



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**

**CARRERA DE PSICOLÓGIA**

**TEMA:**

---

**“LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A”.**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicóloga General.  
Modalidad Proyecto de Investigación.

**Autor(a)**

Andrade Carrillo Erika Grimaneza

**Tutor(a)**

Dra. Norma Dalinda Escobar Parra Mg.

AMBATO – ECUADOR

2018

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA  
CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Andrade Carrillo Erika Grimaneza, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Las habilidades sociales y su influencia en el clima laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A”, como requisito para optar al grado de Psicólogo General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 07 días del mes de Diciembre del 2018, firmo conforme:

**Autor:** Erika Grimaneza Andrade Carrillo

**Firma:** 

**Número de Cédula:** 180431006-6

**Dirección:** Tungurahua, Ambato, Huachi Loreto, San Antonio

**Correo Electrónico:** erika18ac@gmail.com

**Teléfono:** 0982497342

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A” presentado por Andrade Carrillo Erika Grimaneza, para optar por el Título de Psicólogo General.

### CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 07 de Diciembre del 2018



Dra. Norma Dalinda Escobar Parra Mg.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 07 de Diciembre del 2018



Erika Grimaneza Andrade Carrillo

180431006-6


## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A”, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que la estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 07 de Diciembre del 2018



.....  
Ps. Cl. Jorge Luis Cisneros Bedón Mg.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....  
Ps. Verónica Elizabeth Olalla Pardo Mg.  
VOCAL



.....  
Ps. Edu. Verónica Nataly Hidalgo Vásquez Mg.  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

*Dedico este triunfo a Dios por haberme guiado a lo largo de este camino, a los seres más importantes, mis padres Fredy Andrade y Wilma Carrillo quienes en todo momento fueron mi mayor apoyo a lo largo de mi formación profesional, también va dedicado al ser más especial en mi vida que ha sido mi motor de lucha y superación mi hijo Erick Martín.*

***Erika Andrade***

## **AGRADECIMIENTO**

*Principalmente agradezco a Dios por bendecirme y acompañarme en este largo camino de formación, a mis padres quien con su esfuerzo y ayuda constante han sido mi apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera y han hecho posible mi formación profesional, a la Dra. Norma Escobar por haberme guiado a terminar la investigación con paciencia y dedicación, a la EP-EMAPA-A por abrirme las puertas para realizar mi proyecto de titulación, a la Universidad Tecnológica Indoamérica por permitirme ser parte de esta gran familia, a mis familiares y amigos que estuvieron a lo largo de este tiempo apoyándome y brindándome cariño.*

***Erika Andrade***

## CAPÍTULO I

El Problema.....	2
Contextualización.....	3
Antecedentes .....	4
Fundamentaciones.....	7
Fundamentación Epistemológica .....	7
Fundamentación Psicológica.....	8
Justificación.....	10
Objetivos .....	11
Objetivo General .....	11
Objetivos Específicos.....	11
Marco Conceptual .....	12
Habilidades Sociales .....	12
Definición.....	12
Teorías de las Habilidades Sociales .....	13
Daniel Goleman .....	13
Teoría De Salovey y Mayer .....	16
Características de Habilidades Sociales .....	17
Valoración de Habilidades Sociales.....	22
Clima Laboral.....	24
Teorías del Clima Laboral.....	25
Componentes del Clima Laboral.....	29
Factores de Medida .....	31



## **CAPÍTULO II**

Metodología .....	33
Población.....	34
Instrumentos de Investigación .....	34
Escala de Habilidades Sociales (Ehs) .....	34
Escala de Clima Laboral (Cl – Spc).....	36
Procedimientos para obtención y análisis de datos .....	37

## **CAPÍTULO III**

Análisis e Interpretación .....	39
Diagnóstico de la Situación Actual .....	39
Escala de Habilidades Sociales .....	39
Escala de Clima Laboral .....	47
Resultado Global.....	54
Comprobación de las Hipótesis.....	56
Verificación de Hipótesis .....	56
Modelo Lógico .....	56
Definición del nivel de significación .....	56
Especificación de las regiones de aceptación y rechazo .....	58

## **CAPÍTULO IV**

Distribución.....	58
Conclusiones y Recomendaciones .....	59
Conclusiones .....	59
Recomendaciones.....	60
Discusión.....	62

## CAPÍTULO V

Propuesta.....	64
Tema.....	64
Justificación.....	64
Objetivos .....	65
General .....	65
Específicos .....	65
Estructura técnica de la propuesta.....	66
Técnicas basados en el enfoque humanista.....	68
Desarrollo Taller N° 1.....	75
Tema: Comunicación Eficaz .....	75
Desarrollo Taller N° 2.....	79
Tema: Comunicación Efectiva.....	79
Desarrollo Taller N° 3.....	83
Desarrollo Taller N° 4.....	88
Bibliografía .....	92
Anexos .....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Detalle de la población .....	344
Tabla N° 2: Factor 1 Autoexpresión en Situaciones Sociales.....	399
Tabla N° 3: Defensa de los propios derechos como consumidor .....	40
Tabla N° 4: Factor 3 Expresión de enfado o disconformidad.....	42
Tabla N° 5: Factor 4 Decir "no" y cortar interacciones .....	43
Tabla N° 6: Factor 5 Hacer peticiones .....	44

Tabla N° 7: Factor 6 Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.....	45
Tabla N° 8: Factor 1 Autorrealización .....	47
Tabla N° 9: Factor 2 Involucramiento Laboral .....	48
Tabla N° 10: Factor 3 Supervisión.....	50
Tabla N° 11: Factor 4 Comunicación .....	51
Tabla N° 12: Factor 5 Condiciones Laborales .....	52
Tabla N° 13: Habilidades Sociales.....	54
Tabla N° 14: Índice Global Clima Laboral .....	55
Tabla N° 15: Frecuencias Observadas .....	57
Tabla N° 16: Frecuencias Esperadas.....	57
Tabla N° 17: Tabla de Contingencia.....	57

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico N° 1: Población.....	34
Grafico N° 3: Factor 2 Defensa de los propios derechos como consumidor .....	41
Grafico N° 4: Factor 3 Expresión de enfado o disconformidad.....	42
Grafico N° 5: Factor 4 Decir "no" y cortar interacciones .....	43
Grafico N° 6: Factor 5 Hacer peticiones .....	44
Grafico N° 7: Factor 6 Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.....	46
Grafico N° 8: Factor 1 Autorrealización .....	47
Grafico N° 9: Factor 2 Involucramiento Laboral.....	48
Grafico N° 10: Factor 3 Supervisión.....	50
Grafico N°11: Factor 4 Comunicación .....	51
Grafico N°12: Factor 5 Condiciones Laborales .....	52
Grafico N° 13: Índice Global Habilidades Sociales.....	54

Grafico N° 14: Índice Global Clima Laboral.....	55
Grafico N° 15: Campana de Gauss .....	508

### **ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro N° 1 Análisis de Confiabilidad.....	667
Cuadro N° 2 Plan operativo .....	72
Cuadro N° 3 Entrenamiento de la Comunicación Eficaz.....	74
Cuadro N° 4 Entrenamiento de la comunicación efectiva .....	78
Cuadro N° 5 Resolución de conflictos .....	82
Cuadro N° 6 Mediación .....	87

# **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

## **FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**

### **CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA:** “LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A”.

**AUTORA:** Erika Grimaneza Andrade Carrillo

**TUTORA:** Dra. Norma Dalinda Escobar Parra Mg.

### **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como propósito el estudiar las Habilidades Sociales y su influencia en el Clima Laboral en la EP-EMAPA-A. Las habilidades de relación son aquellas que determinan la interacción social con las demás personas; en cuanto el clima laboral, es un factor que se encuentra dentro de un constante cambio debido a las diferentes interacciones con las personas de cada departamento. Para la obtención de datos se contó con la ayuda y predisposición del personal administrativo constituido por 80 colaboradores, a los cuales se les aplicó dos instrumentos psicológicos; la Escala de Habilidades Sociales (EHS) y la Escala de Clima Laboral (CL-SPC). Una vez concluido el proceso de análisis de datos, los resultados que se obtuvieron son producto del cálculo estadístico Chi Cuadrado, donde las puntuaciones en habilidades sociales presentan el 51% en nivel alto, mientras que por otro lado, el 20% de los evaluados se encuentra dentro de un nivel muy favorable de clima laboral, esto en cuanto a la percepción global de las dos variables estudiadas. Por lo tanto se muestra que las habilidades sociales NO influyen en el clima laboral de la población estudiada. Finalmente se planificó una propuesta con talleres para fortalecer las habilidades sociales, basados en un enfoque humanista.

**DESCRIPTORES:** Clima Laboral, Comunicación, Habilidades Sociales, Relaciones Interpersonales.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**THEME:** "SOCIAL SKILLS AND THEIR INFLUENCE ON THE WORKING CLIMATE OF THE ADMINISTRATIVE STAFF OF THE EP-EMAPA-A"

**AUTHOR:** Erika Grimaneza Andrade Carrillo

**TUTOR:** Dra. Norma Dalinda Escobar Parra Mg.

**ABSTRACT**

The purpose of this research is to study Social Skills and their influence on the Work Climate in EP-EMAPA-A. The skills of relation are those that determine the social interaction with other people, as the work environment, is a factor that is within a constant change due to the different interactions with people in each department. To obtain data, we counted on the help and the predisposition of the administrative personnel constituted by 80 collaborators, to whom two psychological instruments were applied; the Social Skills Scale (SKS) and the Labor Climate Scale (LC-SC). Once the data analysis process has been completed, the results obtained are the result of the Chi Square statistical calculation, where social skills scores represent 51% at the high level, while on the other hand, 20% of those evaluated are It is within a very favorable level of work climate, this in terms of the global perception of the two variables studied, therefore it is shown that social skills do NOT influence the work climate of the population studied. Finally, a proposal is planned with workshops to strengthen social skills, based on a humanistic approach.

**DESCRIPTORS:** Work Climate, Communication, Social Skills, Interpersonal Relations



## INTRODUCCIÓN

Es importante mencionar que las habilidades sociales tienen un progreso significativo en conjunto con lo laboral, éstas forman parte de lo que es la Inteligencia Emocional, fortaleciendo los factores que intervienen en la productividad de los empleados dentro de las empresas, el liderazgo y el éxito en las relaciones sociales, ya que se presentan constantemente en la vida tanto personal como en el ámbito laboral.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad estudiar las habilidades sociales y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A, el cual tiene un orden de desarrollo que hacen referencia a cada una de sus variables. En el Capítulo I se presenta una breve explicación del problema, posteriormente antecedentes, la contextualización y se define teóricamente las variables de estudio, también se encuentra la justificación y los objetivos que se establecen en la presente investigación. El Capítulo II, corresponde a la metodología, donde se especifica la descripción y características de la población, se detalla los instrumentos de evaluación, la escala de habilidades sociales (EHS) y la escala de clima laboral (CL-SPC), se explica además del proceso de obtención y análisis de datos. Dentro del Capítulo III, se realiza el análisis e interpretación de los resultados relacionados con el problema, tomando en cuenta las características de los instrumentos y la población de estudio. Más adelante, en el Capítulo IV, se desarrolla las conclusiones, recomendaciones y discusión de la investigación sobre la base a los resultados obtenidos contrastados con el estudio del arte. Por último, el Capítulo V, corresponde al diseño de la propuesta, con la respectiva descripción del tema, justificación, objetivos, argumentación teórica, y el diseño técnico de la misma.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

Las habilidades sociales son aquellas pautas de conducta que permiten al individuo expresar emociones, sentimientos y derechos de manera apropiada, siempre en un marco de respeto a la opinión y al proceder de los otros, esto aprueba un desenvolvimiento adecuado en la interacción social; en una organización, forma parte del clima laboral, ya que las condiciones sociales y psicológicas hacen referencia a sus miembros y sus relaciones, los cuales repercuten en el desempeño de los mismos con respecto al ambiente laboral.

La construcción del clima en organizaciones puede ser tenso por causa de las malas relaciones interpersonales que provocan incomodidad, malestar psicológico, la disminución de puestos de trabajo y la desmotivación en el desempeño laboral. La EP-EMAPA-A como empresa pública, en su filosofía corporativa contempla la cobertura total de sus servicios con responsabilidad social, busca ser reconocida como una empresa eficiente, rentable e innovadora, en la dotación de sus servicios básicos tanto social como ambiental. Sus directivos, preocupados por los problemas de interacción personal con sus colaboradores, muestran el interés de investigar sus causas, para establecer soluciones y mejorar el desempeño de sus empleados en el área administrativa. En la observación de campo motivada por las prácticas pre profesionales, se evidencia una inadecuación en los procesos de adaptación entre el sujeto y su ambiente en los distintos departamentos, menoscabando la calidad de relaciones interpersonales entre sus usuarios internos, al tener constantes fricciones entre ellos, una de las causas de esos conflictos, en gran medida, puede ser la falta de habilidades sociales que cada empleado posee, o el desconocimiento de los requerimientos de relación.



## **Contextualización**

A nivel mundial, la revista Edenred e Ipsos realiza un estudio del clima laboral en España donde se utiliza un Barómetro basado en el bienestar y motivación de los empleados, en el que participaron 13.600 personas, de entre los países Polonia, Rumania, Turquía, Finlandia, Austria, república Checa y países bajos, incluido 800 españoles. Gagnoud (2015) afirma:

El 40% de los trabajadores piensa en abandonar su empresa, al margen de esa desconfianza, el estudio deja cifras como: la principal preocupación de un 44% de los empleados españoles continúa siendo mantener en empleo, un 60% de los trabajadores no piensa abandonar su empresa. El empleado español se muestra más confiado en su empresa que en su país, el 41% de los trabajadores se muestra insatisfecho con el equilibrio de la vida profesional y personal. Y el 37% de los trabajadores se sienten muy estresados en su trabajo. (s/n)

En Chile, la revista Publimetro realiza una investigación sobre la satisfacción laboral de los chilenos en un comparativo con el mundo, gracias a los datos estadísticos del Instituto Nacional Electoral (INE), la Universidad de Chile y la consultora de Recursos Humanos (RRHH) Randstad. González (2017) afirma:

La satisfacción laboral de los chilenos con su actual empleador disminuyó tres puntos porcentuales, respecto al promedio anual del año pasado y 1 punto con respecto al trimestre anterior, obteniendo 66% de trabajadores satisfechos o muy satisfechos con su empleo. Chile se ubica por detrás de Hungría (63%), Singapur (62%), China (57%) y Japón (48%), siendo los países que se encuentran de últimas posiciones del ranking mundial. En cuanto a los países estudiados todos poseen mejores índices de satisfacción laboral que Chile, Argentina (69%) se ubica en posición 22, Brasil (74%), México (85%) y seguido Estados Unidos (84%). (s/n)

En el Ecuador, la Revista Lideres publica un estudio realizado por el Proyecto Happiness donde se encuestó a 1034 trabajadores ecuatorianos en torno a la

felicidad laboral. Una muestra frente al total de 2 062 963 personas que trabajan en empresas privadas y 489 203 en las públicas del país. Donde Yépez (2015) afirma:

El 56% de los encuestados se sienten feliz en su lugar de trabajo, apenas un 9 % padecería de la denominada infelicidad laboral. Frente a ello, el 67% de trabajadores ecuatorianos sienten orgullo de la organización donde trabajan. El Inec señala que ocho de cada 10 empleos los genera el sector privado (80,8%) y donde de cada 10 el público (19,2%). (s/n)

En Ambato, se realiza un estudio sobre el Clima laboral y la identidad empresarial en 107 trabajadores del área administrativa de la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad, para la recolección de datos se realizó una encuesta conformada por 107 preguntas. Solis (2014) señala:

El 73% manifiestan que el entorno físico de su trabajo no dificulta su labor al momento de ejecutar, el 33% todo lo contrario. El 49% califica al estilo de liderazgo que se practica en la empresa como bueno, 23% como malo, 16% muy bueno y 12% excelente. El 64% mencionan que si entienden de manea clara los beneficios que tiene con la empresa, 36% lo contrario. El 52% de los trabajadores manifiestan que no creen que exista trabajo en equipo en la empresa a diferencia del 48% que dice lo contrario. El 92% consideran a la motivación como un aspecto fundamental para sentirse cómodos en su trabajo. (p.66)

Por lo que se evidencia claramente el clima laboral influye en la identidad de las personas puestas en estudio, siendo que en muchas ocasiones el ambiente se torna inadecuado a la hora de realizar trabajos en equipo ya que se presume que existen dependencias dentro de los mismos. es necesario que se puede plantear estrategias motivacionales permitiendo la comodidad de los trabajadores.

### **Antecedentes**

En la presente investigación se muestra como antecedentes de las variables de estudio propuestas investigativas relacionadas con las habilidades sociales y clima laboral; puesto que permite conocer con mayor profundidad el propósito de la investigación, de esta manera se puede comprender de la mejor forma posible la

relación existente entre las variables; gracias a ello se puede tomar las decisiones correctas, que determinarán el futuro de las organizaciones. Auz (2014) en su trabajo sobre las habilidades sociales, estudia como influyen en el clima laboral de los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui, llega a la conclusión de que: existe correlación positiva moderada entre el clima laboral y habilidades sociales, lo que permite afirmar que a mayor nivel de desarrollo de Habilidades Sociales existirá una mejor percepción de clima laboral.

Los colaboradores de la organización se hallarán predispuestos y con mejor actitud hacia sus compañeros en tanto más cómodos se sientan con el ambiente laboral mejorando consecuentemente sus relaciones interpersonales. Es decir, el adecuado manejo de estas habilidades relacionales se basa en la aptitud para influir en las emociones de otras personas, dando lugar a la toma de conciencia de la situación actual de los estilos de comunicación, liderazgo y relaciones interpersonales; permitiendo establecer vínculos y mayor cohesión grupal. Además que los datos arrojados en el cuestionario de Habilidades Sociales muestran un alto grado de desarrollo de dichas competencias, especialmente esto se hace evidente en las líneas de supervisión, el liderazgo emocionalmente inteligente es vital para crear un clima laboral que alimente a los colaboradores y les anime a dar todo de sí, reflejando un aumento de su rendimiento. El Clima Laboral es creado por el líder, generando un clima de trabajo que conduce a los logros de los objetivos, al tener claridad en la visión y el nivel de trabajo de su grupo.

Una de las variables de estudio es el clima laboral, por ello es conveniente mencionar la investigación de Guevara (2013) sobre el Clima Laboral en las relaciones interpersonales del área administrativa de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco Ltda.” de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua donde se llega a la conclusión en la institución no existe un clima laboral agradable para desarrollar las relaciones interpersonales. Mediante las encuestas aplicadas al área administrativa no existe una buena comunicación entre colaboradores y jefes inmediatos. El clima laboral no es el adecuado en su totalidad ya que siempre se dan inconvenientes entre sus colaboradores lo cual no

genera un ambiente favorable para un buen desempeño laboral, el departamento de recursos humanos debe incentivar a sus colaboradores para que mejore sus relaciones laborales y personales entre compañeros de trabajo. En la institución financiera hace falta que reconozcan los logros obtenidos por sus colaboradores en sus labores dentro de su área de trabajo para incentivarlos y que sean eficientes y eficaces. En la institución financiera las relaciones interpersonales entre los colaboradores se ven afectados en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

En última instancia se analizó el trabajo Verdesoto (2016) determinó que el clima laboral es un aspecto fundamental por el cual el departamento de talento humano debe trabajar, tomando en cuenta modelos y teorías de motivación y satisfacción. Explicar y correlacionar los modelos teóricos de Clima laboral es esencial para establecer el punto de partida en la elaboración de un modelo de evaluación dependiendo de las necesidades que presenten. PRONACA es una empresa que vela por el recurso más importantes de toda la organización “el recurso humano” si una empresa se preocupa por el bienestar de sus colaboradores ellos se recompensan una y otra vez. Es responsabilidad de directivos el mantenimiento de una adecuada cultura organizacional, tomando en cuenta que se pueden apoyar en varias herramientas tales como evaluaciones de diagnóstico para la toma de decisiones. Los colaboradores poseen un alto grado de orgullo institucional por lo que recomiendan a la compañía como un buen lugar para trabajar.

Es evidente que la desmotivación es una de las causas de donde parten varias problemáticas dentro de una institución, como por ejemplo, ausentarse en las horas laborales y no cumplir con las metas y propósitos que tiene la empresa, reduciendo la productividad dentro de la misma.

### **Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica**

Hoy en día se le otorga importancia a las habilidades sociales en las empresas, por eso los departamentos de recursos humanos son cada vez más

minuciosos a la hora de hacer una selección de personal, estas habilidades son requeridas para el buen desempeño en el puesto de trabajo, mientras tanto que el clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha organización. Es por eso que ésta Investigación tiene el propósito de ayudar a que la EP-EMAPA-A cuente con un clima laboral satisfactorio fomentando las relaciones interpersonales entre los diferentes departamentos organizacionales, de manera positiva para tener un mejor servicio al momento de brindar ayuda a sus clientes.

## **Fundamentaciones**

### **Fundamentación Epistemológica**

La investigación surge desde la filosofía que respecta a la teoría de la complejidad de Morín, quien lo concibe como un tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones que constituyen el mundo fenoménico, cada persona es un ser único de la naturaleza multidimensional donde lo biológico, lo psicológico y lo social se conforman diferencialmente. Es aquí donde entra la idea de la complejidad, y la necesidad de una reforma del pensamiento, que permite acceder a una teoría general que integre las diversas disciplinas académicas y abra una actitud humana y solidaria.

Lo único que parece seguro es el cambio, y con el surgimiento de lo imprevisto tanto en el desarrollo de una investigación, como en la actuación de los sujetos que se integran en el proceso. Así pues siendo que el conjunto de las respuestas en la actualidad se van convirtiendo en problemática por obra de la misma ciencia confusa y perpleja, la investigación sobre la verdad va unida hoy a una indagación sobre su posibilidad, pues como anota Morín confusión e incertidumbre no son las últimas palabras del saber, sino los signos precursores de la complejidad. Es conveniente mencionar la epistemología de Morín en esta investigación ya que a través del desarrollo personal se tiene como objeto la expansión completa del ser humano en cuestión a su riqueza, a la confusión de sus expresiones y compromisos. El desarrollo del individuo nace con el objetivo de un

proceso dialéctico que parte del conocimiento de sí mismo y abre una puerta a las relaciones con los demás.

### **Fundamentación Psicológica**

Dado que el Humanismo, es un acto de formación y reencuentro del hombre con su esencia; consiste en reflexionar y velar porque el individuo se eduque como humano y no un inhumano, es decir, fuera de sus valores y esencia. Sin embargo el humanismo va más allá de lo que cultural e históricamente se ha planteado. Significa un profundo conocimiento del ser humano educado en valores con características intelectuales que se pueden cultivar y acrecentar con sentimientos, emociones, programas educativos acordes a las necesidades sociales, físicas de espiritualidad y de sociabilidad.

Abraham Maslow enfatiza la autodeterminación y el libre albedrío que cada individuo tiene para convertirse en una mejor persona. Se enfatiza en el rol de la persona en dar forma al mundo de cada persona siendo interno o externo, debido a que forma parte de un paradigma humanista para el cual el logro máximo de la autorrealización de los trabajadores en todos los aspectos de la personalidad es primordial, procurando proporcionar un clima laboral adecuado con formación y crecimiento personal.

Tomando en cuenta que para que un trabajador pueda llegar a la autorrealización se requiere que las otras necesidades estén cubiertas, cuando haya sucedido esto el trabajador se dispondrá con su profesión de ciertos recursos fijos y de un ambiente laboral seguro y estable, se habla de la seguridad. Por un lado el trabajador deseará acceder a una vida saludable, por ejemplo, disponer de determinadas garantías en prevención de riesgos y de seguridad ocupacional. Por tanto el individuo orientará sus decisiones a encontrar alcances profesionales sólidos y que protejan sus intereses.

Una vez alcanzados los niveles básicos, el trabajador va a querer satisfacer las necesidades de filiación, es decir, donde aparecen las relaciones interpersonales en el trabajo, estas son necesarias y efectivas para establecer relaciones recíprocas y cooperar con los demás. Si la empresa trabajaría en potenciar la cooperación, entre los trabajadores aumentará el rendimiento y generará un buen clima laboral. La comunicación es primordial a la hora de gestionar proyectos o planes que tiene la

empresa, los empleados deben sentirse tomados en cuenta para fomentar su sentimiento de pertenencia. La autorrealización se determina cuando el trabajador quiera prosperarse a nivel personal, necesitando posiblemente un trabajo difícil o un entorno menos supervisado en el que pueda desarrollar de mejor manera su creatividad y gestionar problemas a su manera. La empresa reconocerá y el empleado le proporcionará la situación adecuada liberando el potencial del trabajador.

## JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es de gran importancia porque se efectuará con el propósito de conocer como el clima laboral está relacionado con los comportamientos de las personas, la manera de trabajar, de relacionarse entre compañeros y la interacción que hay con la organización, por esta razón se realizó la investigación para optimizar las habilidades sociales entre los colaboradores y de este modo desarrollar un clima laboral apropiado para que la organización cuente con un valioso Recurso Humano que sea eficiente y eficaz en sus actividades tanto laborales como personales.

Los Beneficiarios de esta investigación son los trabajadores del área administrativa, empleados en general que serán objetos de evaluación y en la realización el Investigador como un futuro profesional que impartirá conocimientos adquiridos en el transcurso de su vida estudiantil.

La originalidad de esta investigación implica brindar una alternativa de solución al tema planteado, que sirva para mejorar el clima organizacional de la parte administrativa en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato con el fin de aportar para el avance armónico y equilibrado de dicha institución.

La investigación es factible de llevarse a cabo ya que para su mejora se cuenta con el apoyo de los trabajadores del área administrativa y el gerente quienes están dispuestos a proporcionar la información suministrada a ellos.



## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Investigar las Habilidades Sociales y su influencia en el Clima Laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.

### **Objetivos Específicos**

1. Determinar los niveles de Habilidades Sociales presentes en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
2. Identificar los niveles de clima laboral n en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
3. Estructurar una propuesta que permita dar solución a la problemática de investigación.

## MARCO CONCEPTUAL

### HABILIDADES SOCIALES

#### **Definición**

Las habilidades sociales son esenciales en las personas, van a estar presentes de manera constante y rutinaria, representan la esencia de la vida personal y laboral; en el ambiente de una empresa, es muy importante que a la hora de contratar se tenga en cuenta la forma en que los aspirantes al cargo se relacionan entre sí, así Caballo (citado por Villasana y Dorrego, 2012) menciona que “la conducta socialmente habilidosa en el conjunto de conductas emitidas por los individuos en el contexto interpersonal que expresa sentimientos, pensamientos y emociones” (p. 49). Definir las habilidades sociales implica la intervención de componentes y dimensiones como: el componente conductual del tipo de habilidad que exprese el individuo o desde una dimensión personal, donde interviene los pensamientos, sentimientos, emociones, deseos, opiniones; y por último una dimensión situacional desde un contexto ambiental.

Las Habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de destrezas personales, interpersonales y capacidades que permiten relacionarse con otros individuos de forma adecuada. Así como mencionan Dongil y Cano (2014) “los individuos que poseen habilidades sociales son capaces de expresar sentimientos, pensamientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin expresar tensión o ansiedad y otras emociones negativas” (p. 34). Las destrezas interpersonales es cuando un individuo posee la capacidad de poder manejar apropiadamente las habilidades sociales; es decir, existen personas que en ocasiones se les dificulta decir no a algo que no le agrada o no está de acuerdo, es donde interviene la capacidad de poder expresarse de forma adecuada sin herir los sentimientos de los demás, haciendo respetar los derechos de sí mismo y de los otros.

Las habilidades sociales se adquieren normalmente como consecuencia de varios mecanismos básicos de aprendizaje, al saber cuándo y dónde poner las habilidades en práctica, así Balam (2015) menciona: “las habilidades sociales de las

personas para expresar sus emociones, sentimientos y opiniones de forma indirecta, directamente de acuerdo al medio que se encuentre, son observables por otros, el problema surgirá cuando el sujeto no utilice de forma correcta” (p.13). Esto último se conoce como competencia social. Así, el hecho de poseerlas evita la ansiedad en situaciones sociales difíciles o novedosas, facilitando la comunicación emocional, la resolución de problemas y la relación con los demás, siempre y cuando se adecuen al contexto. Las habilidades sociales son aprendidas y adquiridas a lo largo de toda vida, los padres han enseñado a saber cuándo utilizarlas de manera correcta, teniendo en cuenta que se refieren a la manera de comportarse ante cualquier situación.

Otro aspecto a considerar representa la comunicación al hablar de forma clara, precisa y concisa, dando el mensaje en un forma que entiendan los otros, acompañada del lenguaje corporal que hable positivamente de la persona, saber entender a los demás y principalmente que se tenga confianza en sí mismo, cabe mencionar que dichas cualidades son aspectos primordiales para poder generar un buen clima laboral, el cual influye un buen rendimiento profesional, para así generar excelente productividad, por ende al tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros tanto en la oficina como en los diferentes departamentos, se logrará resultados favorables y un trabajo placentero lo cual será grato para la empresa y los empleados.

## **Teorías de las habilidades sociales**

### **Daniel Goleman**

La inteligencia emocional es parte de las habilidades sociales al procurar una automotivación, la persistencia, controlar el impulso y el humor; las emociones acompañan comportamientos, por lo tanto hay que aprender a controlar especialmente en situaciones de presión, el dominio de estas capacidades se evidencia en la expresión o control de emociones, como algo esencial, puesto que habrá momentos donde se deba interpretar emociones propias o responder a las de los demás y no se entiende cuando un amigo o algún compañero se sienta triste o este enojado y la convivencia se vea afectada. Así como menciona Goleman (2013) “la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer los propios sentimientos y

el de los demás, de motivarse y de manejar adecuadamente las relaciones” (s/n). La competencia emocional es muy valorada no solo en la sociedad como tal, sino también en las empresas, varios estudios han mostrado que una de las competencias fundamentales en la intervención del éxito es la inteligencia emocional como competencia, así Goleman (2013) “el coeficiente intelectual parece que predice el 20% de los factores que determina el éxito; el 80% restante parece que depende en gran medida de la inteligencia emocional” (p.23).

En el mundo empresarial esta realidad no es ajena, y se ha encontrado que la inteligencia emocional es una herramienta valiosa para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas tiene en su esencia el liderazgo de sus miembros y la prevención de los desastres corporativos se enfoca en el adecuado manejo de las habilidades sociales de sus colaboradores.

El manejo y estudio de las habilidades sociales actualmente marca una tendencia de aplicación en el entorno laboral, puesto que de esto depende el éxito de los empleados dentro de una empresa. La teoría explica una incidencia en el componente de productividad; el cual puede verse afectado por la falta de liderazgo, poca resolución de conflictos, mala comunicación, sin expectativas de superación en sus miembros, teniendo como consecuencia la falta de trabajo en equipo, debido a que los miembros no tienen apertura al cambio, finalmente no se logra un desarrollo empresarial. Que los colaboradores cuenten con habilidades sociales resulta indispensable para tener el control sobre las emociones, la toma de decisiones y la capacidad de interactuar con los demás, al respecto Goleman (2013) alude:

La Inteligencia Emocional es un proceso de continuo aprendizaje que se da a lo largo de la vida y permite aprender de las propias experiencias, demostrando que las personas desarrollan progresivamente estas aptitudes, se vuelven más capaces de manejar sus propias emociones e impulsos motivándose a sí mismos (p.45).

El manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, forma una parte importante de las habilidades sociales, al permitir al trabajador el desempeño pertinente en la toma de decisiones y ejercer el control ante el enojo o una posible frustración. Hoy en día hay muchas organizaciones que invierten grandes sumas de dinero en formar a sus empleados en aspectos de inteligencia emocional, contribuyendo en el desarrollo de habilidades sociales, muchas empresas se han dado cuenta de que una de las claves del éxito comercial en la venta de sus productos radica en el grado en que sus trabajadores son capaces de reconocer y controlar sus emociones, así como comprender las emociones de sus clientes.

La inteligencia emocional en estos tiempos se ha convertido como la premisa fundamental que requiere el campo de individuos que pertenecen a organizaciones o empresas, con el fin de que adquieran una formación en gestión empresarial como Goleman (citado por Auz y Polonia, 2013) mencionan el caso de Siemens:

Esta empresa dedicada a la industria tecnológica realizó una remodelación y agilización del proceso de fabricación pero notaron que la curva de desarrollo era baja, dándose cuenta que necesitaban aprovechar las capacidades del personal y maximizar el potencial humano. Es por ello que empeñaron todo su esfuerzo para fomentar la Inteligencia Emocional en su empresa, Una encuesta realizada en 1997 por la American Society For Training and Development sobre las prácticas más usuales de las principales empresas demostró que de 5 empresas, 4 de ellas no solo trataban de alentar el aprendizaje y el desarrollo de la Inteligencia Emocional entre sus empleados, sino que también la tienen en cuenta a la hora de evaluar el rendimiento de estos y en su política de contratación. (p. 24).

El personal al tener conciencia de sus propias emociones puede gestionar mejor sus sentimientos y a su vez reconocer los sentimientos de los otros en el momento en que ocurre esto obliga a la persona a administrar de forma adecuada el proceso de interacción personal al encargarse de procurar un manejo adecuado en el ámbito laboral.

## **Teoría de Salovey y Mayer**

La inteligencia emocional constituye una cualidad que gozan las personas para manejar de forma positiva los impulsos, sentimiento, emociones, siendo la parte primordial que los individuos deben poseer la capacidad de reconocer las emociones de sí mismo y de los demás. Este aspecto de interrelación con los otros es observado por su importancia en las habilidades del manejo de sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar el conocimiento para dirigir los propios pensamientos y acciones evita que se juzgue de forma inadecuada.

Al respecto Salovey y Mayer (2013) mencionan:

La inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual (p. 58).

Para tener el control de las emociones se debe aprender a conocer de uno mismo, y luego poder conocer las emociones de los otros; en este proceso se verán inmersos sentimientos, valores y defectos que los sujetos deberán identificar en caso de ser necesario modular sus opiniones, al hacerlo utilizar palabras que no hieran a la otra persona, es decir, no deben descuidar el respeto al otro. Esto mejora la auto-motivación y las relaciones con los demás, al aprender a controlar las emociones se lograra dar grandes pasos en la vida social, personal y profesional. Al expresar emociones positivas se verán resultados favorables en la empresa, se llegará a un alto rendimiento, mientras que si la persona se muestra negativa no conseguirá nada más que fracasar en su desempeño. Por lo tanto las emociones como una habilidad importante es saber sobrellevarlas en cada situación del trabajo sin olvidar que esto también es punto clave de la inteligencia emocional.

Salovey y Mayer (2013) mencionan:

Poseer Inteligencia emocional significa reunir tres cualidades principales que es primordial e importante el percibir como precisión, valorar y expresar las emociones propias, saber comprender las emociones y el conocimiento emocional percibidas tanto personalmente como las de los demás es decir; promover el conocimiento emocional e intelectual, ser capaz de saber llevar las emociones y afectos previamente observados y entendidos. (p.16)

La mayoría de las habilidades sociales depende de la experiencia vivencial que un individuo presente a lo largo de su vida, en una organización tiene como fin brindar un servicio a la ciudadanía es menester considerar el manejo de emociones agradables y positivas. Los servidores públicos siempre deben tener presente el no dejarse llevar por sus emociones, esto podría afectar a su desempeño en el trabajo, en las relaciones interpersonales e incluso podría crear un mal clima laboral con el resto de sus colaboradores; esto podría provocar malos entendidos entre sus compañeros, sus jefes y sus clientes externos.

### **Características de habilidades sociales**

Al momento de hablar de las habilidades sociales, varias características ayudarán a entender los aspectos psicosociales para establecer las cogniciones y conductas en un tiempo determinado, logrando satisfacer las normas establecidas por la sociedad. Estas conductas que se consiguen a través del aprendizaje, y este puede ser desarrollado a lo largo de la vida y permite tener mejores relaciones interpersonales tanto en el entorno familiar y en el ambiente laboral con el fin de realizar un desempeño adecuado.

Dongil y Cano (2014) afirman:

Las habilidades sociales implica tres elementos: conductuales, siendo este la capacidad del individuo al controlar un comportamiento frente a una situación determinada. Como segundo es el elemento personal que implica los contenidos cognitivos por último el elemento situacional, donde se ve

reflejado el comportamiento de un individuo dentro de un contexto o de una situación determinada. (p.2)

Las habilidades sociales dependen de la vida productiva que el ser humano pueda establecer para poder satisfacer su propio estado emocional, pero también el de los demás, muchas veces no es necesario satisfacer el estado intelectual. En la actualidad la gran mayoría de las personas se dedican a satisfacer y crear mejor su rendimiento académico. Los conflictos forman parte de la vida, se presentan cotidianamente tanto en la parte familia, personal y laboral. No saber controlar los impulsos puede desencadenar actos de violencia ante las partes involucradas, este dominio es la base de una convivencia laboral, educativa o familiar, se debe tener en cuenta que es preciso el saber cómo resolver los conflictos. Definir propiamente el conflicto puede ayudar llegar a acuerdos de manera útil bien sea formando su criterio y pensando lo que se quiere expresar sin causar malos entendidos ni disgustos. Por otra parte Trower, Bryant y Arglye (2012) señalan que “una persona puede considerarse socialmente inadecuada si es incapaz de afectar a la conducta y a los sentimientos de los demás en la forma en que intenta y la sociedad lo acepta” (p. 228).

Un conflicto siempre será inevitable, sin embargo es posible evitar que un pequeño conflicto se convierta en grandes altercados, así encontrando solución y poder lograr que no sea necesario acudir a una solución judicial, ya que en estas instancias se verán inmersas dos partes, donde sus actitudes serán hostiles, agresivas, incluso actos de violencia, con una orientación a arruinar a la parte oponente. Capacitar a los empleados en el manejo de sus impulsos evita que surjan conflictos entre trabajadores. Una persona que cuenta con dicha habilidad se caracteriza también por distinguir el posible inicio de problemas, y a su vez se encargará de ayudar a calmar a las personas implicadas. Esta competencia tiene varios aspectos importantes a considerar ya que está de por medio el saber manejar momentos de tensión, con mucha cautela donde se pueda reconocer los conflictos posiblemente presentes, teniendo la mejor forma para poder sacar a relucir los desacuerdos en un ambiente de tranquilidad y paz, también puede buscar medios que compensen a los implicados.



La comunicación es aquel proceso que permite transmitir y recibir información, ideas, opiniones con el propósito de comprender y actuar frente a otras personas o un medio social, así como menciona Moreno, Blanco, Aguirre y Rivas (2014) “La salud organizacional es una de las fronteras y desafíos que tienen las organizaciones actuales, la comunicación es un vehículo transmisor de la eficacia laboral” (p. 590). Es considerada útil para la interacción con personas, así también para resolver problemas, interviene en el cambio entre su medio social o sujetos del entorno, dando ayuda al ser diariamente. Es una habilidad social que sirve para intercambiar información entre dos o más personas, al conocer las formas de utilizarla correctamente su uso se vuelve fluido.

Dentro de esta habilidad los sujetos se caracterizan por tener un intercambio de información eficazmente, tomando en cuenta que los individuos que ponen en práctica saben sobrellevar los momentos difíciles, escuchan con atención las malas y buenas noticias que puedan llegar a presentarse, manejan correctamente su habilidad de comunicación permitiendo afrontar posibles situaciones de conflicto. Se practica la esencia de la competencia cuando se maneja de manera eficaz las emociones en otras personas, siendo persuasivos. La gente más efectiva siente las relaciones ajenas y ajustan sus propias respuestas para crear la mejor relación posible. Esta competencia utiliza una variedad más amplia de estrategias de persuasión, incluyendo una administración de argumentos o acciones llamadas a la razón. Al mismo tiempo la influencia de ser competitivos, requieren que sean genuinos y que antepongan los objetivos colectivos a los intereses particulares. Las personas dotadas de esta competencia son muy persuasivas; recurren a presentaciones muy precisas para captar la atención de su auditorio. Es importante utilizar estrategias indirectas para recabar el consenso y apoyo de los demás, y así saber manejar adecuadamente los hechos más sobresalientes para exponer eficazmente sus opiniones. (Moreno, Blanco, Aguirre y Rivas, 2014)

En la actualidad el estudio de las habilidades sociales afectan a los equipos de trabajo en su formación, así también en su rendimiento, por ello los trabajadores

necesitan ser capaces de comunicarse con otros, hacer el uso de las habilidades de escucha, entre otras. Menciona Hogan y Sheldon (2012) “las habilidades reflejan la capacidad para ajustar la conducta a las diferentes demandas situacionales que pueden derivarse del trabajo en conjunto e influenciar y controlar las respuestas de otros” (p. 23). Una habilidad que a nivel laboral es muy importante en forma positiva permite que existe una buena comunicación y relaciones interpersonales, por ende puede aportar resultados favorables, al trabajar en equipo se forma entusiasmo en los empleados por lo tanto existe satisfacción en el trabajo encomendado, lo cual creará un ambiente de conformidad. Se debe tener conocimiento que en un equipo laboral hay reglas que se deberán seguir y respetar por los que conforman dicho grupo. El propósito de generar relaciones con diferentes individuos como entes complementarios en caso de que no se pueda realizar algún trabajo individualmente, a su vez se puede motivar a que se mejore ciertas condiciones que posiblemente afecten el desenvolvimiento de labores diarias.

Las relaciones interpersonales son imprescindibles al momento de fomentar el trabajo en equipo, ya que se puede unificar las capacidades de los sujetos e incrementar esfuerzos con el objetivo de cumplir logros; un trabajo en equipo demuestra la unión que tienen los individuos, establecer medidas que rijan sobre el comportamiento de todos los miembros, el líder es esencial, puesto que será el encargado de iniciar una comunicación buena en el grupo de personas, trabajando así por lograr sus metas y beneficio organizacional. Así Moreno, Blanco, Aguirre y Rivas (2014) mencionan:

La habilidad para cooperar con los miembros del equipo es una habilidad social básica para interactuar eficazmente. La cooperación se refiere a la contribución voluntaria por parte de los miembros de un equipo en la realización de tareas que requieren independencia entre sus miembros, la cooperación puede verse facilitada a través de ciertas conductas que muestren esa competencia social (p.592).

En las organizaciones y entre equipos de trabajo se producen conflictos y negociaciones donde las habilidades sociales de sus miembros van a ser clave para la solución de conflictos, lograr éxito en las empresas requiere de conocimientos profesionales, trabajar en conjunto con todos los colaboradores, tener en cuenta los conocimientos que aportan cada uno de los integrantes, procurar una responsabilidad compartida y formando un solo trabajo eficaz y productivo.

Muchos individuos se centran en desarrollar competencias profesionales sin tomar en cuenta las habilidades sociales, las competencias deberían ser expresadas de forma espontánea como parte del trabajador, por ello se dice que las habilidades sociales no pueden ser aprendidas sino que a lo largo de la experiencia se va adquiriendo. Los trabajadores excelentes que cuentan con esta competencia equilibran sus opiniones con favores cuidadosamente escogidos, acumulando cuentas pendientes de buena voluntad con personas que pueden llegar a ser contactos fundamentales. La ventaja de crear dichas relaciones son los depósitos de confianza y buena disposición que crean. Las personas dotadas de esta competencia son capaces de establecer vínculos que suelen combinar su vida privada y profesional, algo que exige claridad y disciplina para no acabar mezclando la vida privada con la agenda laboral. El establecer vínculos es muy importante en la parte laboral ya que se llega a tener relaciones laborales muy provechosas de las cuales se puede llegar a tener éxito, así creando amistades con sujetos del entorno.

Las relaciones sociales inherentes son parte de cualquier persona, debido a que están presentes en la vida personal como en el ámbito laboral, por cuanto muchas empresas a la hora de contratar toman en cuenta la forma en como un individuo se relaciona con el resto, cuidar del lenguaje corporal, escuchar a los demás, tener confianza en uno mismo, son características de las personas socialmente hábiles. Solar (2017) afirma:

A la hora de hablar de habilidades sociales, es importante diferenciar entre las denominadas soft skills, que son aquellas características personales que facilitan la interacción con los demás ; y las hard skills, que determinan la experiencia laboral, datos académicos y habilidades técnicas para una actividad específica.(s/n)

## **Valoración de habilidades sociales**

Las habilidades sociales son importantes porque gracias a ellas podemos interactuar en el entorno con los demás y así mantener una comunicación efectiva, por tanto es importante ponerlas en práctica y esto determinará conductas en el individuo. A continuación se describen los factores que conforman las habilidades sociales.

Uno de los factores es la autoexpresión en situaciones sociales, es la ayuda para expresarse de manera sincera y sin ansiedad. Donde se destaca la relación que los individuos tienen ante un estímulo, a su vez la capacidad para poder iniciar una conversación con el individuo y expresar sus opiniones.

Refiriéndose así al hecho de saber desenvolverse frente al entorno que le rodea. Otro factor presente es la defensa de los propios derechos como consumidor, demuestra la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en protección a sus derechos, es importante que una persona defienda sus derechos sin afectar el de los demás. En ocasiones esto se tornará un tanto difícil, sobre todo si se excluye ceder o incluso tomarlo como burla. Es así también que la expresión de enfado o disconformidad tiene el fin de evitar problemas con otras personas, dicha habilidad se debe manejar para poder enfrentar los conflictos de forma asertiva para evadir cualquier altercado o situación con el entorno social, el factor mencionado muestra el enfado que puede llegar a tener una persona frente a emociones negativas o estar en desacuerdo con los demás, al presentar una puntuación baja el individuo opta por hacer caso omiso a situaciones que son molestas las acciones que son manifestadas por su medio.

Así también decir no y cortar interacciones, refleja la capacidad para evitar acciones que no se quieren defender. Continuamente del resultado de malas relaciones con otras personas aparecen situaciones incómodas, hacer peticiones refleja la capacidad que puede tener un individuo a la hora de pedir algo que desea ya sea a un amigo, familiar u otra persona. Cuando la puntuación es alta, muestra que la persona se manifiesta con facilidad al hablar, con una puntuación baja a la persona se le dificulta expresar sus peticiones a otras personas sobre lo que necesita.

Por último, iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto determina la habilidad que posee el ser humano para iniciar una conversación además poder hacer un cumplido e incluso hablar con alguien que resulta ser atractivo. Cuando al individuo se le facilita comportarse con el sexo opuesto logrará una puntuación alta, mientras que al presentar dificultades para tolerar acciones y no poder entablar conversaciones presentará una puntuación baja.

Las variables de las habilidades sociales son importantes en las personas, puesto que por medio de las competencias de los individuos se aprecia la capacidad para crear un cambio y explotar la información de forma adecuada. Donde el conocimiento, la conducta propia genere mayor satisfacción en las relaciones interpersonales.

## CLIMA LABORAL

En la actualidad las empresas tienen un papel importante en el entorno, su principal interés es el sistema de los individuos que conforman una organización, en lo que respecta a las maneras de pensar, coordinar y desarrollarse con sus compañeros y superiores. Es de suma importancia tener claro que cada uno cumple un papel muy importante que debe tener en consideración dentro del ámbito laboral, aquí es donde se ve reflejado su vida cotidiana y el trabajo en equipo que pueda presentar en el lugar y espacio de trabajo.

El ambiente laboral dentro de una organización a veces influye el tipo de relaciones sociales que se maneje en su entorno, a su vez también los conflictos interpersonales entre trabajadores. Como Portillo (2013) aduce: “Una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento” (p.15). Mientras existan las habilidades, habrá mayor desempeño productivo y eficaz en las organizaciones dando así lugar a mejores oportunidades de ser reconocidos y surgir en el mercado de manera eficaz, pudiendo lograr obtener méritos ya sea a cada empleado o a nivel de equipo, con la finalidad de que el medio ambiente humano y físico sea agradable y acogedor, debido a que es donde desempeña su trabajo cotidiano, siendo parte de aquello la satisfacción y por lo tanto en la productividad de la empresa.

El clima laboral es un factor determinante para tener éxito en las empresas, desde tiempo atrás se viene hablando de su importancia dentro de una organización; sin embargo hay veces en que la empresa falla. Principalmente los problemas que pueden surgir en una empresa puede ser mala comunicación lo cual impide que los trabajadores se relacionen entre sí, se desempeñen correctamente a su vez deben sentirse parte del trabajo o proyecto a realizar. Para un buen resultado debe existir armonía entre los trabajadores también el hecho de fomentar incentivos al buen desarrollo en una tarea designada. Tagiuri (2014) aduce que “sin duda alguna, el clima laboral es un reflejo de la supervivencia interna de una empresa u organización lo que da como resultado generando un alto grado de competitividad laboral” (p.36). Pueden aparecer nuevas empresas, por lo tanto existirá mayor

competencia para lo cual el que exista un buen clima laboral es muy importante puesto que así la empresa tendrá mayor éxito, productividad y dará satisfacción a los empleados y sus superiores. El trabajo de cada uno si se realizó correctamente o existe algo que se deba mejorar, con el fin de que el servidor se sienta comprometido con su trabajo y así logren resultados positivos tanto para su lugar de trabajo como para sus clientes.

### **Teorías del clima laboral**

El clima laboral dentro de los aspectos importantes de las empresas y organizaciones en la actualidad ha llegado hacer parte de las condiciones sociales y psicológicas y tiene como efecto el desempeño de los trabajadores, por ellos muchos de los empleados llegan a identificarse en cierto grado con su empresa, como los grupos llegan a integrarse y trabajar por el bienestar de la misma, a su vez la capacidad de cada uno para poder resolver conflictos. El trabajador a más de tener necesidades materiales, también requieren de necesidades por sentirse en un ambiente confortable con el fin de poder trabajar de manera óptima. La Teoría de Maslow señala que existe una jerarquía en la proposición de las necesidades de los individuos que motivan a las personas, se identifica por medio de cinco categorías y se considera un origen ascendente, según la importancia para la supervivencia y motivación del individuo. Randstand (2016) manifiesta:

La teoría se centra en la pirámide de las necesidades de Abraham Maslow, en la parte laboral busca reforzar la estima de los colaboradores ayudarlos a crecer y a desarrollarse. Por lo que no puede dejarse fuera del estudio de Clima Laboral, los individuos se comportan y actúan dependiendo de las necesidades que deben satisfacer. (s/n)

El primer nivel de las necesidades fisiológicas que son las básicas se refiere a la alimentación, sed, temperatura, reproducción y todo lo que conlleva a la supervivencia del organismo. Constituye el nivel más bajo de las necesidades humanas. Estas necesidades exigen satisfacción constante para garantizar la supervivencia del individuo en el medio. Cuando alguna de ellas no puede satisfacerse domina la dirección del comportamiento de la persona.

La seguridad es la necesidad humana relacionada con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad, como por ejemplo sentirse seguros, protegidos y tener estabilidad. Estas necesidades tienen gran importancia en el medio laboral las personas dependen de la organización y las decisiones administrativas arbitrarias o las decisiones inconsistentes que pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su permanencia en el trabajo.

La necesidad de amor y pertenencia, el ser aceptado como miembro de un grupo para lograr el bien común con otros. Cuando estas necesidades no están suficientemente satisfechas la persona se torna reacia y hostil con las personas que la rodean. La frustración de estas necesidades conduce generalmente a la desadaptación social. La necesidad de dar y recibir afecto es un motivador importante del comportamiento humano cuando se aplica a la administración participativa. La estima no es más que el acto de ser reconocidos por los demás y que reconozcan valores positivos en cada persona. Maslow (citado por Quinteros, 2014) describió dos necesidades de estima:

La primera baja, que refiere al respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, reconocimiento y apreciación. Y la segunda alta, que refiere al respeto por uno mismo como la confianza, la libertad, la independencia. Su frustración puede provocar sentimientos de inferioridad y desamparo, los cuales conducen al desánimo o ejecutar actividades compensatorias. (p. 4)

Las necesidades humanas de autorrealización son elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía. Estas necesidades llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y a realizarse como personas y profesionales durante toda su vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y de llegar a realizar todas las potencialidades de la persona, estas necesidades se relacionan con autonomía, independencia y autocontrol.

Las necesidades descritas, pueden satisfacerse mediante recompensas externas tangibles o intangibles, como por ejemplo (dinero, alimento, amistades, elogios de otras personas), las necesidades de autorrealización solo pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas que las personas se dan a sí mismas



y que son netamente intangibles. Las necesidades restantes no refuerzan el comportamiento cuando se han satisfecho; por su parte las necesidades de autorrealización pueden ser insaciables, puesto que cuando el individuo cubre estas necesidades y a cambio tiene más recompensas más importantes se vuelven e iniciará una búsqueda constante por satisfacer dichas necesidades cada vez más.

La teoría muy importante en lo que tiene que ver con las organizaciones y los humanos, satisfacen dichas necesidades mediante las funciones de servicios y prestaciones donde se verá incluido actividades que compensen su satisfacción laboral. Como por ejemplo el poder levantarse temprano, cumplir con las tareas encomendadas por los superiores. El ser humano por su propia naturaleza siente la necesidad de relacionarse, también de ser parte de una comunidad, agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre ellas se puede tomar como referencia: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor.

La Teoría X y Y de Mc Gregor (citado por Gutierrez Reyna, 2017) menciona:

Hay dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar (p. 46).

Las ideas fueron innovadoras en muchos terrenos, con aportaciones como el desarrollo de métodos de trabajo fundamentados en el análisis de tareas, la selección y formación de los trabajadores para realizar adecuadamente éstas y el reconocimiento de que los objetivos tenían que ser claros y entendibles por parte del personal que había de llevarlos a cabo. Si bien su enfoque era simplista en cuanto a la creencia de que la única motivación era la económica. Al ser humano no le gusta trabajar y evitará a toda costa hacerlo, lo cual da pie a que los trabajadores sean tratados mal para cumplir sus tareas o a su vez obligados a trabajar bajo presión. La gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amenacen con castigos para que se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa. El

individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.

Los directivos de la Teoría Y consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados.

Así Fernández Guerrero (2012), menciona que:

La segunda postura es: si creo que las personas pueden aplicarse en el trabajo con tanta naturalidad como al jugar o al descansar; que las personas pueden auto controlar su trabajo; que una persona normal procura asumir responsabilidades; que la creatividad, el ingenio y la imaginación son algo que la mayoría de las personas tienen y pueden desarrollar, y no solo unos pocos. Este grupo de supuestos lo llamo Teoría “Y” (p.2).

El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo en sí. No es necesaria la violencia, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa, los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros.

Las teorías van haciendo referencia a la conocida Pirámide de Maslow en lo que respecta al comportamiento humano, y la misma motivación las cuales vienen a ser las principales prioridades en el espacio laboral, con un fin de maximizar las salidas. Las organizaciones tratarán de crear una relación asociante entre el gerente y el trabajador, en donde encaja la necesidad de autorrealización. Para la autorrealización, el mismo gerente debe promover un óptimo lugar de trabajo en la que encaja la moral, la creatividad, la espontaneidad, la solución de problemas, la minimización de daños y por último la aceptación de los hechos.

Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, el agotamiento de las

explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación en que se había convertido a la persona. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral. Tagiuri (2014) afirma “Es una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización” (p. 45). El ambiente que se cree en la empresa al momento de trabajar será de mucha ayuda para una mejor productividad y desempeño de cada uno de los empleados, tener buenas relaciones interpersonales es esencial ya que forman parte en el día a día de los trabajadores.

Un buen clima laboral depende mucho de cada trabajador que pertenece a la empresa, no solo se debe ver por sí mismo, sino también por sus compañeros como el ayudar a que sus habilidades sociales sean puestas en práctica dentro de su diario vivir, para así poder disfrutar de su trabajo y las actividades que le hayan sido designadas. De este modo cada empleado se verá en la oportunidad de tener un buen desarrollo personal y profesionalmente, contribuyendo de manera positiva.

### **Componentes del clima laboral**

El clima laboral de una institución o empresa es cuantificada por diferentes elementos que reúne como es el espacio y en el medio donde se desenvuelven las personas que pertenecen a una actividad laboral, si existe un buen clima laboral se puede tener mayor productividad y posiblemente la motivación de los empleados se elevaría. A través del grado de satisfacción se podría medir, como expresan los trabajadores y en función a los aspectos con posibilidades de realización personal. Existen varios componentes que describen a continuación.

La auto-realización personal se refiere a aquella apreciación que el trabajador tiene con respecto a las posibilidades y que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional, a la tarea con perspectiva de ser eficaz. Dentro de este factor se relaciona las oportunidades de progresar en la institución y que se le

permita aprender y superarse mediante las actividades que realiza en su trabajo. La realización personal se puede conseguir cumpliendo tareas y obligaciones, de manera que se creara un ambiente de armonía. No siempre serán los individuos con el mismo lado de los demás, en ocasiones se verán en la necesidad de unirse con otras, para poder lograr una auto-realización. Dicho factor no es más que el anhelo de lograr una satisfacción interior.

Es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Donde cada empleado es un factor clave para tener éxito en la organización, por lo tanto los trabajadores se ven comprometidos con la empresa, lo convierte en un involucramiento laboral teniendo una percepción con el fin de saber el nivel de identificación que un individuo tiene con su trabajo y la manera que está relacionado con su desempeño. La persona que se involucra de lleno a su trabajo se desenvuelve rápido, eficazmente y surge agrado e importancia por lo que está realizando con el fin de llegar a tener éxito total en sus tareas designadas y el reconocimiento por parte de sus superiores.

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Es importante que el supervisor brinde apoyo para superar los obstáculos que se presentan, el realizar evaluaciones periódicas con respecto a lo que se hace del trabajo, ayuda a mejorar. La supervisión controla que los trabajadores, la productividad y todo lo referente a la empresa se encuentren en óptimas condiciones y con una coordinación para poder realizar mejor las actividades y tener éxito en la empresa. Sin dejar a un lado que se deberá generar informes sobre lo que se está realizando, cómo está funcionando la empresa y si existe alguna novedad dentro de la misma, dando a conocer estas inquietudes a sus superiores.

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, importante que la institución fomente y promueva la comunicación interna. La comunicación no es más que una

conexión que las personas tienen para transmitir o intercambiar información, lo cual lo realizamos de manera rutinaria con amigos, familiares, incluso clientes o jefes superiores. Hay que tener en cuenta que el compartir información de uno mismos es una cualidad emocional lo que especifica que al ser humano le nace la necesidad de ponerse en contacto con su entorno, intercambiando ideas que darán significado a experiencias comunes.

Las condiciones laborales son primordiales para proveer los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones y siempre se dispone de tecnología que facilita el trabajo. Los empleados tienen el deber de ofrecer sus mejores servicios y así tener una buena producción generando utilidades para que la empresa sobresalga y sus empleados se sientan satisfechos de aportar en ella, es necesario que exista un ambiente confortable para elevar el potencial de cada empleado dentro de la empresa. Como empresa deberán proporcionar todo tipo de seguro al trabajador, realizar capacitaciones constantes para hacer mejores personas a sus colaboradores y conseguir superación y satisfacción a nivel personal y en conjunto como organización.

### **Factores de medida**

El hablar sobre clima laboral nos referimos a la importancia de la comunicación, dentro de cualquier institución, la escala de clima laboral de Sonia Palma, nos permite tener una percepción de los empleados hacia el ambiente laboral.

Dentro de los resultados de percepción que los colaboradores presentan en cuanto al clima laboral, se maneja una escala con cinco niveles de puntuación siendo el mayor puntaje presencia de buen clima laboral, mientras que menor puntuación representa lo contrario. El primer nivel es muy favorable donde se refiere a la significancia como excelente, dando lugar a oportunidades para progresar, aprender y triunfar dentro de la empresa, cada colaborador se considera factor clave de éxito ya que están comprometidos con la organización, se busca mejorar el desempeño con la información apropiada difundiendo la comunicación

interna y que la remuneración sea atractiva por lo cual el personal se mantiene conforme y satisfecho.

El segundo nivel es el favorable, se caracteriza por hallar una buena posición al hecho de existir oportunidades de avance profesional y personal, se consideran parte del éxito de la organización por el compromiso que mantiene. Se da apoyo para vencer obstáculos, se da paso a información necesaria para cumplir con el trabajo, desarrollando la comunicación interna y se divisa un salario confortable.

El nivel medio está caracterizado por mantener las oportunidades en progresar dentro de la empresa y que los trabajadores, sean comprometidos con la misma. El supervisor enfatiza el dar apoyo para superar obstáculos; brindando información restringida y con el salario poco atractivo para el trabajador.

El cuarto nivel denominado desfavorable es una percepción baja debido puesto que no existen oportunidades de progresar en la empresa, no se considera factor clave para el éxito de la institución, los trabajadores no están comprometidos con la organización. El superior no brinda apoyo debido para poder enfrentar los obstáculos presentes; no existe acceso suficiente a la información pertinente para cumplir con el trabajo, no se fomenta ni promueve la comunicación interna, la remuneración es poco atractiva en comparación con otras empresas.

Por último, el quinto nivel de percepción es el muy desfavorable lo que significa que las oportunidades de progresar en la institución son muy bajas por lo tanto no existe campo de superación, el trabajo que se realiza no permite aprender y progresar. Los colaboradores no se consideran elemento clave para dar éxito a la organización, el personal no está comprometido con la empresa. Los superiores no brindan apoyo para sobresalir frente a obstáculos, no existe acceso a la información primordial para cumplir con las metas establecidas, la empresa no fomenta ni ayuda a tener una comunicación interna saludable; la paga no es nada atractiva por lo tanto no se dispone del material necesario.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

La presente investigación es de tipo experimental, es decir cualitativo y cuantitativo, porque no hay un control absoluto de las variables de estudio que se van a investigar. El presente enfoque tiene un método científico porque se basa en una teoría psicológica para explicar un fenómeno específico como son las habilidades sociales y el clima laboral y el cómo la variable independiente afecta a la variable dependiente. La investigación exploratoria ha permitido indagar la problemática existente en EP- EMAPA-A en referencia a habilidades sociales y clima laboral. EL método descriptivo permite explicar la relación que existe entre las dos variables tomando en cuenta principios importantes, primarios o directos; obteniendo fuentes departamentales que se encuentre e instrumentos aplicados a los trabajadores, la investigación es de tipo bibliográfica-descriptiva ya que recolectó información de libros, artículos científicos, entrevistas e investigaciones debidamente documentadas, validadas y respaldadas por autores. El método psicométrico en esta investigación es con la intención de utilizar instrumentos psicológicos validados y certificados para la medición del problema relacionado con habilidades sociales y clima laboral de los trabajadores. Mediante la utilización de método estadístico Chi-Cuadrado se permitió aceptar o rechazar la hipótesis de investigación.

La presente tiene un nivel correlacional debido a que se requiere llegar a investigar la influencia entre las habilidades sociales y el clima laboral, sin olvidar el nivel descriptivo de la misma puesto que se requiere conocer ampliamente al clima laboral y las habilidades sociales, recolectar información sobre ello para lo cual es necesario explorar el clima laboral en otros contextos en base a la bibliografía existente y así entender y explicar de qué manera influye el tema analizado en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.

## Población

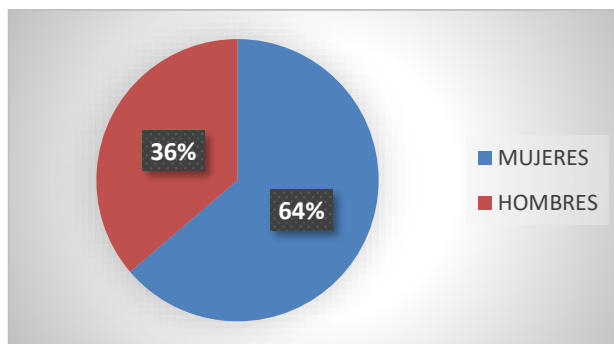
La población está conformada por 80 personas entre mujeres y hombres que ejercen sus labores en los diferentes departamentos administrativos de la EP-EMAPA-A.

**Tabla N° 1** Detalle de la población

	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PERSONAL DE LA EP-EMAPA-A</b>	51	29	80
<b>TOTAL</b>			<b>80</b>

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 1:** Población

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

## Instrumentos de investigación

### Escala de Habilidades Sociales (EHS)

De la escala de habilidades sociales (EHS) basados en la ficha técnica la autora del Test fue Elena Gismero Gonzáles, su aplicación es individual o colectiva. El uso del test es para adolescentes y adultos, el tiempo de duración es de 10 a 15 minutos. Según la autora la finalidad del test es medir la aserción y las habilidades sociales donde a su vez presenta baremos para la población general: hombres. Mujeres, adultos y jóvenes.



## **Factores de la Escala de Habilidades Sociales**

Para la interpretación del significado de cada sub-escala o factor el lector encontrará a continuación una descripción de cada una de ellas:

Autoexpresión en situaciones sociales, este factor refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma directa, sin inquietud en distintos tipos de situación sociales. En cuanto a la defensa de los propios derechos como consumidor, muestra que una alta puntuación refleja la expresión de conductas asertivas hacia individuos desconocidos en defensa de los propios derechos en situación de consumo. En la expresión de enfado o disconformidad, dentro de este factor subyace la idea de evitar conflictos o confrontaciones con otras personas; una puntuación alta indica la capacidad de expresar enfado, sentimientos negativos justificados o desacuerdo con otras personas. Al momento de decir no y cortar interacciones, se refleja la habilidad de cortar acciones que no se quieren mantener, así como también negarse a prestar algo cuando le disgusta hacerlo, seguidamente el hacer peticiones se refiere al reflejar la expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos, sea a un amigo, o en situaciones de consumo, una puntuación alta indicaría que la persona que la obtiene es capaz de hacer peticiones semejantes a estas sin excesiva dificultad, mientras que una baja puntuación indicaría problema para expresar peticiones de los que queremos a otras personas y por último el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, es el factor que se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto y poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, incluso hablar con alguien que le resulte atractivo.

## **Confiabilidad**

La confiabilidad está basada en el estudio que mediante la correlación entre las versiones de 50 y 45 ítems, se toma la versión de 33 ítems en donde aplicando el coeficiente de alfa de Cronbach se obtiene un resultado de 0.88 que determina un nivel de fiabilidad elevado en relación con los estudios que se realizan para establecer la confiabilidad del test.

## **Validez**

La validez es uno de los aspectos más importantes que asegura que un cuestionario cumpla con lo propuesto y su utilización sea la correcta en la Escala de Habilidades Sociales, presenta una validez de constructo y contenido de tipo concurrente pues sirve para predecir el comportamiento de un constructo que es evaluado simultáneamente en la aplicación del cuestionario lo que permitió la conclusión del instrumento bajo la TRI que permite establecer mediante un estudio correlacional y el alfa de Cronbach la confiabilidad y validez de la escala.

## **Escala de Clima Laboral (CL – SPC)**

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Su aplicación puede ser manual o computarizada, su administración es individual o colectiva con una duración de 15 – 30 minutos aproximadamente.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

La Autorealización se refiere a la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva del futuro. En cuanto al Involucramiento Laboral es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Seguidamente la supervisión, son apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión

dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Donde la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma y por ultimo las Condiciones Laborales definen el reconocimiento que la institución provea los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

### **Confiabilidad y Validez**

En la etapa de ajuste final de la Escala CL – SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con los métodos de Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de 97 y 90 respectivamente; lo que permite refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable (Palma, 2004).

### **Análisis de confiabilidad Escala CL - SPC**

<b>Método de Análisis</b>	<b>Escala DO-SPC</b>
Alfa de Cronbach	97
Split Half de Guttman	90

**Cuadro 1:** Análisis de confiabilidad

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### **Procedimientos para obtención y análisis de datos**

Para la realización de la investigación se seleccionó dos instrumentos de medición psicológica como es el Test de Habilidades Sociales (EHS) y el Test de Clima Laboral (CL-SPC), para el tema propuesto “Las Habilidades Sociales y su Influencia en el Clima Laboral en los trabajadores de la EP-EMAPA-A de la ciudad de Ambato”. Para realizar el proceso de recolección de datos se emitió un oficio al lugar de investigación directamente con la autoridad encarga de la empresa con el fin de poder obtener el permiso correspondiente para llegar a cumplir los dos

objetivos específicos para recolección de datos de las variables correspondientes a la investigación.

Posteriormente se pidió un listado del personal con el que se realizaría la investigación, teniendo en cuenta que del total se trabajó con 80 personas, por motivo de que no todos se encontraban en su lugar de trabajo ya que por motivo de sus actividades laborales, trabajaban fuera de la empresa y era difícil la colaboración del personal restante. Después se obtuvo físicamente los respectivos instrumentos de estudio. Acercándose a la empresa se pudo realizar la aplicación de los reactivos psicológicos, en diferentes días y horarios. Al finalizar con la obtención de datos, a través de esto se realizó las tabulaciones de los dos instrumentos aplicados, mediante una tabla de Excel. Finalmente se realizó un estudio estadístico utilizando el “Chi cuadrado” para la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

#### Diagnóstico de la situación actual

A continuación se realiza una descripción gráfica en cuanto a los niveles de habilidades sociales; del personal administrativo de la EP-EMAPA-A de la ciudad de Ambato. Según las siguientes variables:

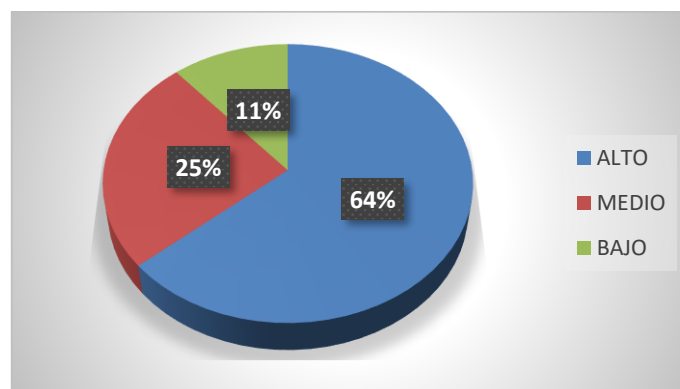
#### ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES

**Tabla N° 2:** Factor 1 Autoexpresión en Situaciones Sociales

INDICES	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
ALTO	51	63,75	64%
MEDIO	20	25	25%
BAJO	9	11,25	11%
TOTAL	80	100	100%

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 2:** Factor 1 Autoexpresión en Situaciones Sociales

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

#### Análisis e interpretación.

Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el Factor 1 *Autoexpresión en situaciones sociales*, más de la mitad de la población presenta un nivel alto, la cuarta parte de la población presenta un nivel medio; por último más de la décima parte tienen puntuación baja. Lo que quiere decir que la población presenta capacidad de expresarse de manera autónoma sin adquirir momentos de ansiedad, en distintos contextos, por ejemplo en reuniones, en una exposición o a su vez en tiendas y lugares oficiales, mientras que al tener puntuación media se refiere que los individuos pueden tener habilidades de comunicación en determinados contextos y la puntuación baja indica dificultad para desenvolverse en situaciones sociales. Por lo que se concluye que el personal de EMAPA presenta capacidades altas para iniciar conversaciones, sabiendo que las amistades o personas alrededor juegan un papel importante en el proceso de interacción social, generando bienestar en el ambiente de trabajo y al tiempo trabajando en la mejora a la percepción de la empresa.

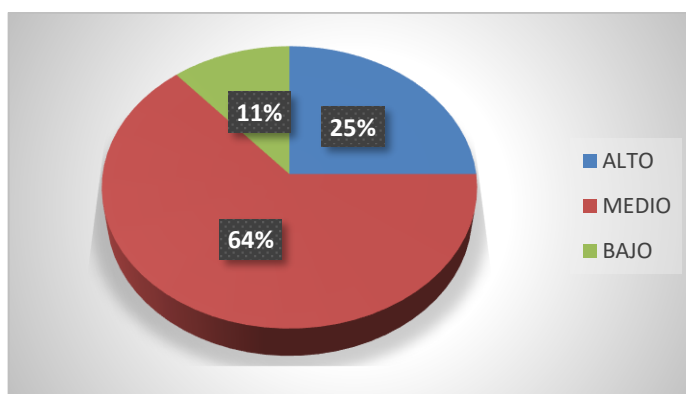
**Tabla N° 3:** Defensa de los propios derechos como consumidor

<b>INDICES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
----------------	-------------------	-------------------	-------------------

	<b>Absoluta</b>	<b>Relativa</b>	
<b>ALTO</b>	20	25	25%
<b>MEDIO</b>	51	63,75	64%
<b>BAJO</b>	9	11,25	11%
<b>TOTAL</b>	80	100	100%

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 3:** Factor 2 Defensa de los propios derechos como consumidor

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### **Análisis e interpretación**

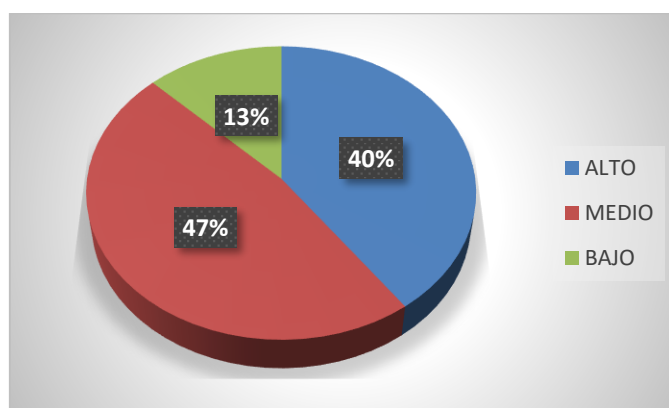
Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el Factor 2 *Defensa de los propios derechos como consumidor*, la cuarta parte de la población presenta un nivel alto; es decir, reflejan la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos, más de la mitad de la población presenta un nivel medio; debido a que las personas pueden presentar capacidad de defensa de los derechos en diferentes contextos. Por último más de la décima parte presentan puntuación baja, reflejando la incapacidad de la defensa de sus derechos. En conclusión el personal EMAPA puede reflejar capacidad de defender sus derechos en determinadas situaciones como por ejemplo cuando alguien en una fila quiere colarse o pedir a alguien del cine que haga silencio. El carácter de derecho humano es la máxima expresión de las relaciones colectivas, reflejando la importancia en la sociedad del derecho en diferentes situaciones laborales, emocionales, personales.

**Tabla N° 4:** Factor 3 Expresión de enfado o disconformidad

INDICES	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
ALTO	32	40	40%
MEDIO	38	47,5	48%
BAJO	10	12,5	13%
TOTAL	80	100	100%

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 4:** Factor 3 Expresión de enfado o disconformidad

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### **Análisis e interpretación**

Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el Factor 3 *Expresión de enfado o disconformidad*, más de la cuarta parte de la población presenta un nivel alto, reflejando enfado y sentimientos negativo o desacuerdo, mientras que menos de la mitad de la población presenta un nivel medio es decir; las personas expresan disconformidades en ocasiones. Por último más de la décima parte presentan puntuación baja siendo que las personas indican sumisión para expresar sus emociones. Por tanto el personal al obtener una puntuación media como el principal porcentaje quiere decir que presentan capacidad de comprender y manejar adecuadamente sus sentimientos y emociones en diferentes contextos, por su nivel de madurez las personas no experimentan mayor ansiedad en sus



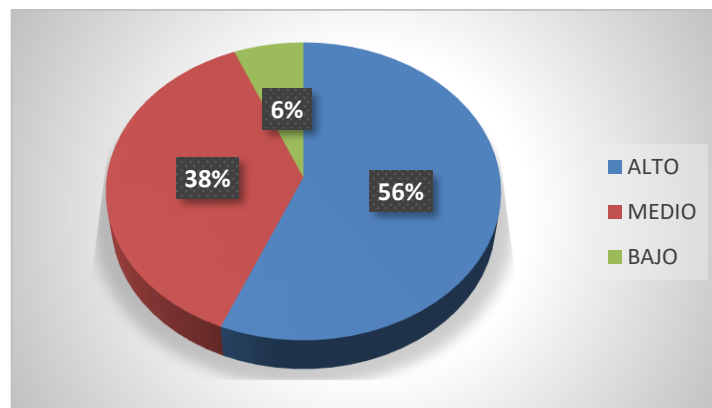
relaciones personales aceptando limitaciones de cualquier tipo, al mismo tiempo luchan por hacer satisfacer sus necesidades.

**Tabla N° 5:** Factor 4 Decir "no" y cortar interacciones

INDICES	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
ALTO	45	56,25	56%
MEDIO	30	37,5	38%
BAJO	5	6,25	6%
TOTAL	80	100	100%

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 5:** Factor 4 Decir "no" y cortar interacciones

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### **Análisis e interpretación**

Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el Factor 4 *Decir "no" y cortar interacciones*, más de la mitad de la población presenta un nivel alto es decir poseen capacidad de cortar interacciones a corto y largo plazo con mayor facilidad, más de la cuarta parte de la población presenta un nivel medio, siendo así las personas cortan interacciones en diferentes contextos que se presente. Por último menos de la décima parte muestran puntuación baja presentando la incapacidad de cortar interacciones a largo y corto plazo. Por tanto el personal de la empresa mantiene una alta capacidad de decir no y cortar interacciones que no se desean mantener tanto con un vendedor, como con amigos que quieren seguir

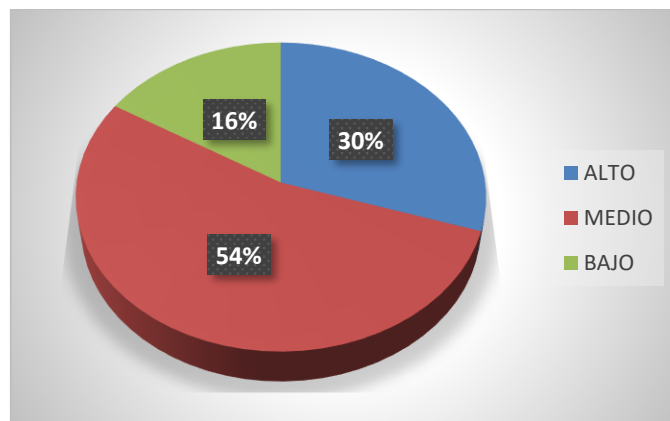
charlando en un momento en que se quiere interrumpir la conversación o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo una relación. Por el nivel de madurez que presentan los individuos en este caso, llegan a discriminar de mejor manera las situaciones buscando satisfacer no solo las necesidades de uno mismo, sino también de los demás.

**Tabla N° 6:** Factor 5 Hacer peticiones

INDICES	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
ALTO	24	30	30%
MEDIO	43	53,75	54%
BAJO	13	16,25	16%
TOTAL	80	100	100%

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 6:** Factor 5 Hacer peticiones

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### Análisis e interpretación

Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el Factor 5 *Hacer peticiones*, más de la cuarta parte de la población presenta un nivel alto, es decir presentan expresión de peticiones a otras de algo que se desea, así también más de la mitad de la población presenta un nivel medio; indicaría que la persona es capaz de hacer peticiones semejantes en diferentes contextos sin excesiva dificultad. Por

último más de la décima parte presentan puntuación baja lo que indicarían dificultad para expresar peticiones de lo que se quiere a otras personas. En conclusión el factor hacer peticiones tiene una mayor incidencia en el personal de la empresa actúa en determinada situación, pudiendo ser en situaciones de consumo como por ejemplo en un restaurante no traen lo que se les pide y se quiere cambiar o sea en situaciones personales como amistades que muchas veces deben dinero y se desea pedir que sea cancelado. Los adultos por su formación y experiencia mantienen una mejor dinámica asertiva al momento de relacionarse con otras personas inhibiendo comportamiento según las situaciones que parezcan necesarias enfrentarlas.

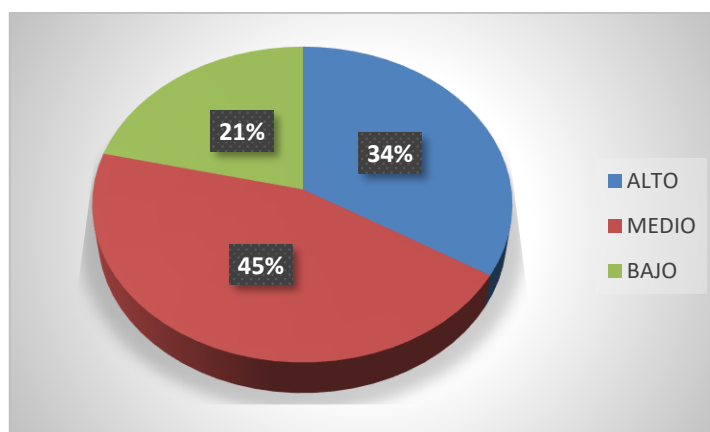
**Tabla N° 7:** Factor 6 Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

<b>INDICES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
----------------	-------------------	-------------------	-------------------

	<b>Absoluta</b>	<b>Relativa</b>	
<b>ALTO</b>	27	33,75	34%
<b>MEDIO</b>	36	45	45%
<b>BAJO</b>	17	21,25	21%
<b>TOTAL</b>	80	100	100%

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 7:** Factor 6 Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### **Análisis e interpretación**

Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el Factor 6 *Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*, más de la cuarta parte de la población presenta un nivel alto, se define por la habilidad de iniciar conversaciones con el sexo opuesto es decir hacer un alago, hablar con alguien quien le resulte atractivo, así mismo menos de la mitad de la población presenta un nivel medio; por último menos de la cuarta parte presentan puntuación baja indicarán que tienen problemas para efectuar naturalmente tales conductas. Al ser un período de desarrollo psicológico, social y desarrollo biológico ya plantado; la llegada en la adultez significa la aparición de una mejor capacidad afectiva para el desarrollo de emociones donde realiza el uso de su autonomía y el libre albedrío de creencias y tomar sus propias decisiones para el bien persona y común.

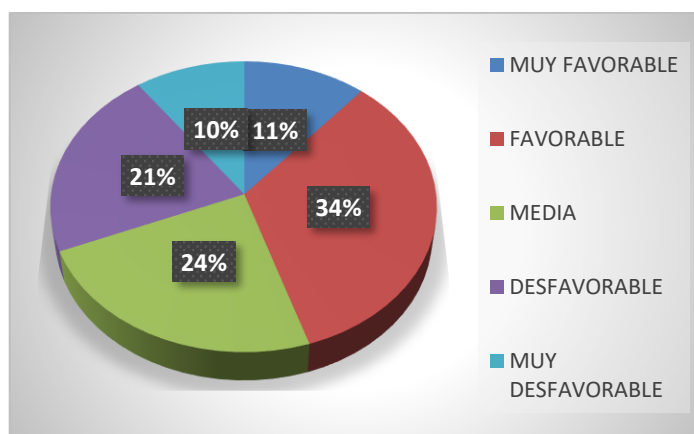
## ESCALA DE CLIMA LABORAL

**Tabla N° 8:** Factor 1 Autorrealización

ÍNDICES	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
<b>MUY FAVORABLE</b>	9	0,1125	11,25%
<b>FAVORABLE</b>	27	0,3375	33,75%
<b>MEDIA</b>	19	0,2375	23,75%
<b>DESFAVORABLE</b>	17	0,2125	21,25%
<b>MUY DESFAVORABLE</b>	8	0,1	10%
<b>TOTAL</b>	80	1	100%

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 8:** Factor 1 Autorrealización

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### **Análisis e interpretación**

Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el Factor 1 *Autorrealización*, más de la décima parte de la población presenta un nivel muy favorable, más de la cuarta parte de la población presenta un nivel favorable, menos de la cuarta parte se encuentran dentro de la media, menos de la cuarta parte presentan un nivel desfavorable y por último la décima parte presentan un nivel muy desfavorable. Por tanto el personal presenta apreciación con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional

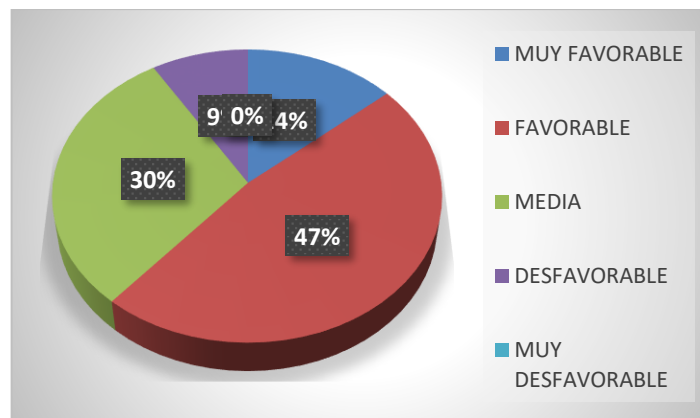
perteneciente a la tarea y con respectiva oportunidad de progresar en la institución y realizar actividades en las que se trabaja, permite aprender y desarrollarse. Los factores psicológicos que se encuentran en las personas que trabajan en la empresa, ya sea por sus expectativas, motivaciones y percepciones en el sentido de que se debe desarrollar la gestión de recursos humanos con el fin de poder motivarles al personal a una autorrealización y conseguir lo máximo de cada uno creciendo también en sus expectativas personas, laborales, emocionales.

**Tabla N° 9:** Factor 2 Involucramiento Laboral

INDICES	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
<b>MUY FAVORABLE</b>	11	0,1375	13,75%
<b>FAVORABLE</b>	38	0,475	47,5%
<b>MEDIA</b>	24	0,3	30%
<b>DESFAVORABLE</b>	7	0,0875	8,75%
<b>MUY DESFAVORABLE</b>	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	80	1	100%

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 9:** Factor 2 Involucramiento Laboral

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### **Análisis e interpretación**

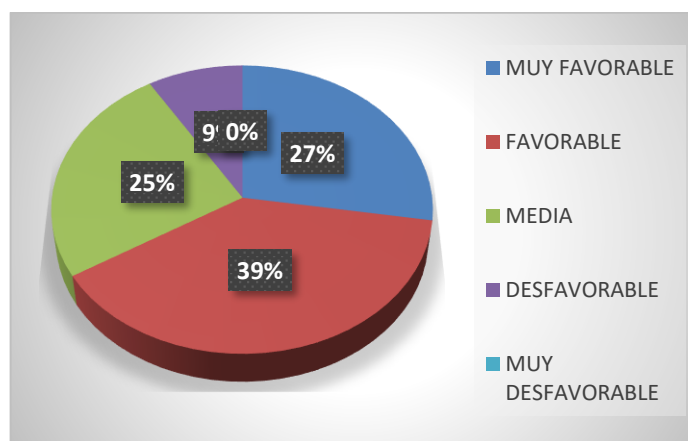
Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el Factor 2 *Involucramiento Laboral*, más de la décima parte de la población presentan un nivel muy favorable, menos de la mitad de la población presentan un nivel favorable, más de la cuarta parte entran en la media, menos de la décima parte presentan un nivel desfavorable y por último dentro del nivel muy desfavorable, no existe datos. Siendo que el personal se encuentra en identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización y es donde los trabajadores están comprometidos con la empresa u organización. Es uno de los factores primordiales de la propia cultura organizacional lo que incluye tanto en los valores y creencias y también en las conductas que debe compartir cada miembro de la empresa, como las condiciones del trabajo, sistemas y las exigencias que cada empleado tenga en el ámbito laboral.

**Tabla N° 10:** Factor 3 Supervisión

INDICES	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
MUY FAVORABLE	22	0,275	27,5%
FAVORABLE	31	0,3875	38,75%
MEDIA	20	0,25	25%
DESFAVORABLE	7	0,0875	8,75%
MUY DESFAVORABLE	0	0	0%
TOTAL	80	1	100%

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 10:** Factor 3 Supervisión

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### **Análisis e interpretación**

Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el Factor 3 *Supervisión*, más de la cuarta parte de la población presenta un muy favorable, más de la cuarta parte de la población presenta un nivel favorable, dentro de la media se encuentra la cuarta parte, con menos de la décima parte la población está dentro de un nivel desfavorable; por último no existe datos en cuanto a puntuación muy desfavorable. Las apreciaciones de funcionalidad de los empleados, dentro de la actividad laboral en tanto la relación de apoyo y orientación para tareas que forman parte de su desempeño diario. Por ejemplo cuando el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y en cuanto a la evaluación que se hace del



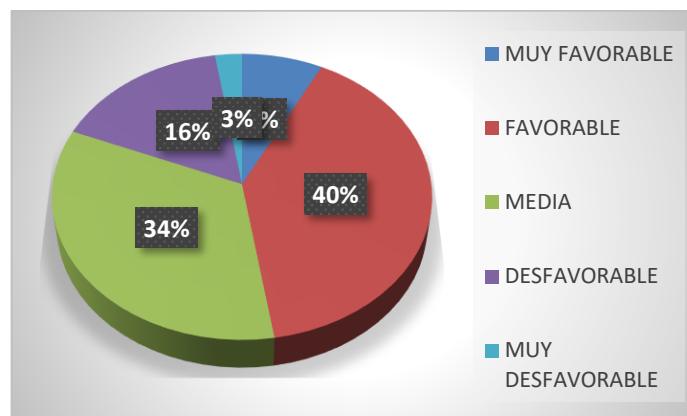
trabajo, ayuda a mejorar. Las influencias de las demás personas puede ser proveedores, supervisores hasta incluso de los medos de comunicación son los que forman un desarrollo n el clima laboral y se puede reducir en las partes que se mantiene una relación, los más afectados será los trabajadores que cada una de las partes que componen la empresa, el ambiente, tanto físico como psicológico.

**Tabla N° 11:** Factor 4 Comunicación

INDICES	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
<b>MUY FAVORABLE</b>	6	0,075	7,5%
<b>FAVORABLE</b>	32	0,4	40%
<b>MEDIA</b>	27	0,3375	33,75%
<b>DESFAVORABLE</b>	13	0,1625	16,25%
<b>MUY DESFAVORABLE</b>	2	0,025	2,5%
<b>TOTAL</b>	80	1	100%

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 11:** Factor 4 Comunicación

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### Análisis e interpretación

Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el Factor 4 *Comunicación*, menos de la décima parte de la población presenta un nivel muy favorable, más de la cuarta parte de la población presentan un nivel favorable, dentro de la media se encuentra más de la cuarta parte de la población estudiada, siendo así más de la décima parte de la población

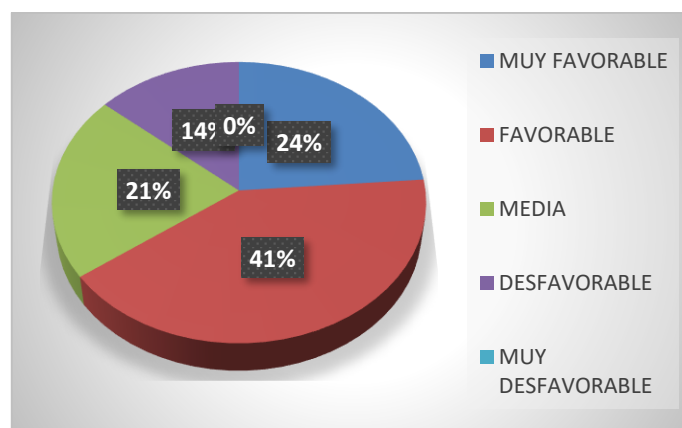
se encuentra en un nivel desfavorable; por último menos de la décima parte presentan un nivel muy desfavorable. En conclusión representa la percepción del grado de fluidez, claridad, celeridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización o empresa; así como la atención a usuarios y cliente de la misma por ejemplo se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con la labor y sobre todo la institución fomenta y promueve la comunicación. En distintas empresas u organizaciones donde sus empleados y empleadores se desarrollan y comparten su trabajo en un mismo ambiente físico a través de diversas situaciones cotidianas; existirá interacción o intercambio comunicativo, es así por ellos habrá diferencias que afectaran al fenómenos que se puede presentar en la organización.

**Tabla N° 12:** Factor 5 Condiciones Laborales

INDICES	Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
	Absoluta	Relativa	
MUY FAVORABLE	19	0,2375	23,75%
FAVORABLE	33	0,4125	41,25%
MEDIA	17	0,2125	21,25%
DESFAVORABLE	11	0,1375	13,75%
MUY DESFAVORABLE	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N°12:** Factor 5 Condiciones Laborales

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### **Análisis e interpretación**

Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el Factor 5 *Condiciones Laborales*, menos de la cuarta parte de la población presenta un nivel muy favorable, menos de la mitad de la población presenta un nivel favorable, dentro de la media se encuentra menos de la cuarta parte de la población, mientras que más de la décima parte está en un nivel desfavorable; por último dentro del nivel muy desfavorable no existe datos. En conclusión los trabajadores de la empresa EMAPA presentan a capacidad de reconocimientos de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas por ejemplo una de las condiciones laborales es la remuneración debida que es atractiva en comparación con otras organizaciones y se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

## RESULTADO GLOBAL

Tabla N° 13: Habilidades Sociales

INDICES	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
ALTO	41	0,5125	51,25%
MEDIO	34	0,425	42,5%
BAJO	5	0,0625	6,25%
TOTAL	80	1	100%

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de Campo

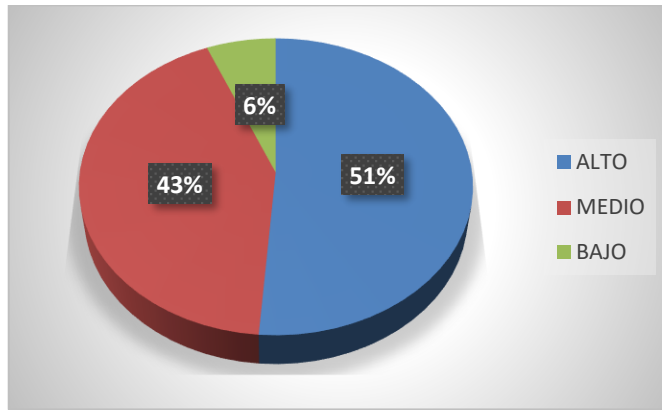


Gráfico N° 13: Índice Global Habilidades Sociales

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de Campo

### Análisis e interpretación

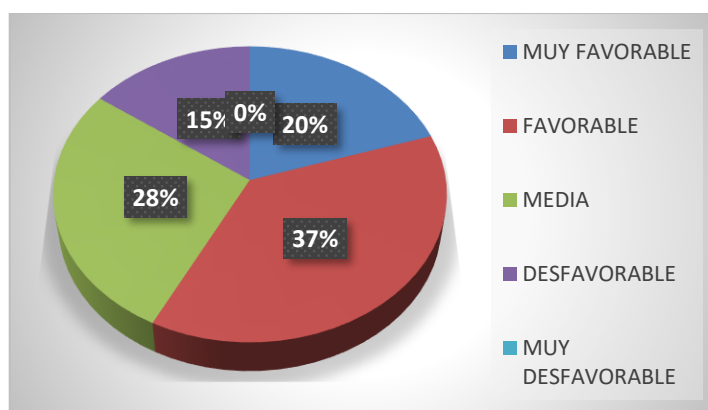
Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el análisis global de Habilidades Sociales, un poco más de la mitad de la población presenta un nivel alto, menos de la cuarta parte de la población presenta un nivel medio; por último menos de la quinta parte presentan puntuación baja. En conclusión el personal de la empresa EMAPA presenta capacidad para enfrentar de forma asertiva en cuanto al intercambio de interacciones sociales debido a que en la madurez que presenta las personas evaluadas actúan por su nivel de experiencia, es donde su temperamento y emociones están desarrolladas para centrarse en la solución de problemas que presentan a largo de su vida.

**Tabla N° 14:** Índice Global Clima Laboral

<b>INDICES</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>MUY FAVORABLE</b>	16	0,2	20%
<b>FAVORABLE</b>	30	0,375	37,5%
<b>MEDIA</b>	22	0,275	27,5%
<b>DESFAVORABLE</b>	12	0,15	15%
<b>MUY DESFAVORABLE</b>	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	80	1	100%

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo



**Gráfico N° 14:** Índice Global Clima Laboral

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

### **Análisis e interpretación**

Del personal Administrativo de la EP – EMAPA – A en el análisis global de Clima Laboral, menos de la cuarta parte de la población presentan un nivel muy favorable, más de la cuarta parte de la población presenta un nivel favorable, más de la cuarta parte de la población presentan un nivel medio, menos de la cuarta parte de la población presentan un nivel desfavorable y por ultimo no se registra puntuación en un nivel muy desfavorable; siendo que la población estudiada se encuentran la mayoría en favorabilidad del clima laboral, siendo así que esta población crea distintas percepciones sobre el medio humano y físico donde desarrollan la actividad cotidiana de la empresa, desarrollar un buen clima laboral es un factor importante en la vida de la organización debido a que en este sentido

el clima se asienta sobre la cultura de la empresa evolucionando dinámicas internas propias de procesos básicos como la credibilidad que la empresa misma obtiene a lo largo del periodo de existencia.

### **Comprobación de las hipótesis**

#### **Verificación de hipótesis**

Las habilidades sociales y su influencia en el clima laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A.

#### **Modelo Lógico**

**H<sub>0</sub>** = Las Habilidades Sociales **NO** influye en el Clima Laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.

**H<sub>1</sub>** = Las Habilidades Sociales **SI** influye en el Clima Laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.

#### **Definición del nivel de significación**

Admite el determinar la zona de aceptación o rechazo de la hipótesis nula, con la cual se puede asumir la hipótesis alterna.

El cruce de los resultados de las pruebas psicológicas, se establece los cuadros de frecuencias observadas (FO), que resulta ser la sumatoria de los resultados cruzados, los resultados dan paso a dichos valores marginales; y el cuadro correspondiente a las frecuencias esperadas, se obtiene por medio de una multiplicación de valores marginales divididos para el total de sus mismos valores.

**Tabla N° 15: Frecuencias Observadas**

INDICES	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Muy favorable	10	5	1	16
Favorable	17	12	1	30
Media	9	11	2	22
Desfavorable	5	6	1	12
Muy desfavorable	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>5</b>	<b>80</b>

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla N° 16: Frecuencias Esperadas**

INDICES	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Muy favorable	8,20	7	1	16
Favorable	15,38	13	2	30
Media	11,28	9	1	22
Desfavorable	6,15	5	1	12
Muy desfavorable	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>5</b>	<b>80</b>

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla N° 17: Tabla de Contingencia**

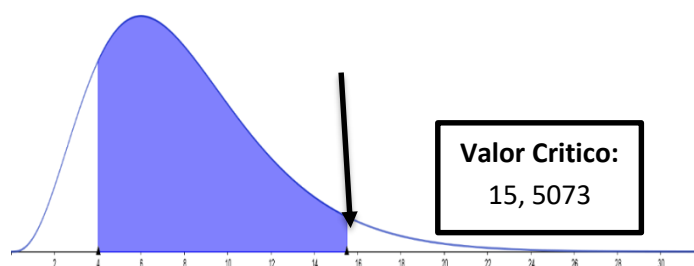
	FO	FE	FO-FE	(FO-FE) <sup>2</sup>	(FO-FE) <sup>2</sup> /FE
A/MF	10	8,20	1,80	3,24	0,395
A/F	17	15,38	1,62	2,624	0,171
A/M	9	11,28	-2,28	5,198	0,461
A/D	5	6,15	-1,15	1,323	0,215
A/MD	0	0	0,00	0	0
M/MF	5	7	-2,00	4	0,571
M/F	12	13	-1,00	1	0,077
M/M	11	9	2,00	4	0,444
M/D	6	5	1,00	1	0,2
M/MD	0	0	0,00	0	0
B/MF	1	1	0,00	0	0
B/F	1	2	-1,00	1	0,5
B/M	2	1	1,00	1	1
B/D	1	1	0,00	0	0
B/MD	0	0	0,00	0	0
<b>CHI2</b>					<b>4,034</b>

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

**VALOR CRÍTICO:** 15, 5073

**CHI EXPERIMENTAL:** 4, 034



**Grafico N° 15:** Campana de Gauss

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de Campo

El nivel de significancia es del 5% equivalente al 0.05

### **Especificación de las regiones de Aceptación y Rechazo**

Para determinar las zonas de aceptación y rechazo, primero se determina los grados de libertad aplicando la siguiente fórmula.

$gl = (f - 1) (c - 1)$ , donde:

$gl$ = grados de libertad

$f$ = número de filas

$c$ = número de columnas

### **Distribución**

$$gl = (f - 1) (c - 1)$$

$$gl = (5 - 1) (3 - 1)$$

$$gl = (4) (2)$$

$$gl = 8$$

A nivel de significancia de 0,05 y 8 grados de libertad ( $gl$ ) el valor de Chi cuadrado tabular es  $X^2_t = 15, 5073$

### **Decisión**

Si el valor calculado es mayor que el valor tabular se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.  $Xc2 > Xt2$

Como el valor calculado es menor al dado por la tabla estadística, es decir: 4,034 es menor que 15, 5073 se acepta la Hipótesis Nula

**H<sub>0</sub>**= Las habilidades sociales **NO** influyen en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.



## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

1. Se identifica y comprueba desde el punto de vista estadístico de los diferentes cruces entre las variables tanto habilidades sociales como clima laboral, como resultado del Chi experimental 4.03, a diferencia del valor crítico 15.50; es decir, indica que el valor es menor a lo esperado evidenciando que las variables son independientes, por lo tanto se acepta la hipótesis nula donde menciona que las habilidades sociales no influyen en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
2. El componente más representativo dentro de las habilidades sociales, con los valores estadísticos en los trabajadores EP-EMAPA de un poco más de la mitad de la población representa un nivel alto, menos de la quinta parte presenta una puntuación baja; es decir que menos de la quinta parte de la población tienen la facilidad de intercambiar relaciones interpersonales, y por su nivel de experiencia pueden discriminar de mejor manera las situaciones que se presenten, siendo un poco individualizadas sus decisiones al momento de relacionarse, en ocasiones dejando de lado la comunicación interpersonal. Más de la mitad del personal de la empresa EP-EMAPA presenta capacidad para enfrentar de manera asertiva el intercambio de interacciones sociales debido a la madurez que presentan las personas evaluadas, actúan por su nivel de experiencia y es donde sus emociones están desarrolladas para centrarse en la solución de problemas que presentan en cada situación.
3. El nivel del clima laboral presente en la población determina que menos de una quinta parte se encuentra en un índice favorable, lo cual muestra que son personas con bajas oportunidades de progresar y desarrollarse dentro de

la institución, considerando que los trabajadores no están ligados a la empresa, mientras que la quinta parte representan muy favorable, se refiere a que existen oportunidades de aprender, progresar en la organización, se sienten como factores claves para el éxito empresarial, el personal está totalmente comprometido con la empresa, mientras que un poco más de la cuarta parte se sitúan en un nivel Medio, descrito a la presencia regular de oportunidad a progresar dentro de la organización, los trabajadores están comprometidos con la empresa y más de la cuarta parte Favorable por último menos de las tres cuartas partes se sitúan en un nivel desfavorable, es el hecho de que existan buenas oportunidades de avance tanto profesional como personal, se consideran parte del éxito debido al compromiso que conservan, por tanto dentro de la población mencionada se encuentran en la mayoría favorabilidad del clima laboral, siendo así que esta población crea distintas percepciones sobre el medio humano y físico donde desarrollan la actividad cotidiana de la empresa, desarrollar un buen clima laboral es un factor importante en la vida de la organización debido a que en este sentido el clima se asienta sobre la cultura de la empresa evolucionando dinámicas internas propias de procesos básicos como la credibilidad que la empresa misma obtiene a lo largo del periodo de existencia.

4. Identificando las puntuaciones que se obtiene de los factores afectados se podrá desarrollar una propuesta donde mediante talleres se logre el fortalecimiento del clima laboral para mejorar entre otras cosas la comunicación interpersonal y las competencias de los actores en diferentes aspectos.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda ampliar las investigaciones sobre las variables de estudio con el objetivo de poder adquirir mayor discernimiento en la importancia de la comunicación dentro del clima laboral en las personas.
2. Además es necesario recomendar a la empresa incentivar a realizar actividades donde se puedan instaurar de manera adecuada, la comunicación

entre el personal, la interacción social, asertividad para que de esta manera mejore su ambiente laboral.

3. Es importante al considerar los factores afectados, recomendar desarrollar actividades para generar un buen clima laboral pues éste es un factor importante en la vida de la organización y en este sentido dicho elemento se asienta sobre la cultura de la empresa en la cual se desarrollan dinámicas internas propias como parte de los procesos básicos de convivencia que crean credibilidad en la empresa y que propician la comunicación eficaz y efectiva para elevar la productividad y mejora de resultados en el trabajo y desempeño de cada una de las personas de acuerdo a sus roles laborales.
4. Por último es pertinente direccionar los talleres hacia la mejora del clima laboral considerando las habilidades sociales de sus empleados, estos están conformados por estrategias que ayuden al fortalecimiento y concientización sobre la importancia de una comunicación eficaz y efectiva del persona que ahí se desempeña, para el progreso y desarrollo de la empresa; aquí se utilizan dinámicas grupales se ayudarán a mejorar la resolución de conflictos entre los colaboradores dentro de un ambiente de aprendizaje controlado basado en un enfoque humanista que propone técnicas de mediación entre pares para mejorar su interacción dentro del ambiente laboral.

## DISCUSIÓN

Una vez terminado los procesos investigativos dirigidos hacia los trabajadores del EP- EMAP, con respecto a las variables de habilidades sociales y clima laboral, se conoce que los niveles de habilidades no se encuentran influenciados directamente con el clima laboral en la institución, a pesar de que los resultados han sido poco significativos, las técnicas psicológicas permite que genere cambios a nivel psicológico de forma positiva, a nivele estadístico no se muestra una correlación, sin embargo es importante poder trabajar con los individuos en los porcentajes bajos para de esta manera poder concientizar las habilidades sociales y contribuir un cambio en la institución, se sabe que en estos últimos años las habilidades sociales han tenido un desarrollo significativo en el mundo no solo empresarial, sino también en el ámbito social, emocional es por eso que las habilidades sociales permiten expresar sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de forma adecuada en situaciones que el individuo se encuentra, respetando las conductas de los otros, siendo esto un instrumento que sirve para detectar de mejor manera ciertos factores que afectan al momento de hablar del desempeño laboral en los individuos, el éxito de las organizaciones o empresas y sobre todo del clima laboral. La inteligencia emocional es un plus en las habilidades sociales; favorecen en las relaciones interpersonales, en el control de las emociones. Auz & Polonia (2013) en la investigación realizada sobre las habilidades y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui, se determina que las emociones son una parte muy importante del bienestar laboral porque son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones sobre todo influenciando en el clima laboral positivo de manera que en la organización tenga una mejor relación interpersonal. Desde este punto de vista en la investigación realizada a los trabajadores del EP-EMAPA-A se aceptó la hipótesis nula donde menciona que las habilidades sociales no influyen en el clima laboral de los trabajadores pero no quiere decir que los empleados no tengan habilidades sociales por supuesto en el estudio se determinó que presentan un porcentaje alto en ciertos factores como autoexpresión en situaciones sociales y decir no y cortar interacciones; es decir son capaces de enfrentar de manera asertiva

a un conflicto o de actuar en un intercambio de interacciones sociales. Cabe destacar en el estudio del Banco Mundial (2016), la determinación entendida como la perseverancia para lograr objetivos a largo plazo es la habilidad más buscada para las organizaciones, seguidamente de proactividad, adaptabilidad, honestidad y capacidad de trabajo en equipo. Aunque muchas veces no se cuente con este conjunto de características en habilidades sociales se debe saber que con constancia y trabajo se puede llegar a conseguir las, el mantener habilidades sociales permitirá tener ventajas en las empresas al poseer competitividad por lo que es imprescindible entrenarlas a diario. Solar (2016) Una autora famosa en recursos humanos de 00(señala que al hablar de habilidades sociales es importante diferencia entre las características personales que facilitan la interacción con los demás y los datos académicos y habilidades técnicas para una actividad específica. En una entrevista de trabajo por ejemplo es donde permite al individuo visualizar los aspectos generales así como educativos, su experiencia académica, experiencia laboral y sobre todos las habilidades sociales que tienen un gran peso para ser contratado, un individuo que presente determinación en sus quehaceres cotidianos, la adaptabilidad, honestidad y capacidad de trabajo en equipo presenta un perfil importante en las organizaciones. En relación a la presenta investigación los trabajadores del EP-EMAPA-A están comprometidos con la empresa presentan un porcentaje alto el favorabilidad del clima laboral en factores que son importantes en el estudio como por ejemplo involucramiento laboral, es decir el personal se encuentra en identificación con los valores organizacionales y compromiso con la empresa u organización, así también, son comunicativos presentando la percepción del grado de fluidez, claridad, celeridad y coherencia en la información pertinente del funcionamiento interno de la empresa y por último en el factor de las condiciones laborales demuestran alta capacidad de reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las actividades a realizar.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

**TEMA:** Talleres para el fortalecimiento del clima laboral en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.

### **JUSTIFICACIÓN**

Se propone talleres de para fortalecer el clima laboral en los trabajadores y ser partícipes de un buen desarrollo del medio ambiente en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

La perspectiva de la propuesta es generar un impacto en los trabajadores con intención de que adquieran una mejor comunicación entre sí y a su vez se realice un autoconocimiento integral y situación actual de aspectos racionales y emocionales.

Los talleres son de gran utilidad porque son la base para realizar programas de intervención en el clima laboral de las instituciones, contribuyendo a la desmotivación que genera en los trabajadores por factores internos y externos de la empresa lo que perjudica; no solo a nivel social, sino también al nivel emocional.

Resulta factible esta propuesta debido a que se fundamentan en conocimientos y principios al saber que las personas se encuentran en constantes interacciones sociales sea en el hogar, en el trabajo o con sus más allegados; por ello la necesidad de implementar talleres para el fortalecimiento de las habilidades sociales, puesto que influye directamente en la satisfacción personal y por lo tanto en la productividad empresarial.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Elaborar talleres para el fortalecimiento del clima laboral en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.

### **ESPECÍFICOS**

1. Utilizar estrategias que fortalezca la comunicación eficaz y efectiva de los trabajadores.
2. Realizar dinámicas grupales para mejorar la resolución de conflictos en los trabajadores.
3. Proponer técnicas de mediación basados en el enfoque humanista para fortalecer el clima laboral.

## **ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA**

### **ARGUMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Comunicación efectiva**

Para mencionar sobre la comunicación eficaz y efectiva, hay que tomar en cuenta que la comunicación es un proceso complejo marcado por muchos factores como la cultura, los interlocutores, el estado de ánimo que presenten los individuos. Es importante que el emisor represente de manera simbólica aquello que quiera expresar, por otra parte la función del receptor parte de sus esquemas y experiencias previas, debe decodificar e interpretar el mensaje.

Así Puga (2016) menciona que:

La comunicación efectiva es un proceso de intercambio de información de ideas, pensamientos, sentimientos entre dos o más personas, utilizando símbolos conocidos por ellos, además es poder comunicarse de forma concisa y entendible para recibir el mensaje sin producir ningún tipo de confusión. (s/n)

Para muchas personas comunicarse de forma clara y efectiva requiere aprender algunas habilidades sociales, como puede ser la habilidad de comunicación familiar, compañeros de trabajo, amigos, entre otros. Trabajar en las habilidades puede ser parte de la ayuda para generar mayor confianza y respeto entre los interlocutores, la resolución de problemas y la salud social y emocional.

#### **Comunicación eficaz**

La comunicación eficaz se puede comparar como un coro en que los las personas que participan presentan la habilidad de cantar unidos, es decir en la misma sintonía, con la misma música y la misma letra. Así mismo en la comunicación eficaz la principal herramienta es el lenguaje, la manera en como se dice las cosas, el tono de voz, gestos, los silencios.



Así como menciona Robbins (2012) “se refiere a saber construir buenas relaciones con los demás y con nosotros mismos, aprendiendo a entrar en sintonía, generando un clima de confianza y credibilidad” (p. 2). Siempre que se quiera comunicar haga lo que se gafa incluso estando en silencio siempre se transmiten un mensaje, generando una reacción consciente o inconsciente en el receptor. La información se procesa por medio de los cinco sentidos y según lo que se entienda de lo que se percibe se da un significado a lo sucedido.

Guzman (2013) menciona que:

La comunicación es la base de las relaciones humanas exitosas en cualquier ambiente donde el hombre debe interactuar podría entenderse el término en lo que intervienen los mensajes hablados, responsable del uso de todos los elementos y canales de la comunicación, no implica enviar mensajes contradictorios ambiguos a una persona o grupo de personas que desestimen la imagen y el respeto del emisor. (s/n)

Consiste en la habilidad para transmitir un mensaje, así como la capacidad de presentar ideas sugerencias, de tal manera que el interlocutor comprenda y recuerde lo que se quiere decir.

### **Resolución de conflictos**

Usualmente los individuos perteneciente a una sociedad se mueve por intereses, en algunos casos puede ser personales y otros de forma colectiva. Existen momentos de la vida cotidiana que fuerza a los individuos a optar o elegir alternativas diversos respectos tanto a la satisfacción del interés que se da prioridad como a la forma o instrumento a través del cual se realiza lo decidido. Esto hace que el conflicto se identifique como centro de una relación social.

Es importante mencionar en primera instancia que el conflicto es todas sus partes es inherente en las relaciones humanas, por sí solo no implica violencia sino más bien es la forma a través del cual se maneja y resuelve lo que determina su resultado. Wills y Pabón (2012) menciona: “la resolución de conflictos es el

conjunto de técnicas y métodos diseñados para permitir a las partes en conflicto, tomar decisiones que permiten encontrar, soluciones válidas para ambas partes” (p.1). Se caracteriza por su parte en llegar a encontrar una solución con el manejo de instrumentos que permitan a las partes alcanzar satisfacción de sus intereses.

## **Mediación**

La forma más habitual de resolver los conflictos es a través de la mediación, es un intento de trabajar con el otro individuo y no contra otras personas buscando una vía adecuada y sobre todo equitativa para poder afrontar los conflictos, con el objetivo de poder ver el crecimiento, la aceptación, el aprendizaje y el respeto mutuo entre las partes.

Villacís (2014) afirma:

La mediación es un método de la resolución de conflictos, en el que las partes principales y/o sus representantes con la asistencia de un tercero imparcial, el mediador, consiguen por sí mismas, a través de la discusión y la negociación adoptar acuerdos mutuamente satisfactorios. (s/n)

En una alternativa que permite a los individuos el acercamiento entre ellos, al mismo tiempo puede jugar otro papel de separación dentro del problema, brindando la posibilidad de sobrellevar las circunstancias con soluciones que benefician a todos.

## **Técnicas basados en el enfoque humanista**

Las técnicas basadas desde el punto de vista humanista se ven relacionadas que el cliente así como lo llamo Rogers en vez de paciente, haga conciencia de las acciones y responsable de su libertad en la búsqueda del sentido por la vida. Según Rogers (citado por Bouret Andrade y Álvarez, 2018) mencionan:

Las técnicas humanistas son aplicables a todo tipo de personas, sin embargo en actualidad nos podemos dar cuenta de que en algunos problemas este proceso podría resultar ser bastante largo y resultados efectivos en cuanto a

otras personas podría ser el método adecuado, es por ello que muchos autores hablan de que el psicólogo debe de tener un enfoque ecléctico y tomar lo mejor de cada teoría y trabajar lo que sea adecuado a cada paciente.  
(s/n)

### **Técnica del reflejo**

Sebastián (2016) afirma: “ la técnica consiste en la reformulación de forma más clara de aquello que el cliente intenta comunicar, excluyendo cualquier elemento interpretativo por parte del terapeuta”. (s/n)

Las ventajas que presenta ésta técnica es que puede mostrar al cliente que se le ha escuchado de forma atenta y con el debido interés. Además ayuda al paciente que por medio de su experiencia se pueda recoger aspectos que nunca se hayan percibido hasta el momento. Cuando existe una respuesta del reflejo esto evita que el terapeuta de juicios sobre el paciente y le haga sentir de esta forma aceptado y sin reservarse de sus emociones.

### **Técnica Intención paradójica**

Una paradoja es una declaración en apariencia verdadera que conlleva a una auto-contradicción lógica o a una situación que contradice el sentido común. En palabras simples, una paradoja es 'lo opuesto a lo que uno considera cierto'. Mediante esta técnica, se instruye al paciente a que intente reírse de su propio sufrimiento y de esta manera afronte el temor que le provoca la expectativa de fallar.

Sebastián (2016) menciona que:

La eficacia de la Intención Paradójica se basa en el principio fundamental de que los pacientes intenten llevar a cabo la conducta que están evitando. De esta manera, el proceso circular, que se mantiene a sí mismo, se rompe, puesto que el intentar realizar la conducta no deseada es incompatible con la ansiedad anticipatoria y, por tanto, la neutraliza, por ejemplo una persona

que sufre insomnio. Se acuesta puntualmente pero no logra conciliar el sueño hasta una determinada hora de la madrugada. Ello le comporta problemas para despertarse por la mañana. Además, cada día, al acercarse la hora de ir a dormir, manifiesta mucha ansiedad ya que anticipa su fracaso en el intento de dormir. Pues bien, la técnica consiste precisamente en pedirle, como parte del tratamiento, que no trate de dormirse hasta más tarde de lo que lo hace (las horas deben concretarse según las circunstancias). (s/n)

El propósito es desarrollar habilidades de afrontamiento ante los miedos de los colaboradores, se utiliza en contextos diferentes donde es común el poder trabajar la angustia por la expectativa de fracaso o de colapso, el no poder responder de manera adecuada ante las situaciones que se presentan.

### **Técnica del reflejo de actitudes**

La técnica es como la situación en la que se encuentra un individuo se pone de manifiesto las actitudes del mismo que se deriva de una manera directa por medio de las demostraciones de actitud, posturas corporales es así que se dice por medio de la comunicación y actitud.

Así como Roger (citado por Bouret y Álvarez, 2018) manifiesta:

Ha llamado a este tipo de Reflejo elucidación y la define como la situación en la cual se ponen de manifiesto actitudes que derivan de manera directa de las palabras y posturas corporales del individuo, y que puede decidirse razonable su significado por medio de la comunicación y de la actitud. (s/n)

### **Técnica reflejo del sentimiento**

La técnica para hacer reflejar los sentimiento se utiliza para poder entender el punto de vista del cliente como lo propone Roger, la expresión de estos sentimientos es un medio más no un fin. El terapeuta no solo debe concentrarse en lo que el individuo está diciendo, sino también en la manera en como lo dice.

Roger (citado por Bouret y Álvarez, 2018) afirma:

Consiste en recoger el componente emocional presente de un modo más o menos explícito en la comunicación del cliente y proponérsela a él de una manera clara. Sacar a primer plano la intención, la actitud o el sentimiento escondidos en las palabras del cliente. (s/n)

Hacer que la persona refleje los sentimientos no solo sirve para que salga a la luz las vivencias interiores sino con el fin de focalizar una cantidad de problemas.

**Cuadro N° 2** Plan operativo

<b>FASE O ETAPA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>Planificación</b>	-Recolección de a información para la realización de los talleres  -Realizar el cronograma de los talleres	-Elaborar de forma sistematizada los talleres para el fortalecimiento del clima laboral.	Recursos Humanos Recursos económicos Recursos bibliográficos	La Investigadora	12horas
<b>Logística</b>	-Recibir a las personas que van a intervenir en los talleres y ubicarlos en el espacio adecuado.	-Gestionar con las autoridad correspondientes para la aplicación de los talleres	Humanos Recursos económicos Recursos bibliográficos	La Investigadora	1hora
<b>Socialización</b>	-Realización de la dinámica de entretenimiento para crear confianza con los trabajadores	-Plantear a los trabajadores, la metodología que se va a emplear en cada taller	Recursos Humanos Materiales de oficina	La Investigadora	30minutos
<b>Ejecución</b>	-Exposición de las técnicas	-Aplicar técnicas desde el enfoque humanista.	Recursos Humanos Proyector Laptop	La Investigadora	3 días
Taller 1	-Realización del taller 1: entrenamiento en comunicación eficaz	-Desarrollar en los participantes las habilidades y competencias necesarias para realizar intervenciones	Recursos Humanos	La Investigadora	1 hora

Taller 2	Realización del taller 2: Entrenamiento de la comunicación efectiva	públicas de un modo eficaz y persuasivo.  - Contextualizar la importancia de la comunicación efectiva.	Laptop Sala de reuniones Sillas Materiales de oficina: hojas, esferos  Recursos Humanos Laptop Sala de reuniones Sillas Materiales de oficina: hojas, esferos	La Investigadora	1 hora
Taller 3	Realización del taller 3: Resolución de conflictos	-Desarrollar la capacidad colectiva de tomar decisiones y resolver conflictos.			
Taller 4	Realización del taller 4: Mediación	- Presentar a los participantes el modelo de actuación ante los conflictos.			
<b>Finalización</b>	-Socialización de la experiencia y resultados obtenidos	-Verificar el cumplimiento de los objetivos planteados	Recursos Humanos	La Investigadora	30minutos

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

**Cuadro N° 3** Entrenamiento de la Comunicación Eficaz

<b>Taller I</b>					
<b>Tema:</b> Entrenamiento de la Comunicación Eficaz					
<b>Objetivo:</b> Desarrollar en los participantes las habilidades y competencias necesarias para realizar intervenciones públicas de un modo eficaz y persuasivo.					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I – Apertura	Integración del grupo Establecimiento de agenda de taller	- Plenaria - Breve exposición de la temática	Fusionar de grupo	10 minutos	La Investigadora
Fase II – Introducción	Integración del grupo	Dinámica de Grupo “Ni me escuchas ni me entiendes”	Socializar la agenda	10 minutos	La Investigadora
Fase III – Procedimiento	Comunicación eficaz	- Técnica del reflejo	-Reconocer los estado internos y los caminos que permite orientarse hacia el ascenso -Aprender a reconocer los tres principios “donde estoy y desde donde vengo y hacia donde debo ir”.	1 hora	La Investigadora
Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	- Feedback	Retroalimentación del taller	15 minutos	La Investigadora

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de campo



## DESARROLLO TALLER N° 1

**Tema:** Comunicación Eficaz

**Objetivo:** Desarrollar en los participantes las habilidades y competencias necesarias para realizar intervenciones públicas de un modo eficaz y persuasivo.

### **Fase I – Apertura**

Se empezará con la bienvenida, la investigadora explicará que se partirá con una dinámica, permitiendo un Rapport entre la investigadora y los trabajadores.

**Técnica:** Dinámica grupal “Ni me escuchas ni me entiendes”

#### **“Ni me escuchas ni me entiendes”**

La investigadora organiza el grupo en parejas, en primer lugar agrupa a las personas que escucharán. Se les dará la consigna que al momento de reunirse con su compañero *“interrumpan todo lo que su pareja les diga”*. Luego pide a todo grupo que se reúnan con su pareja respectiva a quienes se nombrará como *“narrador”*, señalando como consigna que: *“cada persona narradora debe contar algo a la otra (por ejemplo, lo que hizo ayer por la tarde)”*. La persona que tiene que escuchar va a hacer todo lo contrario: hará interrupciones a todo lo que dice, dará consejos sin que se los pida el narrador, dirá *“ya hablaremos de eso más tarde”*, tratará de contar una historia mejor, conversará con alguien más mientras le está hablando la otra persona, no responderá, se pasará de gracioso diciendo una tontería tras otra, interrumpirá y cambiará de tema, etc.

Luego del ejercicio se pedirá a los narradores que comenten como se sintieron respecto a *“sentirse escuchados”*, se pedirá relatos de varios narradores de acuerdo al número de participantes (ver anexo N° 7). Este ejercicio permitirá que narradores y escuchadores se sensibilicen para con las actividades que se desarrollarán respecto a la comunicación organizacional.

### **Fase II – Introducción**

Se hará una breve introducción de todo lo que se va a tratar en los talleres, donde se explicará las temáticas a tratar en cada uno de ellos y los tiempos que se

tomarán, a través de diapositivas. Se dará 10 minutos para que cada integrante responda las preguntas, 15 minutos para poder compartir y se realizará una síntesis entre todos de las cualidades y defectos más comunes de escuchar.

### **Fase III – Proceso**

La investigadora explicará la actividad a realizarse en donde se proyectará en la pantalla los seis elementos del saber escuchar, para que los tengan presentes durante el ejercicio el cual empieza por medio de la experiencia.

- a) ¿Cuáles son mis mejores cualidades para escuchar?
- b) ¿Cuáles son mis defectos para escuchar?

El siguiente momento en el desarrollo de la intervención se basa en “**Saber escuchar**”.

Para poder entender de mejor manera la actividad basada en la técnica del reflejo emocional, la investigadora hace una breve exposición acerca de la técnica donde explicará que no se realizará ningún tipo de opinión personal sino más bien la persona tratará de clarificar el discurso de su compañero, repitiendo en otras palabras el discurso sin cambiar la intención de lo comunicado. Por ejemplo “*me siento fatal, la vida es una tontera*” y la otra persona puede responder “*dices tú que, la vida no te trata bien, ¿verdad?*”.

Seguidamente se pide a los participantes realizar la actividad, en donde los grupos ya formados, plantearán 3 problemas que usualmente suceden en las empresas o instituciones de trabajo.

Los grupos harán una pequeña dramatización usando la técnica del reflejo, como responderían frente a ese problema, ¿cuál sería la reacción? y ¿cómo tratarían de entender a su compañero?. Posteriormente, cada grupo demostrará como aplicar la actividad en casos diferentes. Después de haber realizado la actividad la investigadora planteará a los participantes que individualmente elaboren un guión de respuestas a la siguiente expresión: “siento como si mi jefe siempre estuviera observándome y criticándome lo que hago, eso me retuerce por dentro. Trato de que no suceda, pero usted sabe, hay momentos en que siento sus ojos sobre mí de una manera que me hace enojar por dentro”

Se realizará una discusión en base a las representaciones grupales y se formularán 2 preguntas para analizar el tema expuesto, previamente la investigadora dará las respuestas correctas de cómo se respondería de mejor manera usando la técnica del reflejo a las expresiones planteadas.

Las respuestas apropiadas serían:

1.- *“a usted le molesta la crítica de su jefe”*

La investigadora menciona que esta respuesta es declarativa por tanto se convierte en una valoración, un juicio hecho por la persona que lo escucha, que ahora está diciendo a la persona que expresa cuáles son sus sentimientos.

2.- *“si le comprendo correctamente, usted se siente muy molesto por la crítica de él ¿es cierto?”*

La investigadora menciona que esta respuesta es comprensiva y empática porque promueve una respuesta actitudinal a la persona.

Posteriormente se pedirá a cada participante que en forma individual respondan a las siguientes preguntas; ¿Cómo se sintió al representar el papel?, ¿Qué habilidad comunicativa le gustaría mejorar en su trabajo?

#### **Fase IV – Cierre**

La investigadora cerrará el taller con la técnica feedback, donde los participantes preguntaran y mencionarán algún elemento principal sobre el taller que se realizó y cuál fue la experiencia que se obtuvo. Participaran personas voluntarias.

Se realizara un resumen de lo importante que es fomentar la comunicación eficaz en todos los ámbitos de la vida; ya sea familiar, social o laboral.

Por último se enviará una tarea donde cada participante deberá llevar un registro de reacciones para el siguiente encuentro (ver anexo N° 8), en el mismo que deberá hacer sus notas después de cada encuentro social que haya tenido. Con las consignas de poder reaccionar ante una situación que el compañero le comente y de la misma forma poder comentar a un compañero sobre alguna situación nueva presente en su labor diaria, pudiendo ser referente a dificultades laborales.

**Cuadro N° 4** Entrenamiento de la comunicación efectiva

<b>Taller II</b>					
<b>Tema:</b> Entrenamiento de la comunicación efectiva					
<b>Objetivo:</b> Contextualizar la importancia de la comunicación efectiva.					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I – Apertura	Integración del grupo	Dinámica de Grupo te gusta tu vecino	Mejorar la interacción del grupo	10 minutos	La Investigadora
Fase II – Introducción	Establecimiento de agenda de taller	- Plenaria - Exposición	Socializar la agenda	10 minutos	La Investigadora
Fase III – Procedimiento	Entrenamiento de la comunicación efectiva	- Técnica intención paradójica - Socio-drama	-mejorar la comunicación verbal y no verbal -general trabajo en equipo	1 hora	La Investigadora
Fase VI – Cierre	Retroalimentación	- Plenaria	Promover la confianza y el clima grupal	15 minutos	La Investigadora

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

## DESARROLLO TALLER N° 2

**Tema:** Comunicación Efectiva

**Objetivo:** Contextualizar la importancia de la comunicación efectiva.

### Fase I – Apertura

La investigadora dará su bienvenida y extenderá un saludo, empezará con una dinámica grupal con el fin de poder mantener una mejor comunicación entre el grupo de trabajo.

**Técnica:** Dinámica grupal ¿te gusta tu vecino?

El objetivo de la dinámica es desinhibir a los participantes y crear un mejor entorno social entre ellos. Para iniciar se forma un círculo, todos los participantes deberán estar atentos a las respuestas que darán sus compañeros. Quién comienza generalmente es la investigadora en primer lugar e inicia preguntando a alguien ¿te gusta tu vecino?

La persona que esté cerca responde con un Si, No o Más o menos, si la respuesta es positiva, todos se quedan en el mismo lugar; si la respuesta es No, todos se deberán cambiar de lugar, y si responde Más o Menos solo se cambia esa persona con cualquier otra, quien pasa a dirigir al grupo.

### Fase II – Introducción

La investigadora realizará un recuento del taller 1, a continuación 3 voluntarios pasarán al frente a leer la tarea en cuanto a los registros de reacciones. Y se les preguntará como se sintieron al realizar la tarea, si fue fácil o no hacerla. Para finalizar con la tarea, la investigadora da un aporte acerca de los registros donde menciona la importancia de la auto-comprensión y de poder resolver los problemas de forma directiva, dirigiéndose a la raíz emocional de la conducta y las actitudes que cada participante muestra como experiencias de vida, donde el objetivo como tal es clarificar los sentimientos, ideas y experiencias.

A continuación la investigadora dará a conocer la temática a tratar en cuanto a la comunicación verbal y no verbal y sus técnicas para mejorarla.

### **Fase III – Proceso**

La investigadora explicará los niveles de comunicación superficial, medio y profundo que será proyectado en la pantalla, como resúmenes de los talleres anteriores. Al igual que el ejercicio saber escuchar. Estas actividades se empiezan por medio de la experiencia. En donde todos los participantes deberán responder a las siguientes preguntas:

- a) ¿Cuáles son mis mejores cualidades para transmitir información?
- b) ¿Cuáles son mis defectos para hablar?

El siguiente momento en el desarrollo de la intervención se basa en “**Saber Hablar**”. La investigadora explica que se realizará un ejercicio en el que en una hoja cada quien dibuja una margarita, cada pétalo que se pone es un tema en el cual no se tiene resistencia para comunicarlo en este grupo, se escribe dentro del pétalo. Luego se compartirá en el grupo lo escrito en el dibujo. Posteriormente para poder entender de mejor manera la actividad se basa en la Técnica de intención paradójica. La investigadora hace una breve exposición acerca de la técnica donde se pedirá a los participantes que en esta técnica no se debe evadir las expresiones, es más se les pide que hagan aparecer deliberadamente, deseándolo y exagerándolo. El objetivo es generar cambios en las actitudes y reacciones de las personas ante situaciones de malestar o estrés. Seguidamente la investigadora pide a los participantes que se hagan equipos de 3 personas; en cada grupo se rotan las funciones: “*el que habla, el que escucha y el que observa*”, hasta que todos pasen por las tres funciones. Se realizará una dramatización ocupando las funciones mencionadas.

Deberán dramatizar lo siguiente:

1. Una pelea entre compañeros, y el jefe de área fue el que escucho esa pelea.
2. Después de haber realizado deberán seguir las siguientes consignas:
3. El observador tiene permitido ver qué sucede en la discusión sin interrumpir la situación y el flujo de comunicación presente, puesto que él será quien después exprese sus impresiones, el que escucha le comenta al que habló si considera que su comunicación fue clara, o si no lo fue, especificar en qué no lo fue. De igual manera la investigadora da en cada caso sus impresiones.

La investigadora cerrará el taller con la técnica socio-drama, donde el moderador les pide a los participantes dramatizar un breve caso práctico que genera estrés laboral utilizando la técnica.

#### **Fase IV – Cierre**

Se terminará el taller mencionando la importancia de tener una comunicación efectiva en las instituciones y en la vida diaria.

Finalmente se enviará una tarea a casa (ver anexo N° 9), donde deberán completar las indicaciones para poder mantener una comunicación efectiva.

**Cuadro N° 5** Resolución de conflictos

<b>Taller III</b>					
<b>Tema:</b> Resolución de conflictos					
<b>Objetivo:</b> Desarrollar la capacidad colectiva de tomar decisiones y resolver conflictos.					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I – Apertura	Integración del grupo	Dinámica de Grupo la palabra clave	Mejorar la interacción del grupo	10 minutos	La investigadora
Fase II – Introducción	Establecimiento de agenda de taller	- Exposición	Socializar la agenda	10 minutos	La investigadora
Fase III – Procedimiento	Resolución de conflictos	- Técnica reflejo de actitudes	- Desarrollar la capacidad colectiva de tomar decisiones y resolver conflictos.	1 hora	La investigadora
Fase IV – Cierre	Retroalimentación	- Feedback	-Comprender la resolución de conflictos	15 minutos	La investigadora

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de campo



## DESARROLLO TALLER N° 3

**Tema:** Resolución de conflictos

**Objetivo:** Desarrollar la capacidad colectiva de tomar decisiones y resolver conflictos.

### **Fase I – Apertura**

La investigadora dará su bienvenida y extenderá un saludo, empezará con una dinámica grupal con el fin de poder mantener una mejor interacción entre los participantes.

**Técnica:** Dinámica de grupo la palabra clave

La investigadora distribuye 8 tarjetas por equipo, cada una con una palabra: amistad, libertad, diálogo, justicia, verdad, compañerismo, valentía, ideal. Las tarjetas se depositan en un sobre (ver anexo N° 10).

La investigadora entrega el material de trabajo a los equipos. Explica cómo realizar el ejercicio; las personas retiran una de las tarjetas del sobre y cada uno comenta el significado que le atribuye. Enseguida el equipo elige una de las 8 palabras y prepara un lema. En plenario cada equipo se presenta, dicen el nombre de sus integrantes y el lema. Esta dinámica permite recopilar ideas en particular poniendo en juego la imaginación y la creatividad.

A continuación se seguirá con el taller propuesto.

### **Fase II – Introducción**

La investigadora realizará un recuento del taller II, analizará las posibles respuestas de cómo mantener una comunicación efectiva frente a la tarea enviada.

Las respuestas posibles frente a la tarea pueden ser las siguientes:

Al hacer un comentario interpersonal estándar se refiere a plantear las siguientes frases: a) “que calor hace hoy”, “que día tan agradable”, “que bonito lugar”. b) utilizar 3 frases agradables, como por ejemplo: “has acertado tomando el paraguas”, “me ha gustado mucho como lo has hecho”. Y por último cuando se pidió mencionar 3 temas agradables en la conversación podría ser: c) “que blusa tan bonita”, “¿dónde te has comprado?”.

Posteriormente se realizará una pequeña socialización sobre la tarea enviada, donde se pedirá a cada participante que expongan sobre cómo se sintieron practicando las habilidades de saber hablar y mantener una comunicación efectiva. ¿Se sintieron incómodos haciéndolo?, ¿Fue difícil hacerlo? Seguidamente la investigadora dará a conocer la temática a tratar sobre la resolución de conflictos y la técnica a usar. Luego realiza unas preguntas a los participantes que deseen intervenir de forma voluntaria. Sobre cuáles serían los conflictos que se le presenta y qué no ha podido solucionar hasta el momento. El participante debe plantear un solo conflicto.

### **Fase III – Proceso**

El siguiente momento en el desarrollo de la intervención se basa en Resolución de conflictos. Para entender de mejor manera la investigadora dará una breve explicación sobre la técnica a utilizar, que es el *reflejo de actitudes*, donde se define como la situación en la cual se ponen de manifiesto actitudes que derivan de manera directa de las palabras y posturas corporales de las personas y pueden decidirse de forma razonable sus significado por medio de la comunicación y de la actitud.

La investigadora da a conocer que la actividad tendrá 10 minutos de duración, utilizando unos carteles donde estará escrito SI y NO, se colocan al frente de la sala, los participantes tienen que ubicarse en el centro frente a los carteles. Es importante que la sala esté despejada. A continuación, la investigadora dirá unas frases: “*Cuanto más tiempo pase sin que actúes, más dinero estás dejando de ganar*”; “*El éxito depende del esfuerzo*”; “*Con el tiempo y la pasión se desvanece, conforme la competencia crece*”; “*Haz algo maravilloso, la gente va a imitarlo*” y cada persona deberá dirigirse a un punto de la sala en función de SI están de acuerdo o NO, con la frase. Cuando todas las personas se encuentran situadas, deberán uno a uno, argumentar sus motivaciones para haberse posicionado en ese lugar. Se repite nuevamente con otra frase y así hasta que se agote el tiempo que se haya reservado para la realización de la actividad.

A lo largo de la actividad, las personas si cambian de opinión, podrán moverse libremente por el aula y cambiarse de lugar. La investigadora al dirigir la

actividad puede evaluar distintos criterios en la evolución de los participantes, entre ellos, los siguientes: el grado de flexibilidad, la capacidad de diálogo y conciliación de distintas posturas, etc.

Una vez que las personas se encuentran del lado SI y NO serán los grupos designados con los que se trabajará en la siguiente actividad. La investigadora les entregará una pelota y un recipiente a cada grupo, donde la pelota deberá ser puesta en el recipiente desde la distancia designada por la investigadora, sin tocarlas con las manos, se podrá utilizar solamente una cartulina. La pelota siempre tiene que estar en movimiento para llegar al recipiente. Para resolver esta actividad cada grupo tendrán 3 minutos para hacerlo.

Una vez que cada grupo haya encontrado la solución del conflicto el grupo que encontró la mejor estrategia y cumplió con las reglas propuestas será el que se lleve el puntaje.

La investigadora les entregará un papel en blanco donde escribirán las opiniones sobre cómo fue el trabajo en equipo para la resolución del problema propuesto, respondiendo a las siguientes preguntas: (ver anexo 11)

- Se estableció un líder?
- Se detectó el problema?
- Existió una lluvia de ideas para llegar a la solución?
- Se utilizó en método de ensayo-error?
- Cómo fue la actitud de los compañeros para desarrollar el trabajo?

Para poder socializar esta actividad se tendrá máximo 20 minutos, un representante de cada grupo obtendrá los papales con las respuestas, y realizaran un resumen de forma verbal.

Seguidamente se practicará la técnica en un conflicto donde los mismos grupos de participantes deberán desarrollar sus habilidades de negociación, creatividad y comunicación por medio de un role play durante 15 minutos. La investigadora antes de plantear la situación les menciona que en el proceso del role play deben enfrentar esta situación y demostrar sus habilidades de comunicación. A continuación se les menciona la situación

El jefe de la empresa tiene sus preferencias ante los empleados, muchas veces ese personal no rinde el máximo como deberían hacerlo. Más algunos empleados son eficaces y eficientes en su trabajo; esto ha generado desánimo para continuar con sus labores, desmotivación. Se identifica que existe falta de motivación en los empleados.

#### **Fase IV – Cierre**

La investigadora dará su punto de vista que al realizar este taller con la técnica del reflejo de actitud; se desarrollan habilidades de negociación, creatividad, y comunicación efectiva con el fin de poder llegar a una solución de los conflictos en el ámbito social, como en lo laboral.

Para dar fin con el taller la investigadora junto con los participantes realizarán un ejercicio de respiración que se llama *inflarse como globos*.

Se explica que cuando se encuentra ante una situación conflictiva o problemática esto produce una reacción emocional que activa fisiológicamente a la persona. A continuación, explicará que se van a inflar como globos. Para comenzar, se tomarán respiraciones profundas, de pie y con los ojos cerrados. A medida que van llenando sus pulmones de aire, van levantando sus brazos, como si fuesen globos. Se repite este paso varias veces, las suficientes como para que todos hayan realizado el ejercicio correctamente. Luego, sueltan el aire y comienzan a arrugarse como globos y se desinflan hasta caer en el suelo. También se repite este ejercicio.

Cuando hayan acabado y transcurrido unos minutos para que hayan disfrutado de la sensación de relajación. La investigadora les pregunta si creen que realizar estos ejercicios puede ayudarles cuando estén enojados, participantes voluntarios darán su opinión ante la cuestión mencionada. Por último se enviará una tarea donde los grupos designados deberán escribir en una hoja que será dividida en dos partes (ver anexo N° 12), donde a un lado pondrán actitudes del grupo que ha generado respuestas positivas y al otro lado de la hoja actitudes del grupo que ha generado resultados negativos.

**Cuadro N° 6** Mediación

<b>Taller IV</b>					
<b>Tema:</b> Mediación					
<b>Objetivo:</b> Presentar a los participantes el modelo de actuación ante los conflictos.					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I – Apertura	Integración del grupo	Dinámica de Grupo la palabra clave	Mejorar la interacción del grupo	10 minutos	La investigadora
Fase II – Introducción	Establecimiento de agenda de taller	- Plenaria - Exposición	Socializar la agenda	10 minutos	La investigadora
Fase III – Procedimiento	Mediación	- Técnica del diálogo	-Formarse personal y grupalmente en gestión pacífica de conflictos.	1 hora	La investigadora
Fase VI – Cierre	Retroalimentación	-Feedback	-Socializar las fases para ser un buen mediador	15 minutos	La investigadora

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

## DESARROLLO TALLER N° 4

**Tema:** Mediación

**Objetivo:** Presentar a los participantes el modelo de actuación ante los conflictos.

### **Fase I – Apertura**

Se empezará con la bienvenida y se extenderá un saludo, la investigadora realizará una dinámica grupal con el fin de poder mantener una mejor interacción entre los participantes y la investigadora.

**Técnica:** Dinámica de grupo la tela araña

La investigadora les dice que formen grupos máximo de 10 personas, les explica que la actividad consiste en atravesar de un lado a otro de la tela araña que se representa en cada grupo de forma creativa puede ser creado con cualquier tipo de material por ejemplo con un ovillo de lana, ropa, etc., se debe cruzar sin tocar ni moverla. Cuando los miembros del grupo hayan podido cruzar serán los participantes ganadores, mientras que los que hayan fallado perderán puntajes. Se realizará un debate en el que se analizará el desarrollo de la actividad. Respondiendo las siguientes preguntas ¿Qué mecanismos de cooperación y ayuda se ha desarrollado?, ¿Cómo se sintieron a lo largo de la actividad?. Esta dinámica tiene como finalidad, evaluar como circula la comunicación y los roles en el proceso de la toma de decisiones al momento de buscar estrategias adecuadas para cumplir con el objetivo principal.

### **Fase II – Introducción**

La investigadora antes de dar a conocer la temática a tratar sobre la mediación y la técnica a usar del taller final, realizara un recuento del taller III Resolución de conflictos donde los participantes escogerán el líder quien será la persona encargada de leer las cosas que generan actitudes positivas y negativas en el grupo. Una vez que terminan con las exposiciones de las cosas negativas y positivas, la investigadora realiza una reflexión de cómo impacta éstas energías para el trabajo cotidiano del grupo.

Seguidamente se realiza una pequeña presentación de la idea de formar mediadores y mediadoras para intervenir en los conflictos que suelen presentarse dentro de la empresa o institución.

La investigadora dará una breve explicación por medio de diapositivas sobre la mediación qué es?, Qué no es?, la diferencia entre mediadores y árbitros y fases de mediación.

### **Fase III – Proceso**

La investigadora iniciará la actividad explicando las reglas del juego, se les entregará una hoja donde deberán responder a ciertas preguntas previamente a iniciar con la actividad (ver anexo N° 13).

- Si las partes discuten, abusan o atacan al otro, los mediadores tienen la responsabilidad de frenarlos, proteger a ambas partes.
- Lo que ocurre durante la mediación es confidencial y no se debe compartir con otros al menos que ambas partes estén de acuerdo en ello. En caso de ser necesario o pedido por las partes se realizarán reuniones privadas para llegar a acuerdos.
- Cuando los mediadores lo decidan o lo soliciten alguna de las partes, es posible llevar a cabo reuniones por separado con cada parte.

El siguiente momento en el desarrollo de la intervención se basa en la actividad de “*la mediación*”, donde se iniciará con la técnica del diálogo la cual tiene como objetivo la intercomunicación directa entre los participantes, esto se llevará a cabo en un auditorio donde la investigadora parte por observar las posturas, los gestos, los diferentes tonos de voz de los integrantes del grupo, así reflejan tanto sentimientos como sus conductas no verbales observadas. Esto se basa en llegar a la contradicción entre lo que los participantes dicen sentir y lo que el conductor ve u observa decir a su organismo total. La investigadora plantea un conflicto que usualmente sucede en las instituciones laborales. Se realizará la actividad por fases en donde cada grupo debe socializar las fases y al último de toda la actividad se dará a conocer con un representante de forma oral, en una plenaria.

La primera fase se llamará “*cuéntame*”

En esta fase la investigadora expone una breve diapositiva de los parámetros: cada una de las partes afectadas expone su versión del conflicto y expresa sus sentimientos. Es la fase del desahogo y la de sentirse escuchado. En esta fase los

mediadores que se están formando aprenden las técnicas de escucha activa (mostrar interés, clarificar, resumir, reflejar el sentimiento, parafrasear,...) por ejemplo: *Un empleado quiere un ascenso pero no está preparado. “Empieza la discusión con preguntas”*.

- Estas técnicas las aprenden mediante el role-play en varias situaciones como:

Situación 1: Un empleado es buen trabajador, pero choca con el equipo de trabajo

Situación 2: Un empleado inicio fuerte, pero con el tiempo ya no mejora.

### La segunda fase llamará **“aclarar el problema”**

En esta fase aprenden a identificar en qué consiste el problema.

Una vez las partes han expuesto sus versiones del problema, los mediadores deben conseguir una versión consensuada del conflicto. *Para aclarar el problema se pregunta: ¿Por qué sientes que ya estás listo para conseguir un ascenso? ¿Qué te ayudará a conseguir en el largo plazo? ¿Cuáles son tus prioridades profesionales en la actualidad? Tu meta debe ser entender de dónde viene la persona y dónde espera llegar para que puedas apoyarlo a construir el puente.*

Para eso deberán considerar las diapositivas propuestas

### La tercera fase se llamará **“Proponer soluciones”**

En esta fase se intenta la búsqueda de soluciones. Son las partes implicadas en el conflicto las encargadas de ofrecer las posibles soluciones al conflicto a través de una lluvia de ideas. En este punto, deben saber qué están dispuestos a hacer y qué piden a la otra parte implicada que haga. Así pueden elegir la mejor solución para que satisfaga las necesidades de ambas partes. *En el ejemplo del empleado que desea conseguir un ascenso el jefe analiza en la posición que se pone el trabajador frente a las preguntas que se le había planteado para poder acceder a la petición.*

Los mediadores en esta fase actúan

Y por último la cuarta fase se llamara **“llegar a un acuerdo”**, es decir quien hace, cómo, cuándo y dónde? En esta fase, los mediadores ayudan a definir claramente el acuerdo. Una vez que han llegado al acuerdo, rellenan un informe en el que todas las partes firman y definen cuál es el acuerdo al que han llegado y a



qué se comprometen. Éste es revisado a la semana por los propios mediadores para comprobar que han cumplido su compromiso. *Por ejemplo tras a ver analizado la posición del trabajador a su vez el jefe le propondría su alza de sueldo si llegara a la meta en la semana por un tiempo consecutivo de 6 meses. Las partes llegan a un acuerdo donde se verá el resultado del pedido por un nuevo contrato.*

#### **Fase IV – Cierre**

La investigadora cerrará el taller mencionado las conclusiones proponiendo el participar a las personas que han obtenido conocimientos a lo largo de todos estos talleres para mejorar el clima laboral, donde voluntarios mencionarán como fue la experiencia; si es factible poder usar las técnicas en la vida diría, en lo laboral, en lo social y en lo familiar.

Seguidamente para finalizar los talleres se pegara en la pizarra un papelote donde cada participante deberá pasar al frente y escribirá un compromiso persona para generar un mejor clima laboral en su grupo de trabajo.

Al final el papelote se les entregara al representante de todo el grupo y deberá pegar en alguna pared visible de su empresa, permanecerá el mayor tiempo posible con el fin de poder recordar esos compromisos a diario.

A continuación se realizará un ejercicio de relajación, la cual se llama relajación muscular progresiva de Jacobson donde los participantes deberán ponerse cómodos en sus asientos y mantener los ojos cerrados. Las palmas de las manos deberán reposar sobre sus muslos. Se utilizará un sonido relajante durante el proceso. Deben respirar por unos segundos profundamente con el diafragma, luego deberán concentrarse en las sensaciones que produce su pie derecho visualizándolo con la imaginación y cuando se nota que toda su atención está puesta en él, contraiga con fuerza los músculos de esa parte del cuerpo haciendo que se tense durante 5 segundos. Luego vuelva al estado de relajación del musculo concentrándose en la sensación de calma que produce esa parte del cuerpo durante 20 segundos, y se repite el proceso con el otro pie. Luego respire profundamente durante 20 segundos y abra los ojos.

Finalmente la investigadora dará un extensivo agradecimiento a los participantes por su colaboración.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, M. (2014). Proyecto Happiness. Happiness, 10.
- Auz, V. (2014). Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui en el año 2013. Quito, Ecuador: PUCE.
- conducta, P. y. (2016). Carl Rogers: Terapia y teoría humanista.
- Development, A. S. (1997). Inteligencia Emocional en la Organización .
- Fernández Guerrero , R. (2012). Organización y Métodos de trabajo: dirección de la producción y recursos humanos . Perú: Civitas.
- Gagnoud , P. (2015). El Clima Laboral en España. Barómetro 2016 EDENRED-IPSOS, Bienestar y Motivación de los Empleados.
- Goleman, D. (2005). Inteligencia Emocional. Hidalgo.
- González , R. (3 de Mayo de 2017). Chile se ubica en el sexto lugar de los países con menos satisfacción laboral en el mundo. Publimetro.
- Guevara Lascano, P. (2013). El clima laboral en las relaciones interpersonales del área Administrativa de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Francisco Ltda." de la Ciudad de Ambato provincia de Tungurahua. Ambato.
- Landa, A., y Zafra, M. (2012). Análisis de las relaciones entre inteligencia emocional percibida, balanza afectiva y desgaste profesional. Behavioral Psychology/ Psicología Conductual, 151-168.
- McGregor, D. (2015). Teoría de pensamientos directivos. Valencia: Gerencie.
- Moreno Jimenez , B., Blanco Donoso, L., Aguirre Camacho , A., y Rivas , S. (2014). Habilidades Sociales para las Nuevas Organizaciones . Behavioral Psychology/ Psicología Conductual , 589,590.

- Moreno Jiménez, B., Blanco Donoso, L., & Aguirre Camacho, A. (2014). HABILIDADES SOCIALES PARA LAS NUEVAS ORGANIZACIONES . 22(587,588).
- Pereira Méndez , C. (2014). Clima Laboral y Servicio al Cliente en Hospitales Privados de la Zona 9 de l ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango.
- Polonia Carrera , M., & Auz Rivera , V. (2013). Habilidades Sociales y su Infiencia en el Clima Laboral en los colaboradores del área de canales del banco General Rumiñahui . Quito.
- Rivadeneira, R. (2011). Teoria Humanista . Barcelona .
- Rodríguez Guzman, C. (2013). Estudio de la Influencia de las Competencias Sociales en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad de Guayaquil. Guayaquil.
- Solar, M. (Mayo de 2017). ¿Cómo influye las habilidades sociales en su trabajo? Capital Humano.
- Solis Palacios, M. (2014). El clima organizaciones y su influencia en la identidad empresarial en los trabajadores en el área administrativa en la Empresa Pública EMAPA Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Verdezoto, D. (2016). Propuesta de intervención para el mejoramiento del nivel de clima laboral del personal de Pronaca “planta alimentos balanceados – Puenbo” en el periodo 2016. Quito, Ecuador: PUCE.
- Villanueva, G. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. Hidalgo.
- Villasana, N., & Dorrego , E. (2012). Habilidades Sociales En Entornos Virtuales de Trabajo Colaborativo. AIESAD, 49.
- Bouret Andrade, P. A., & Álvarez, M. (7 de Agosto de 2018). Teorías y técnicas del humanismo. Psicología On-line. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/teorias-y-tecnicas-del-humanismo-2597.html>

Randstand. (2016). Jerarquía de Necesidades Humanas. La pirámide de Maslow en el ámbito laboral. Obtenido de <https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>

Sebastián, J. (2016). Carl Rogers: Terapia y teoría humanista. Psicología y Conducta. Obtenido de <http://www.psicologiayconducta.com/terapia-carl-rogers-tecnicas#>

Yépez, D. (24 de Marzo de 2015). Estudio indica que un 56% de trabajadores en Ecuador, es feliz laboralmente. Líderes. recuperado de <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>


## ANEXOS

### Anexo N° 1: Aprobación del Tema




**Anexo N° 2: Oficio a EP-EMAPA-A**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA

  
Facultad de Ciencias  
Humanas y de la Salud

OFIC 0026/ FCHS/2018  
Ambato 14 de enero de 2018



Ing.  
Fidel Castro Solórzano  
**GERENTE GENERAL EP-EMAPA-A**  
Presente.-

De mi consideración:

Permítame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos para recolección de información del proyecto de investigación **“LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A”**, autorizado para su ejecución por la señorita Erika Grimaneza Andrade Carrillo, los datos recabados se manejarán con total confidencialidad. El informe de resultados y su interpretación se entregará a usted con la intención de que la información sea beneficiosa para su institución.

Por la atención que se sirva dar a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,  
  
Dra. Norma Escobar  
**COORDINADORA FCHS**

## Anexo N° 3: Cuestionario Test Habilidades Sociales

### **ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES**

#### **INSTRUCCIONES :**

A continuación aparecen frases que describen diversas situaciones, se trata de que las lea muy atentamente y responda en qué medida se identifica o no con cada una de ellas, si le describe o no. No hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que responda con la máxima sinceridad posible. Para responder utilice la siguiente clave:

- A = No me identifico, en la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
- B = No tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra
- C = Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe así o me sienta así
- D = Muy de acuerdo, me sentiría así o actuaría así en la mayoría de los casos

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

1. A veces evito hacer preguntas por miedo a ser estúpido	A B C D
2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc. para preguntar algo	A B C D
3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	A B C D
4. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entro después que yo, me quedo callado.	A B C D
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle que "NO"	A B C D
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	A B C D
7. Si en un restauran no me traen la comida como le había pedido, llamo al camarero y pido que me hagan de nuevo.	A B C D
8. A veces no se que decir a personas atractivas al sexo opuesto.	A B C D
9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago no se que decir.	A B C D
10. Tiendo a guardar mis opiniones a mi mismo	A B C D
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A B C D
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	A B C D
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.	A B C D
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	A B C D
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no se como negarme.	A B C D
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal vuelto, regreso allí a pedir el cambio correcto	A B C D
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	A B C D
18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	A B C D
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás	A B C D
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas de presentación a tener que pasar por entrevistas personales.	A B C D
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	A B C D
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	A B C D
23. Nunca se como "cortar" a un amigo que habla mucho	A B C D
24. cuando decido que no me apetece volver a salir con una personas, me cuesta mucho comunicarle mi decisión	A B C D
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	A B C D
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A B C D
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita	A B C D
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico	A B C D
29. Me cuesta expresar mi opinión cuando estoy en grupo	A B C D
30. Cuando alguien se me "cuela" en una fila hago como si no me diera cuenta.	A B C D
31. Me cuesta mucho expresar mi ira, cólera, o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados	A B C D
32. Muchas veces prefiero callarme o "quitarme de en medio" para evitar problemas con otras personas.	A B C D
33. Hay veces que no se negarme con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	A B C D
TOTAL	

**Anexo N° 4: Cuestionario Test Clima Laboral**

**ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC**

**DATOS PERSONALES:**

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino( ) Femenino( ) Empresa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

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

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



Anexo N° 5: Validaciones

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA  
 FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD  
 UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA  
 LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA - A."

INSTRUMENTO A VALIDAR

Escala de Habilidades Sociales (EHS)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1) Determinar los niveles de Habilidades Sociales presentes en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
- 2) Conocer los niveles de Clima Laboral que inciden en los trabajadores de la EP-EMAPA - A.
- 3) Plantear una propuesta que permita dar solución a la problemática de investigación

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento  SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Tiene Carola Segovia Rivadeniira

PROFESION Psicóloga Industrial

OCUPACION Responsable de Talento Humano.

FIRMA DEL EVALUADOR (Firma) 1804472117

FECHA 22-01-2018.



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"Las Habilidades Sociales y su influencia en el Clima Laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA -A"

INSTRUMENTO A VALIDAR

ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Determinar los niveles de Habilidades Sociales presentes en los trabajadores de la EP-EMAPA -A
2. Conocer los niveles de clima laboral que inciden en los trabajadores de la EP-EMAPA -A
3. Plantear una propuesta que permita dar solución a la problemática de investigación.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento  SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Irene Sorola Segovia Rivadeneira

PROFESION Psicóloga Industrial

OCUPACION Responsable de Talento Humano

FIRMA DEL EVALUADOR *[Firma]* 1804472114

FECHA 22-01-2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL  
 PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A".

INSTRUMENTO A VALIDAR

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (EHS)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Determinar los niveles de Habilidades Sociales presentes en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
- 2 Conocer los niveles de Clima Laboral que inciden en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
- 3 Plantear una propuesta que permita dar solución a la problemática de investigación.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento  SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Luis Fernando Terrobaín

PROFESION Psicóloga Industrial

OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA 27/ene/2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL  
 PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A."

INSTRUMENTO A VALIDAR

ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Determinar los niveles de Habilidades Sociales presentes en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
2. Conocer los niveles de Clima Laboral que inciden en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
3. Plantear una propuesta que permita dar solución a la problemática de investigación.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento  SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Luis Fernando Jarama  
 PROFESION Psicólogo Industrial  
 OCUPACION Docente  
 FIRMA DEL EVALUADOR [Firma]  
 FECHA 23/ene/2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL  
 PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A"

INSTRUMENTO A VALIDAR:

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (EHS)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Determinar los niveles de Habilidades Sociales presentes en los trabajadores de la EP-EMAPA-A
- 2 Conocer los niveles de Clima Laboral que inciden en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
- 3 Plantear una propuesta que permita dar soluciones a la problemática de investigación

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento

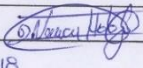
SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Verónica Hidalgo

PROFESION Psicóloga Educativa

OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR  050316 BBS B

FECHA 23-Enero-2018



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO

"LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A"

INSTRUMENTO A VALIDAR

ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 Determinar los niveles de Habilidades Sociales presentes en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
- 2 Conocer los niveles de Clima Laboral que inciden en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
- 3 Plantear una propuesta que permita dar solución a la problemática de investigación.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACION METODOLOGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

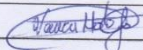
El análisis de la validación recomienda el manejo del presente instrumento  SI  NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Verónica Hidalgo

PROFESION Psicóloga Educativa

OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR  0503168858

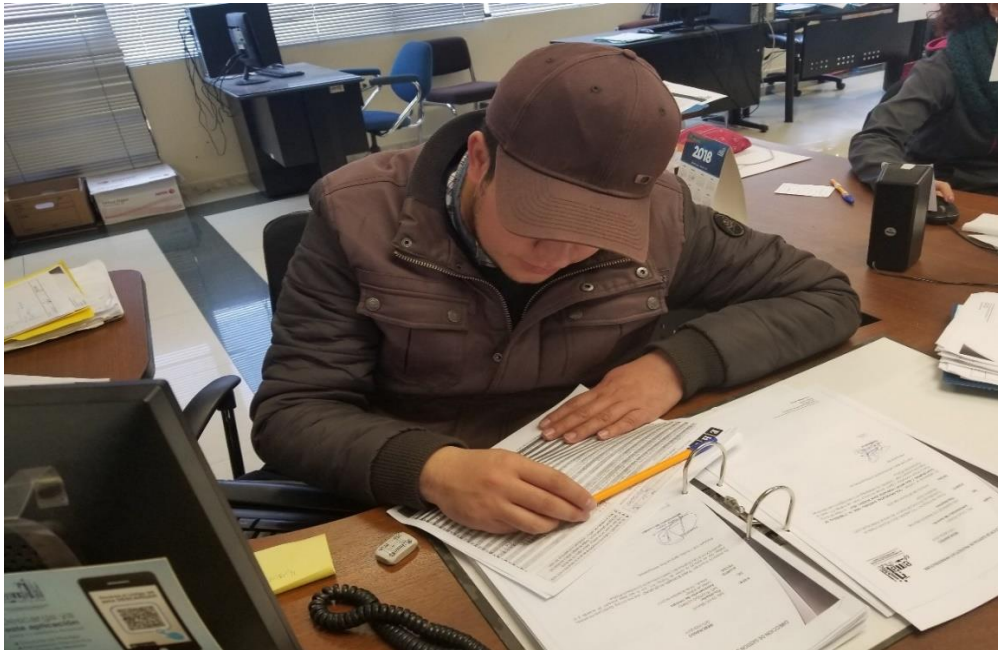
FECHA 23-Enero-2018

**Anexo N° 6: Campo de Investigación EP-EMAPA-A**



**Elaborado por:** La Investigadora  
**Fuente:** Investigación de campo

**Aplicación de Cuestionarios 1**



**Elaborado por:** La Investigadora  
**Fuente:** Investigación de campo

### Aplicación de Cuestionarios 2



**Elaborado por:** La Investigadora  
**Fuente:** Investigación de campo

### Aplicación de Cuestionarios 3



**Elaborado por:** La Investigadora  
**Fuente:** Investigación de campo



#### Aplicación de Cuestionarios 4



**Elaborado por:** La Investigadora  
**Fuente:** Investigación de campo

#### Aplicación de Cuestionarios 5



**Elaborado por:** La Investigadora  
**Fuente:** Investigación de campo

**PREGUNTAS PARA REFLEXIONAR**

**Conteste a las siguientes preguntas con su criterio, después de haber realizado la actividad “Ni me escuchas ni me entiendes”**

¿Cómo se han sentido en el nuevo rol?

.....  
.....  
.....  
.....

Quando hayamos terminado se comenta si ha vivido con frecuencia o no, situaciones similares y cómo se siente.

¿Las hemos provocado?

.....  
.....  
.....  
.....

¿Sentimos que se nos escucha poco? ¿Cuándo?, ¿dónde?

.....  
.....  
.....  
.....

¿Podemos hacer algún compromiso para cambiar algo?

.....  
.....  
.....  
.....

**Anexo 8, Taller N° 1**

En estos cuadros usted deberá registrar, las reacciones que sus compañeros han tenido al afrontar diferentes dificultades laborales. Se deberá registrar cada encuentro que tenga.

<b>CIRCUNSTANCIA</b>	<b>PROBLEMA IDENTIFICADO</b>	<b>REFLEJO EMPÁTICO</b>

**FORMAS HÁBILES PARA SABER HABLAR Y MANTENER UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Usted deberá completar lo mencionado, teniendo en cuenta los ejemplos que se le menciona dentro de las mismas preguntas.

1. HACER UN COMENTARIO INTERPERSONAL ESTÁNDAR (que día tan agradable, que lugar tan bonito, que calor hace hoy)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. DECIR 3 FRASES AGRADABLES A UNA PERSONA (has acertado tomando el paraguas, me ha gustado mucho como has hecho tu trabajo)

- .....
- .....
- .....

3. MENCIONAR 3 TEMAS AGRADABLES EN LA CONVERSA (que blusa tan bonita ¿dónde te has comprado?)

- .....
- .....
- .....

Anexo 10, Taller N° 3

TARJETAS PARA ACTIVIDAD EXPLICADA ANTERIORMENTE



**PREGUNTAS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Escribir las opiniones sobre cómo fue el trabajo en equipo para la resolución del problema propuesto

1. ¿Se estableció un líder?

.....  
.....  
.....

2. ¿Se detectó el problema?

.....  
.....  
.....

3. ¿Existió una lluvia de ideas para llegar a la solución?

.....  
.....  
.....

4. ¿Se utilizó en método de ensayo-error?

.....  
.....  
.....

5. ¿Cómo fue la actitud de los compañeros para desarrollar el trabajo?

.....  
.....  
.....

**Anexo 12, Taller N° 3**

En ésta espacio usted deberá escribir las reacciones emocionales positivas o negativas que se generan en el grupo, cuando se encuentran ante una situación conflictiva o problemática.

<b>RESPUESTA POSITIVA</b>	<b>RESPUESTA NEGATIVA</b>

**PREGUNTAS DE MEDIACIÓN**

**Debe responder a las preguntas planteadas, previamente al inicio de la actividad mencionada por la investigadora**

¿Están de acuerdo en no insultar ni ofender?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

¿Están de acuerdo en ser lo más sinceros posible?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

¿Están de acuerdo en esforzarse en resolver el problema?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....