población, para Bernal (2010); expresa que la muestra es una parte de la población que se selecciona, de quien se obtiene la información para el desarrollo del estudio, donde se efectuarán la medición y la observación de las variables (p. 161).

Para los criterios de inclusión se consideró a los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao; para Arias, Villasís & Miranda (2016), manifiesta que son las particularidades que deben tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación (p. 204).

En los criterios de exclusión, se excluyeron a los trabajadores que tengan problemas judiciales con la entidad mencionada, trabajadores que cuenten con menos de cuatro meses de antigüedad en la institución; para Arias, Villasís & Miranda (2016), se refiere a las peculiaridades que presentan los participantes y que ello puede alterar los resultados, haciéndolos no elegibles para el estudio (p. 204).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la técnica del censo, porque fueron encuestados toda la población bajo estudio; para Baena (2017), expresa que las técnicas son los pasos que ayudan al método a conseguir su propósito (p. 51).

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, uno por cada variable bajo estudio; para Martínez (2012), el cuestionario es un documento que contiene una lista de preguntas sobre un tema específico y que es aplicado a un establecido grupo de personas con la finalidad de reunir datos acerca del problema a estudiar. Se realizó un instrumento por cada variable, cada uno de los cuales fue sometido a juicio de expertos probándose su validez; asimismo la confiabilidad de dichos instrumentos fue determinada a través del Alpha de Cronbach hallándose los valores de 0.973 para la variable habilidades sociales y 0.949 para la variable clima organizacional, demostrándose de esta forma que la información que se obtuvo de la aplicación del instrumento fue confiable, tal como se demuestran en el anexo 3 y anexo 7.

3.5. Procedimientos

El inicio de la toma de datos, se procedió hacer las coordinaciones con la gerente de la Institución, luego de lo cual se continuará a recoger la información y organizarla en una base de datos, teniendo en cuenta las dimensiones e ítems elaborados; para conocer el grado de confiabilidad de los instrumentos, se aplicará una prueba piloto a una muestra de 20 colaboradores de una Institución Pública. El recojo de información se llevó a cabo mediante la creación de cuestionarios virtuales en la plataforma google.

En la fase posterior se procedió hacer el análisis de la información final.

3.6. Método de análisis de datos

Inicialmente se realizó un análisis descriptivo, para lo cual se generó tablas o figuras que permitan conocer la realidad de cada una de las variables bajo

sus dimensiones, que permitan obtener un diagnóstico de las variables de estudio.

Luego se analizó la relación entre las variables, tomando en cuenta la naturaleza de las mismas y la necesidad de la contrastación de hipótesis; para ello se ejecutó un análisis de correlación utilizando el coeficiente de Spearman dada la escala de intervalos de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Se emplearon los siguientes criterios éticos:

Criterio de confiabilidad, debido que es importante para identificar si la información fue recopilada de manera adecuada, es decir reconocer si se obtiene datos consistentes que permitirán responder a los objetivos de la investigación (Hurtado, 2015, p.357).

Criterio el respeto, donde se realizará la aplicación de los instrumentos a los sujetos de estudios, tratándolos de una manera humana; es decir sin distinción o uso de discriminación por el cargo que ocupen (Hurtado, 2015, p.358).

Criterio de beneficencia, asegurando su bienestar en todo momento de la aplicación de los cuestionarios evitando toda situación de incomodidad, enfatizando que la información brindada servirá para desarrollar acciones de mejora en su trabajo (Belmont, 1979).

Criterio de justicia, donde todos los participantes serán tratados en igualdad de oportunidades sin distinciones alguna sea por edad, sexo o área de trabajo (Belmont, 1979).

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 1:

Apreciación de los trabajadores en relación a la variable Habilidades Sociales.

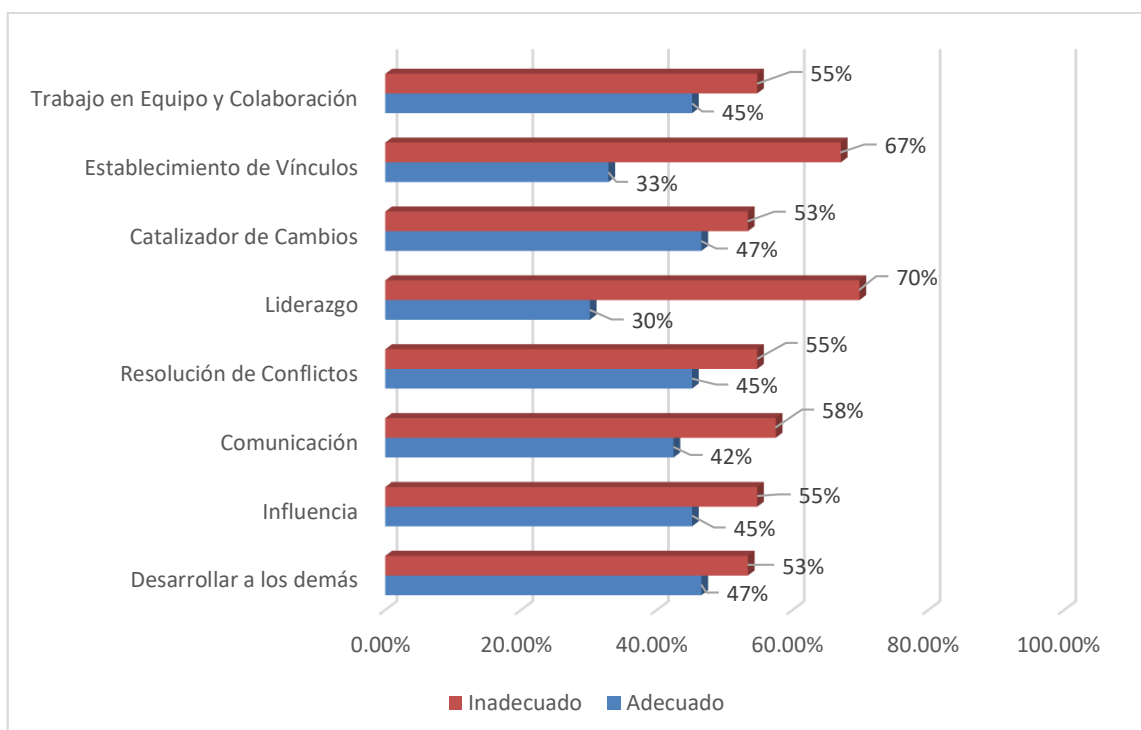
Variable Independiente		Niveles		
		Adecuado	Inadecuado	Total
Habilidades Sociales	Trabajadores	30	43	73
	Porcentaje	41%	59%	100%

Fuente: Elaboración realizada por el investigador

En la tabla 1, encontramos que en la variable Habilidades Sociales, de los 73 colaboradores, el 59% (43) logró el nivel de inadecuado; asimismo el 41% (30) logró el nivel de adecuado.

Figura 2:

Percepción de los colaboradores respecto a las dimensiones de la variable Habilidades Sociales.



En la Figura 2, encontramos que en la dimensión Desarrollar a los demás, de los 73 colaboradores, el 53% (39) alcanzó el nivel de inadecuado; mientras que el 47% (34) logró el nivel de adecuado. Bajo la dimensión Influencia, se evidencia que el 55% (40) se encuentran en un nivel inadecuado, mientras que el 45% (33) se hallan en un nivel adecuado. En la dimensión Comunicación, encontramos que

42 (58%) adquirió el nivel inadecuado; mientras que 31 (42%) se hallan en un nivel adecuado. También observamos que en la dimensión Resolución de conflictos, 40 colaboradores (55%), se encuentran en el nivel inadecuado, y 33 (45%) se localizan en un nivel adecuado. En la dimensión Liderazgo, descubrimos que 51 (70%) están en el nivel inadecuado, también observamos que 22 (30%) se localizan en un nivel adecuado. Asimismo, se evidencia el resultado bajo la dimensión Catalizador de cambios, que 39 (53%) alcanzó el nivel inadecuado, mientras que 34 (47%) logró el nivel adecuado. Bajo la dimensión Establecimiento de vínculos, se observa que 49 (67%) se localizan en el nivel inadecuado, mientras que 24 (33%) se hallan en un nivel adecuado. En la dimensión Trabajo en equipo y colaboración, 40 (55%) se localizan en un nivel inadecuado, mientras que 33 (45%) se encuentran en un nivel adecuado.

Tabla 2:

Resultado de los trabajadores en relación a la variable Clima Organizacional.

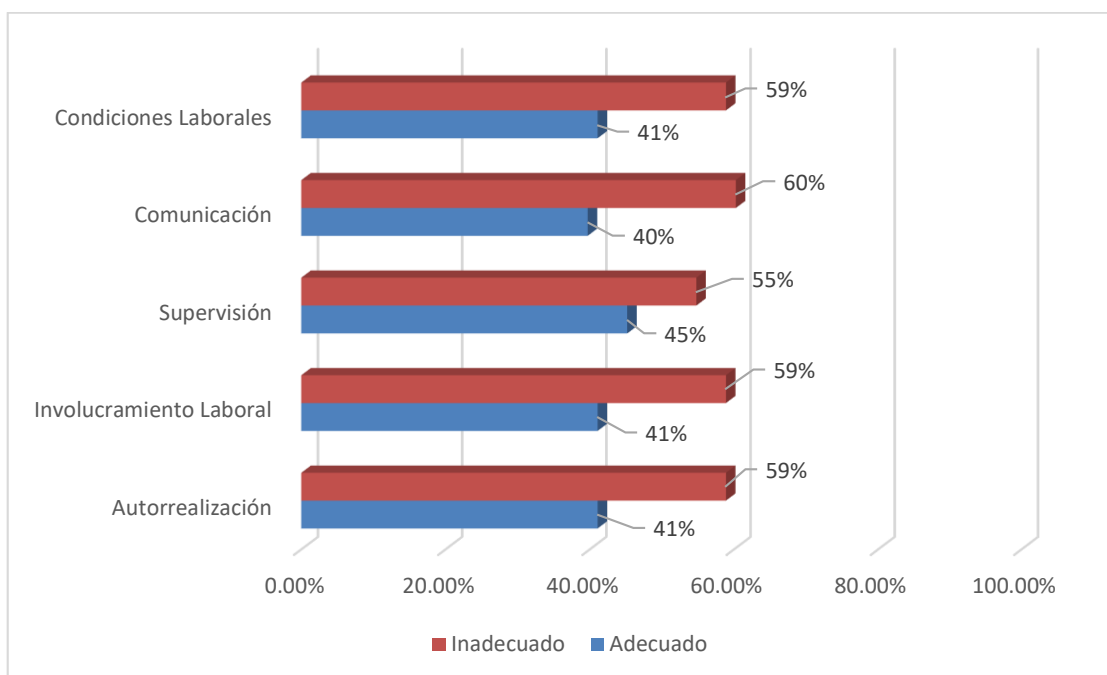
Variable Dependiente		Niveles		
		Adecuado	Inadecuado	Total
Clima	Trabajadores	26	47	73
Organizacional	Porcentaje	36%	64%	100%

Fuente: Elaboración realizada por el investigador

En la tabla 2, descubrimos que en la variable Clima Organizacional, de los 73 colaboradores, el 64% (47) logró el nivel de inadecuado; por lo tanto el 36% (26) alcanzó el nivel de adecuado.

Figura 3:

Percepción de los colaboradores respecto a las dimensiones de la variable Clima Organizacional.



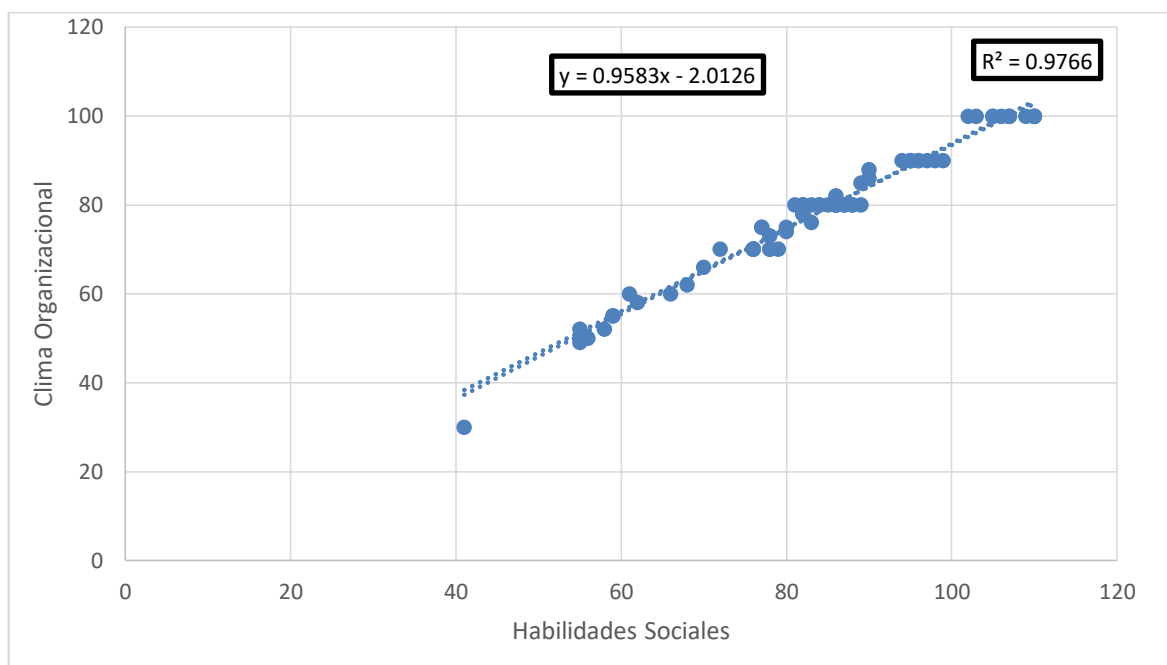
En la Figura 3, con relación a la dimensión Autorrealización, se evidenció que, de los 73 colaboradores, el 59% (43) alcanzó el nivel de inadecuado; mientras que el 41% (30) logró el nivel de adecuado. Asimismo, en la dimensión Involucramiento laboral, se demuestra que 43 (59%) se encuentran en un nivel inadecuado, mientras que 30 (41%) se hallan en un nivel adecuado. También se observa que un 55% (40) se localizan en un nivel inadecuado en la dimensión Supervisión, mientras que un 45% (33) se sitúan en un nivel adecuado. El porcentaje obtenido en la dimensión Comunicación, encontramos que el 60% (44), alcanzó el nivel inadecuado; también observamos que el 40% (29) se hallan en un nivel adecuado. Basándose en la dimensión Condiciones laborales, encontramos que el 59% (43) se sitúan en un nivel inadecuado, y el 41% (30) alcanzó el nivel adecuado.

Análisis Correlacional

Diagrama de dispersión.

Figura 4:

Diagrama de dispersión entre las Habilidades Sociales y el Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020.



El diagrama indica una relación lineal directa o positiva entre las Habilidades Sociales y el Clima Organizacional, según las respuestas de los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020.

Con la información anterior, podemos elaborar la ecuación de la recta como:
Clima Organizacional = 0.9583 Habilidades Sociales - 2.0126.

B1 = 0.9583: Por cada habilidad social desarrollada de manera inadecuadamente, el número de errores cometidos se incrementa en 0.9583.

Prueba de Normalidad

H0: La distribución de la frecuencia de la variable Habilidades Sociales sigue una distribución normal.

H1: La distribución de la frecuencia de la variable Habilidades Sociales no sigue una distribución normal.

H0: La distribución de la frecuencia de la variable Clima Organizacional sigue una distribución normal.

H2: La distribución de la frecuencia de la variable Clima Organizacional no sigue una distribución normal.

Tabla 3:

Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
HABILIDADES SOCIALES	0,107	73	0,038	0,964	73	0,035
CLIMA ORGANIZACIONAL	0,137	73	0,002	0,932	73	0,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con el objetivo de determinar la prueba de normalidad se indicó a través de Kolmogorov-Smirnov (Tabla N° 5) lo siguiente; que, en base a los datos recolectados, la probabilidad de que las Habilidades Sociales, al igual que el Clima Organizacional, ambas fueron menor que el 5%, por lo tanto, se afirma que dichas variables no siguen una distribución normal, por ende, se estableció que la prueba de relación a aplicar es la correlación de Spearman.

Prueba de Hipótesis

H₀: No existe una relación directa entre las Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020.

$$H_0 : \rho = 0$$

H_a: Existe relación directa entre las Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020.

$$H_a : \rho \neq 0$$

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

Tabla 4:*Análisis de la relación entre las habilidades sociales y el clima organizacional*

			HABILIDADES SOCIALES	CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	HABILIDADES SOCIALES	Coeficiente de correlación	1,000	0,979**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	73	73
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	0,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	73	73

Fuente: Elaboración realizada por el investigador

De los resultados obtenidos en la Tabla 6, se puede evidenciar que existe una relación significativa entre las variables habilidades sociales y clima organizacional, pues los datos obtenidos en la investigación indican una probabilidad muy baja se obtuvo un puntaje de significancia de $0,000 < 0,05$, de esta manera se acepta la hipótesis planteada por el investigador y se rechaza la hipótesis nula. De tal forma que en base al Rho Spearman = 0,979, entonces existe una relación lineal directa y muy intensa entre las variables Habilidades Sociales y Clima Organizacional de los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación permite afirmar que en la variable habilidades sociales, de los 73 colaboradores, el 59% (43) alcanzó el nivel de inadecuado; mientras que el 41% (30) logró el nivel de adecuado. De igual forma la revisión de sus dimensiones demostró que desarrollar a los demás, el 53% (39) logró el nivel de inadecuado; sin embargo, el 47% (34) logró el nivel de adecuado. Con respecto a la dimensión influencia, se muestra que el 55% (40) se sitúan en un nivel inadecuado, mientras que el 45% (33) se encuentran en un nivel adecuado. Asimismo, en la dimensión comunicación, hallamos que un 58% (42) adquirió el nivel inadecuado; mientras que 42% (31) se sitúan en un nivel adecuado. Bajo la dimensión resolución de conflictos, evidenciamos que 40 trabajadores (55%), se encuentran en el nivel inadecuado, y 33 (45%) se encuentran en un nivel adecuado. Respecto a la dimensión liderazgo, encontramos que 51 colaboradores (70%) están en el nivel inadecuado, y 22 (30%) se hallan en un nivel adecuado. En la dimensión catalizador de cambios, observamos que 39 (53%) alcanzó el nivel inadecuado, mientras que 34 (47%) logró el nivel adecuado. Asimismo, la dimensión establecimiento de vínculos, se evidencia que 49 (67%) se encuentran en el nivel inadecuado, y 24 (33%) se sitúan en un nivel adecuado. Por último, en la dimensión trabajo en equipo y colaboración, el 55% (40) alcanzó un nivel inadecuado, mientras que un 45% (33) lograron un nivel adecuado.

El resultado de la presente variable, permite concluir que una gran parte de colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, poseen un nivel inadecuado en el desarrollo de habilidades sociales, evidenciándose la falta de iniciativa para trabajar cooperativamente, para el logro de metas dentro del plazo establecido por dicha Institución. Estos hallazgos se pueden contrastar con los resultados de la investigación de Carrasco (2018), en sus resultados obtenidos con respecto a las habilidades sociales básicas indica que el 25% de los agentes educativos respondieron que siempre tienen adecuadas habilidades, mientras que el 41% menciona que a veces tiene manejo de esas habilidades.

También se puede contrastar con el hallazgo encontrado por Suero (2016), en su investigación de tipo correlacional, sus resultados obtenidos en la Institución es que el 65% de los trabajadores tiene un nivel regular en habilidades sociales, asimismo un 35% presentan un nivel alto de habilidades sociales, mientras que con respecto a la variable satisfacción laboral, el 85% presentan un nivel regular en dicha variable, mientras que un 15% poseen una parcial satisfacción laboral.

De igual manera también se contrasta con el resultado de la investigación obtenido por Chicoma (2018), donde demuestra la comparación de resultados logrados en el pre test y en el post test del grupo experimental, donde puede corroborar que antes de aplicar el programa, la mayor puntuación obtenida es de 43.7 perteneciente al nivel promedio con respecto a las dimensiones de relación, autorrealización, innovación y autonomía, generando que los trabajadores no se sientan capaces de tomar sus propias decisiones; mientras que después de haber elaborado el Programa de Habilidades Sociales, el grupo experimental alcanzó un resultado de 58, que corresponde al nivel bueno, indicando que la cohesión, autonomía, innovación, relación y autorrealización han mejorado progresivamente. Es por ello que el investigador corrobora que dicho Programa respalda la importancia trascendente del clima laboral en los colaboradores de la Institución Educativa en estudio.

Así los resultados obtenidos sintonizan con las teorías de Goleman (1995); lo define como la destreza para reconocer nuestros propios sentimientos y la de otros, siendo fructíferos para direccionarlos al trabajar con los demás. Asimismo, Gismero (2000), manifiesta que las habilidades sociales es la suma de respuestas verbales y no verbales, por medio de las cuales una persona expresa en un entorno social sus necesidades, sentimientos, opiniones de forma asertiva, maximizando la probabilidad de lograr refuerzo externo. De igual forma Rojas (2010) en su teoría sobre habilidades sociales indicó que dichas teorías son un cúmulo de comportamientos adecuados optimizando sus relaciones interpersonales, conservando su integridad personal. Con respecto a lo mencionado, Moreno, Blanco, Aguirre, & De Rivas (2014), en su artículo: Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. Manifiesta que se necesita el desarrollo de las habilidades sociales para ayudar a conservar empresas saludables, debido a que ellas poseen

una trascendencia para el liderazgo universal, formulando nuevos requerimientos en el entorno organizacional del siglo XXI.

Según las mencionadas teorías, el reconocimiento de nuestras emociones, nos permite tener un mejor dominio de ellas ante situaciones de conflicto que se puedan presentar durante la jornada laboral. En la presente investigación se determinó que los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, tienen dichas habilidades desarrolladas en un nivel medio, impactando negativamente en las relaciones interpersonales. Por ello, es necesario implementar talleres de habilidades blandas para concientizar sobre la importancia de éstas y desarrollar dichas habilidades que permitan generar un cambio sostenible en el tiempo.

Por otra parte, en los resultados obtenidos de la variable Clima Organizacional, se evidenció que, de los 73 colaboradores, un promedio del 64% (47) alcanzó el nivel de inadecuado; mientras que el 36% (26) logró el nivel de adecuado. Mientras tanto en las dimensiones que forman parte de dicha variable, evidenciamos que en la dimensión autorrealización, el 59% (43) alcanzó el nivel de inadecuado; y el 41% (30) logró el nivel de adecuado. Mientras que en la dimensión involucramiento laboral, se observa que 43 (59%) se sitúan en un nivel inadecuado, y 30 (41%) se encuentran en un nivel adecuado. Asimismo, observamos que en la dimensión supervisión un 55% (40) alcanzó el nivel inadecuado, y que un 45% (33) logró el nivel adecuado. En la dimensión comunicación, hallamos que el 60% (44), alcanzó el nivel inadecuado; y que el 40% (29) logró el nivel adecuado. Por último, en la dimensión condiciones laborales, el 59% (43) lograron el nivel inadecuado, y el 41% (30) obtuvo el nivel adecuado. El hallazgo obtenido, permite concluir que la mayoría de colaboradores tienen un clima organizacional inadecuado, por lo que es posible que no desarrollen bien sus responsabilidades, generando riñas, incomodidades con sus compañeros y hasta incumplimiento de sus labores en las fechas establecidas. Estos resultados se pueden contrastar con la investigación de Solís (2018), determinó que en las dimensiones de involucramiento laboral, se encontró que estaba en un 14,3%, mientras que la dimensión de favorable y muy favorable se encontraban en la mismo porcentaje que era un 42.9% en la cual se observa que no se pasa del 50% de las dimensiones que favorecen a la empresa;

es por ello que el investigador enfatiza que la aplicación del programa permitió un cambio importante en los componentes clima laboral y valores morales. Asimismo, también se contrasta con la investigación de Carrasco (2018), quien en sus resultados obtenidos con respecto al clima organizacional se halló que los docentes bajo la dimensión de comunicación, el 38% indica que siempre existen una adecuada relación social, mientras que el 31% considera que nunca hay una adecuada relación.

En base a estos resultados de igual forma se contrasta con la investigación realizada por Rodríguez (2015), quien revela los resultados obtenidos de su investigación basado en la variable clima laboral, detallan que en el indicador cooperación, el 51% de encuestados indican que existe cooperación en la entidad, frente a un 18% con una apreciación negativa; mientras que en el indicador relacionamiento el 57% de los servidores consideran que existe un ambiente laboral positivo, mientras que un 13% tiene una apreciación contraria; mientras que en el indicador comunicación, un 41% de los funcionarios expresan que la comunicación es óptima en la entidad, ante un 25% manifiesta que no existe una comunicación efectiva; por último en el indicador manejo de conflictos, un 60% detallan que existe un adecuado manejo de conflictos, frente al 10% con opinión divergente.

De esta forma, considerando el resultado del clima organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, se pudo demostrar que alcanzaron un nivel inadecuado, es por ello que la Institución requiere de formación, capacitación, etc., referente al desarrollo de habilidades sociales, ya que dichas habilidades permitirán que los trabajadores puedan lograr las metas establecidas por la entidad de manera eficiente. Dicho dato se corrobora con las teorías de (Chiavenato, 2009), expresa que el clima organizacional es la relación que hay en el interior de la empresa, la cual se lleva a cabo a través de las relaciones entre los colaboradores de la institución reflejándose en su conducta; dado que los trabajadores son los influyentes generando la existencia de dicho clima.

Asimismo, Palma (2004); manifiesta que es la apreciación de forma directa o indirecta por los trabajadores generando un impacto en el ambiente laboral,

posibilitando a ser un aspecto determinante que orienta acciones preventivas y correctivas primordiales para optimizar el manejo de procesos y resultados organizacionales. De igual manera expresa Martin (1999), quien manifiesta que el clima organizacional tomó importancia en el ambiente social cuando las organizaciones se enfocaron en temas relacionados al ambiente de trabajo óptimo y satisfactorio, para desarrollar una productividad de calidad

Ante estos hallazgos, Cárdenas (2019), en su investigación indica que hay varios factores del comportamiento humano las cuales son: comunicación asertiva, resiliencia, empatía, trabajo en equipo, inteligencia interpersonal, inteligencia emocional, liderazgo y resolución de conflictos, siendo necesarias para contribuir a la generación de un óptimo clima organizacional. Por su parte, Antúnez (2016), indica que el clima organizacional genera un entorno agradable en la que se propician actitudes dirigidas hacia la productividad y logro de objetivos, por ello es necesario contar con un clima organizacional adecuado que garantiza el incremento de la productividad laboral. Como señala Suero (2016) quien recomienda la importancia de realizar un programa enfocado a desarrollar mejor sus habilidades sociales, ya que esto permitirá el fortalecimiento interpersonal o intrapersonal de los individuos. Adicionalmente, es necesario fomentar la pasión por el trabajo en los colaboradores.

Como se mencionó anteriormente, la conducta de los colaboradores genera un impacto en el clima organizacional, ya sea de forma positiva o negativa. En el caso de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, el impacto es negativo, se percibe un clima organizacional inadecuado. Las principales consecuencias se pueden medir a través del índice de ausentismo y rotación de personal, además genera pérdidas económicas en el caso de deserción por tener que reclutar y capacitar a nuevos colaboradores, así como remunerar faltas aparentemente justificables. Gestionar actividades para fomentar la integración de los colaboradores puede ayudar a revertir los hallazgos de esta investigación, incrementando la productividad y optimizando los resultados.

Finalmente, con la prueba estadística del coeficiente de Rho de Spearman, se logró evidenciar con un Rho de 0,979; una correlación positiva alta; con una

probabilidad de 0.000 que es un valor menor que el nivel de significancia que fue determinado por el 5%, por lo tanto, con un 95% de confianza, se terminó rechazando la hipótesis nula, y esto permite concluir que si existe relación entre las variables.

Apoyados por los resultados, podemos concluir que la correlación entre Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social es intensa. Dato que es reflejado por la investigación de Rivera, Hernández, & Forgiony (2018), en la que indican la relación entre motivación laboral y la relaciones interpersonales, trabajaron con una población de 52 funcionarios públicos, aplicando un cuestionario, y los resultados, según la correlación de Spearman la motivación laboral tiene relación moderada y significativa de 47, con las relaciones interpersonales, indicando que a mayor motivación laboral, se tiene mejores relaciones con los compañeros, jefes de trabajo y usuarios que acuden por un determinado servicio. Asimismo, también se puede reflejar en la investigación de (Arias, Lazo, & Quintana, 2018), en su artículo trabajó con 73 colaboradores de una compañía privada de Arequipa. Sus resultados indican que existe una relación moderada con un coeficiente de 0.387 entre la variable relaciones interpersonales con la variable clima organizacional. Asimismo, las dimensiones del clima organizacional en estudio, se han relacionado positivamente con las relaciones interpersonales, excepto la dimensión de flexibilidad, que logró una relación negativa ($r=-0.354$). Por ende, concluye que en la medida que no haya acciones innecesarias en el entorno laboral, las relaciones interpersonales serán positivas.

Se ha determinado que existe relación intensa entre las variables bajo estudio, a través del coeficiente de Rho de Spearman. Estos hallazgos nos permiten confirmar la importancia de fomentar el desarrollo de habilidades sociales en los colaboradores, para conseguir una mejora en el clima organizacional en dicha institución en estudio. Las teorías recopiladas en esta investigación permiten fundamentar la trascendencia que tiene una adecuada gestión del talento humano en las organizaciones, especialmente en aquellas donde los colaboradores están al servicio del ciudadano.

VI. CONCLUSIONES

1. En la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, no cuentan con un óptimo clima organizacional, tal como observamos en los resultados obtenidos, que un 64% (47) trabajadores conviven en un clima inadecuado, lo cual no les permite desarrollar de manera adecuada las funciones que tienen cada uno para el logro de objetivos en la gestión de la Institución.
2. Observamos que, en la Institución, existe un disminuido uso de habilidades sociales, como podemos evidenciar en los resultados, que un 59% (43) colaboradores desarrollan inadecuadas habilidades, lo cual conlleva a que ellos no cumplan con las metas establecidas dentro del plazo establecido por la gerencia.
3. Se logró determinar a través de una prueba de hipótesis la existencia de relación entre las variables en un 95% de confianza. Hallando un coeficiente de Rho de Spearman de 0,9766, por el cual se asegura que hubo una relación lineal directa y muy intensa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerente de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, la implementación adecuada y oportuna de estrategias, capacitaciones, caminos, etc., que coadyuven a que el personal pueda desarrollar sus habilidades sociales, para así llevar un clima organizacional idóneo, impactando positivamente en la consecución de objetivos.
2. Proponer a la Gerente, que brinden las facilidades necesarias para que el autor de la presente investigación exponga los resultados del estudio a los colaboradores de la institución con la finalidad de promover la implementación de capacitaciones, etc., para mejorar dicho clima.

REFERENCIAS

- Angrehs, R., Crespi, P., & Muñoz, C. (2011). *Habilidades Sociales*. España: Paraninfo.
- Antúnez, Y. (2016). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua*. Venezuela.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*.
- Arias, W., Lazo, J., & Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Revista Industrial Data 21 - UNMSM*.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Beheshtifar, M., & Norozy, T. (2013). Social Skills: A Factor to Employees' Success. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*.
- Belmont. (1979). Informe de Belmont: Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. Estados Unidos: Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de la Investigación Biomédica y Comportamental. *Revista Médica Herediana*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bhradway, A., Swati, M., & Trilok, K. J. (10 de junio de 2020). An analysis to understanding the job satisfaction of employees in banking industry. *materialstoday Proceedings*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.04.783>
- Caballo, V. (1997). *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. España: Siglo XXI.
- Cárdenas, J. (2019). *Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad en la última década*. Bogotá.
- Carrasco, W. (2018). *Clima organizacional y desarrollo de habilidades sociales de los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa "Inca Garcilaso de la Vega"-Cusco*. Cusco.
- Chaudhary, R., Rangnekar, S., & Kumar, M. (2013). Organizational climate, climate strength and work engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.

- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chicama, B. (2018). *Programa de habilidades sociales para mejorar el clima laboral en la institución educativa particular "creciendo con amor" -Chiclayo, año 2016*. Chiclayo.
- Dela Cruz, J. (2019). Local government personnel interpersonal competence and social skills. *International Journal of Advanced Research (IJAR)*.
- Deouskar, N. (2017). Influence of self awareness on social skills-as a part of emotional quotient. *International Journal of Human Resource & Industrial Research*.
- Dominguez, I., Álvarez, M., & Navarro, J. (2007). Clima organizacional en la policlínica universitaria de la familia "Carlos Verdugo". Matanzas 2007. *Dirección Provincial de salud pública. Matanzas*.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.
- Gibson, J. (1992). *Las Organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Gil, F. (2012). *Tratado de medicina del trabajo, Vol. 1, 2ª edición*. Barcelona: Elsevier España.
- Gismero, E. (2000). *E. EHS Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: TEA. Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Godinho, R., Pauli, J., & Costenaro, A. (2019). Influence of the organizational support on Generation Y's work motivation. *Estudios Gerenciales*, 35(153), 388-398. doi:10.18046/j.estger.2019.153.3266
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.
- Goleman, D., & Chernis, C. (2005). *Inteligencia Emocional. Cómo seleccionar y mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona: Editorial Kairos.
- International Journal of Human Capital Management. (2017). Effect of personality, organizational climate, and work satisfaction on organizational citizenship behavior teacher. *International Journal of Human Capital Management*.

- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración Contemporanea*. México: Mc Graw-Hill.
- Kanfer, R., Frese, M., & Johnson, R. E. (2017). Motivation related to work: A century of progress. *Journal Information*, 102(3), 338-355. doi:<https://doi.org/10.1037/apl0000133>
- Katyal, M. (2018). Organizational Climate and Employee Commitment: An Extensive Literature Review. *Research Review International Journal of Multidisciplinary*.
- Leopold, A., Tanzer, N., Bregenser, A., & Jménez, P. (2018). The Efficient Measurement of Job Satisfaction: Facet-Items versus Facet Scales. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15. doi: 10.3390/ijerph15071362
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada, 13ª edición*. Valladolid: Lex Nova.
- Managheb, S., Razmjooei, P., Gharbi, M., Hosseini, M., & Amiranzadeh, M. (2018). Mediating role of organizational silence in the relationship between organizational climate and job performance. *amazonia - investiga*.
- Martin, M. (1999). *Clima de Trabajo y Eficiencia de Centros Docentes: Relaciones Causales*. España: Universidad de Alcalá-MEC.
- Martin, M. (2012). *Planificación de los Centros Educativos. Organización y Calidad*. España: CISSPRAXIS S.A.
- Méndes, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia: EL IMCOC un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Mendez, C. (2005). Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004. *Revista Universidad y Empresa*.
- Mitchell, R., Schuster, L., & Jin, H. S. (January de 2020). Gamification and the impact of extrinsic motivation on needs satisfaction: Making work fun? *Journal of Business Research*, 106, 323-330. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.11.022>
- Monjas, I., & Gonzáles, B. (2000). *Las habilidades sociales en el currículo*. España: Secretaria General Técnica.
- Monjas, Inés. (1993). *Las habilidades sociales en el currículo*. España: Editorial Kapeluz.
- Moreno, B., Blanco, L., Aguirre, A., & De Rivas, S. (2014). Habilidades Sociales para las Nuevas Organizaciones. *Behavioral Psychology*.

- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*.
- Naranjo, T., Espinel, J., & Robles, J. (2019). Social skills as a critical factor in job satisfaction. *Podium*.
- Nicolletti, M., Lutti, N., Souza, R., & Pagotto, L. (2019). Social and organizational learning in the adaptation to the process of climate change: The case of a Brazilian thermoplastic resins and petrochemical company. *Journal of Cleaner Production*.
- Noordin, F., Safiah, O., Syakirarohan, S., & Shukriah, I. (2010). El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional. *International Business & Economics Research Journal*.
- Organizacion de las Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible en Perú*. Obtenido de Naciones Unidas Perú: <https://peru.un.org/es/sdgs>
- Pajares, T. (2019). *Clima laboral y habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo, 2017*. Chiclayo.
- Palma, R., Crisci, A., & Mangia, G. (2020). Public service motivation- individual performance relationship: Does user orientation matter? *Socio-Economic Planning Sciences*.
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo*. Obtenido de Académia: https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Permarupan, Yukthamarani; Al- Mamun, Abdullah; Ahmad, Roselina; Binti, Noor;. (2013). Organizational Climate on Employees' Work Passion: A Review. *Canadian Social Science*.
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). Motivation and labor satisfaction and estate flow public health workers. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Pumacayo, R. (2018). *Habilidades blandas y su relación con el clima organizacional de los Docentes en la Institución Educativa Politécnico Rafael Loayza Guevara, Arequipa*. Arequipa.
- Ramos, F. (2018). *Motivación y clima laboral en el personal administrativo del Área de abastecimiento de la Dirección Regional de Educación Amazonas-2018*. Chachapoyas.

- Rivera, D. A., Hernández, D. J., & Forgiony, J. O. (2018). Impact of work motivation in the organizational climate and interpersonal relationships in health sector officials. *Espacios*.
- Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández, Pilar Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Rodriguez, H. (2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinacion de desarrollo social*. Ecuador.
- Rojas, H. (2010). *Habilidades Sociales*. Perú: Lunajras.
- Solis, H. (2018). *Mejora del clima laboral de una Institución Educativa Particular de la Ciudad de Jayanca mediante un programa basado en valores morales*. Chiclayo.
- Suero, R. (2016). *Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa PS Training Executives S.A.C*. Chiclayo.
- Villarreal, G. (2017). *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana*. Lima.
- Zacher, H., & Yang, J. (2016). Organizational Climate for Successful Aging. *Front. Psychol.*

ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables habilidades sociales

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Téc / Instr
V.I Habilidades Sociales	Goleman (1995), define operacionalmente a la Inteligencia Emocional como la destreza para reconocer nuestros propios sentimientos y la de otros, siendo fructíferos para direccionarlos al	La definición operacional de la variable habilidades sociales, se fundamenta en la teoría de Goleman, diversificándola en dimensiones, con sus respectivos indicadores, los cuales fueron identificados a través de un cuestionario con 32 ítems.	Desarrollar a los demás	Participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.	1. ¿Su jefe directo está atento a las necesidades de capacitación y provee las herramientas que requiere para desarrollar sus actividades?	Escala de Likert	Censo / Cuestionario
				Promueve el reconocimiento y acompañamiento como método de enseñanza y seguimiento.	2. ¿Su jefe directo le involucra en las decisiones o pide su opinión sobre aspectos en proyectos en los que usted está involucrado?		
					3. ¿Su jefe directo hace comentarios positivos sobre su desempeño profesional?		
				4. ¿Su jefe directo dedica tiempo para explicar cómo realizar los trabajos dando instrucciones detalladas y le proporciona formación o experiencias en el trabajo que sirvan para adquirir nuevas capacidades o habilidades?			
			Influencia	Impacto positivo dentro del área.	5. ¿Considera que usted que logra atraer el interés de los demás para generar un impacto positivo dentro de su área?		
				Logro de objetivos.	6. ¿Incentiva la unión de su equipo de trabajo, integrando o apoyando las ideas de los demás para guiar al mismo a la consecución de objetivos?		
				Gestiona las emociones del	7. ¿Ajusta sus propias respuestas para crear la mejor relación posible con todos los miembros del equipo?		

	trabajar con los demás.			equipo de manera positiva.	8. ¿Maneja de manera eficaz las emociones de los demás, persuadiendo de manera positiva en las reacciones de los miembros del equipo?		
			Comunicación	Información clara y directa.	9. ¿Usted comunica de manera clara lo que espera de los demás, comparte información y cambios importantes?		
				Receptivo durante momentos de calma y tensión.	10. ¿Permanece receptivo tanto a las buenas como a las malas noticias?		
				Retroalimentación oportuna con el equipo de trabajo.	11. ¿Usted genera retroalimentación de doble vía para motivar a los demás y escuchar sus necesidades laborales y personales?		
				Dominio de estados emocionales.	12. ¿Controla sus estados emocionales generando un ambiente de apertura y confianza para tratar?		
			Resolución de conflictos	Rol de mediador ante situaciones de conflicto.	13. ¿Sabe percibir los problemas en el momento que ocurren y ofrece las alternativas adecuadas para calmar y resolver la situación en lugar de esperar una respuesta de los demás?		
					14. ¿Anima el debate y las discusiones abiertas con la finalidad de que ambas partes salgan ganando?		
					15. ¿Sabe escuchar y entender las situaciones difíciles y las maneja con diplomacia y parcialidad?		
			Promueve el compañerismo mientras resuelve los conflictos.	16. ¿Fomenta las relaciones a largo plazo cuando resuelve los conflictos de interés dentro de los miembros del equipo?			

			Liderazgo	Participación activa y propuestas innovadoras para el logro de objetivos.	17. ¿Sabe inspirar y promover la participación de su equipo de trabajo en la búsqueda de la consecución de objetivos comunes?		
				Compromiso en el desarrollo personal y del equipo.	18. ¿Genera propuestas innovadoras que contribuyan al logro de los objetivos?		
				Motivador del trabajo en equipo durante las tareas encomendadas.	19. ¿Se preocupa de que cubran sus necesidades de desarrollo y las de los demás?		
		Catalizador de Cambios	Apertura al cambio para alcanzar los objetivos.		20. ¿Le gusta trabajar en equipo asumiendo un rol importante para el cumplimiento de los objetivos?		
					21. ¿Está abierto al cambio de nuevas ideas y proyectos para alcanzar los objetivos de la organización?		
					22. ¿Percibe los cambios como una posibilidad de nuevos aprendizajes?		
		Establecimiento de vínculos	Propone acciones para facilitar los procesos de aprendizaje.		23. ¿Se considera promotor del cambio?		
					24. ¿Propone acciones con el fin de realizar mejoras a los procesos y estrategias?		
		Establecimiento de vínculos	No influyen sus emociones en la toma de decisiones.		25. ¿Acepta las críticas hechas por terceras personas sin necesidad de que influya en su relación?		
			Promueve la confianza.		26. ¿Genera confianza y buena disposición para cultivar relaciones a largo plazo?		
			Empatía con el equipo de trabajo.		27. ¿Entiende los problemas de los demás con la finalidad de fortalecer los vínculos?		
					28. ¿Toma la iniciativa para mejorar las relaciones personales con y entre los miembros del equipo?		

			Trabajo en equipo y colaboración	Trabajo cooperativo para el logro de objetivos.	29. ¿Colabora y coopera con el equipo de trabajo para el éxito de los objetivos?		
				Clima armónico con el equipo de trabajo.	30. ¿Genera una armonía con el equipo con la finalidad de retener a sus colaboradores?		
				Actividades integradoras en el equipo.	31. ¿Fomenta y asiste a la realización de actividades de integración del equipo (cumpleaños, eventos, paseos etc.)?		
				Asertivo en la comunicación de ideas.	32. ¿Sabe expresar expectativas positivas de su equipo, valorando las ideas y experiencias de los demás?		

Operacionalización de la Variable clima organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Téc / Instr
V. D Clima Organizacional	Palma (2004) define operacionalmente al clima laboral como la apreciación de forma directa o indirecta por los trabajadores generando un impacto en el ambiente laboral, posibilitando a ser un aspecto determinante que orienta acciones preventivas y correctivas primordiales para optimizar el manejo de procesos y resultados organizacionales.	La definición operacional de la variable clima organizacional, se fundamenta en la teoría de Palma, diversificándolo en dimensiones, con sus respectivos indicadores, los cuales fueron identificados a través de un cuestionario con 20 ítems.	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional.	1. ¿El gerente se interesa por la superación de sus colaboradores?	Escala de Likert	Censo / Cuestionario
					2. ¿Las actividades en la que se trabajan permiten formarse y desarrollarse?		
				Oportunidades de progresar en la Institución.	3. ¿Existen oportunidades de prosperar en la institución?		
					4. ¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?		
			Involucramiento Laboral	Valores organizacionales.	5. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?		
					6. ¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?		
				Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.	7. ¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?		
					8. ¿La ejecución de las actividades laborales es una tarea confortante?		
			Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	9. ¿El jefe brinda soporte para sobrepasar los obstáculos que se presentan?		
					10. ¿Se recibe la formación necesaria para cumplir el trabajo?		
				La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.	11. ¿La evaluación que se hace del trabajo, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?		
					12. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?		

			Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.	13. ¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar el trabajo?				
						14. ¿En mi centro de trabajo, la información fluye correctamente?			
					La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	15. ¿Existen suficientes canales de comunicación?			
						16. ¿La entidad impulsa y promueve la comunicación interna?			
			Condiciones Laborales	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	17. ¿Los colaboradores trabajan cooperativamente?				
							18. ¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?		
							19. ¿Se dispone de material tecnológico que facilite el trabajo?		
							20. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda?		

Anexo 2: Instrumento de Recolección de datos.

CUESTIONARIO HABILIDADES SOCIALES

Edad: _____ Sexo: _____

Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a todo el personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao. A continuación encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno de los ítems 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) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Escala de valoración: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3
Casi siempre = 4 Siempre = 5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	HABILIDADES SOCIALES					
1	¿Su jefe directo está atento a las necesidades de capacitación y provee las herramientas que requiere para desarrollar sus actividades?					
2	¿Su jefe directo le involucra en las decisiones o pide su opinión sobre aspectos en proyectos en los que usted está involucrado?					
3	¿Su jefe directo hace comentarios positivos sobre su desempeño profesional?					
4	¿Su jefe directo dedica tiempo para explicar cómo realizar los trabajos dando instrucciones detalladas y le proporciona formación o experiencias en el trabajo que sirvan para adquirir nuevas capacidades o habilidades?					
5	¿Considera que usted que logra atraer el interés de los demás para generar un impacto positivo dentro de su área?					
6	¿Incentiva la unión de su equipo de trabajo, integrando o apoyando las ideas de los demás para guiar al mismo a la consecución de objetivos?					
7	¿Ajusta sus propias respuestas para crear la mejor relación posible con todos los miembros del equipo?					
8	¿Maneja de manera eficaz las emociones de los demás, persuadiendo de manera positiva en las reacciones de los miembros del equipo?					
9	¿Usted comunica de manera clara lo que espera de los demás, comparte información y cambios importantes?					
10	¿Permanece receptivo tanto a las buenas como a las malas noticias?					
11	¿Usted genera retroalimentación de doble vía para motivar a los demás y escuchar sus necesidades laborales y personales?					
12	¿Controla sus estados emocionales generando un ambiente de apertura y confianza para tratar?					
13	¿Sabe percibir los problemas en el momento que ocurren y ofrece las alternativas adecuadas para calmar y resolver la situación en lugar de esperar una respuesta de los demás?					

14	¿Anima el debate y las discusiones abiertas con la finalidad de que ambas partes salgan ganando?					
15	¿Sabe escuchar y entender las situaciones difíciles y las maneja con diplomacia y parcialidad?					
16	¿Fomenta las relaciones a largo plazo cuándo resuelve los conflictos de interés dentro de los miembros del equipo?					
17	¿Sabe inspirar y promover la participación de su equipo de trabajo en la búsqueda de la consecución de objetivos comunes?					
18	¿Genera propuestas innovadoras que contribuyan al logro de los objetivos?					
19	¿Se preocupa de que cubran sus necesidades de desarrollo y las de los demás?					
20	¿Le gusta trabajar en equipo asumiendo un rol importante para el cumplimiento de los objetivos?					
21	¿Está abierto al cambio de nuevas ideas y proyectos para alcanzar los objetivos de la organización?					
22	¿Percibe los cambios como una posibilidad de nuevos aprendizajes?					
23	¿Se considera promotor del cambio?					
24	¿Propone acciones con el fin de realizar mejoras a los procesos y estrategias?					
25	¿Acepta las críticas hechas por terceras personas sin necesidad de que influya en su relación?					
26	¿Genera confianza y buena disposición para cultivar relaciones a largo plazo?					
27	¿Entiende los problemas de los demás con la finalidad de fortalecer los vínculos?					
28	¿Toma la iniciativa para mejorar las relaciones personales con y entre los miembros del equipo?					
29	¿Colabora y coopera con el equipo de trabajo para el éxito de los objetivos?					
30	¿Genera una armonía con el equipo con la finalidad de retener a sus colaboradores?					
31	¿Fomenta y asiste a la realización de actividades de integración del equipo (cumpleaños, eventos, paseos etc.)?					
32	¿Sabe expresar expectativas positivas de su equipo, valorando las ideas y experiencias de los demás?					

Anexo 3: Ficha de Validación de instrumentos por expertos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de octubre de 2020

Señor

Dr. Luis Montenegro Camacho

Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Habilidades Sociales

2. Autor original:

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres

3. Objetivo:

Recoger información e identificar las habilidades sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 32 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 100 colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Habilidades Sociales.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente Habilidades Sociales	Desarrollar a los demás	Participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.	1-2
		Promueve el reconocimiento y acompañamiento como método de enseñanza y seguimiento.	3-4
	Influencia	Impacto positivo dentro del área.	5
		Logro de objetivos.	6
		Gestiona las emociones del equipo de manera positiva.	7-8
	Comunicación	Información clara y directa.	9
		Receptivo durante momentos de calma y tensión.	10
		Retroalimentación oportuna con el equipo de trabajo.	11
		Dominio de estados emocionales.	12
	Resolución de conflictos	Rol de mediador ante situaciones de conflicto.	13-14-15
		Promueve el compañerismo mientras resuelve los conflictos.	16
	Liderazgo	Participación activa y propuestas innovadoras para el logro de objetivos.	17-18
		Compromiso en el desarrollo personal y del equipo.	19
		Motivador del trabajo en equipo durante las tareas encomendadas.	20
	Catalizador de Cambios	Apertura al cambio para alcanzar los objetivos.	21-22-23
		Propone acciones para facilitar los procesos de aprendizaje.	24
	Establecimiento de vínculos	No influyen sus emociones en la toma de decisiones.	25
		Promueve la confianza.	26
		Empatía con el equipo de trabajo.	27-28
	Trabajo en equipo y colaboración	Trabajo cooperativo para el logro de objetivos.	29
Clima armónico con el equipo de trabajo.		30	
Actividades integradoras en el equipo.		31	
Asertivo en la comunicación de ideas.		32	

Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO BASADO EN HABILIDADES SOCIALES
Autor: Miguel Angel Valdiviezo Torres

Edad: _____ Sexo: _____

Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a todo el personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao. A continuación encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno de los ítems 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) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Desarrollar a los demás	Participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.	1. ¿Su jefe directo está atento a las necesidades de capacitación y provee las herramientas que requiere para desarrollar sus actividades?					
		2. ¿Su jefe directo le involucra en las decisiones o pide su opinión sobre aspectos en proyectos en los que usted está involucrado?					
	Promueve el reconocimiento y acompañamiento como método de enseñanza y seguimiento.	3. ¿Su jefe directo hace comentarios positivos sobre su desempeño profesional?					
		4. ¿Su jefe directo dedica tiempo para explicar cómo realizar los trabajos dando instrucciones detalladas y le proporciona formación o experiencias en el trabajo que sirvan para adquirir nuevas capacidades o habilidades?					
Influencia	Impacto positivo dentro del área.	5. ¿Considera que usted que logra atraer el interés de los demás para generar un impacto positivo dentro de su área?					
	Logro de objetivos.	6. ¿Incentiva la unión de su equipo de trabajo, integrando o apoyando las ideas de los demás para guiar al mismo a la consecución de objetivos?					
	Gestiona las emociones del equipo de manera positiva.	7. ¿Ajusta sus propias respuestas para crear la mejor relación posible con todos los miembros del equipo?					
		8. ¿Maneja de manera eficaz las emociones de los demás, persuadiendo de manera positiva en las reacciones de los miembros del equipo?					
Comunicación	Información clara y directa.	9. ¿Usted comunica de manera clara lo que espera de los demás, comparte información y cambios importantes?					
	Receptivo durante momentos de calma y tensión.	10. ¿Permanece receptivo tanto a las buenas como a las malas noticias?					
	Retroalimentación oportuna con el equipo de trabajo.	11. ¿Usted genera retroalimentación de doble vía para motivar a los demás y escuchar sus necesidades laborales y personales?					
	Dominio de estados emocionales.	12. ¿Controla sus estados emocionales generando un ambiente de apertura y confianza para tratar?					

Resolución de conflictos	Rol de mediador ante situaciones de conflicto.	13. ¿Sabe percibir los problemas en el momento que ocurren y ofrece las alternativas adecuadas para calmar y resolver la situación en lugar de esperar una respuesta de los demás?					
		14. ¿Anima el debate y las discusiones abiertas con la finalidad de que ambas partes salgan ganando?					
		15. ¿Sabe escuchar y entender las situaciones difíciles y las maneja con diplomacia y parcialidad?					
	Promueve el compañerismo mientras resuelve los conflictos.	16. ¿Fomenta las relaciones a largo plazo cuando resuelve los conflictos de interés dentro de los miembros del equipo?					
Liderazgo	Participación activa y propuestas innovadoras para el logro de objetivos.	17. ¿Sabe inspirar y promover la participación de su equipo de trabajo en la búsqueda de la consecución de objetivos comunes?					
		18. ¿Genera propuestas innovadoras que contribuyan al logro de los objetivos?					
	Compromiso en el desarrollo personal y del equipo.	19. ¿Se preocupa de que cubran sus necesidades de desarrollo y las de los demás?					
	Motivador del trabajo en equipo durante las tareas encomendadas.	20. ¿Le gusta trabajar en equipo asumiendo un rol importante para el cumplimiento de los objetivos?					
Catalizador de Cambios	Apertura al cambio para alcanzar los objetivos.	21. ¿Está abierto al cambio de nuevas ideas y proyectos para alcanzar los objetivos de la organización?					
		22. ¿Percibe los cambios como una posibilidad de nuevos aprendizajes?					
		23. ¿Se considera promotor del cambio?					
	Propone acciones para facilitar los procesos de aprendizaje.	24. ¿Propone acciones con el fin de realizar mejoras a los procesos y estrategias?					
Establecimiento de vínculos	No influyen sus emociones en la toma de decisiones.	25. ¿Acepta las críticas hechas por terceras personas sin necesidad de que influya en su relación?					
	Promueve la confianza.	26. ¿Genera confianza y buena disposición para cultivar relaciones a largo plazo?					
	Empatía con el equipo de trabajo.	27. ¿Entiende los problemas de los demás con la finalidad de fortalecer los vínculos?					
28. ¿Toma la iniciativa para mejorar las relaciones personales con y entre los miembros del equipo?							
Trabajo en equipo y colaboración	Trabajo cooperativo para el logro de objetivos.	29. ¿Colabora y coopera con el equipo de trabajo para el éxito de los objetivos?					
	Clima armónico con el equipo de trabajo.	30. ¿Genera una armonía con el equipo con la finalidad de retener a sus colaboradores?					
	Actividades integradoras en el equipo.	31. ¿Fomenta y asiste a la realización de actividades de integración del equipo (cumpleaños, eventos, paseos etc.)?					
	Asertivo en la comunicación de ideas.	32. ¿Sabe expresar expectativas positivas de su equipo, valorando las ideas y experiencias de los demás?					

Matriz de Consistencia

TÍTULO: "HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO "				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
<i>¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?</i>	<i>Establecer la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.</i>	<i>Existe relación directa entre las Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.</i>	V.I. (Habilidades Sociales)	<i>Desarrollar a los demás</i>
				<i>Influencia</i>
				<i>Comunicación</i>
				<i>Resolución de Conflictos</i>
				<i>Liderazgo</i>
				<i>Catalizador de Cambios</i>
				<i>Establecimiento de Vínculos</i>
				<i>Trabajo en Equipo y Colaboración</i>
PE1	OE1		V.D. (Clima Organizacional)	<i>Autorrealización</i>
<i>¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?</i>	<i>Identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.</i>			<i>Involucramiento Laboral</i>
PE2	OE2			<i>Supervisión</i>
<i>¿Cuál es el nivel de Habilidades Sociales en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?</i>	<i>Identificar las habilidades sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.</i>			<i>Comunicación</i>
PE3	OE3			<i>Condiciones Laborales</i>
<i>¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?</i>	<i>Describir la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao</i>			



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Y/O OBSERVACIONES RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Habilidades Sociales	<i>Desarrollar a los demás</i>	Participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.	1. ¿Su jefe directo está atento a las necesidades de capacitación y provee las herramientas que requiere para desarrollar sus actividades?	X		X		X		X				
			2. ¿Su jefe directo le involucra en las decisiones o pide su opinión sobre aspectos en proyectos en los que usted está involucrado?	X		X		X		X				
		Promueve el reconocimiento y acompañamiento como método de enseñanza y seguimiento.	3. ¿Su jefe directo hace comentarios positivos sobre su desempeño profesional?	X		X		X		X				
			4. ¿Su jefe directo dedica tiempo para explicar cómo realizar los trabajos dando instrucciones detalladas y le proporciona formación o experiencias en el trabajo que sirvan para adquirir nuevas capacidades o habilidades?	X		X		X		X				
	<i>Influencia</i>	Impacto positivo dentro del área.	5. ¿Considera que usted que logra atraer el interés de los demás para generar un impacto positivo dentro de su área?	X		X		X		X				
			6. ¿Incentiva la unión de su equipo de trabajo, integrando o apoyando las ideas de los demás para guiar al mismo a la consecución de objetivos?	X		X		X		X				
		Gestiona las emociones del equipo de manera positiva.	7. ¿Ajusta sus propias respuestas para crear la mejor relación posible con todos los miembros del equipo?	X		X		X		X				
			8. ¿Maneja de manera eficaz las emociones de los demás, persuadiendo de manera positiva en las reacciones de los miembros del equipo?	X		X		X		X				
	<i>Comunicación</i>	Información clara y directa.	9. ¿Usted comunica de manera clara lo que espera de los demás, comparte información y cambios importantes?	X		X		X		X				
		Receptivo durante momentos de calma y tensión.	10. ¿Permanece receptivo tanto a las buenas como a las malas noticias?	X		X		X		X				

	Retroalimentación oportuna con el equipo de trabajo.	11. ¿Usted genera retroalimentación de doble vía para motivar a los demás y escuchar sus necesidades laborales y personales?	X		X		X		X	
	Dominio de estados emocionales.	12. ¿Controla sus estados emocionales generando un ambiente de apertura y confianza para tratar?	X		X		X		X	
Resolución de conflictos	Rol de mediador ante situaciones de conflicto.	13. ¿Sabe percibir los problemas en el momento que ocurren y ofrece las alternativas adecuadas para calmar y resolver la situación en lugar de esperar una respuesta de los demás?	X		X		X		X	
		14. ¿Anima el debate y las discusiones abiertas con la finalidad de que ambas partes salgan ganando?	X		X		X		X	
		15. ¿Sabe escuchar y entender las situaciones difíciles y las maneja con diplomacia y parcialidad?	X		X		X		X	
	Promueve el compañerismo mientras resuelve los conflictos.	16. ¿Fomenta las relaciones a largo plazo cuando resuelve los conflictos de interés dentro de los miembros del equipo?	X		X		X		X	
Liderazgo	Participación activa y propuestas innovadoras para el logro de objetivos.	17. ¿Sabe inspirar y promover la participación de su equipo de trabajo en la búsqueda de la consecución de objetivos comunes?	X		X		X		X	
		18. ¿Genera propuestas innovadoras que contribuyan al logro de los objetivos?	X		X		X		X	
	Compromiso en el desarrollo personal y del equipo.	19. ¿Se preocupa de que cubran sus necesidades de desarrollo y las de los demás?	X		X		X		X	
	Motivador del trabajo en equipo durante las tareas encomendadas.	20. ¿Le gusta trabajar en equipo asumiendo un rol importante para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		X	
Catalizador de Cambios	Apertura al cambio para alcanzar los objetivos.	21. ¿Está abierto al cambio de nuevas ideas y proyectos para alcanzar los objetivos de la organización?	X		X		X		X	
		22. ¿Percibe los cambios como una posibilidad de nuevos aprendizajes?	X		X		X		X	
		23. ¿Se considera promotor del cambio?	X		X		X		X	
	Propone acciones para facilitar los procesos de aprendizaje.	24. ¿Propone acciones con el fin de realizar mejoras a los procesos y estrategias?	X		X		X		X	
Establecimiento de Vínculos	No influyen sus emociones en la toma de decisiones.	25. ¿Acepta las críticas hechas por terceras personas sin necesidad de que influya en su relación?	X		X		X		X	
	Promueve la confianza.	26. ¿Genera confianza y buena disposición para cultivar relaciones a largo plazo?	X		X		X		X	
	Empatía con el equipo de trabajo.	27. ¿Entiende los problemas de los demás con la finalidad de fortalecer los vínculos?	X		X		X		X	

		28. ¿Toma la iniciativa para mejorar las relaciones personales con y entre los miembros del equipo?	X		X		X		X		
Trabajo en equipo y colaboración	Trabajo cooperativo para el logro de objetivos.	29. ¿Colabora y coopera con el equipo de trabajo para el éxito de los objetivos?	X		X		X		X		
	Clima armónico con el equipo de trabajo.	30. ¿Genera una armonía con el equipo con la finalidad de retener a sus colaboradores?	X		X		X		X		
	Actividades integradoras en el equipo.	31. ¿Fomenta y asiste a la realización de actividades de integración del equipo (cumpleaños, eventos, paseos etc.)?	X		X		X		X		
	Asertivo en la comunicación de ideas.	32. ¿Sabe expresar expectativas positivas de su equipo, valorando las ideas y experiencias de los demás?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Doctor en Administración de la Educación. Luis Montenegro Camacho*

Firma del experto :



Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades Sociales y Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario basado en Habilidades Sociales

3. TESISISTA:

Br: Miguel Angel Valdiviezo Torres

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de octubre de 2020

Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de octubre de 2020

Señor

Mtro. Hugo Oyola Cortez

Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Habilidades Sociales

2. Autor original:

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres

3. Objetivo:

Recoger información e identificar las habilidades sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 32 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 100 colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Habilidades Sociales.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente Habilidades Sociales	Desarrollar a los demás	Participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.	1-2
		Promueve el reconocimiento y acompañamiento como método de enseñanza y seguimiento.	3-4
	Influencia	Impacto positivo dentro del área.	5
		Logro de objetivos.	6
		Gestiona las emociones del equipo de manera positiva.	7-8
	Comunicación	Información clara y directa.	9
		Receptivo durante momentos de calma y tensión.	10
		Retroalimentación oportuna con el equipo de trabajo.	11
		Dominio de estados emocionales.	12
	Resolución de conflictos	Rol de mediador ante situaciones de conflicto.	13-14-15
		Promueve el compañerismo mientras resuelve los conflictos.	16
	Liderazgo	Participación activa y propuestas innovadoras para el logro de objetivos.	17-18
		Compromiso en el desarrollo personal y del equipo.	19
		Motivador del trabajo en equipo durante las tareas encomendadas.	20
	Catalizador de Cambios	Apertura al cambio para alcanzar los objetivos.	21-22-23
		Propone acciones para facilitar los procesos de aprendizaje.	24
	Establecimiento de vínculos	No influyen sus emociones en la toma de decisiones.	25
		Promueve la confianza.	26
		Empatía con el equipo de trabajo.	27-28
	Trabajo en equipo y colaboración	Trabajo cooperativo para el logro de objetivos.	29
Clima armónico con el equipo de trabajo.		30	
Actividades integradoras en el equipo.		31	
Asertivo en la comunicación de ideas.		32	

Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO BASADO EN HABILIDADES SOCIALES
Autor: Miguel Angel Valdiviezo Torres

Edad: _____ Sexo: _____

Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a todo el personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao. A continuación encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno de los ítems 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) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Desarrollar a los demás	Participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.	1. ¿Su jefe directo está atento a las necesidades de capacitación y provee las herramientas que requiere para desarrollar sus actividades? 2. ¿Su jefe directo le involucra en las decisiones o pide su opinión sobre aspectos en proyectos en los que usted está involucrado?					
	Promueve el reconocimiento y acompañamiento como método de enseñanza y seguimiento.	3. ¿Su jefe directo hace comentarios positivos sobre su desempeño profesional? 4. ¿Su jefe directo dedica tiempo para explicar cómo realizar los trabajos dando instrucciones detalladas y le proporciona formación o experiencias en el trabajo que sirvan para adquirir nuevas capacidades o habilidades?					
Influencia	Impacto positivo dentro del área.	5. ¿Considera que usted que logra atraer el interés de los demás para generar un impacto positivo dentro de su área?					
	Logro de objetivos.	6. ¿Incentiva la unión de su equipo de trabajo, integrando o apoyando las ideas de los demás para guiar al mismo a la consecución de objetivos?					
	Gestiona las emociones del equipo de manera positiva.	7. ¿Ajusta sus propias respuestas para crear la mejor relación posible con todos los miembros del equipo? 8. ¿Maneja de manera eficaz las emociones de los demás, persuadiendo de manera positiva en las reacciones de los miembros del equipo?					
Comunicación	Información clara y directa.	9. ¿Usted comunica de manera clara lo que espera de los demás, comparte información y cambios importantes?					
	Receptivo durante momentos de calma y tensión.	10. ¿Permanece receptivo tanto a las buenas como a las malas noticias?					
	Retroalimentación oportuna con el equipo de trabajo.	11. ¿Usted genera retroalimentación de doble vía para motivar a los demás y escuchar sus necesidades laborales y personales?					
	Dominio de estados emocionales.	12. ¿Controla sus estados emocionales generando un ambiente de apertura y confianza para tratar?					



Resolución de conflictos	Rol de mediador ante situaciones de conflicto.	13. ¿Sabe percibir los problemas en el momento que ocurren y ofrece las alternativas adecuadas para calmar y resolver la situación en lugar de esperar una respuesta de los demás?					
		14. ¿Anima el debate y las discusiones abiertas con la finalidad de que ambas partes salgan ganando?					
		15. ¿Sabe escuchar y entender las situaciones difíciles y las maneja con diplomacia y parcialidad?					
	Promueve el compañerismo mientras resuelve los conflictos.	16. ¿Fomenta las relaciones a largo plazo cuándo resuelve los conflictos de interés dentro de los miembros del equipo?					
Liderazgo	Participación activa y propuestas innovadoras para el logro de objetivos.	17. ¿Sabe inspirar y promover la participación de su equipo de trabajo en la búsqueda de la consecución de objetivos comunes?					
		18. ¿Genera propuestas innovadoras que contribuyan al logro de los objetivos?					
	Compromiso en el desarrollo personal y del equipo.	19. ¿Se preocupa de que cubran sus necesidades de desarrollo y las de los demás?					
	Motivador del trabajo en equipo durante las tareas encomendadas.	20. ¿Le gusta trabajar en equipo asumiendo un rol importante para el cumplimiento de los objetivos?					
Catalizador de Cambios	Apertura al cambio para alcanzar los objetivos.	21. ¿Está abierto al cambio de nuevas ideas y proyectos para alcanzar los objetivos de la organización?					
		22. ¿Percibe los cambios como una posibilidad de nuevos aprendizajes?					
		23. ¿Se considera promotor del cambio?					
	Propone acciones para facilitar los procesos de aprendizaje.	24. ¿Propone acciones con el fin de realizar mejoras a los procesos y estrategias?					
Establecimiento de vínculos	No influyen sus emociones en la toma de decisiones.	25. ¿Acepta las críticas hechas por terceras personas sin necesidad de que influya en su relación?					
	Promueve la confianza.	26. ¿Genera confianza y buena disposición para cultivar relaciones a largo plazo?					
	Empatía con el equipo de trabajo.	27. ¿Entiende los problemas de los demás con la finalidad de fortalecer los vínculos?					
		28. ¿Toma la iniciativa para mejorar las relaciones personales con y entre los miembros del equipo?					
Trabajo en equipo y colaboración	Trabajo cooperativo para el logro de objetivos.	29. ¿Colabora y coopera con el equipo de trabajo para el éxito de los objetivos?					
	Clima armónico con el equipo de trabajo.	30. ¿Genera una armonía con el equipo con la finalidad de retener a sus colaboradores?					
	Actividades integradoras en el equipo.	31. ¿Fomenta y asiste a la realización de actividades de integración del equipo (cumpleaños, eventos, paseos etc.)?					
	Asertivo en la comunicación de ideas.	32. ¿Sabe expresar expectativas positivas de su equipo, valorando las ideas y experiencias de los demás?					

Matriz de Consistencia

TÍTULO: "HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO "				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
<i>¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?</i>	<i>Establecer la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.</i>	<i>Existe relación directa entre las Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.</i>	V.I. (Habilidades Sociales)	<i>Desarrollar a los demás</i>
				<i>Influencia</i>
				<i>Comunicación</i>
				<i>Resolución de Conflictos</i>
				<i>Liderazgo</i>
				<i>Catalizador de Cambios</i>
				<i>Establecimiento de Vínculos</i>
				<i>Trabajo en Equipo y Colaboración</i>
PE1	OE1		V.D. (Clima Organizacional)	<i>Autorrealización</i>
<i>¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?</i>	<i>Identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.</i>			<i>Involucramiento Laboral</i>
PE2	OE2			<i>Supervisión</i>
<i>¿Cuál es el nivel de Habilidades Sociales en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?</i>	<i>Identificar las habilidades sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.</i>			<i>Comunicación</i>
PE3	OE3			<i>Condiciones Laborales</i>
<i>¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?</i>	<i>Describir la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao</i>			



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Habilidades Sociales	<i>Desarrollar a los demás</i>	Participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.	1. ¿Su jefe directo está atento a las necesidades de capacitación y provee las herramientas que requiere para desarrollar sus actividades?	X		X		X		X		
			2. ¿Su jefe directo le involucra en las decisiones o pide su opinión sobre aspectos en proyectos en los que usted está involucrado?	X		X		X		X		
		Promueve el reconocimiento y acompañamiento como método de enseñanza y seguimiento.	3. ¿Su jefe directo hace comentarios positivos sobre su desempeño profesional?	X		X		X		X		
			4. ¿Su jefe directo dedica tiempo para explicar cómo realizar los trabajos dando instrucciones detalladas y le proporciona formación o experiencias en el trabajo que sirvan para adquirir nuevas capacidades o habilidades?	X		X		X		X		
	<i>Influencia</i>	Impacto positivo dentro del área.	5. ¿Considera que usted que logra atraer el interés de los demás para generar un impacto positivo dentro de su área?	X		X		X		X		
			6. ¿Incentiva la unión de su equipo de trabajo, integrando o apoyando las ideas de los demás para guiar al mismo a la consecución de objetivos?	X		X		X		X		
		Gestiona las emociones del equipo de manera positiva.	7. ¿Ajusta sus propias respuestas para crear la mejor relación posible con todos los miembros del equipo?	X		X		X		X		
	8. ¿Maneja de manera eficaz las emociones de los demás, persuadiendo de manera positiva en las reacciones de los miembros del equipo?		X		X		X		X			
	<i>Comunicación</i>	Información clara y directa.	9. ¿Usted comunica de manera clara lo que espera de los demás, comparte información y cambios importantes?	X		X		X		X		
		Receptivo durante momentos de calma y tensión.	10. ¿Permanece receptivo tanto a las buenas como a las malas noticias?	X		X		X		X		

Resolución de conflictos	Retroalimentación oportuna con el equipo de trabajo.	11. ¿Usted genera retroalimentación de doble vía para motivar a los demás y escuchar sus necesidades laborales y personales?	X	X	X	X		
	Dominio de estados emocionales.	12. ¿Controla sus estados emocionales generando un ambiente de apertura y confianza para tratar?	X	X	X	X		
	Rol de mediador ante situaciones de conflicto.	13. ¿Sabe percibir los problemas en el momento que ocurren y ofrece las alternativas adecuadas para calmar y resolver la situación en lugar de esperar una respuesta de los demás?	X	X	X	X		
		14. ¿Anima el debate y las discusiones abiertas con la finalidad de que ambas partes salgan ganando?	X	X	X	X		
		15. ¿Sabe escuchar y entender las situaciones difíciles y las maneja con diplomacia y parcialidad?	X	X	X	X		
Promueve el compañerismo mientras resuelve los conflictos.	16. ¿Fomenta las relaciones a largo plazo cuándo resuelve los conflictos de interés dentro de los miembros del equipo?	X	X	X	X			
Liderazgo	Participación activa y propuestas innovadoras para el logro de objetivos.	17. ¿Sabe inspirar y promover la participación de su equipo de trabajo en la búsqueda de la consecución de objetivos comunes?	X	X	X	X		
		18. ¿Genera propuestas innovadoras que contribuyan al logro de los objetivos?	X	X	X	X		
	Compromiso en el desarrollo personal y del equipo.	19. ¿Se preocupa de que cubran sus necesidades de desarrollo y las de los demás?	X	X	X	X		
	Motivador del trabajo en equipo durante las tareas encomendadas.	20. ¿Le gusta trabajar en equipo asumiendo un rol importante para el cumplimiento de los objetivos?	X	X	X	X		
Catalizador de Cambios	Apertura al cambio para alcanzar los objetivos.	21. ¿Está abierto al cambio de nuevas ideas y proyectos para alcanzar los objetivos de la organización?	X	X	X	X		
		22. ¿Percibe los cambios como una posibilidad de nuevos aprendizajes?	X	X	X	X		
		23. ¿Se considera promotor del cambio?	X	X	X	X		
	Propone acciones para facilitar los procesos de aprendizaje.	24. ¿Propone acciones con el fin de realizar mejoras a los procesos y estrategias?	X	X	X	X		
Establecimiento de vínculos	No influyen sus emociones en la toma de decisiones.	25. ¿Acepta las críticas hechas por terceras personas sin necesidad de que influya en su relación?	X	X	X	X		
	Promueve la confianza.	26. ¿Genera confianza y buena disposición para cultivar relaciones a largo plazo?	X	X	X	X		
	Empatía con el equipo de trabajo.	27. ¿Entiende los problemas de los demás con la finalidad de fortalecer los vínculos?	X	X	X	X		

		28. ¿Toma la iniciativa para mejorar las relaciones personales con y entre los miembros del equipo?	X		X		X		X		
Trabajo en equipo y colaboración	Trabajo cooperativo para el logro de objetivos.	29. ¿Colabora y coopera con el equipo de trabajo para el éxito de los objetivos?	X		X		X		X		
	Clima armónico con el equipo de trabajo.	30. ¿Genera una armonía con el equipo con la finalidad de retener a sus colaboradores?	X		X		X		X		
	Actividades integradoras en el equipo.	31. ¿Fomenta y asiste a la realización de actividades de integración del equipo (cumpleaños, eventos, paseos etc.)?	X		X		X		X		
	Asertivo en la comunicación de ideas.	32. ¿Sabe expresar expectativas positivas de su equipo, valorando las ideas y experiencias de los demás?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mtro. Gestión Pública – Hugo Milton Oyola Cortez

Firma del experto :




Hugo Milton Oyola Cortez
ABOGADO
ICAL N° 6848
 Mgtr. Hugo Milton Oyola Cortez
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades Sociales y Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario basado en Habilidades Sociales

3. TESISISTA:

Br: Miguel Angel Valdiviezo Torres

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 09 de octubre de 2020



Hugo Milton Oyola Cortez
ABOGADO
ICAL N° 5648
Mgtr. Hugo Milton Oyola Cortez
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 15 de octubre de 2020

Señora
Mg. Tania Yasely Mendoza Banda
Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Habilidades Sociales

2. Autor original:

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres

3. Objetivo:

Recoger información e identificar las habilidades sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 32 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 100 colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Habilidades Sociales.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente Habilidades Sociales	Desarrollar a los demás	Participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.	1-2
		Promueve el reconocimiento y acompañamiento como método de enseñanza y seguimiento.	3-4
	Influencia	Impacto positivo dentro del área.	5
		Logro de objetivos.	6
		Gestiona las emociones del equipo de manera positiva.	7-8
	Comunicación	Información clara y directa.	9
		Receptivo durante momentos de calma y tensión.	10
		Retroalimentación oportuna con el equipo de trabajo.	11
		Dominio de estados emocionales.	12
	Resolución de conflictos	Rol de mediador ante situaciones de conflicto.	13-14-15
		Promueve el compañerismo mientras resuelve los conflictos.	16
	Liderazgo	Participación activa y propuestas innovadoras para el logro de objetivos.	17-18
		Compromiso en el desarrollo personal y del equipo.	19
		Motivador del trabajo en equipo durante las tareas encomendadas.	20
	Catalizador de Cambios	Apertura al cambio para alcanzar los objetivos.	21-22-23
		Propone acciones para facilitar los procesos de aprendizaje.	24
	Establecimiento de vínculos	No influyen sus emociones en la toma de decisiones.	25
		Promueve la confianza.	26
Empatía con el equipo de trabajo.		27-28	
Trabajo en equipo y colaboración	Trabajo cooperativo para el logro de objetivos.	29	
	Clima armónico con el equipo de trabajo.	30	
	Actividades integradoras en el equipo.	31	
	Asertivo en la comunicación de ideas.	32	



Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO BASADO EN HABILIDADES SOCIALES

Autor: Miguel Angel Valdiviezo Torres

Edad: _____ Sexo: _____

Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a todo el personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao. A continuación encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno de los ítems 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) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Desarrollar a los demás	Participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.	1. ¿Su jefe directo está atento a las necesidades de capacitación y provee las herramientas que requiere para desarrollar sus actividades?					
		2. ¿Su jefe directo le involucra en las decisiones o pide su opinión sobre aspectos en proyectos en los que usted está involucrado?					
	Promueve el reconocimiento y acompañamiento como método de enseñanza y seguimiento.	3. ¿Su jefe directo hace comentarios positivos sobre su desempeño profesional?					
		4. ¿Su jefe directo dedica tiempo para explicar cómo realizar los trabajos dando instrucciones detalladas y le proporciona formación o experiencias en el trabajo que sirvan para adquirir nuevas capacidades o habilidades?					
Influencia	Impacto positivo dentro del área.	5. ¿Considera que usted que logra atraer el interés de los demás para generar un impacto positivo dentro de su área?					
	Logro de objetivos.	6. ¿Incentiva la unión de su equipo de trabajo, integrando o apoyando las ideas de los demás para guiar al mismo a la consecución de objetivos?					
	Gestiona las emociones del equipo de manera positiva.	7. ¿Ajusta sus propias respuestas para crear la mejor relación posible con todos los miembros del equipo?					
		8. ¿Maneja de manera eficaz las emociones de los demás, persuadiendo de manera positiva en las reacciones de los miembros del equipo?					
Comunicación	Información clara y directa.	9. ¿Usted comunica de manera clara lo que espera de los demás, comparte información y cambios importantes?					
	Receptivo durante momentos de calma y tensión.	10. ¿Permanece receptivo tanto a las buenas como a las malas noticias?					
	Retroalimentación oportuna con el equipo de trabajo.	11. ¿Usted genera retroalimentación de doble vía para motivar a los demás y escuchar sus necesidades laborales y personales?					
	Dominio de estados emocionales.	12. ¿Controla sus estados emocionales generando un ambiente de apertura y confianza para tratar?					



Resolución de conflictos	Rol de mediador ante situaciones de conflicto.	13. ¿Sabe percibir los problemas en el momento que ocurren y ofrece las alternativas adecuadas para calmar y resolver la situación en lugar de esperar una respuesta de los demás?						
		14. ¿Anima el debate y las discusiones abiertas con la finalidad de que ambas partes salgan ganando?						
		15. ¿Sabe escuchar y entender las situaciones difíciles y las maneja con diplomacia y parcialidad?						
	Promueve el compañerismo mientras resuelve los conflictos.	16. ¿Fomenta las relaciones a largo plazo cuando resuelve los conflictos de interés dentro de los miembros del equipo?						
Liderazgo	Participación activa y propuestas innovadoras para el logro de objetivos.	17. ¿Sabe inspirar y promover la participación de su equipo de trabajo en la búsqueda de la consecución de objetivos comunes?						
		18. ¿Genera propuestas innovadoras que contribuyan al logro de los objetivos?						
	Compromiso en el desarrollo personal y del equipo.	19. ¿Se preocupa de que cubran sus necesidades de desarrollo y las de los demás?						
	Motivador del trabajo en equipo durante las tareas encomendadas.	20. ¿Le gusta trabajar en equipo asumiendo un rol importante para el cumplimiento de los objetivos?						
Catalizador de Cambios	Apertura al cambio para alcanzar los objetivos.	21. ¿Está abierto al cambio de nuevas ideas y proyectos para alcanzar los objetivos de la organización?						
		22. ¿Percibe los cambios como una posibilidad de nuevos aprendizajes?						
		23. ¿Se considera promotor del cambio?						
	Propone acciones para facilitar los procesos de aprendizaje.	24. ¿Propone acciones con el fin de realizar mejoras a los procesos y estrategias?						
Establecimiento de vínculos	No influyen sus emociones en la toma de decisiones.	25. ¿Acepta las críticas hechas por terceras personas sin necesidad de que influya en su relación?						
	Promueve la confianza.	26. ¿Genera confianza y buena disposición para cultivar relaciones a largo plazo?						
	Empatía con el equipo de trabajo.	27. ¿Entiende los problemas de los demás con la finalidad de fortalecer los vínculos?						
28. ¿Toma la iniciativa para mejorar las relaciones personales con y entre los miembros del equipo?								
Trabajo en equipo y colaboración	Trabajo cooperativo para el logro de objetivos.	29. ¿Colabora y coopera con el equipo de trabajo para el éxito de los objetivos?						
	Clima armónico con el equipo de trabajo.	30. ¿Genera una armonía con el equipo con la finalidad de retener a sus colaboradores?						
	Actividades integradoras en el equipo.	31. ¿Fomenta y asiste a la realización de actividades de integración del equipo (cumpleaños, eventos, paseos etc.)?						
	Asertivo en la comunicación de ideas.	32. ¿Sabe expresar expectativas positivas de su equipo, valorando las ideas y experiencias de los demás?						

Matriz de Consistencia

TÍTULO: "HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO "				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?	Establecer la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.	Existe relación directa entre las Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.	V.I. (Habilidades Sociales)	Desarrollar a los demás
				Influencia
				Comunicación
				Resolución de Conflictos
				Liderazgo
				Catalizador de Cambios
				Establecimiento de Vínculos
				Trabajo en Equipo y Colaboración
PE1	OE1		V.D. (Clima Organizacional)	Autorrealización
¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?	Identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.			Involucramiento Laboral
PE2	OE2			Supervisión
¿Cuál es el nivel de Habilidades Sociales en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?	Identificar las habilidades sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.			Comunicación
PE3	OE3			Condiciones Laborales
¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?	Describir la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao			



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO.


VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Y/O OBSERVACIONES RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Habilidades Sociales	Desarrollar a los demás	Participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones.	1. ¿Su jefe directo está atento a las necesidades de capacitación y provee las herramientas que requiere para desarrollar sus actividades?	X		X		X		X			
			2. ¿Su jefe directo le involucra en las decisiones o pide su opinión sobre aspectos en proyectos en los que usted está involucrado?	X		X		X		X			
		Promueve el reconocimiento y acompañamiento como método de enseñanza y seguimiento.	3. ¿Su jefe directo hace comentarios positivos sobre su desempeño profesional?	X		X		X		X			
			4. ¿Su jefe directo dedica tiempo para explicar cómo realizar los trabajos dando instrucciones detalladas y le proporciona formación o experiencias en el trabajo que sirvan para adquirir nuevas capacidades o habilidades?	X		X		X		X			
	Influencia	Impacto positivo dentro del área.	5. ¿Considera que usted que logra atraer el interés de los demás para generar un impacto positivo dentro de su área?	X		X		X		X			
		Logro de objetivos.	6. ¿Incentiva la unión de su equipo de trabajo, integrando o apoyando las ideas de los demás para guiar al mismo a la consecución de objetivos?	X		X		X		X			
			7. ¿Ajusta sus propias respuestas para crear la mejor relación posible con todos los miembros del equipo?	X		X		X		X			
	Comunicación	Gestiona las emociones del equipo de manera positiva.	8. ¿Maneja de manera eficaz las emociones de los demás, persuadiendo de manera positiva en las reacciones de los miembros del equipo?	X		X		X		X			
			9. ¿Usted comunica de manera clara lo que espera de los demás, comparte información y cambios importantes?	X		X		X		X			
		Receptivo durante momentos de calma y tensión.	10. ¿Permanece receptivo tanto a las buenas como a las malas noticias?	X		X		X		X			

	Retroalimentación oportuna con el equipo de trabajo.	11. ¿Usted genera retroalimentación de doble vía para motivar a los demás y escuchar sus necesidades laborales y personales?	X		X		X		X	
	Domínio de estados emocionales.	12. ¿Controla sus estados emocionales generando un ambiente de apertura y confianza para tratar?	X		X		X		X	
Resolución de conflictos	Rol de mediador ante situaciones de conflicto.	13. ¿Sabe percibir los problemas en el momento que ocurren y ofrece las alternativas adecuadas para calmar y resolver la situación en lugar de esperar una respuesta de los demás?	X		X		X		X	
		14. ¿Anima el debate y las discusiones abiertas con la finalidad de que ambas partes salgan ganando?	X		X		X		X	
		15. ¿Sabe escuchar y entender las situaciones difíciles y las maneja con diplomacia y parcialidad?	X		X		X		X	
	Promueve el compañerismo mientras resuelve los conflictos.	16. ¿Fomenta las relaciones a largo plazo cuándo resuelve los conflictos de interés dentro de los miembros del equipo?	X		X		X		X	
Liderazgo	Participación activa y propuestas innovadoras para el logro de objetivos.	17. ¿Sabe inspirar y promover la participación de su equipo de trabajo en la búsqueda de la consecución de objetivos comunes?	X		X		X		X	
		18. ¿Genera propuestas innovadoras que contribuyan al logro de los objetivos?	X		X		X		X	
	Compromiso en el desarrollo personal y del equipo.	19. ¿Se preocupa de que cubran sus necesidades de desarrollo y las de los demás?	X		X		X		X	
	Motivador del trabajo en equipo durante las tareas encomendadas.	20. ¿Le gusta trabajar en equipo asumiendo un rol importante para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		X	
Catalizador de Cambios	Apertura al cambio para alcanzar los objetivos.	21. ¿Está abierto al cambio de nuevas ideas y proyectos para alcanzar los objetivos de la organización?	X		X		X		X	
		22. ¿Percibe los cambios como una posibilidad de nuevos aprendizajes?	X		X		X		X	
		23. ¿Se considera promotor del cambio?	X		X		X		X	
	Propone acciones para facilitar los procesos de aprendizaje.	24. ¿Propone acciones con el fin de realizar mejoras a los procesos y estrategias?	X		X		X		X	
Establecimiento de vínculos	No influyen sus emociones en la toma de decisiones.	25. ¿Acepta las críticas hechas por terceras personas sin necesidad de que influya en su relación?	X		X		X		X	
	Promueve la confianza.	26. ¿Genera confianza y buena disposición para cultivar relaciones a largo plazo?	X		X		X		X	
	Empatía con el equipo de trabajo.	27. ¿Entiende los problemas de los demás con la finalidad de fortalecer los vínculos?	X		X		X		X	

Trabajo en equipo y colaboración		28. ¿Toma la iniciativa para mejorar las relaciones personales con y entre los miembros del equipo?	X		X		X		X		
	Trabajo cooperativo para el logro de objetivos.	29. ¿Colabora y coopera con el equipo de trabajo para el éxito de los objetivos?	X		X		X		X		
	Clima armónico con el equipo de trabajo.	30. ¿Genera una armonía con el equipo con la finalidad de retener a sus colaboradores?	X		X		X		X		
	Actividades integradoras en el equipo.	31. ¿Fomenta y asiste a la realización de actividades de integración del equipo (cumpleaños, eventos, paseos etc.)?	X		X		X		X		
	Asertivo en la comunicación de ideas.	32. ¿Sabe expresar expectativas positivas de su equipo, valorando las ideas y experiencias de los demás?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Tania Yasely Mendoza Banda

Firma del experto :



MBA. Tania Yasely Mendoza Banda

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades Sociales y Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario basado en Habilidades Sociales

3. TESISTA:

Br: Miguel Angel Valdiviezo Torres

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de octubre de 2020

MBA. Tania Yasely Mendoza.Banda
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de octubre de 2020

Señor
Dr. Luis Montenegro Camacho
Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Clima Organizacional

2. Autor original:

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres

3. Objetivo:

Recoger información e identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 100 colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Clima Organizacional.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Dependiente Clima Organizacional	Autorrealización	<i>Desarrollo personal y profesional.</i>	1-2
		<i>Oportunidades de progresar en la Institución.</i>	3-4
	Involucramiento Laboral	<i>Valores organizacionales.</i>	5-6
		<i>Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.</i>	7-8
	Supervisión	<i>Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.</i>	9-10
		<i>La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.</i>	11-12
	Comunicación	<i>Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.</i>	13-14
		<i>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</i>	15-16
	Condiciones Laborales	<i>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</i>	17-18-19-20

Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO BASADO EN CLIMA ORGANIZACIONAL
Autor: Miguel Angel Valdiviezo Torres

Edad: _____ Sexo: _____

Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a todo el personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao. A continuación encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno de los ítems 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) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Autorrealización	<i>Desarrollo personal y profesional.</i>	¿El gerente se interesa por la superación de sus colaboradores?					
		¿Las actividades en la que se trabajan permiten formarse y desarrollarse?					
	<i>Oportunidades de progresar en la Institución.</i>	¿Existen oportunidades de prosperar en la institución?					
		¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?					
Involucramiento Laboral	<i>Valores organizacionales.</i>	¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?					
		¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?					
	<i>Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.</i>	¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?					
		¿La ejecución de las actividades laborales es una tarea confortable?					
Supervisión	<i>Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.</i>	¿El jefe brinda soporte para sobrelidar de los obstáculos que se presentan?					
		¿Se recibe la formación necesaria para cumplir el trabajo?					
	<i>La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.</i>	¿La evaluación que se hace del trabajo, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?					
Comunicación	<i>Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.</i>	¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar el trabajo?					
		¿En mi centro de trabajo, la información fluye correctamente?					
	<i>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</i>	¿Existen suficientes canales de comunicación?					
		¿La entidad impulsa y promueve la comunicación interna?					

Condiciones Laborales	<i>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</i>	¿Los colaboradores trabajan cooperativamente?					
		¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?					
		¿Se dispone de material tecnológico que facilite el trabajo?					
		¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda?					

Matriz de Consistencia

TÍTULO: "HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO "				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
<i>¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?</i>	<i>Establecer la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.</i>	<i>Existe relación directa entre las Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.</i>	V.I. (Habilidades Sociales)	<i>Desarrollar a los demás</i>
				<i>Influencia</i>
				<i>Comunicación</i>
				<i>Resolución de Conflictos</i>
				<i>Liderazgo</i>
				<i>Catalizador de Cambios</i>
				<i>Establecimiento de Vínculos</i>
				<i>Trabajo en Equipo y Colaboración</i>
PE1	OE1		V.D. (Clima Organizacional)	<i>Autorrealización</i>
<i>¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?</i>	<i>Identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.</i>			<i>Involucramiento Laboral</i>
PE2	OE2			<i>Supervisión</i>
<i>¿Cuál es el nivel de Habilidades Sociales en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?</i>	<i>Identificar las habilidades sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.</i>			<i>Comunicación</i>
PE3	OE3			<i>Condiciones Laborales</i>
<i>¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?</i>	<i>Describir la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao</i>			

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Y/O OBSERVACIONES RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organizacional	Autorealización	Desarrollo personal y profesional.	¿El gerente se interesa por la superación de sus colaboradores?	X		X		X		X		
			¿Las actividades en la que se trabajan permiten formarse y desarrollarse?	X		X		X		X		
		Oportunidades de progresar en la Institución.	¿Existen oportunidades de prosperar en la institución?	X		X		X		X		
			¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?	X		X		X		X		
	Involucramiento Laboral	Valores organizacionales.	¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?	X		X		X		X		
			¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?	X		X		X		X		
		Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.	¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?	X		X		X		X		
			¿La ejecución de las actividades laborales es una tarea confortante?	X		X		X		X		
	Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	¿El jefe brinda soporte para sobrepasar de los obstáculos que se presentan?	X		X		X		X		
			¿Se recibe la formación necesaria para cumplir el trabajo?	X		X		X		X		
		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.	¿La evaluación que se hace del trabajo, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?	X		X		X		X		
			¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	X		X		X		X		
	Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.	¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar el trabajo?	X		X		X		X		
			¿En mi centro de trabajo, la información fluye correctamente?	X		X		X		X		

Condiciones Laborales	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	¿Existen suficientes canales de comunicación?	X		X		X		X	
		¿La entidad impulsa y promueve la comunicación interna?	X		X		X		X	
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	¿Los colaboradores trabajan cooperativamente?	X		X		X		X	
		¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?	X		X		X		X	
		¿Se dispone de material tecnológico que facilite el trabajo?	X		X		X		X	
		¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Doctor en Administración de la Educación. Luis Montenegro Camacho

Firma del experto:



Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades Sociales y Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario basado en Clima Organizacional

3. TESISTA:

Br: Miguel Angel Valdiviezo Torres

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de octubre de 2020

Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de octubre de 2020

Señor

Mtro. Hugo Oyola Cortez

Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Clima Organizacional

2. Autor original:

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres

3. Objetivo:

Recoger información e identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 100 colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Clima Organizacional.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Dependiente Clima Organizacional	Autorrealización	<i>Desarrollo personal y profesional.</i>	1-2
		<i>Oportunidades de progresar en la Institución.</i>	3-4
	Involucramiento Laboral	<i>Valores organizacionales.</i>	5-6
		<i>Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.</i>	7-8
	Supervisión	<i>Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.</i>	9-10
		<i>La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.</i>	11-12
	Comunicación	<i>Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.</i>	13-14
		<i>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</i>	15-16
	Condiciones Laborales	<i>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</i>	17-18-19-20



Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO BASADO EN CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor: Miguel Angel Valdiviezo Torres

Edad: _____ Sexo: _____

Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a todo el personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao. A continuación encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno de los ítems 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) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Autorrealización	<i>Desarrollo personal y profesional.</i>	¿El gerente se interesa por la superación de sus colaboradores?					
		¿Las actividades en la que se trabajan permiten formarse y desarrollarse?					
	<i>Oportunidades de progresar en la Institución.</i>	¿Existen oportunidades de prosperar en la institución?					
		¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?					
Involucramiento Laboral	<i>Valores organizacionales.</i>	¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?					
		¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?					
	<i>Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.</i>	¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?					
Supervisión	<i>Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.</i>	¿El jefe brinda soporte para sobrellevar de los obstáculos que se presentan?					
		¿Se recibe la formación necesaria para cumplir el trabajo?					
	<i>La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.</i>	¿La evaluación que se hace del trabajo, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?					
		¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
Comunicación	<i>Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.</i>	¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar el trabajo?					
		¿En mi centro de trabajo, la información fluye correctamente?					
	<i>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</i>	¿Existen suficientes canales de comunicación?					
		¿La entidad impulsa y promueve la comunicación interna?					

Condiciones Laborales	<i>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</i>	¿Los colaboradores trabajan cooperativamente?					
		¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?					
		¿Se dispone de material tecnológico que facilite el trabajo?					
		¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda?					

Matriz de Consistencia

TÍTULO: "HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO "				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?	Establecer la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.	Existe relación directa entre las Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.	V.I. (Habilidades Sociales)	Desarrollar a los demás
				Influencia
				Comunicación
				Resolución de Conflictos
				Liderazgo
				Catalizador de Cambios
				Establecimiento de Vínculos
				Trabajo en Equipo y Colaboración
PE1	OE1		V.D. (Clima Organizacional)	Autorrealización
¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?	Identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.			Involucramiento Laboral
PE2	OE2			Supervisión
¿Cuál es el nivel de Habilidades Sociales en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?	Identificar las habilidades sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.			Comunicación
PE3	OE3			Condiciones Laborales
¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?	Describir la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao			

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional.	¿El gerente se interesa por la superación de sus colaboradores?	X		X		X		X		
			¿Las actividades en la que se trabajan permiten formarse y desarrollarse?	X		X		X		X		
		Oportunidades de progresar en la Institución.	¿Existen oportunidades de prosperar en la institución?	X		X		X		X		
			¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?	X		X		X		X		
	Involucramiento Laboral	Valores organizacionales.	¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?	X		X		X		X		
			¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?	X		X		X		X		
		Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.	¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?	X		X		X		X		
			¿La ejecución de las actividades laborales es una tarea confortante?	X		X		X		X		
	Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	¿El jefe brinda soporte para sobrepasar de los obstáculos que se presentan?	X		X		X		X		
			¿Se recibe la formación necesaria para cumplir el trabajo?	X		X		X		X		
		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.	¿La evaluación que se hace del trabajo, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?	X		X		X		X		
			¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	X		X		X		X		
	Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.	¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar el trabajo?	X		X		X		X		
			¿En mi centro de trabajo, la información fluye correctamente?	X		X		X		X		

	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	¿Existen suficientes canales de comunicación?	X	X	X	X		
		¿La entidad impulsa y promueve la comunicación interna?	X	X	X	X		
Condiciones Laborales	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	¿Los colaboradores trabajan cooperativamente?	X	X	X	X		
		¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?	X	X	X	X		
		¿Se dispone de material tecnológico que facilite el trabajo?	X	X	X	X		
		¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda?	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: Mtro. Gestión Pública – Hugo Milton Oyola Cortez

Firma del experto :




Hugo Milton Oyola Cortez
ABOGADO
ICAJL N° 5848
 Mgtr. Hugo Milton Oyola Cortez
EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades Sociales y Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario basado en Clima Organizacional

3. TESISISTA:

Br: Miguel Angel Valdiviezo Torres

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de octubre de 2020



Mgtr. Hugo Milton Oyola Cortez
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 15 de octubre de 2020

Señora

Mg. Tania Yasely Mendoza Banda

Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Clima Organizacional

2. Autor original:

Br. Miguel Angel Valdiviezo Torres

3. Objetivo:

Recoger información e identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 100 colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Cuestionario basado en Clima Organizacional.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Dependiente Clima Organizacional	Autorrealización	<i>Desarrollo personal y profesional.</i>	1-2
		<i>Oportunidades de progresar en la Institución.</i>	3-4
	Involucramiento Laboral	<i>Valores organizacionales.</i>	5-6
		<i>Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.</i>	7-8
	Supervisión	<i>Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.</i>	9-10
		<i>La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.</i>	11-12
	Comunicación	<i>Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.</i>	13-14
		<i>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</i>	15-16
	Condiciones Laborales	<i>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</i>	17-18-19-20

Instrumento de recolección de datos
QUESTIONARIO BASADO EN CLIMA ORGANIZACIONAL
Autor: Miguel Angel Valdiviezo Torres

Edad: _____ Sexo: _____

Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a todo el personal administrativo de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao. A continuación encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno de los ítems 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) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Autorrealización	<i>Desarrollo personal y profesional.</i>	¿El gerente se interesa por la superación de sus colaboradores?					
		¿Las actividades en la que se trabajan permiten formarse y desarrollarse?					
	<i>Oportunidades de progresar en la Institución.</i>	¿Existen oportunidades de prosperar en la institución?					
		¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?					
Involucramiento Laboral	<i>Valores organizacionales.</i>	¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?					
		¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?					
	<i>Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.</i>	¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?					
		¿La ejecución de las actividades laborales es una tarea confortante?					
Supervisión	<i>Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.</i>	¿El jefe brinda soporte para sobrepasar de los obstáculos que se presentan?					
		¿Se recibe la formación necesaria para cumplir el trabajo?					
	<i>La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.</i>	¿La evaluación que se hace del trabajo, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?					
		¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
Comunicación	<i>Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.</i>	¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar el trabajo?					
		¿En mi centro de trabajo, la información fluye correctamente?					
	<i>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</i>	¿Existen suficientes canales de comunicación?					
		¿La entidad impulsa y promueve la comunicación interna?					



Condiciones Laborales	<i>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</i>	¿Los colaboradores trabajan cooperativamente?					
		¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?					
		¿Se dispone de material tecnológico que facilite el trabajo?					
		¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda?					

Anexo 3: Matriz de Consistencia

TÍTULO: "HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO "				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?	Establecer la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.	Existe relación directa entre las Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020.	V.I. (Habilidades Sociales)	Desarrollar a los demás
				Influencia
				Comunicación
				Resolución de Conflictos
				Liderazgo
				Catalizador de Cambios
				Establecimiento de Vínculos
				Trabajo en Equipo y Colaboración
PE1	OE1		V.D. (Clima Organizacional)	Autorrealización
¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?	Identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.			Involucramiento Laboral
PE2	OE2			Supervisión
¿Cuál es el nivel de Habilidades Sociales en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao?	Identificar las habilidades sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.			Comunicación
PE3	OE3			Condiciones Laborales
¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?	Describir la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao			



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

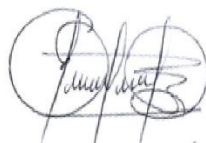
TÍTULO DE LA TESIS: HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional.	¿El gerente se interesa por la superación de sus colaboradores?	x		x		x		x		
			¿Las actividades en la que se trabajan permiten formarse y desarrollarse?	x		x		x		x		
		Oportunidades de progresar en la Institución.	¿Existen oportunidades de prosperar en la institución?	x		x		x		x		
			¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?	x		x		x		x		
	Involucramiento Laboral	Valores organizacionales.	¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?	x		x		x		x		
			¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?	x		x		x		x		
		Compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.	¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?	x		x		x		x		
			¿La ejecución de las actividades laborales es una tarea confortante?	x		x		x		x		
	Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	¿El jefe brinda soporte para sobrepasar de los obstáculos que se presentan?	x		x		x		x		
			¿Se recibe la formación necesaria para cumplir el trabajo?	x		x		x		x		
		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.	¿La evaluación que se hace del trabajo, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?	x		x		x		x		
	¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?		x		x		x		x			
	Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información necesaria para cumplir el trabajo.	¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar el trabajo?	x		x		x		x		
			¿En mi centro de trabajo, la información fluye correctamente?	x		x		x		x		

Condiciones Laborales	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	¿Existen suficientes canales de comunicación?	x		x		x		x	
		¿La entidad impulsa y promueve la comunicación interna?	x		x		x		x	
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	¿Los colaboradores trabajan cooperativamente?	x		x		x		x	
		¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?	x		x		x		x	
		¿Se dispone de material tecnológico que facilite el trabajo?	x		x		x		x	
		¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda?	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: MBA. Tania Yasely Mendoza Banda

Firma del experto :



MBA. Tania Yasely Mendoza Banda

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Habilidades Sociales y Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario basado en Clima Organizacional

3. TESISISTA:

Br: Miguel Angel Valdiviezo Torres

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de octubre de 2020

MBA. Tania Yasely Mendoza Banda
EXPERTO

Anexo 4. Resultados de fiabilidad del instrumento

Análisis de la Confiabilidad del cuestionario de Habilidades Sociales

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

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento **Cuestionario para identificar el nivel de Habilidades Sociales de los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020**, fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 < r \leq 1$, “El instrumento se puede considerar confiable”.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó la prueba piloto a 19 trabajadores de una entidad, aplicando a los resultados el coeficiente de Alpha de Cronbach.

ANÁLISIS DEL ALFA DE CRONBACH

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

Estadísticos de Confiabilidad de Habilidades Sociales.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,973	0,974	32

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar la confiabilidad del instrumento ha obtenido un Coeficiente Alpha de

Cronbach de 0,973 y de 0,974 si se estandarizan los resultados, valor que denota un nivel de confiabilidad aceptable.

Análisis de indicadores.

Con la intención de analizar más a detalle lo hallado por el estadístico anterior se elaboraron otros indicadores de confiabilidad para el instrumento.

Estadísticos de los Ítems sobre habilidades sociales.

Ítem	Media	Desv. Desviación	Coefficiente de Variación	N° de Trabajadores
I1	4,6316	,68399	0,14768	19
I2	4,4211	1,01739	0,23012	19
I3	4,4211	1,07061	0,24216	19
I4	4,5263	1,02026	0,22541	19
I5	4,0000	,81650	0,20413	19
I6	4,4737	,96427	0,21554	19
I7	4,6316	,59726	0,12895	19
I8	4,4737	,77233	0,17264	19
I9	4,3684	,83070	0,19016	19
I10	4,5789	,60698	0,13256	19
I11	4,4211	,76853	0,17383	19
I12	4,7895	,41885	0,08745	19
I13	4,2632	,87191	0,20452	19
I14	4,3684	,89508	0,20490	19
I15	4,4211	,83771	0,18948	19
I16	4,4211	,76853	0,17383	19
I17	4,3158	1,05686	0,24488	19
I18	4,4211	,76853	0,17383	19
I19	4,3684	,83070	0,19016	19
I20	4,4737	,61178	0,13675	19
I21	4,6842	,58239	0,12433	19
I22	4,7368	,56195	0,11863	19
I23	4,0526	1,12909	0,27861	19
I24	4,4211	,76853	0,17383	19
I25	4,5789	,60698	0,13256	19
I26	4,7368	,56195	0,11863	19
I27	4,5263	,61178	0,13516	19
I28	4,5263	,77233	0,17063	19
I29	4,7895	,53530	0,11177	19
I30	4,7368	,56195	0,11863	19
I31	4,1053	1,10024	0,26800	19
I32	4,6316	,76089	0,16428	19

De los resultados obtenidos, podemos observar que el Ítem I23 correspondiente a la pregunta “¿Se considera promotor del cambio?”, posee la mayor capacidad de discriminación entre los sujetos bajo estudio, mientras que el Ítem I12 “¿Controla sus estados emocionales generando un ambiente de apertura y confianza para tratar?”, posee la menor.

Estadísticos resumen de los ítems del total del cuestionario de Habilidades Sociales				
Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Su jefe directo está atento a las necesidades de capacitación y provee las herramientas que requiere para desarrollar sus actividades?	138,6842	338,450	,507	,973
2. ¿Su jefe directo le involucra en las decisiones o pide su opinión sobre aspectos en proyectos en los que usted está involucrado?	138,8947	318,766	,877	,971
3. ¿Su jefe directo hace comentarios positivos sobre su desempeño profesional?	138,8947	318,877	,828	,971
4. ¿Su jefe directo dedica tiempo para explicar cómo realizar los trabajos dando instrucciones detalladas y le proporciona formación o experiencias en el trabajo que sirvan para adquirir nuevas capacidades o habilidades?	138,7895	319,842	,844	,971
5. ¿Considera que usted que logra atraer el interés de los demás para generar un impacto positivo dentro de su área?	139,3158	330,784	,681	,972
6. ¿Incentiva la unión de su equipo de trabajo, integrando o apoyando las ideas de los demás para guiar al mismo a la consecución de objetivos?	138,8421	323,251	,793	,972
7. ¿Ajusta sus propias respuestas para crear la mejor relación posible con todos los miembros del equipo?	138,6842	337,228	,642	,972

8. ¿Maneja de manera eficaz las emociones de los demás, persuadiendo de manera positiva en las reacciones de los miembros del equipo?	138,8421	336,140	,527	,973
9. ¿Usted comunica de manera clara lo que espera de los demás, comparte información y cambios importantes?	138,9474	329,608	,709	,972
10. ¿Permanece receptivo tanto a las buenas como a las malas noticias?	138,7368	335,205	,724	,972
11. ¿Usted genera retroalimentación de doble vía para motivar a los demás y escuchar sus necesidades laborales y personales?	138,8947	329,433	,776	,972
12. ¿Controla sus estados emocionales generando un ambiente de apertura y confianza para tratar?	138,5263	341,152	,669	,973
13. ¿Sabe percibir los problemas en el momento que ocurren y ofrece las alternativas adecuadas para calmar y resolver la situación en lugar de esperar una respuesta de los demás?	139,0526	326,164	,786	,972
14. ¿Anima el debate y las discusiones abiertas con la finalidad de que ambas partes salgan ganando?	138,9474	324,386	,821	,971
15. ¿Sabe escuchar y entender las situaciones difíciles y las maneja con diplomacia y parcialidad?	138,8947	338,211	,414	,974
16. ¿Fomenta las relaciones a largo plazo cuándo resuelve los conflictos de interés dentro de los miembros del equipo?	138,8947	334,766	,580	,973
17. ¿Sabe inspirar y promover la participación de su equipo de trabajo en la búsqueda de la consecución de objetivos comunes?	139,0000	318,000	,864	,971
18. ¿Genera propuestas innovadoras que contribuyan al logro de los objetivos?	138,8947	329,544	,772	,972
19. ¿Se preocupa de que cubran sus necesidades de desarrollo y las de los demás?	138,9474	325,275	,858	,971

20. ¿Le gusta trabajar en equipo asumiendo un rol importante para el cumplimiento de los objetivos?	138,8421	340,585	,474	,973
21. ¿Está abierto al cambio de nuevas ideas y proyectos para alcanzar los objetivos de la organización?	138,6316	335,246	,754	,972
22. ¿Percibe los cambios como una posibilidad de nuevos aprendizajes?	138,5789	334,368	,827	,972
23. ¿Se considera promotor del cambio?	139,2632	318,316	,796	,972
24. ¿Propone acciones con el fin de realizar mejoras a los procesos y estrategias?	138,8947	328,988	,792	,972
25. ¿Acepta las críticas hechas por terceras personas sin necesidad de que influya en su relación?	138,7368	347,205	,181	,974
26. ¿Genera confianza y buena disposición para cultivar relaciones a largo plazo?	138,5789	334,702	,810	,972
27. ¿Entiende los problemas de los demás con la finalidad de fortalecer los vínculos?	138,7895	335,509	,705	,972
28. ¿Toma la iniciativa para mejorar las relaciones personales con y entre los miembros del equipo?	138,7895	328,175	,818	,971
29. ¿Colabora y coopera con el equipo de trabajo para el éxito de los objetivos?	138,5263	334,152	,881	,972
30. ¿Genera una armonía con el equipo con la finalidad de retener a sus colaboradores?	138,5789	332,702	,910	,971
31. ¿Fomenta y asiste a la realización de actividades de integración del equipo (cumpleaños, eventos, paseos etc.)?	139,2105	318,175	,823	,971
32. ¿Sabe expresar expectativas positivas de su equipo, valorando las ideas y experiencias de los demás?	138,6842	327,228	,867	,971

La Tabla muestra la correlación entre cada ítem y el total de la escala de las habilidades sociales, siendo la confiabilidad del instrumento de 0,973, se puede evidenciar que la mayoría de los ítems mantienen una confiabilidad aceptable.

Análisis de la Confiabilidad del cuestionario de Clima Organizacional

ANÁLISIS DEL ALFA DE CRONBACH

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

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,949	0,951	20

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar la confiabilidad del instrumento ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0,949 y de 0,951 si se estandarizan los resultados, valor que denota un nivel de confiabilidad aceptable.

Análisis de indicadores.

Con la intención de analizar más a detalle lo hallado por el estadístico anterior se elaboraron otros indicadores de confiabilidad para el instrumento.

Estadísticos de los Ítems sobre clima organizacional.

Ítem	Media	Desv. Desviación	Coeficiente de Variación	N° de Trabajadores
P1	4,8421	,37463	0,07737	19
P2	4,7895	,41885	0,08745	19
P3	4,4737	,96427	0,21554	19
P4	4,6842	,58239	0,12433	19
P5	4,4737	,69669	0,15573	19
P6	4,5263	,69669	0,15392	19
P7	4,6842	,58239	0,12433	19
P8	4,4737	,69669	0,15573	19
P9	4,7895	,53530	0,11177	19
P10	4,5263	,51299	0,11334	19
P11	4,7368	,56195	0,11863	19
P12	4,6316	,59726	0,12895	19
P13	4,5263	,61178	0,13516	19
P14	4,5263	,61178	0,13516	19
P15	4,5263	,61178	0,13516	19
P16	4,7895	,53530	0,11177	19
P17	4,4737	,69669	0,15573	19
P18	4,5789	,83771	0,18295	19
P19	4,4211	,76853	0,17383	19
P20	4,6316	,68399	0,14768	19

De los resultados obtenidos, podemos observar que el Ítem P3 correspondiente a la pregunta “¿Existen oportunidades de prosperar en la institución?”, posee la mayor capacidad de discriminación entre los sujetos bajo estudio, mientras que el Ítem P1 “¿El gerente se interesa por la superación de sus colaboradores?”, posee la menor.

Estadísticos resumen de los ítems del total del cuestionario de Clima Organizacional				
Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿El gerente se interesa por la superación de sus colaboradores??	87,2632	79,649	,645	,948
2. ¿Las actividades en la que se trabajan permiten formarse y desarrollarse?	87,3158	81,228	,357	,951
3. ¿Existen oportunidades de prosperar en la institución?	87,6316	71,023	,747	,947
4. ¿Se promueve la realización de ideas creativas o innovadoras?	87,4211	79,924	,368	,951
5. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?	87,6316	74,468	,761	,945
6. ¿El colaborador se considera agente fundamental para el logro de las metas en la organización?	87,5789	76,924	,547	,949
7. ¿Se siente involucrado con el logro de metas en la organización?	87,4211	78,702	,490	,949
8. ¿La ejecución de las actividades laborales es una tarea confortante?	87,6316	73,579	,840	,944
9. ¿El jefe brinda soporte para sobresalir de los obstáculos que se presentan?	87,3158	77,006	,725	,946
10. ¿Se recibe la formación necesaria para cumplir el trabajo?	87,5789	76,924	,768	,946
11. ¿La evaluación que se hace del trabajo, brinda el apoyo requerido para perfeccionar la tarea?	87,3684	77,579	,627	,948
12. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	87,4737	75,041	,841	,944
13. ¿Se cuenta con fácil acceso a la información necesaria para realizar el trabajo?	87,5789	74,257	,898	,943
14. ¿En mi centro de trabajo, la información fluye correctamente?	87,5789	74,257	,898	,943

15. ¿Existen suficientes canales de comunicación?	87,5789	79,368	,400	,951
16. ¿La entidad impulsa y promueve la comunicación interna?	87,3158	76,450	,787	,946
17. ¿Los colaboradores trabajan cooperativamente?	87,6316	74,357	,770	,945
18. ¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?	87,5263	71,708	,824	,944
19. ¿Se dispone de material tecnológico que facilite el trabajo?	87,6842	75,228	,621	,948
20. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda?	87,4737	74,374	,785	,945

La Tabla muestra la correlación entre cada ítem y el total de la escala de las habilidades sociales, siendo la confiabilidad del instrumento de 0,949, se puede evidenciar que la mayoría de los ítems mantienen una confiabilidad aceptable.

Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Callao, 04 DIC. 2020

OFICIO N° 478-2020-GRC/GRDS

Señora
Dra. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS
Directora de Escuela de Posgrado - Chiclayo
Universidad Cesar Vallejo
Carretera Pimentel Km.3.5 - Chiclayo
Presente. -

Asunto : Solicitud de autorización para realizar investigación.

Referencia : Carta S/N, (H.R. N° 020727)

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a su vez manifestarle que, en atención a su documento de la referencia, este despacho considera viable la realización de la Investigación denominada "Habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao", a cargo del estudiante Sr. Miguel Ángel Valdiviezo Torres.

En ese orden de ideas, remito la conformidad al pedido formulado, a fin que se sirva disponer las acciones conducentes a la realización de la precitada investigación.

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

Atentamente.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Abog. Kelly Rodas Torres
Gerente Regional de Desarrollo Social

Anexo 6: Figuras.

Figura 5:

Variable Habilidades Sociales

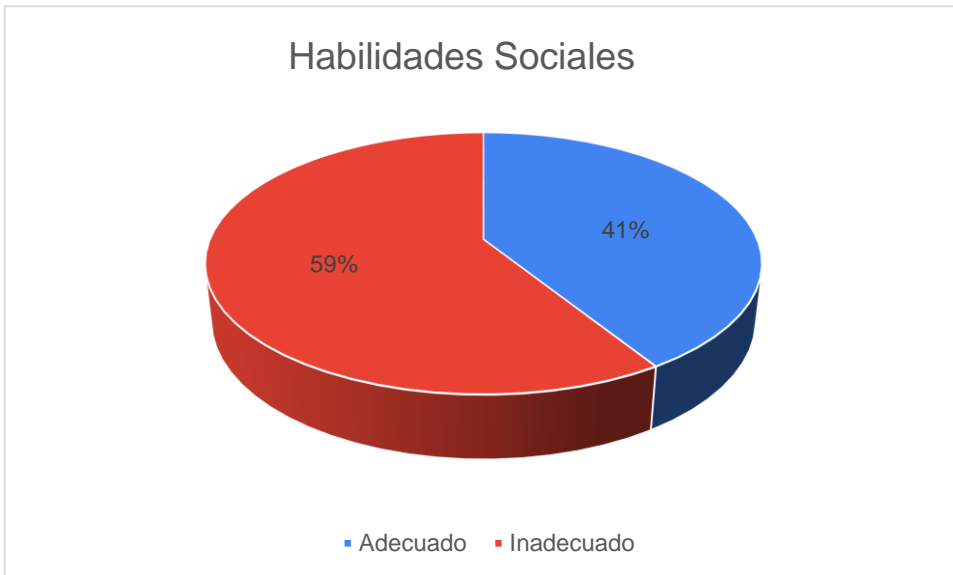


Figura 6:

Variable Clima Organizacional



Anexo 7: Matriz de Consistencia.

TÍTULO: “HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO ”				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao - Agosto 2020?	Establecer la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020.		V.I. (Habilidades Sociales)	Desarrollar a los demás
				Influencia
				Comunicación
				Resolución de Conflictos
				Liderazgo
				Catalizador de Cambios
				Establecimiento de Vínculos
PE1	OE1	Existe relación directa entre las Habilidades Sociales y Clima Organizacional en los colaboradores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020.	V.D. (Clima Organizacional)	Trabajo en Equipo y Colaboración
¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020?	Identificar el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020.			Autorrealización
PE2	OE2			Involucramiento Laboral
¿Cuál es el nivel de Habilidades Sociales en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020?	Identificar las habilidades sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020.			Supervisión
PE3	OE3			Comunicación
¿Existe relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020?	Describir la relación entre habilidades sociales y clima organizacional en la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional del Callao, 2020.			Condiciones Laborales