



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciadas en Administración de Empresas**

**TEMA: “El ambiente laboral y las habilidades
sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de
Ambato”**

AUTORAS:

Odalys Monserrath Pantoja Garcés

Dayana Lizbeth Peñaloza Guzmán

TUTORA: Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora, Mg.

AMBATO- ECUADOR

Febrero 2024



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutora del trabajo de titulación **“El ambiente laboral y las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato”** presentado por las señoritas **Pantoja Garcés Odalys Monserrath y Peñaloza Guzmán Dayana Lizbeth** para optar por el título de Licenciadas en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas específicas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 2 de febrero del 2024



Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora, Mg.

C.I.1802993079

g.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **Odalys Monserrath Pantoja Garcés** y **Dayana Lizbeth Peñaloza Guzmán**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Odalys Monserrath Pantoja Garcés

C.I. 1850222033



Dayana Lizbeth Peñaloza Guzmán

C.I. 1804400461

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscriptos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. William Fabián Teneda Llerena, Mg.

C.I. 1801670041



Ing. Hernan Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.

C.I. 1802643898

Ambato, 2 de febrero del 2024

DERECHOS DE AUTOR


Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en líneas patrimoniales de nuestro proyecto con fines de difusión pública, además, aprobamos la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autoras.



Odalys Monserrath Pantoja Garcés

C.I. 1850222033



Dayana Lizbeth Peñaloza Guzmán

C.I. 1804400461

DEDICATORIA

Dedico la tesis a Dios por haberme dado salud y vida, y por ser quien ha sido incondicional en mi vida académica, a mis padres quienes con mucho amor me han impulsado a crecer como persona durante mi etapa académica y han sido mis motores de llegar hasta el final, ya que con mucho cariño se han esforzado por darme la mejor herencia que me pudieron haberme dado.

A mis hermanas quienes me han acompañado me han apoyado incondicionalmente durante todo el proceso, por su confianza puesta en mí por ser su hermana mayor y me ven como espejo en sus vidas, deseando con el corazón que sean mejores.

A mi tío Wichito y primos, quienes han estado pendientes y dando me aliento para culminar con mis estudios, y a mi tía Guadalupe que ahora no se encuentra con nosotros, pero sé que estaría contenta y orgullosa de mi éxito académico.

A Sebastián quien ha sido un ser importante en mi vida, a pesar de que estuvo casi al final de mi formación, agradezco su cariño, comprensión y apoyo que me ha dado.

Odalys Monserrath Pantoja Garcés

Con mucho amor y cariño dedico este trabajo de titulación a mi inolvidable bisabuelita Luz Angélica que, aunque ya no esté en este mundo siempre ha sido una de mis principales motivaciones para no rendirme y hacer que desde allá en el cielo se sienta orgullosa de mí.

A mis amados padres Javier y Rocío por ser mi principal apoyo en la vida tanto personal como profesional porque sin ellos nada de esto sería hoy posible, con su ejemplo de superación y perseverancia me han demostrado que todo es posible y cada obstáculo puede ser superado, deseo que hoy vean que todo su esfuerzo, apoyo y dedicación han dado frutos.

A mis queridas hermanas Ángeles y Camila una gran motivación en mi vida para ser mejor cada día, por ayudarme a no rendirme y llenar mi vida de alegrías con todas sus ocurrencias, sepan que su hermana mayor no estaría aquí si no fuera gracias a su compañía.

Dayana Lizbeth Peñaloza Guzmán

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato por haberme aceptado formar parte de ella, a mis Ingenieros quienes han tenido paciencia y aporte con sus conocimientos que me han impartido en todo el transcurso de mi formación.

Agradezco a mi Tutora la Ingeniera Silvia Melinda Oyaque Mora por su tiempo, por toda la paciencia del mundo y por ser guía para el desarrollo de nuestro trabajo de tesis.

Agradezco a las empresas Fortecalza y Panamus por la apertura con la información recolectada que sirvió de sustento para la elaboración de nuestro trabajo de investigación.

A todas las personas que estuvieron en los momentos buenos y malos, incentivándome a seguir perseverante y culminar con éxito mi carrera académica.

Odalys Monserrath Pantoja Garcés

Principalmente agradezco a Dios y a la Virgen de Guadalupe por la sabiduría, entendimiento y fortaleza que me ha brindado a lo largo de toda mi vida, por darme la victoria y enseñarme que su poder es más fuerte que mis miedos, en el todo lo puedo.

Eternamente agradecida con mis padres y hermanas por su apoyo contaste, motivación y amor incondicional, de manera especial a mi madre Rocío por siempre creer en mí y darme las fuerzas y aliento que muchas veces me faltaron para continuar.

Como no agradecer a cada uno de mis docentes y a mi querida universidad parte primordial de esta etapa de mi vida, así también quiero agradecer a mi compañera de titulación Monserrath por la confianza depositada en mí y a su vez el apoyo para llevar a cabo este proyecto.

Dayana Lizbeth Peñaloza Guzmán

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes investigativos.....	1
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Problema de investigación.....	4
1.4 Justificación.....	5
1.5 Marco Teórico.....	8
1.5.1 Variable Independiente: Ambiente Laboral.....	8
1.5.1.1 Ambiente laboral.....	8
1.5.1.2 Clima organizacional.....	9
1.5.1.3 Componentes del clima organizacional.....	10
1.5.1.4 Características del clima organizacional.....	11
1.5.1.5 Factores del clima rganizacional.....	12
1.5.1.6 Factores que afectan el clima organizacional.....	13
1.5.1.7 Enfoques del clima organizacional.....	14
1.5.1.8 Tipos de clima organizacional.....	15
1.5.1.9 Herramientas de medición y dimensiones del clima organizacional ..	16

1.5.1.10	La satisfacción laboral.....	18
1.5.1.11	Categorías de la satisfacción laboral	19
1.5.1.12	Desarrollo organizacional	20
1.5.1.13	Objetivos del desarrollo organizacional.....	21
1.5.1.14	Elementos del desarrollo organizacional	22
1.5.1.15	Proceso del desarrollo organizacional.....	22
1.5.1.16	Actividades del desarrollo organizacional	23
1.5.1.17	Cultura organizacional	23
1.5.1.18	Factores de la cultura organizacional	24
1.5.1.19	Elementos de la cultura organizacional.....	25
1.5.1.20	Comunicación	27
1.5.1.21	Tipos de comunicación organizacional	27
1.5.1.22	Estilos de la comunicación.....	28
1.5.1.23	Trabajo en equipo.....	30
1.5.1.24	Liderazgo.....	31
1.5.1.25	Estilos de liderazgo	32
1.5.2	Variable Dependiente: Habilidades Sociales	33
1.5.2.1	Origen de las habilidades sociales	33
1.5.2.2	Definición de habilidades sociales.....	34
1.5.2.3	Importancia de las habilidades sociales	35
1.5.2.4	Componentes de las habilidades sociales.....	35
1.5.2.5	Tipos de habilidades sociales	37
1.5.2.6	Factores que influyen en las relaciones interpersonales	39
1.5.2.7	Características de las habilidades sociales	40
1.5.2.8	Escasez de las Habilidades Sociales	41
1.5.2.9	Escucha activa.....	41
1.5.2.10	Compromiso.....	42
1.5.2.11	Integración.....	43
CAPÍTULO II	45
METODOLOGÍA	45
2.1	Métodos.....	45
2.2	Enfoque	45
2.2.1	Enfoque cuantitativo	45

2.3 Alcance.....	46
2.3.1 Nivel descriptivo.....	46
2.3.2 Nivel correlacional.....	46
2.4 Modalidad	47
2.4.1 Bibliográfica documental.....	47
2.4.2 De campo	47
2.5 Población.....	48
2.5.1 Población	48
2.6 Técnica	49
2.6.1 Encuesta	49
2.7 Instrumento	49
2.7.1 Cuestionario	49
2.8 Validación del Instrumento	50
2.8.1 Validez	50
2.8.2 Juicio por expertos- método de V de Aiken.....	50
2.9 Fiabilidad	55
2.9.1 Alfa de Cronbach	55
2.9.2 Prueba de normalidad	57
2.9.2.1 Prueba de Kolmogórov- Smirnov	57
2.10 Planteamiento de Hipótesis.....	61
2.10.1 Hipótesis alternativa	61
2.10.2 Hipótesis nula	61
CAPÍTULO III.....	62
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	62
3.1 Análisis y Discusión de los resultados	62
3.1.1 Variable Independiente: Ambiente Laboral	62
3.1.2 Variable Dependiente: Habilidades Sociales	83
3.2 Verificación de hipótesis	105
3.2.1 Coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	105
3.2.2 Coeficiente de correlación Rho de Spearman en la fábrica de calzado Fortecalza.....	106
3.2.3 Coeficiente de correlación Rho de Spearman en la fábrica de calzado Panamus	110

3.2.4 Coeficiente Rho de Spearman de las fábricas de calzado Fortecalza y Panamus	114
3.2.5 Análisis Múltiple de Variables	116
CAPÍTULO IV	119
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	119
4.1 Conclusiones	119
4.2 Recomendaciones.....	120
Bibliografía	122
Anexos	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Rango V de Aiken.....	51
Tabla 2 Parámetros de validación.....	51
Tabla 3 Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken	52
Tabla 4 Fiabilidad de Alfa de Cronbach.....	57
Tabla 5 Prueba de Normalidad de	58
Tabla 6 Motivación.....	62
Tabla 7 Responsabilidad.....	64
Tabla 8 Grupo de trabajo	65
Tabla 9 Objetivos.....	66
Tabla 10 Comunicación.....	68
Tabla 11 Supervisión	69
Tabla 12 Tiempo.....	70
Tabla 13 Clima	72
Tabla 14 Desarrollo	73
Tabla 15 Apoyo	74
Tabla 16 Ascenso.....	76
Tabla 17 Reconocimiento	77
Tabla 18 Equidad.....	78
Tabla 19 Despidos	80
Tabla 20 Innovación	81
Tabla 21 Ideas.....	82
Tabla 22 Atención.....	84
Tabla 23 Claridad	85
Tabla 24 Dificultad.....	86
Tabla 25 Instrucciones.....	88
Tabla 26 Interés	89
Tabla 27 Permiso	90
Tabla 28 Ayuda	92
Tabla 29 Escuchar	93
Tabla 30 Disculpas	94
Tabla 31 Emociones	96

Tabla 32 Fracaso.....	97
Tabla 33 Control.....	98
Tabla 34 Confusión	100
Tabla Interrelación.....	101
Tabla 36 Decisión.....	102
Tabla 37 Organización.....	104
Tabla 38 Parámetros de relación según el coeficiente Rho de Spearman	105
Tabla 39 Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Fortecalza.....	106
Tabla 40 Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades de planificación en la fábrica Fortecalza	107
Tabla 41 Correlación entre la dimensión reconocimiento y habilidades para hacer frente al estrés en la fábrica Fortecalza	108
Tabla 42 Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Fortecalza.....	109
Tabla 43 Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Panamus	110
Tabla 44 Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades de planificación en la fábrica Panamus	111
Tabla 45 Correlación entre la dimensión reconocimiento y habilidades para hacer frente al estrés en la fábrica Panamus	112
Tabla 46 Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Panamus	113
Tabla 47 Correlación Rho de Spearman.....	115
Tabla 48 Análisis Múltiple de Variables.....	118

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores de Clima Organizacional.....	12
Figura 2 Tipos de Clima Organizacional	16
Figura 3 Factores de la satisfacción laboral	18
Figura 4 Factores de Cultura Organizacional	24
Figura 5 Elementos de la Cultura Organizacional	26
Figura 6 Clasificación de las Habilidades Sociales	36
Figura 7 Motivación.....	63
Figura 8 Responsabilidad.....	64
Figura 9 Grupo de Trabajo	65
Figura 10 Objetivos.....	67
Figura 11 Comunicación	68
Figura 12 Supervisión	69
Figura 13 Tiempo	71
Figura 14 Clima	72
Figura 15 Desarrollo	73
Figura 16 Apoyo	75
Figura 17 Ascenso	76
Figura 18 Reconocimiento	77
Figura 19 Equidad.....	79
Figura 20 Despidos	80
Figura 21 Innovación	81
Figura 22 Ideas.....	83
Figura 23 Atención.....	84
Figura 24 Claridad	85
Figura 25 Dificultad	87
Figura 26 Instrucciones.....	88
Figura 27 Interés	89
Figura 28 Permiso	91
Figura 29 Ayuda	92
Figura 30 Escuchar.....	93

Figura 31 Disculpas	95
Figura 32 Emociones	96
Figura 33 Fracaso	97
Figura 34 Control.....	99
Figura 35 Confusión	100
Figura 36 Interrelación.....	101
Figura 37 Decisión.....	103
Figura 38 Organización.....	104
Figura 39 Supraordenación de Ambiente Laboral	132
Figura 40 Subordinación de Ambiente Laboral	132
Figura 41 Supraordenación de Habilidades Sociales.....	133
Figura 42 Subordinación de Habilidades Sociales.....	133

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A Árbol de problemas.....	131
Anexo B Supraordenación y Subordinación de las variables	132
Anexo C Cartas de compromiso	134
Anexo D Cuestionario Clima Organizacional	138
Anexo E Cuestionario Habilidades Sociales	144
Anexo F Validación por Juicio de Expertos.....	147
Anexo G Cuestionario	153

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia del ambiente laboral en las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato; la población de estudio son 84 trabajadores de las fábricas Fortecalza y Panamus.

Se empleó la técnica de encuesta apoyada en el instrumento cuestionario conformado por 32 interrogantes, mismo que fue validado por expertos- V de Aiken, obteniendo así 0,98, es decir, excelente; la variable ambiente laboral tiene 16 preguntas divididas en siete dimensiones y se apoyó del cuestionario establecido por República Dominicana; la variable habilidades sociales se apoyó del cuestionario propuesto en una tesis titulada Clima Laboral y Habilidades Sociales en el Personal del Ejército Batallón de Ingenieros teniente Coronel La Rosa N°4, basado en el test de Arnold Goldstein dividido en seis dimensiones de las cuales se estableció 16 preguntas, dicho cuestionario tiene una escala de Likert de cinco niveles como alternativa de respuesta.

Se trabajó con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional, además, una sustentación bibliográfica documental y de campo. Dentro del análisis estadístico se calculó la confiabilidad en donde se obtuvo un 0,839 lo que demuestra que la confiabilidad es buena. La comprobación de hipótesis se trabajó bajo el coeficiente de correlación Rho de Spearman obteniendo así un valor de 0,452 verificando así una correlación positiva media significativa.

Como conclusión se pudo determinar que la variable ambiente laboral si tiene correlación directa con la variable habilidades sociales en las fábricas de calzado Fortecalza y Panamus de la ciudad de Ambato.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, AMBIENTE LABORAL, HABILIDADES SOCIALES, INTERRELACIÓN, ENTORNO, CONVIVENCIA, EMOCIONES.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the influence of the work environment on social skills in footwear factories in the city of Ambato; the study population is 84 workers of the Fortecalza and Panamus factories.

The survey technique was used, supported by the questionnaire instrument made up of 32 questions, which was validated by experts - Aiken's V, thus obtaining 0.98, that is, excellent; the work environment variable has 16 questions divided into seven dimensions and was supported by the questionnaire established by the Dominican Republic; the social skills variable was based on the questionnaire proposed in a thesis entitled Work Climate and Social Skills in the Personnel of the Army Engineering Battalion Lieutenant Colonel La Rosa N°4, based on Arnold Goldstein's test divided into six dimensions of which 16 questions were established, this questionnaire has a Likert scale of five levels as an alternative response.

We worked with a quantitative approach, descriptive and correlational level, in addition to a documentary and field bibliographic support. Within the statistical analysis, the reliability was calculated, where 0.839 was obtained, which shows that the reliability is good. Hypothesis testing was carried out using Spearman's Rho correlation coefficient, obtaining a value of 0.452, thus verifying a significant positive correlation.

In conclusion, it was determined that the work environment variable does have a direct correlation with the social skills variable in the footwear factories Fortecalza and Panamus in the city of Ambato.

KEY WORDS: INVESTIGATION, WORK ENVIRONMENT, SOCIAL SKILLS, INTERRELATION, ENVIRONMENT, COEXISTENCE, EMOTIONS.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

Las variables investigativas el ambiente laboral y las habilidades sociales se han podido localizar en varias investigaciones, para esto hemos visto necesario tomar antecedentes investigativos a nivel maso, meso y micro, es decir, tanto a nivel internacional, nacional y local; las indagaciones detalladas a continuación han servido de soporte para el desarrollo del presente proyecto a ejecutarse en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato.

Dentro de un contexto internacional se tomó como referente el tema de investigación “Clima Laboral y Habilidades Sociales en el personal del ejército batallón de ingenieros Teniente Coronel La rosa N° 4, Juliaca, 2022” por Nancy CCallo Rojas y Gaby Yakelin Condori CCama (2022); la metodología aplicada fue un enfoque cuantitativo y la herramienta para la recolección de datos es la encuesta, en la cual se aplicaron herramientas de escalas tanto para el clima laboral CL-SPC y la escala de Habilidades Sociales mismas que fueron aplicadas a 108 personas quienes conforman el ejército.

Los resultados obtenidos por la investigación se demostraron que el 92,6% son hombres y el 7,4% mujeres, donde el clima laboral es muy desfavorable; 21,30% desfavorable; el 19,44% medio, el 22,22% señala ser favorable y el 16,67% muy favorable. Las habilidades sociales demostraron que el 21,30% manifiesta ser deficiente, el 19,44% tiene el nivel bajo, mientras que el nivel normal es de 20,37%, la categoría bueno es del 19,44% y la categoría excelente es 19,44%. De tal manera que han concluido que existe una relación significativa entre la variable Clima Laboral y las Habilidades Sociales (Ccallo y Condori, 2022).

Como siguiente antecedente investigativo tomamos el trabajo titulado “Habilidades sociales y el clima laboral de los docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo Salinas- Ecuador, 2019” por la autora Sonia Letty Rodríguez Aquino (2021) dicho trabajo tiene la finalidad de lograr el mejoramiento del clima laboral de dicha institución educativa. La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, es decir, tiene como fin medir el índice de relación entre las dos variables de estudio con un enfoque cuantitativo, la investigación muestra ser no experimental y de tipo transversal, en otras palabras, las variables son observadas en un período de tiempo para así recopilar datos.

Además, la población de estudio fue de 65 personas entre profesores y autoridades del plantel educativo, para lo cual se tomó una muestra conformada por 30 docentes para aplicar el cuestionario como instrumento de recolección de información, dicho instrumento tuvo que ser validado y determinado su nivel de confiabilidad; para esto se llevó a cabo una prueba piloto con el fin de realizar el cálculo de alfa de Cronbach obteniendo así que dicho cuestionario tiene un buen nivel de confiabilidad y así fue aplicado en la población, misma que ayudó con la ejecución de diferentes actividades importantes para la recopilación de datos, una vez obtenida la información esta fue procesada mediante programas digitales como SPSS STATISTIC, con esto la investigación llegó a la conclusión de que las habilidades sociales sí tienen incidencia directa en el clima laboral de la unidad educativa (Rodríguez S. , 2021).

Dentro de los hallazgos a nivel nacional se consideró una investigación realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con sus autoras Verónica Fernanda Auz Rivera y Andrea Michelle Polonia Carrera (2014) con el tema “Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui en el año, 2013”, dicha investigación hace énfasis en que las habilidades sociales son una aptitud que permite la armonización e influencia en las emociones de las personas, mientras que el clima laboral es el medio en el cual se lleva a cabo un trabajo habitual. El objetivo general de este estudio es determinar la influencia de las habilidades sociales en el clima laboral de dicha empresa, la investigación se realizó mediante el método deductivo que como se sabe este permite

realizar análisis partiendo desde lo general hasta llegar a lo particular, con el fin de realizar la comprobación de hipótesis a través de la obtención de diversos conceptos sobre las variables de estudio.

Por otro lado, el método inductivo también fue tomado en cuenta dentro de la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de información, dicho instrumento fue aplicado a 170 colaboradores del Banco General Rumiñahui, población seleccionada mediante técnica de muestreo. El cuestionario maneja una metodología de HayGroup tanto para aplicación, tabulación, interpretación y correlación de la variable independiente como de la dependiente esto a través de los datos obtenidos. Mediante esta investigación se logró comprobar por análisis estadístico la existencia de correlación positiva entre las habilidades sociales y el clima laboral con lo cual se afirma que con un mayor nivel de habilidades sociales se percibe un mejor clima laboral, con un buen manejo de estas habilidades se logrará tener influencia en las emociones de las personas y aún más en las apreciaciones de los colaboradores creando vínculos de trabajo en equipo (Auz y Polonia, 2014).

A nivel local se tomó como referente el trabajo de titulación “Las habilidades sociales y su influencia en el clima laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A” estudio llevado a cabo en la Universidad Tecnológica Indoamérica por la autora Erika Grimaneza Andrade Carrillo (2018), en el cual señala que las habilidades sociales son percibidas como habilidades de relación, es decir, éstas determinan las interacciones sociales de las personas dentro de un ambiente laboral, mismo que permanece en un cambio constante, esto por la convivencia de los colaboradores dentro de los departamentos que conforman la empresa.

En esta investigación se trabajó con una población de 80 colaboradores, mismos que contribuyeron a la aplicación de un instrumento psicológico conocido como escala de habilidades sociales y escala de clima laboral, los datos obtenidos fueron analizados para a posterior realizar el cálculo de Chi Cuadrado, con lo cual se pudo evidenciar que las dos variables de estudio se encuentran en un nivel favorable, así se concluye

que las habilidades sociales no tiene incidencia en el clima laboral de dicha institución, pero como aporte a este estudio la autora propone talleres que ayuden al fortalecimiento de las habilidades sociales en el ámbito humano (Andrade, 2018).

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar la influencia del ambiente laboral en las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el ambiente laboral en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato.
- Analizar las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato.
- Relacionar el ambiente laboral y las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato.

1.3 Problema de investigación

Para el desarrollo de la investigación se ha detectado una problemática dentro de las empresas de calzado de la ciudad de Ambato, para lo cual hemos utilizado el árbol de problemas como método de detección de las causas y efectos relacionados con el inadecuado ambiente laboral y el limitado desarrollo de las habilidades sociales que existe dentro de las organizaciones de estudio.

La técnica de árbol de problemas permite la identificación de una problemática estableciendo causas y efectos en base a teorías y conocimientos alineados al problema. Esta herramienta facilita el desglose de un conflicto, en varios más pequeños y controlables permitiendo así plantear objetivos a alcanzar mediante acciones de mejora (Durán et al., 2020).

En cuanto al ambiente laboral los sentimientos de los colaboradores han sido negativos, debido a que su esfuerzo laboral no ha sido valorado, por lo que genera falta de principios éticos y valores morales. Debe señalarse que la pérdida de talentos del personal ocasionaría una baja productividad, por lo cual existiría una disminución de los ingresos o utilidades de las fábricas de calzado. Se presume que al desconocer los valores sociales y la desmotivación de los empleados causa un decrecimiento en el desempeño laboral. También, el desinterés del cumplimiento de las tareas encomendadas y la deficiente comunicación obstruye el cumplimiento de los objetivos y metas de las empresas, además, la indiferencia y estancamiento en la mentalidad de crecimiento es por el carecimiento de conocimientos; las capacidades y destrezas de los individuos han sido mínimos al momento de interrelacionarse con quienes les rodea evitando tener vínculos estables y que faciliten la buena interacción y comunicación en su entorno (**Ver Anexo A**).

1.4 Justificación

La siguiente investigación tiene como intención conocer la influencia de las habilidades sociales en el ambiente laboral de los operarios de las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua, para dicha investigación se ha tomado como referente de estudio el sector calzado específicamente las fábricas de calzado Panamus y Fortecalza.

En Tungurahua, especialmente en la ciudad de Ambato, las fábricas de calzado nacieron con la identificación de una oportunidad de negocio, las cuales se da por la demanda del mercado nacional para la identificación de un segmento de mercado, el objetivo de

las fábricas de calzado son varios dependiendo de la naturaleza específica de la organización, es así como las fábricas de calzado Panamus y Fortecalza se constituyen como pequeñas empresas familiares consideradas MiPymes, nacen en la parroquia San Bartolomé de Pinllo y la parroquia Santa Rosa respectivamente, ambas organizaciones se dedican a la producción de calzado deportivo para damas, caballeros y niños; sus principales clientes potenciales se ubican en la ciudad de Ambato, Quito y Guayaquil. Las dos organizaciones están legalmente establecidas y cuentan con los permisos legales para su funcionamiento, cabe mencionar que forman parte de la categoría emprendedora dentro del Servicio de Rentas Internas.

Debido a tal crecimiento las fábricas de calzado han sufrido una falta de compromiso por parte de los colaboradores por el aumento de actividades que estos deben cumplir, dando, así como resultado un desabastecimiento de la producción de calzado. El principal indicador de desarrollo de las fábricas de calzado es el trabajo en equipo, debido a que este ayuda al cumplimiento de objetivos, aumento de la motivación y creatividad, así favoreciendo a las habilidades sociales de cada colaborador.

Es significativo reconocer que dentro de las empresas el recurso humano es uno de sus activos con mayor importancia, ya que este es el principal propulsor en el logro de los objetivos empresariales, puesto que cuando el personal se encuentra motivado responde con productividad y eficiencia haciendo que la empresa eleve su nivel de competitividad, es decir, una empresa se beneficia cuando trata con respeto, empatía y prioriza a sus colaboradores.

Dorado et al. (2021) de acuerdo con Roca (2003) menciona que las habilidades sociales proporcionan que los individuos puedan desenvolverse e involucrarse dentro de la sociedad. Kharrat (2019) dice que las mismas se forman como un recurso necesario que proporciona al desempeño de las acciones o actividades importantes que se realizan diariamente, entre estos se mencionan las interrelaciones que existen entre las demás personas, el trabajo en equipo y el rendimiento del área profesional. Holst, I., Galicia, Y., Gómez, G. y Degante, A. (2017) aporta que las habilidades sociales

(HHSS) son útiles, por lo que permiten que exista relaciones interpersonales gratificantes, lo cual produce conocimientos, vivencias o experiencias relevantes, capacidades que genera un excelente desarrollo en diversas circunstancias.

Se dice que las habilidades sociales abarca aspectos que determinan la interacción entre las personas, es decir, la manera en que se crea una conexión entre cada uno de los miembros de la empresa u organización, refiriéndonos más al tema de investigación trata de describir la manera en la que los colaboradores poseen las habilidades para conectar, desarrollar relaciones personales que den facilidad a la hora de realizar las actividades laborales, de tal modo que sea más fácil direccionar todos estos aspectos a la consecución de los objetivos empresariales, y así traducir a un ambiente laboral íntegro para cada uno de los miembros.

Dentro de las empresas de calzado es común que ocurra conflictos por la existencia de personas tratándose de comunicar al mismo tiempo, pero también es importante recordar que no solo es responsabilidad del gerente solucionarlos, un buen colaborador con habilidades sociales podrá hacer gala de ellas para mediar o solucionarlas de tal manera que se entable un buen clima laboral.

Por su parte el ambiente laboral es un factor que incide en la funcionalidad de la empresa y determina qué tan productivos y eficientes pueden llegar a ser, es importante recalcar que el ambiente laboral lo construyen todos los miembros de la organización y cada uno de ellos son los responsables de alcanzar el bienestar laboral. Pero más allá de esto el brindar un ambiente laboral positivo que se verá reflejado en el incremento de la productividad y el compromiso de todos los colaboradores, además, de construir una cultura organizacional basada en valores, principios éticos y de cooperativismo.

El ambiente laboral y las habilidades sociales son variables de estudio que se ven involucrados de manera directa dentro del desarrollo de las actividades laborales diarias de cada uno de los colaboradores de una empresa, debido a que se ve reflejado

en la productividad que esta puede alcanzar, al brindar un buen ambiente laboral y tener un buen desarrollo de habilidades interpersonales los subordinados podrán contribuir al bienestar y éxito competitivo de la empresa.

Resulta interesante para las fábricas Panamus y Fortecalza el estudio de estas dos variables de modo que al realizar dicho estudio se podrá evidenciar con datos reales e importantes sobre cuál es la influencia que estas tienen y así poder tomar decisiones que ayuden a crear un buen desarrollo organizacional, tomar acciones de corrección, o a su vez priorizar y atender de mejor manera a las necesidades que el recurso humano requiera para mejorar su desempeño y elevar su productividad, en favor del crecimiento empresarial.

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Variable Independiente: Ambiente Laboral

1.5.1.1 Ambiente laboral

El ambiente laboral es una pieza fundamental dentro de la convivencia diaria en una empresa, ya que esta contribuye a poseer una interacción armónica y de fortalecimiento que ayude a la motivación de los empleados para que realicen actividades con más compromiso y enfocados a aportar al cumplimiento de los objetivos empresariales, así también a lograr la misión y visión institucional (Hernández et al., 2020).

Para López y Castiblanco (2021) el clima laboral se define como un indicador que mide la percepción de los colaboradores, en relación con diversos aspectos que forman parte de la empresa, es decir, las condiciones que el empleador pone a disposición de sus subordinados en busca de lograr un mejor desempeño laboral y así alcanzar un alto nivel de productividad beneficioso para la empresa. Así también menciona que conseguir un clima laboral favorable es un desafío al que cualquier empresa debe

enfrentarse, esto con la finalidad de que sus empleados gocen de un ambiente placentero que les permita alcanzar un buen desempeño en sus funciones.

Evidentemente el clima laboral, es un factor de gran importancia para las organizaciones que buscan lograr competitividad, estas ven al recurso humano como su principal prioridad y siempre mantienen presentes que el bienestar de los individuos y la motivación son la mejor vía para ser productivos; dichas empresas buscan mantener un mejoramiento continuo del ambiente laboral de su empresa, con el objetivo de alcanzar altos niveles de productividad (Pilligua y Arteaga, 2019).

Ahora bien, el ambiente laboral es la forma en que las personas conciben su lugar de trabajo; es decir, como ven el medio en el que desarrollan sus actividades laborales en beneficio de la organización, en este intervienen tanto el recurso físico como el recurso humano, es por esto que los representantes de las organizaciones buscan brindar un buen ambiente organizacional para que de esta forma su recurso humano responda positivamente a estos estímulos siendo más productivos y ayudando al incremento de la competitividad empresarial.

1.5.1.2 Clima organizacional

Morales, (2020) establece que el clima organizacional hace referencia al ambiente que tiene una organización y este es percibido por todo su recurso humano, esto de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa, procesos productivos, políticas internas mismas que tienen gran influencia en la satisfacción y el desempeño laboral. Dentro de este ambiente surgen las condiciones de trabajo dignos, lo cual ayuda a garantizar el apoyo al desarrollo humano.

De esta manera el clima organizacional que una empresa tenga es de relevante importancia, ya que esta ayuda al logro de las metas personales de cada uno de sus colaboradores y en sí de la organización, hay que recalcar que el clima empresarial

influye en muchos factores determinantes para calificar el ambiente como agradable o no satisfactorio, uno de los puntos más relevantes es la motivación que se brinda a los colaboradores, para que éstos puedan cumplir con las actividades designadas y así también puedan palpar el sentido de pertenencia a la organización (García y Benavides, 2020).

1.5.1.3 Componentes del clima organizacional

Una vez revisado el concepto de clima organizacional es necesario el establecer componentes que forman el clima organizacional de una empresa esto desde una perspectiva global. Moreta et al. (2018) de acuerdo con Salazar, Guerrero, Machado y Cedeño (2009) plantea cinco componentes del clima laboral, ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales y por último comportamiento organizacional.

- **Ambiente Físico:** Es toda la adecuación del espacio físico de la empresa, instalaciones, equipos y maquinaria, color de las paredes del establecimiento, temperatura, muebles y enseres, limpieza y demás.
- **Características Estructurales:** Es el tamaño de la organización, es decir, su nivel estructural, número de empleados, el estilo de liderazgo y dirección que maneja.
- **Ambiente Social:** Hace referencia a aspectos de compañerismo y convivencia entre todos los colaboradores de la empresa, así mismo a la solución de conflictos ya sea entre personas o departamentos, además, del manejo de una buena comunicación.
- **Características personales:** Impulso a la mejora mediante acciones, actitudes, motivación, aptitudes o expectativas

- **Comportamiento Organizacional:** Formado por la rotación de personal, niveles de tensión o exigencias y la satisfacción laboral que a la vez ayuda a alcanzar una buena productividad.

1.5.1.4 Características del clima organizacional

Gonzáles et al. (2018) se fundamenta en las características establecidas por Ramos (2012) en donde menciona que el clima organizacional muestra cuatro características fundamentales las cuales son.

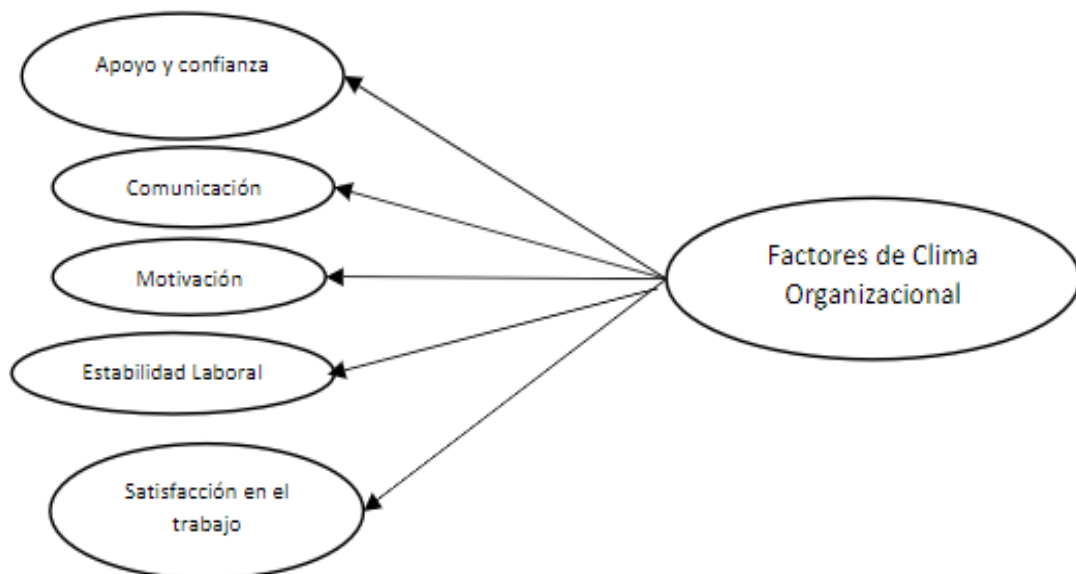
- Dentro de las organizaciones se presentan diferentes ambientes en donde estas desarrollan sus actividades laborales enfocadas al cumplimiento de su misión empresarial, estas actividades están enfocadas tanto en el ámbito interno como externo.
- Toda organización tiene una identidad propia encabezada por sus valores corporativos, es por esto que el ambiente laboral está estrechamente relacionado con las características que la organización posee.
- El ambiente laboral está ligado a las políticas empresariales, a las prácticas corporativa y a su recurso humano, ya que estos componentes ayudan a mantener una comunidad empresarial sana.
- El lograr la prosperidad empresarial dará como resultado obtener beneficios tangibles, esto gracias a ofrecer un clima empresarial apropiado que será apreciado por las personas tanto del ambiente interno como externo de la organización.

1.5.1.5 Factores del clima rganizacional

Dentro de un estudio realizado por Barrera et al. (2023) sustenta su propuesta de factores de clima organizacional basado en los análisis realizados por Mejias et al (2006), Martinez y Ramirez (2010), Uzcategui (2012) Chiang y Ojeda (2013) y Segredo et al. (2015) así plantea cinco factores de clima organizacional.

Figura 1

Factores de Clima Organizacional



Nota. La figura muestra los factores del Clima organizacional según Barrera et al. (2023).

- **Apoyo y confianza:** Aspecto importante para la constitución de equipos de trabajo que busquen incrementar la productividad, ya que favorece al trabajo colaborativo y lograr el compromiso particular de cada uno de los colaboradores mejorando su desempeño; cuando existe confianza se goza de un clima laboral satisfactorio que ayuda al logro de mejores resultados.
- **Comunicación:** Habilidad valorada dentro del ambiente laboral, debido a que permite el entendimiento propio y colectivo, así se establece mejores relaciones

laborares que favorecen al desarrollo de actividades de manera más eficaz y en favor del logro de los objetivos empresariales.

- **Motivación:** Es una capacidad empresarial que permite a las compañías mantener a todo su personal comprometido e involucrado a obtener el éxito empresarial, es un paso importante para ser productivos y lograr el trabajo en equipo, permitiendo que los colaboradores se sientan realizados en su puesto de trabajo y desarrollen un sentido de pertenencia.
- **Estabilidad laboral:** Genera en los colaboradores calma, motivación, buen estado de ánimo, deseo de dar lo mejor de sí y encaminarse a lograr nuevos y mejores cargos en la empresa a la que pertenece para lograr el crecimiento profesionalmente, sin olvidar que su trabajo ayuda al desarrollo empresarial.
- **Satisfacción en el trabajo:** Si lo mirados desde la pirámide de necesidades planteada por Maslow la satisfacción en el trabajo es una de ellas, es un estado emocional o experiencia en la que los empleados se sienten conformes con su entorno de trabajo, y esta repercute directamente con el rendimiento, compromiso y productividad del equipo de trabajo.

1.5.1.6 Factores que afectan el clima organizacional

Al hablar de dimensiones del clima organizacional González et al. (2018) desde la posición de Litwin y Stringer (1998) plantea nueve dimensiones de alta relevancia, debido a que por estas dimensiones se puede determinar el clima que radica en cualquier organización.

- **Estructura:** Se refiere a las políticas con las que la empresa se maneje, es decir, reglas, manuales de convivencia, procedimientos, u otras limitaciones para los trabajadores. Se entiende como el nivel de libertad del que pueden hacer uso los colaboradores en el desarrollo de sus actividades.

- **Responsabilidad- Empowerment:** Se refiere a la percepción de autonomía de la que puede gozar un empleado al momento de tomar decisiones en la ejecución de sus tareas.
- **Recompensa:** Es la forma en la que los colaboradores conciben la motivación o recompensa que reciben por realizar bien su trabajo, es aquí cuando la empresa prefiere brindar estímulos antes que reprender.
- **Desafío:** Es la predisposición que tienen los colaboradores para aceptar los desafíos y riesgos que se presentan en el trabajo de manera imprevista a fin de lograr los objetivos empresariales estipulados.
- **Cooperación:** Es el espíritu de ayuda, colaboración y apoyo mutuo en toda la estructura organizacional de la empresa tanto en los directivos como en los subordinados.
- **Estándares:** Concepción que los colaboradores tienen acerca de la prioridad y exigencia que los directivos establecen para lograr un mejor desempeño laboral, incrementar la productividad y rendimiento.
- **Conflictos:** Nivel en el que los miembros de las empresas pueden y tiene la capacidad de solucionar conflictos de manera acertada, aceptando las discrepancias y buscando soluciones que beneficien a todos.
- **Identidad:** Es un sentimiento en el que los colaboradores se sienten parte de la organización y se ven como un miembro valioso e importante para ella, ve y comparte los objetivos empresariales con sus objetivos personales y profesionales.

1.5.1.7 Enfoques del clima organizacional

Para seguir profundizando y conociendo más sobre el ambiente laboral cabe mencionar los cuatro enfoques que tiene el clima organizacional, los cuales son el enfoque estructural, perceptual, interactivo y por último pero no menos importante el cultural,

mediante estos enfoques se puede determinar que existen diferentes tipos de clima organizacional dentro de las empresas, cada una sabe cómo direccionar su organización de acuerdo al trabajo, liderazgo, orientación, comunicación, remuneraciones, motivación y demás (González et al., 2018).

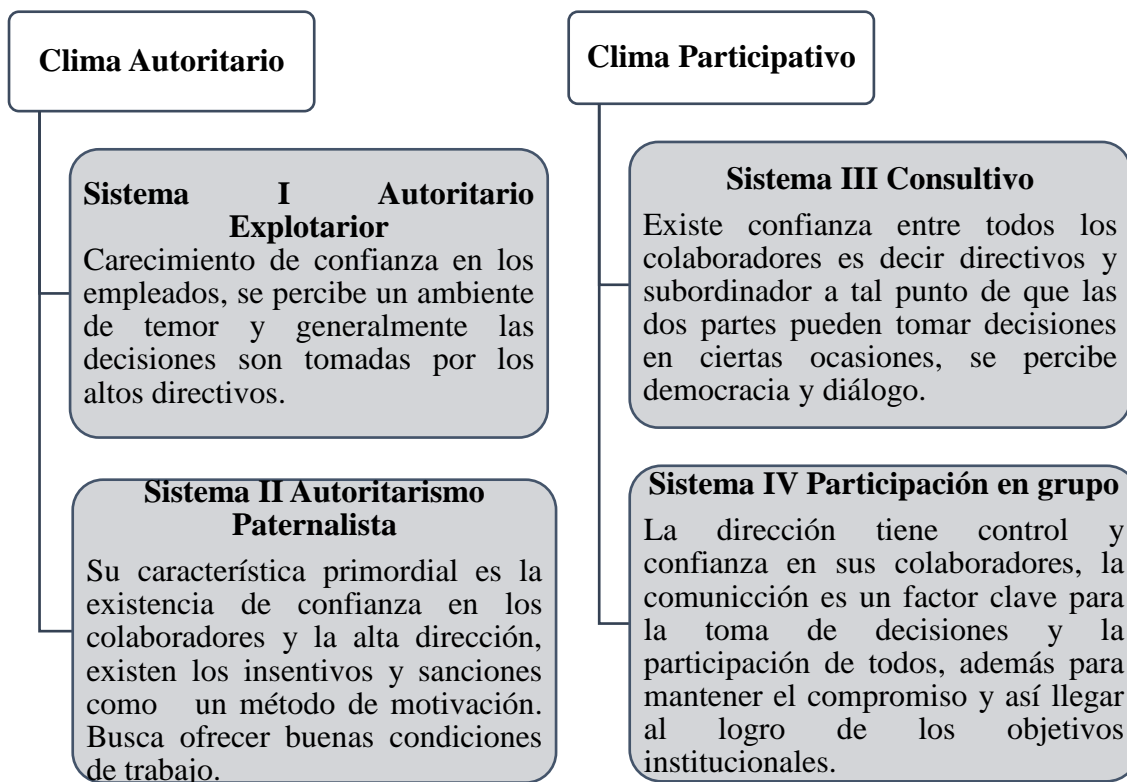
- **Enfoque estructural:** Formada por todos los miembros de la empresa mismos que laboran bajo una estructura común, comparten sus percepciones y tiene un ambiente laboral propio.
- **Enfoque perceptual:** Basada en las respuestas que da el ser humano frente a sus percepciones psicológicas, es una apreciación del individuo con relación a las características y condiciones laborales que la empresa le ofrece.
- **Enfoque interactivo:** Es un enfoque de interacción del ser humano o respuestas que da a situaciones que debe enfrentarse, se establecen acuerdos mutuos frente al buen ambiente laboral.
- **Enfoque cultural:** Es creado por un grupo de personas que realizan actividades de manera recíproca y con un fin en común, estos comparten una estructura establecida la cual se conoce como cultura organizacional.

1.5.1.8 Tipos de clima organizacional

Para Arévalo et al. (2021) de acuerdo con García e Ibarra (2009) recalca que existen dos tipos de clima organizacional, el clima autoritario que a su vez se subdivide en autoritario explotador y autoritarismo paternalista, por otro lado, tenemos al clima participativo con sus subdimensiones consultivo y participativo.

Figura 2

Tipos de Clima Organizacional



Nota. La figura muestra los tipos de Clima Organizacional según el postulado de Arévalo et al. (2021) a juicio de García e Ibarra (2009).

1.5.1.9 Herramientas de medición y dimensiones del clima organizacional

Una vez revisado los apartados anteriores es importante el reconocimiento y evaluación del clima organizacional que predomina en una empresa, para así poder diagnosticar si dicho ambiente es apropiado o si a su vez necesita de correcciones y reformas que ayuden a llegar a la satisfacción laboral.

Es por esto, por lo que Gonzáles et al. (2018) al igual que Barguer (2011) considera que un estudio del clima organizacional puede llevarse a cabo a partir del apoyo de herramientas de recolección de información como son el cuestionario, la entrevista, Focus Group, estudios bibliográficos incluso la observación, etc. Es recomendable establecer cuestionarios estructurados con preguntas, que faciliten la comparación de

los datos obtenidos y a su vez dichas preguntas pueden estar enfocadas a evaluar condiciones actitudes o temas de gran importancia para la satisfacción del ambiente laboral entre las cuales se pueden mencionar, liderazgo, remuneración, motivación, creatividad, seguridad laboral, etc.

- **Autonomía:** Es el grado de libertad e independiente del que goza un individuo para tomar sus propias decisiones en relación a procesos o actividades para la ejecución de su trabajo y a la vez tener la capacidad para solucionar problemas de manera acertada.
- **Cohesión:** Es concebida como la integración, espíritu de ayuda, compromiso, lealtad y participación que tienen los equipos de trabajo de una empresa, una buena cohesión puede dar resultados muy positivos y de satisfacción en los grupos de trabajo, además, de influir en la productividad aportando un ambiente favorable para el desarrollo de buenas relaciones laborales.
- **Confianza:** Nivel de familiaridad que tienen los colaboradores para comunicarse con sus superiores respecto a temas ya sea laborales o personales con la confianza de que serán escuchados y entendidos.
- **Presión:** Son las exigencias hacia los niveles de desempeño, cumplimiento y eficiencia que se desean alcanzar en las empresas.
- **Apoyo:** Hace referencia a la ayuda y respaldo que brindan los directivos a sus colaboradores frente a situaciones laborales, como aprender de errores, solucionar conflictos, sin miedo a recibir represalias o reclamos de sus superiores.
- **Reconocimiento:** Motivación que los colaboradores reciben por parte de la empresa con respecto a su trabajo o contribución hacia el crecimiento organizacional esto mediante recompensas o premios.

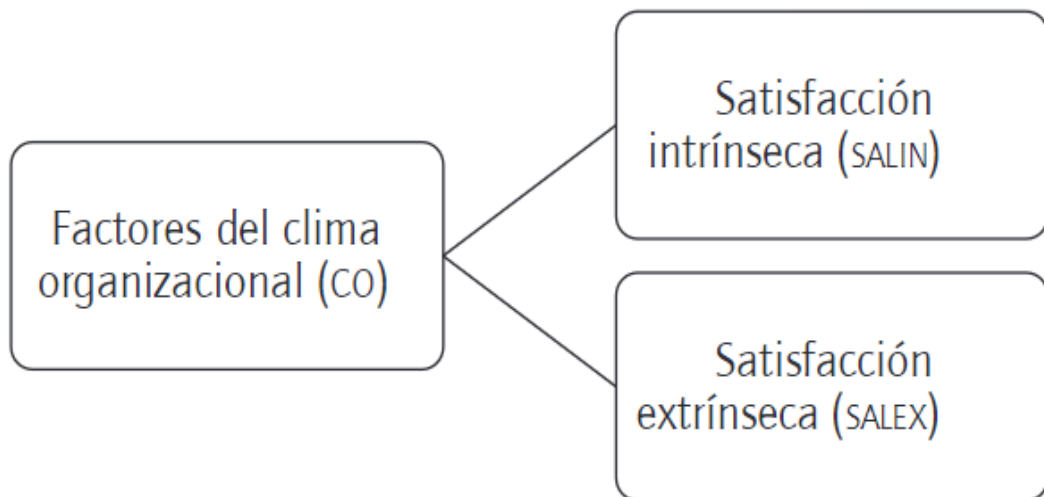
- **Equidad:** Sinónimo de igualdad dentro de los colaboradores mediante la existencia de políticas, reglamentos o manuales que rijan el trato igualitario con todos los colaboradores.
- **Innovación:** Capacidad para enfrentar riesgos con creatividad y predisposición a aprender nuevas cosas.

1.5.1.10 La satisfacción laboral

La satisfacción laboral se considera como una actitud hacia el trabajo, su importancia radica en la relación directa que tiene con el buen desarrollo empresarial, además, de la calidad y los niveles de rentabilidad y productividad que esta puede alcanzar. Así también, ayuda a que el trabajo no sea visto como una obligación a cambio de la obtención de recompensas sino más bien como un lugar en donde las personas pueden crecer de manera profesional y personal (García P. , 2020).

Figura 3

Factores de la satisfacción laboral



Nota. La figura muestra los factores de la satisfacción laboral como lo propone Pedraza (2020).

1.5.1.11 Categorías de la satisfacción laboral

Satisfacción intrínseca: Son todos aquellos componentes identificados y relacionados con las necesidades y requerimientos básicos que tienen las personas con respecto al trabajo, es decir, sentir la satisfacción laboral, esta categoría se enfoca en cinco aspectos.

- **Salarios:** Sistemas justos de salarios y políticas de crecimiento profesional que permita a los colaboradores gozar de un ambiente sin incertidumbre y que llene sus expectativas laborales.
- **Jornada:** Se refiere a los horarios de trabajo, rotación de personal, la cantidad de tareas a desarrollar y cantidad de horas laborables.
- **Seguridad Laboral:** Es el entorno de trabajo o nivel de riesgo en el que los colaboradores desarrollan sus actividades este puede ser favorable o desfavorable según la percepción de cada persona.
- **Seguridad Social:** Son normas creadas para garantizar protección de los intereses tanto personales como profesionales de las personas en la organización.
- **Relaciones Afectivas:** Lazos sentimentales o emocionales que nacen a partir de las experiencias vividas dentro de la organización.

Satisfacción Extrínseca: Nivel de satisfacción laboral relacionado con las condiciones físicas del establecimiento en el que labora. Se traduce en cinco aspectos considerados no materiales, los cuales son determinantes dentro de esta categoría.

- **Trabajo en sí mismo:** Motivación que mantiene a los colaboradores en constante movimiento, crecimiento, desarrollo y mejora de su potencial profesional.
- **Responsabilidad o autoridad con relación al trabajo:** Es una señal de compromiso, ya que las autoridades señalan responsables o líderes con el fin de que éstos respondan de manera favorable y en beneficio de la organización.
- **Reconocimiento:** Son acciones que los directivos llevan a cabo ya sea para premiar o corregir a sus trabajadores, aquí se toman en cuenta tanto los aspectos positivos como negativos del empleado.
- **Promoción:** Es el grado de reconocimiento, respeto, consideración y aceptación que se brinda a un individuo.
- **Realización laboral:** Es un impulso que ayuda a las personas a seguir persiguiendo sus metas hasta llegar a un nivel de satisfacción propia.

1.5.1.12 Desarrollo organizacional

Cuando hablamos de desarrollo organizacional según Torres et al. (2019) nos referimos a la unión de varias estrategias que funcionan como cimientos de cambio dentro en las organizaciones, es decir, ayudan a cambiar la cultura organizacional y así vincular al recurso humano a tener un mayor compromiso de cambio y transformación beneficioso para la empresa y su conjunto, esto mediante la adaptación a las demandas de su entorno y fortaleciendo el ambiente laboral para que a futuro puedan conseguir el éxito organizacional. Desde la perspectiva de Minenez y Mateus (2020) el desarrollo organizacional es el establecimiento de ideas que ayuden al progreso de una organización, esto mediante la instauración de métodos, estrategias, manuales o tácticas que ayuden a los colaboradores a desarrollar de mejor manera sus habilidades, destrezas, principios, filosofía y características profesionales, ámbitos que están ligados al establecimiento de relaciones con el entorno y la institución a la cual pertenecen.

Dentro de otros estudios se define al desarrollo organizacional como una estrategia implementada con gran frecuencia en la actualidad, por los directivos en sus organizaciones, para lograr un cambio enriquecedor que ayude a la obtención de mejores beneficios y resultados empresariales (Peña et al., 2022). Resulta claro concebir al desarrollo organizacional como una estrategia o instrumento, que busca alcanzar cambios que beneficien a las organizaciones a lograr alcanzar mejores niveles de eficiencia como factor clave para ser competitivos dentro del entorno al que pertenecen.

1.5.1.13 Objetivos del desarrollo organizacional

Cómo se sabe el desarrollo organizacional es una estrategia que ayuda a la planeación de objetivos ya sean individuales, colectivos u organizacionales todos enfocados en lograr la adaptación hacia el cambio, es por esto que el desarrollo organizacional tiene los siguientes objetivos según (Peña et al., 2022).

- Busca incrementar la confianza y compañerismo en el ambiente laboral de la empresa.
- Aporta a tener un ambiente basado en aptitudes y habilidades que los colaboradores puedan desarrollar.
- Incrementa el grado de desempeño.
- Se basa fundamentalmente en la cultura organizacional de la empresa para de esta manera poder intercambiar información y conocimiento.
- Lograr un equilibrio entre la innovación tecnológica, capacidades y habilidades que posee el recurso humano.
- Incentivar la responsabilidad y cumplimiento en los colaboradores.

1.5.1.14 Elementos del desarrollo organizacional

Los elementos principales del desarrollo organizacional son cuatro enfocados con la orientación a largo plazo (Peña et al., 2022).

- Desarrollo de los procesos de diagnóstico
- Satisfacción del cliente
- Planificación del cambio
- Organización

1.5.1.15 Proceso del desarrollo organizacional

Según Peña et al. (2022) a juicio de Contreras (1998) dentro del proceso del desarrollo organizacional se señalan tres pasos y una evaluación.

- **Recolección y análisis de datos:** Es el primer paso en donde se deben establecer métodos y herramientas para la recolección y análisis de datos para de esta manera poder detectar problemas.
- **Diagnóstico organizacional:** En esta fase se realiza la interpretación de los datos obtenidos para poder establecer un diagnóstico que ayude a fijar metas que ayuden al crecimiento empresarial.
- **Acción de intervención:** Esta etapa es planificada con anterioridad para poder tomar acciones de mejora para el problema, pero sobre todo la acción que sea más viable y beneficiosa.

- **Evaluación:** Se obtienen resultados que ayudan a establecer diagnósticos para el planteamiento de nuevas implementaciones, cambios, mejoras, planes. Esta etapa es la final.

1.1.5.16 Actividades del desarrollo organizacional

Peña et al. (2022) establece tres actividades para el desarrollo organizacional, por lo general están acompañadas de informes, procesos en los que puede realizar un diseño de toda la filosofía de la empresa, es decir, misión, visión, valores, objetivos, etc.

- **Retroalimentación de encuestas:** Se aplica cuestionarios a los colaboradores con el propósito de conocer su percepción acerca del clima organizacional.
- **Formación de equipos:** Incentivar el trabajo en equipo dentro de toda la organización.
- **Intervención de grupos de gran tamaño:** Realizar reuniones en los departamentos de la organización con el fin de resolver problemas o ha su vez encontrar mejoras a las diferentes situaciones que enfrenta la empresa.

1.5.1.17 Cultura organizacional

La cultura organizacional moldea la personalidad e identidad de cada equipo de trabajo y de cada empresa, lo que les permite distinguirse. Por tanto, la cultura se refleja en cada actividad interna o externa de la empresa u organización, especialmente en la interrelación con los grupos de interés, en los cuales está el cliente (Mena, 2019).

La cultura organizacional es, por tanto, el resultado de la interacción humana y se cimenta todos los días. La cultura organizacional crea inconscientemente valores y creencias como efectos indirectos de la acción, que incitan a afrontar y solucionar dificultades de supervivencia y desarrollo (Yopan et al., 2020).

Evidentemente la cultura organizacional es una agrupación de interrelaciones de los individuos dentro de la empresa y complace las necesidades, para la obtención eficaz y eficiente de la misión, visión y objetivos determinados, por lo que es fundamental el compromiso de la alta directiva y de los operarios (Torres L. J., 2022).

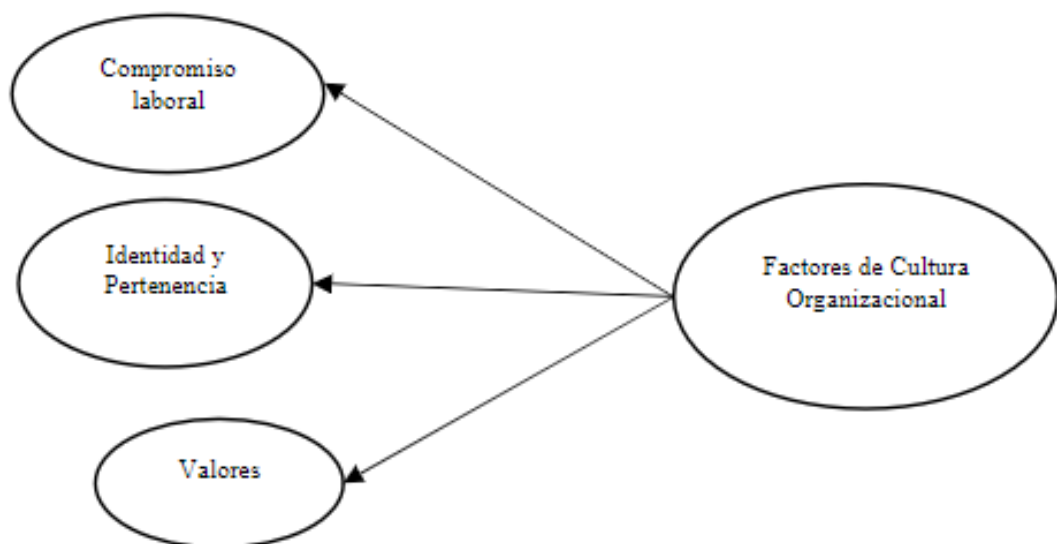
En función a los autores que fueron citados, se puede deducir que la cultura organizacional es un conjunto de operarios donde comparten ideas de como ir mejorando dentro de la empresa, en cuanto a la manera de realizar las actividades, estableciendo sus creencias, costumbres y actitudes de los colaboradores, mismas que son enfocadas a la misión y visión de la empresa.

1.5.1.18 Factores de la cultura organizacional

Barrera et al. (2023) se basa en la concepción de cultura organizacional planteada por Robbins y Judge (2013), Loyo (2015) y Alcantar et al. (2012) para establecer tres dimensiones o factores sobre la cultura organizacional.

Figura 4

Factores de Cultura Organizacional



Nota. Dentro de la figura se percibe los factores de la cultura organizacional como enfatiza Barrera et al. (2023).

- **Compromiso laboral:** Abarca tanto a la empresa como a su recurso humano creando lazos laborales que permitan el logro de las metas planteadas, además, contribuye a que los colaboradores sientan pertenencia hacia la organización a la que representa aceptando así su filosofía.
- **Identidad y pertenencia:** Desarrollo de una identidad corporativa asociada a los valores empresariales y la satisfacción profesional, con el sentido de pertenencia se tiene una participación más activa, fidelizando y comprometiendo a los empleados a ver los objetivos corporativos como parte de sí mismo.
- **Valores:** Son parte de la filosofía y la dirección de la empresa, se conciben como un conjunto de principios o creencias característicos de una organización, mismos que tutelan el comportamiento de esta y aportan como un distintivo para las empresas. No pueden ser vistos como objetivos sino más bien como un direccionamiento a la obtención de estos.

1.5.1.19 Elementos de la cultura organizacional

Entre los factores que hemos podido mencionar anteriormente la cultura organizacional se compone de valores y comportamientos, pero también es relevante añadir la filosofía, clima y normas (Mena, 2019).

Figura 5

Elementos de la Cultura Organizacional



Nota. En la figura se aprecian los elementos de la cultura organizacional a consideración de Mena (2019).

- **Comportamientos.** Procesos de interrelación que suceden dentro de la vida cotidiana de las empresas, se apoya en la forma en que se comunican o transiten información, es decir, expresiones, respeto y lenguaje.
- **Normas.** Son reglas y pautas que las empresas establecen para controlar los procedimientos y comportamientos dentro de la organización, ya sea desde un ámbito formal o informal.
- **Filosofía.** Forma en la que se compone o dirige las estrategias y políticas empresariales esto dependerá de su consumidor objetivo al que este enfocado su negocio.
- **Clima.** Ambiente organizacional interno, es la manera en que los empleados se comportan dentro de la empresa, es decir, su forma de actuar e interactuar con sus compañeros de trabajo y personas externas a la empresa, es un factor importante, ya que la reputación y prestigio de una empresa depende del clima que esta tenga.

- **Valores.** Cualidades de la empresa que son percibidas por toda la organización y su entorno externo, mismo que son jerarquizados, es decir, siempre se presentaran en orden de preferencia para dar un sentimiento de prioridad de mayor a menor, además, se les considera indispensables para el logro de objetivos.

1.5.1.20 Comunicación

Entendemos por comunicación al proceso de transmisión y percepción de ideas, pensamientos u opiniones, indispensable para generar relaciones sociales. Dicha transferencia de información es breve y expresivo con la intervención del emisor y el receptor mediante un canal, para poder emitir u mensaje se requiere del uso de códigos como pueden ser palabras, símbolos o gestos en cierta forma también interfiere el llamado lengua no verbal (Petroni, 2021).

En un estudio realizado por Zayas (2019) sobre la comunicación interpersonal manifiesta que la comunicación debería ser determinada como un talento que ayuda a establecer la efectividad dentro de las relaciones sociales o interpersonales, ya que mediante la comunicación se pueden fundar lazos efectivos, compartiendo vivencias, formas de pensar y sobre todo poder entender al resto para también poder ser entendido. La comunicación tiene la intención primordial de establecer una conversación en donde se transfiera conocimiento y se logre la comprensión efectiva en las partes intervinientes, además, esta es de diferentes tipos entre los cuales se puede mencionar.

1.5.1.21 Tipos de comunicación organizacional

Dentro de un estudio sobre la comunicación en la Universidad de Sonora México, se menciona que dentro de las organizaciones se manifiesta o se presentan de una u otra manera dos tipos de comunicaciones la interpersonal y la organizacional. Para Camino (2019) dichos tipos de comunicación se conceptualizan de la siguiente manera.

- **Comunicación interpersonal.** Es un tipo de comunicación en el que existe intercambio de información ya sea de manera verbal o no verbal entre dos o más personas que pueden relacionarse físicamente o en otros términos cara a cara.
- **Comunicación organizacional.** Herramienta fundamental dentro de las labores diarias de una empresa, ya que esta ayuda a la transmisión de información entre compañeros de trabajo, además, de la mejora de procesos y optimización de recursos, obteniendo como respuesta un alto nivel de productividad.

1.5.1.22 Estilos de la comunicación

Los seres humanos tenemos varias formas de comportarnos dependiendo de la situación en la que nos encontremos, es aquí en donde nacen los diferentes estilos de la comunicación. Dentro de estos estilos de comunicación podemos mencionar, la comunicación pasiva, comunicación agresiva, comunicación asertiva y comunicación efectiva, pero para esta investigación es necesario centrarnos en estas dos últimas, mismas que conceptualizaremos a continuación.

- **Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva se define como un pilar importante dentro de cualquier proceso comunicativo, esta puede llevarse a cabo dentro del ámbito familiar, profesional, formativo, entre otros, sabiendo esto se puede entender que la asertividad representa la satisfacción del ser humano al emitir un mensaje mediante la comunicación, además, de que la asertividad es una habilidad comunicativa, que tiene como objetivo resolver conflictos de manera apropiada, expresar sentimientos sin perjudicar a las personas de nuestro entorno y manejándose bajo el principio de escuchar para que puedas ser escuchado (Lesmes et al., 2020).

Es necesario señalar que a comunicación asertiva aporta con varios beneficios enriquecedores a favor de los individuos tanto en su vida personal como en la profesional. Esta permite el mejoramiento en autoimagen, autoestima y autoconcepto; además, de tener un buen control en circunstancias en donde se presentan conflictos para así evitar escenarios de estrés. Sin duda la comunicación asertiva hace que las personas sean más eficientes al momento de comunicarse, lo que resulta indispensable dentro del contexto profesional (Castro y Calzadilla, 2021).

Bernal et al. (2022) señala que la comunicación asertiva es un proceso de intercambio de información que tiene efecto dentro de las relaciones personales y profesionales de los individuos, además, menciona que está es considerada como una habilidad social relevante en la vida de un ser humano, ya que ayuda a evitar inconvenientes a nivel psicosocial.

Tomando en cuenta los anteriores postulados podemos definir a la comunicación asertiva como una habilidad primordial necesaria para la diaria convivencia de los seres humanos, ya que al comunicarnos de manera asertiva podemos transmitir nuestros sentimientos, ideas o pensamientos de forma positiva sin incurrir en desvalorizaciones que pueden crear conflictos, este tipo de comunicación está basada en el respeto y el control situacional.

- **Comunicación efectiva**

La comunicación efectiva es un factor importante que ayuda a entender y lograr una comunicación tanto segura como positiva, además, una comunicación que ayude al buen desarrollo del trabajo en equipo para que de esta manera se logre llegar al cumplimiento de los objetivos empresariales planteados, en otros términos, la comunicación tiene un gran impacto dentro de la productividad en los procesos empresariales (Sánchez y Ventura, 2021).

Por su parte (Rodríguez K. , 2021) considera que la comunicación efectiva viene acompañada de dos tipos de lenguaje; el lenguaje oral y el lenguaje corporal, para esto hay que tener en cuenta que no solo se debe considerar lo que decimos sino también como lo expresamos. De tal forma comunicarse es más que tan solo transmitir información, debe ser entendida cómo la transmisión de emociones y la interacción entre personas que buscan ser escuchadas y que de tal manera su información sea comprendida.

Podemos acotar que la comunicación efectiva es una transmisión de información vista como una alternativa positiva y beneficiosa dentro de un proceso comunicativo, misma que permite que las empresas gocen de un clima comunicativo propicio entre sus colaboradores, además, de que brinde la oportunidad de que sus ideas, sugerencias, opiniones, etc. puedan ser vistos de manera empática y con un feedback optimo.

1.5.1.23 Trabajo en equipo

Díaz et al. (2019) habla del trabajo en equipo como un esfuerzo que realiza un grupo de personas en busca de alcanzar un objetivo colectivo, con el apoyo y aporte de cada uno de los miembros que conforman dicho grupo. Para que el trabajo en equipo pueda ser llevado a cabo es preciso contar con una estructura organizacional que encamine y direcciona las actividades de manera conjunta en su equipo de trabajo.

El trabajo en equipo es entendido como una hoja de ruta que permite trabajar de manera colectiva para alcanzar un objetivo común, como punto clave es fundamental que el líder concientice la percepción de trabajar en conjunto, es decir, tener presente que el trabajo en equipo permite la unión de conocimientos de cada miembro del equipo, además, de tener presente la colaboración y la responsabilidad hacia las tareas que se les ha encomendado (Alatrística, 2020).

De acuerdo con Maisy (2019) el trabajo en equipo son estrategias y métodos que un grupo de personas emplean para alcanzar una meta, el líder o director del equipo de

trabajo utiliza ciertas tácticas mismas que deben transmitir a sus colaboradores para que estas puedan ser plasmadas en el ámbito profesional y así conseguir sus objetivos. Una vez citado a varios autores podemos decir que al trabajo en equipo es sinónimo de cooperación, surge de la necesidad de lograr un mejoramiento en los grupos de trabajo, con la combinación de habilidades y conocimientos que pose cada miembro del grupo, además, de que ayuda al fortalecimiento de los lazos de compañerismo y sentido de pertenencia a la institución a la cual representa.

1.5.1.24 Liderazgo

El liderazgo es reconocido como una capacidad o habilidad que una persona debe tener para poder influir en las personas de su entorno o aún más en su equipo de trabajo, esta capacidad ayuda a tener el poder de encomendar funciones, motivar y promover actitudes positivas que contribuyan a alcanzar el éxito empresarial, trabajando bajo los principios de eficiencia y eficacia, logrando así alcanzar la productividad (Díaz et al., 2019).

Para Mayne (2022) el liderazgo es una agrupación de habilidades que persiguen un fin, esto mediante el apoyo de una serie de factores como son la identificación de oportunidades, el aprecio a su trabajo, pero sobre todo el buen manejo de la comunicación interpersonal, ya que, por medio de esta, el líder podrá direccionar a su grupo de forma más eficaz. Por ende, el liderazgo es un aprendizaje de compromiso con gran importancia para aquel que lo practica por la influencia que este tendrá en los individuos de su entorno.

Sin duda el liderazgo aporta a la producción de estrategias que ayuden a encaminarse al lograr los objetivos planteados, enfocados en la motivación hacia el equipo de trabajo implementando ideas y pensamientos innovadores que mantengan la motivación, la colaboración y apoyo mutuo entre cada uno de los individuos (Jiménez et al., 2020).

A partir de las conceptualizaciones antes señaladas podemos concebir al liderazgo como la unión de habilidades que emplea un individuo en calidad de líder, para

conducir y apoyar a un conjunto de personas o equipo a trabajar de manera colectiva buscando llegar a la obtención de un objetivo común esto mediante la motivación, coordinación e innovación de ideas.

1.5.1.25 Estilos de liderazgo

Según Goleman, Boyatzis y Mckee citado por Solé (2021) plantean que existe siete estilos de liderazgo, mismo que los conceptualizan de la siguiente manera:

- **Liderazgo visionario:** Considerado uno de los estilos de liderazgo más positivo por la empatía y confianza con la que trabaja, mediante este se puede establecer un objetivo común que ayuda a que los colaboradores se muevan hacia un mismo fin. Resulta beneficioso en ciertos momentos de cambio en donde se debe tener claro a dónde se quiere llegar, además, de que ayuda a que su equipo de trabajo comparta tanto la misión como la visión empresarial y que sean parte fundamental del éxito.
- **Liderazgo Coach:** Este estilo de liderazgo es positivo y está enfocado en trazar lazos de unión entre las metas organizacionales con las metas de los subordinados. En otras palabras, el líder tendrá interés en las metas y desarrollo de sus colaboradores incrementando la confianza y atención al recurso humano, ayuda a elevar la productividad.
- **Liderazgo Afiliativo:** Tiene la capacidad de crear ambientes de armonía dentro de las relaciones existentes en la empresa, es muy útil cuando se desea solucionar diferencias entre los trabajadores y fortalecer los lazos laborales; este estilo contribuye a expresar nuestras emociones y sentimientos, de la misma forma a valorar el del entorno que nos rodea, creando así ambientes de inclusión.
- **Liderazgo Democrático:** Aquí se logra obtener el compromiso de los trabajadores por medio de la participación y la empatía, siempre se toma en

cuenta la opinión de los subordinados aún más cuando se quiere llegar a algún consenso o se requiere de apoyo para direccionar la empresa, dentro de este estímulo es importante y necesario el saber escuchar.

- **Liderazgo Timonel:** Trabaja directamente con objetivos de estímulo y es aplicado cuando se requiere que el equipo de trabajo se encuentre motivado, para que pueda alcanzar buenos resultados. Se recomienda aplicar en situaciones que se requiera tener un equipo de trabajo motivado, competente, direccionado a su vez cuando una empresa se encuentra en etapa de desarrollo mediante este liderazgo tendrá un crecimiento mucho más rápido.
- **Liderazgo autoritario:** Con una mala aplicación de este estilo de liderazgo se puede llegar a tener resultados negativos, de todas formas no deja de presentar aspectos positivos como pueden ser en situaciones críticas, los empleados pueden hacer uso de la resonancia quitándose el temor a sugerir direccionamientos que ayuden superar ciertas situaciones difíciles, es decir, este estilo da resultados positivos cuando se lo aplica en momentos críticos que requieren de cambios rápidos o incluso cuando existen conflictos entre los equipos de trabajo. Es un estilo caracterizado por tener un líder que da ordenes sin explicaciones, exige cumplimiento y puede incluso recurrir en amenazas afectando así al ambiente laboral.

1.5.2 Variable Dependiente: Habilidades Sociales

1.5.2.1 Origen de las habilidades sociales

Aunque la dimensión del comportamiento social siempre ha sido motivo de preocupación, el campo de las habilidades sociales no alcanzó su mayor prevalencia hasta mediados de la década de 1970 y continúa siendo objeto de investigación. Las habilidades sociales se remontan aproximadamente a 1949 por Salter, considerado uno de los padres de la terapia conductual y desarrolló seis técnicas de habilidades en su libro *Conditione Reflex Therapy*. Así nacieron diversos estudios, que se basan en el inicio de la llamada terapia conductual de Saltes. Las citas anteriormente mencionadas

fueron desarrolladas en Estados Unidos, mientras que, en Europa, los ingleses, Argyly y Kendon (1967) asociaron las habilidades sociales con el concepto de psicología social y la definieron como “acción organizada y coordinada en relación con un objeto o situación”, que incluye una cadena de mecanismos sensoriales, centrales y motores. Una de sus principales características es que la acción o sucesión de acciones está constantemente bajo el control de los estímulos sensoriales (Dozier, 2021).

1.5.2.2 Definición de habilidades sociales

Vallejos (2019) que cita a Gallego et al. menciona que las habilidades sociales avanzan en la vida social y cultural que existe dentro de la organización, donde se involucran las conductas emocionales que hacen visibles la interacción entre quienes lo rodean. Como expresan Ayuque y Guere (2022) conforme con Caballo (1993), refiere que el ser humano vive en constante interacción con el mundo y por ello es importante tener buenas relaciones sociales, ya que en el proceso de crecimiento humano también se desarrollan cada vez más habilidades. En un ambiente de interacción, estas habilidades son conductas llevadas a cabo en interacciones interpersonales, que posibilitan la expresión de anhelo, comportamiento, opiniones de una manera apropiada a una situación en particular, en conexión con las expresiones de otras personas, lo que permite un buen desempeño social apto.

Tal como Ayuque y Guere (2022) de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud OMS (2008), considera que las habilidades sociales deben ser adquiridas en el transcurso de la vida tal como el conocimiento sobre nosotros mismo, para que podamos gestionar mejor, la empatía y la capacidad de entender las emociones, así también conocer cómo afectan a nuestro comportamiento social al responder de manera oportuna y adecuadamente, así como comunicarnos de forma asertiva, verbal o no verbal, dependiendo del entorno en el que se encuentre el ser humano, lo mismo ocurre con la toma de decisiones en la vida de los seres humanos, porque afecta su bienestar y capacidad para resolver problemas.

Las habilidades sociales es un comportamiento eficaz en situaciones de interacción social, son el arte de relacionarse con otras personas y con el mundo que nos rodea. Ya sea de manera verbal y no verbal.

1.5.2.3 Importancia de las habilidades sociales

Hoy en día es necesario conocer como las habilidades sociales afectan la formación, la vida y el funcionamiento de los grupos de trabajo, porque la mayoría de los trabajos hoy en día se basan en la interacción con otras personas. Los empleados deben poder comunicarse, escuchar e influir en los demás. Además, la capacidad de persuasión, la capacidad de negociación, la coordinación, la cooperación, la visión social y la capacidad de pedir y ofrecer ayuda cobran importancia en la dinámica del grupo. Todas estas habilidades reflejan la capacidad de adaptar el comportamiento en las distintas cuestiones que pueden surgir durante la colaboración y de influir y controlar las reacciones de los demás. No es de extrañar que las habilidades sean tomadas en cuenta en la selección de empleados de organizaciones o empresas (Moreno y otros, 2014).

1.5.2.4 Componentes de las habilidades sociales

Como señala Arhuis (2019) en apoyo al postulado de Rosales et al. (2023) plantean que cuando hablamos de los componentes de las habilidades sociales, hablamos de los elementos básicos que conforman estas habilidades sociales y contribuyen a su uso efectivo. Mismo que se clasifican en tipos:

- **Componentes cognitivos:** Hacen referencia a la autoconciencia, es reconocer y comprender los propios pensamientos y emociones; es la capacidad de ver u observar situaciones desde la perspectiva de la otra persona; y la evolución social es la capacidad de exponer y comprender las señales sociales de quienes nos rodean.
- **Componentes conductuales:** Es el uso eficaz del lenguaje, para expresar los pensamientos y necesidades, como la comunicación no verbal es el uso de

gestos, expresiones faciales postura y tono de voz para comunicarse; la escucha activa y responder.

- **Componentes fisiológicos:** Regulación de las empresas, es la capacidad de gestionar y controlar las emociones en diversas situaciones; además, las respuestas a distintas situaciones estresantes.
- **Emocionales:** Dentro de estas se manifiestan las emociones en distintos escenarios de la vida diaria y expresamos lo que sentimos en aquel instante.
- **Instrumentales:** Esta capacidad consiste en “negociar en situaciones de conflicto” y buscar alternativas.
- **Comunicativas:** Esta habilidad refleja las habilidades de comunicación que una persona puede tener para para iniciar y mantener una conversación.

Por otra parte, la clasificación de las habilidades sociales de modo simplificado tenemos tres grupos las cuales son: las cognitivas, las habilidades socioemocionales y las habilidades técnicas (Gontero y Novella, 2021).

Figura 6

Clasificación de las Habilidades Sociales



Nota. Se muestra la clasificación de las Habilidades Sociales como lo menciona Gontero & Novella (2021).

1.5.2.5 Tipos de habilidades sociales

Las habilidades sociales están divididas en categorías, las mismas que se mencionarán a continuación (Ayuque y Guere, 2022):

- **Habilidades sociales básicas:** Estas habilidades la mayoría de los individuos las poseen a la hora de entablar una conversación u otro tipo de interrelación.

Los indicadores que se presentan en este tipo son:

- Escuchar
 - Iniciar una conversación
 - Mantener una conversación
 - Formular una pregunta
 - Dar las gracias
 - Presentarse
 - Presentar a otras personas
 - Hacer un cumplido
-
- **Habilidades sociales avanzadas:** Estas involucran a las relaciones más sutiles y reglas de las conductas sociales.

Los indicadores de estas habilidades son los siguientes:

- Pedir ayudar
- Participar
- Dar instrucciones
- Expresar afecto
- Resolver el miedo
- Autorrecompensarse

- **Habilidades sociales relacionadas con el manejo de las emociones o sentimientos:** Son los adecuados manejos de emociones personales y expresiones aceptadas por la sociedad de acuerdo con las normas de comportamientos implantados por una agrupación social.

Sus respectivos indicadores son:

- Conocer los propios sentimientos
 - Expresar los sentimientos
 - Comprender los sentimientos de los demás
 - Enfrentarse con el enfado de otro
 - Demostrar deportividad después de un juego
 - Resolver la vergüenza
 - Arreglárselas cuando le dejan de lado
 - Defender a un amigo
 - Responder a la persuasión
 - Responder al fracaso
 - Empezar el autocontrol
 - Defender los propios derechos
 - Responder a las bromas
 - Evitar los problemas con los demás
 - No entrar en peleas
- **Habilidades de sustitución o alternativas a la agresión:** Es la búsqueda de diversas maneras de acercarse o crean interrelaciones para alcanzar lo aspirado.

Sus indicadores son:

- Pedir permiso
- Compartir algo
- Ayudar a los demás
- Negociar

- Seguir instrucciones
 - Disculparse
 - Convencer a los demás
- **Habilidades de afrontamiento o hacer frente al estrés:** Es el manejo del estrés lo cual incluye la capacidad de enfrentar y dominarse con tranquilidad en situaciones de tensión, frustración o decepción.

Encontramos los siguientes indicadores:

- Formular una queja
 - Responder a una queja
 - Enfrentarse a mensajes contradictorios
 - Responder a una acusación
 - Prepararse para una conversación difícil
 - Hacer frente a las presiones del grupo
- **Habilidades de planificación social:** Es saber anticiparse para prevenir las dificultades que se puedan presentar.

Los indicadores que presentan estas habilidades son:

- Tomar iniciativa
- Discernir sobre la causa de un problema

1.5.2.6 Factores que influyen en las relaciones interpersonales

Uno de los aspectos que pueden afectar las relaciones interpersonales son ciertos factores que tienen la capacidad de alterarlas. Cada individuo posee percepciones, expectativas y motivaciones distintas cuando se trata de ciertos temas. Es importante recalcar que estas habilidades sociales también pueden verse afectadas por el desarrollo de estas.

La percepción de las personas puede ser un factor determinante en el mantenimiento de las relaciones de los individuos. En tal sentido, que al darse cuenta de que una persona es responsable de sus propios actos, intentamos sostener las buenas relaciones porque puede resultar beneficiosas. Por otro lado, si encuentras a una persona irresponsable, la reacción más común es dejarla para evitar conflictos. Lo mismo sucede con las expectativas y motivaciones de aquellas personas. En efecto hay que reconocer la percepción, expectativas y motivación, de las demás personas. De esta forma, podrás hallar una solución de los conflictos o problemas que se den. Otro aspecto para considerar y la otra persona esta presto a la comunicación o no, por ello es esencial buscar el ambiente idóneo para que los individuos compartan sus pensamientos sin sentirse rechazadas o juzgadas (Alomoto y Ordóñez, 2021).

1.5.2.7 Características de las habilidades sociales

Desde el punto de vista de Alomoto y Ordoñez (2021) tal como expresan Goldstein y Cold (1980), dicen que las características de las Habilidades Sociales son:

- La capacidad de percibir, comprender, interpretar y responder a estímulos en momentos de interacción social.
- Requiere captar y aceptar al otro y comprender los elementos representativos que estén asociados con sus respuestas verbales y no verbales.
- La capacidad de desempeñar un papel, de efectuar fielmente las perspectivas que otros tienen en una determinada situación.
- Este es el factor principal en el desempeño del rol, el cual surge de los rasgos de la personalidad.
- Contribuye a la eficacia del comportamiento interpersonal y depende de la capacidad de percibir, aceptar, comprender y cumplir las expectativas del rol.

- Promueve el entendimiento mutuo y el entendimiento entre los dos interlocutores.

1.5.2.8 Escasez de las Habilidades Sociales

Haciendo referencia con Arhuis (2019) que concuerda con Rosales, J., Caparrós, B., Molina, I., y Salvador, A., (2013) menciona que la falta de habilidades sociales se refleja en las interrelaciones que el individuo puede poseer, logrando observar algunos comportamientos o actitudes inapropiadas que señala a una persona agresiva o violenta. Cada persona debe mantener siempre un comportamiento seguro, es decir, mostrar emociones sin dañar a otra persona.

1.4.2.9 Escucha activa

La escucha activa se define como el arte de escuchar conscientemente. Se debe ser consciente y tomarse su tiempo para comprender lo que dice los demás, pero no solo las palabras sino también en los gestos que se transmiten, la postura que adopta en su comunicación para entender lo que intenta decir o comunicar (Aguila y Linares, 2020). Citando a Ardila y Castiblanco (2019) conforme a Velayos y Guerrero, plantea que la escucha activa nos enseña a razonar antes de hablar y reaccionar, lo que ayuda a desarrollar las relaciones y ayuda a descubrir gustos. También, provoca el buen desempeño en grupos de trabajos, resalta el liderazgo, motiva para alcanzar los objetivos y metas de la organización, Finalmente, al escuchar activamente, se puede tomar el control y direccionar la conversación hacia los objetivos previstos, ganando así influencia y proyectando inteligencia y respeto a los individuos.

A juicio de Ardila y Castiblanco (2019) sostienen que la escucha activa es representada por un trabajo con dificultad física y mental para captar cuidadosamente a través de la comunicación verbal y no verbal (tono y lenguaje corporal cuando se puede ver a la persona con la que se está comunicando). Es necesario transmitir al interlocutor lo captado por medio de la retroalimentación. Esto se puede hacer por medio de palabras (ciertas palabras o sonidos) o sencillamente enviando algunas señales no verbales para

indicar que estas van relacionando se con la comunicación y la comprensión del mensaje. También, le permite sacar conclusiones generales del informe.

En consideración con los autores la escucha activa es una estrategia de la comunicación en la capacidad de atender o escuchar de manera totalmente sensata o consciente el mensaje que quiere transmitir el interlocutor, con el fin de comprender lo que se dice con concentración y sensibilidad.

1.5.2.10 Compromiso

Empleando las palabras de Puma y Estrada (2020) citado de Robbins define que el compromiso organizacional se refiere a la forma en que un empleado se identifica con una organización en particular y se compromete a permanecer en ella con el fin de alcanzar o lograr sus objetivos. Al mantener un nivel adecuado de compromiso empresarial, se logra que los colaboradores sientan una mayor identificación y pertenencia con la empresa donde se labora.

Como lo hace notar Puma y Estrada (2020) de acuerdo con Meyer y Allen, la adherencia a una organización es descrita como un estado psicológico que refleja la relación entre el trabajador y la organización en la que trabaja, y que tiene un impacto en determinación de permanecer o no en dicha empresa u organización.

Desde el punto de vista de Puma y Estrada (2020) según Neves T., Graveto J., Rodrigues V., Maroco J., y Parreira P., (2018) mencionan que el compromiso se puede definir como un vínculo emocional que crea un empleado con la organización donde brinda su trabajo. Asimismo, se vincula con sentimientos por la empresa que son necesarias para el logro de niveles altos y adecuados de satisfacción, motivación y el éxito.

En cuanto con las anteriores definiciones sobre el compromiso dentro de la organización es como el operario se sienta identificado en cuanto a la empresa, es decir, la interrelación de la organización con el colaborador, lo cual involucra los sentimientos de este al brindar sus labores.

Los tipos de compromiso son tres, Coronado et al. (2020) que toma en cuenta a Báez, (1960):

- **Compromiso efectivo:** El lazo de un colaborador con la organización surge del trato justo.
- **Compromiso de continuidad:** Se define como la necesidad de corresponder o pertenecer en la organización porque esta ha invertido demasiado en encontrar un colaborador con un nivel similar de seguridad, pero el beneficio es muy bajo.
- **Compromiso normativo:** Es la obligación moral de un individuo de persistir en una organización que resulta del contrato psicológico, las reglas y principios sociales que significa la inversión de la organización en los empleados.

1.5.2.11 Integración

De acuerdo con Franganillo (2019), la integración es aquel proceso de inserción y adaptación del colaborador en una organización. El ingreso de nuevo personal resulta ser crucial tanto para el empleado como para el colaborador. La organización espera que el colaborador recién incorporado se integre adecuadamente y así obtener las compensaciones justas acorde a su labor. Su finalidad es garantizar la igualdad de oportunidades y darle a conocer hasta qué punto puede llegar a crecer en dicha organización.

A juicio de Fernández (2021), es una acción que permite incorporar personal colaborador a una organización asegurando el bienestar y beneficio de la compañía. Asimismo, la organización opta por medidas para adaptar al empleado a su puesto de trabajo, en relación con las cualidades del colaborador o las características de las funciones que va a desempeñar. La integración actúa en contra de la exclusión con sus acciones y políticas.

Teniendo en cuenta a Romero et al. (2020) que cita a Nicolas 2008, que la organización espera que las personas recién contratadas respondan como se espera y el empleado quiere integrarse perfectamente en la empresa y recibir una compensación justa por realizar su trabajo. Los esenciales objetivos de la integración y la socialización de los empleados son: menores costos iniciales, reducción del estrés y la ansiedad, reducción de la rotación del personal y ahorro de tiempo para supervisores y colegas.

Es el proceso por el cual el empleado comienza a entender y aceptar los valores, normas y creencias adquiridas en la empresa. La integración es el proceso que permite a la empresa integrar a los operarios a su entorno laboral. Se basa en asignar y mantener el capital humano necesario dentro de la edificación organizacional. Este es un proceso en la cual permite familiarizarse con los procesos, reglas y prácticas de la organización.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Métodos

2.2 Enfoque

2.2.1 Enfoque cuantitativo

El enfoque de investigación cuantitativo trabaja mediante el uso de valores numéricos y procesamientos estadísticos descriptivos o inferenciales permitiendo así la medición de variables o fenómenos. Este tipo de enfoque obtiene datos a partir de la observación directa del fenómeno, a menudo los datos son obtenidos con el apoyo de instrumentos de recolección como el cuestionario, las fichas de observación o de análisis (Arias et al., 2022).

En su opinión Sánchez F. (2019) concibe al enfoque cuantitativo como un método que se dedica al estudio de fenómenos que pueden ser medidos, mediante el empleo de técnicas estadísticas para realizar análisis de datos recogidos con el apoyo de herramientas de recolección de información, su principal propósito reside en la descripción y explicación, además, de que sus conclusiones están fundamentadas en la cuantificación basada tanto en los datos recogidos como en el procesamiento de estos.

En esta investigación se aplicará un enfoque cuantitativo, debido a que los datos obtenidos en las fábricas de calzado serán ponderados con valores numéricos, para de esta manera poder trabajar de forma estadística y realizar un análisis minucioso dentro de las variables de estudio.

2.3 Alcance

2.3.1 Nivel descriptivo

La investigación descriptiva se lleva a cabo cuando se quiere describir una realidad desde todos los ámbitos que la componen, el objetivo principal de esta investigación es explicar ciertas particularidades primordiales de un grupo semejante de fenómenos, esto mediante el empleo de razonamientos que aporten a estructurar y entender el comportamiento de dicho fenómeno, así se podrá obtener datos comparables con otras fuentes, así también, esta investigación permite al investigador ser observador ya sea completo o como participante o participante completo u observador. (Guevara et al., 2020).

Para dar un mayor fortalecimiento a esta investigación se llevó a cabo la indagación de antecedentes investigativos relacionados a las variables de estudio, incluyendo así también, el desarrollo de un marco teórico referencial elaborado a través de las herramientas de subordinación y supraordenación para recalcar temas importantes que conforman a las variables que se están investigando (**Ver anexo B**).

2.3.2 Nivel correlacional

Tipo de investigación no experimental a través de la cual un investigador mide dos variables ya sean binarias o continuas, las evalúa mediante una relación estadística lo cual se conoce como correlación, esto sin requerir de ningún esfuerzo para tener el control sobre las variables. Varios investigadores aplican la investigación correlacional, debido a que esta mediante su estrategia les permite realizar los dos objetivos de la ciencia describir y predecir, dicho de este modo describe la fuerza y el direccionamiento que tienen en relación las dos variables de estudio, así los investigadores pueden proponer puntajes para predecir puntuaciones en la otra. Este tipo de investigación brinda confiabilidad y validez (Jhangiani et al., 2023).

Al aplicar este tipo de investigación estaremos dando cumplimiento al tercer objetivo específico de esta investigación, el cual se refiere a la medición de la correlación que existe entre las dos variables de estudio para de esta manera determinar y saber cuál de las hipótesis planteadas y puestas a comprobación debe ser aceptada o rechazada, para llevar a cabo este apartado se deberá seleccionar preguntas de cada variable que permitan evidenciar cual es el nivel de correlación existente entre las variables, ya sea positivo o negativo.

2.4 Modalidad

2.4.1 Bibliográfica documental

Guevara et al. (2020) expresa que una investigación con enfoque documental se refiere a la búsqueda y recolección de información en fuentes confiables disponibles, ya sea dentro en la red, bibliotecas, archivos u otros sitios, dicho contenido debe ser actual, y por lo general se encuentra publicado en revistas científicas, estudios que forman parte del estado del arte y más, estos muestran información acertada y destacada desde una perspectiva científica.

Aplicamos una investigación bibliográfica documental como punto de partida para general nuevos conocimientos a partir de los ya existentes, para esto se requirió de la indagación en varias fuentes confiables como bibliotecas tanto físicas como virtuales, repositorios de varias universidades, revistas que aporten con artículos científicos, que por lo general fueron investigados en Google académico, para de esta manera dar fundamentación teórica a las variables y a los elementos que las componen.

2.4.2 De campo

La investigación de campo es una fase que corresponde al proceso de conocer de manera directa a los actores sociales de la investigación, en otras palabras, es estar presente en el lugar de los hechos en dónde se encuentra la población motivo de estudio con sus vivencias y sus realidades, para poder conocerlas, observarlas, registrarlas de

manera directa, además, de escuchar, dialogar, entrevistar y obtener las percepciones que estos poseen (Sandoval, 2022).

Se llevó a cabo una investigación de campo para realizar un diagnóstico directo y verídico, para esto es necesario acudir al lugar de los hechos y así manera conocer cuál es el actuar de la población a estudiar, además, de conocer la convivencia que predomina dentro de esta empresa, aspectos que resultan enriquecedores para el desarrollo de esta investigación.

2.5 Población

2.5.1 Población

Jhangiani et al. (2023) señala que en una investigación es necesario identificar las variables de estudio, pero también se debe determinar la población de interés o la población motivo de estudio, es así como la población se concibe como un grupo o conjunto total de personas que son de interés para una investigación.

Cuando se habla de población se debe tener en cuenta la diferencia entre población finita y población infinita. Desde la percepción de muestreo, la diferencia está basada en el tamaño de la muestra n está con relación al tamaño de la población N . Dado el caso de que el tamaño de la muestra es estrechamente pequeño con respecto a la población, normalmente es permitido que esta represente menos del 5% y es así como se suele considerar que esta es una población finita. Por el contrario, si la muestra que se requiere es considerada con relación a la población, es decir, más allá del 10% se considera necesario y recomendable que sea en un rango de entre 5% y 10% y es considerada como población infinita. Otra manera de determinar una población como finita es cuando dicha población está conformada por menos de 100.000 unidades y una población será infinita cuando esta tenga 100.000 o más unidades (López y Fachelli, 2016).

En el caso de estudio se trabajará con toda la población de las fábricas de calzado Fortecalza y Panamus, ya que al sumar el número de colaboradores de cada organización obtenemos una población finita o pequeña de 84 personas, por lo cual no es necesario la selección de muestra para la investigación.

2.6 Técnica

2.6.1 Encuesta

Una encuesta es una técnica sistemática de obtención de información respondiendo preguntas de individuos, diseñadas para describir las características de la población a la que pertenecen, mismas que pueden ser: hechos, comportamiento, supersticiones, opiniones, hábitos de consumo, costumbres, prejuicios predominantes e intenciones de voto (Salvador et al., 2021).

La técnica que se empleará en esta investigación será la encuesta, para la recolección de datos y de esta manera poder analizar como el ambiente laboral influye en las habilidades sociales de las fábricas de calzado Fortecalza y Panamus.

2.7 Instrumento

2.7.1 Cuestionario

Como plantea Salvador et al. (2021) de acuerdo con Hernon y Schwartz (2009), un cuestionario es una herramienta compuesta por interrogaciones, con las que se obtiene información necesaria para el estudio de investigación, mismas que requieren que se demuestre validez y fiabilidad de poseer la encuesta para el estudio de investigación.

El cuestionario que se aplicará a las empresas Fortecalza y Panamus fueron tomados de dos documentos que hablan de las dos variables, para el ambiente laboral fue sacado de Republica Dominicana (**Ver Anexo D**) y para las habilidades sociales fue extraída

de una tesis de Ccallo y Condori (2022) titulada “Clima Laboral y Habilidades Sociales en el personas de ejercito batallón de ingenieros teniente coronel La Rosa N°4, Juliaca, 2022” (**Ver Anexo E**) fuentes que sirvieron de apoyo para la construcción de nuestro cuestionario, de cada instrumento se extrajo 16 interrogantes por cuestionario, sumando así 32 ítems que son parte de la información específica y como un adicional se agregó 3 preguntas de información general (**Ver Anexo G**).

2.8 Validación del Instrumento

2.8.1 Validez

La validez de un cuestionario es un complemento que apoyan con el análisis a la serie de preguntas de la misma para verificar la validez y calidad de los resultados de la misma, las cuales pueden ser la validación por expertos y el análisis de Alfa de Cronbach (Salvador et al., 2021).

2.8.2 Juicio por expertos- método de V de Aiken

Teniendo en cuenta a Flores y Terán (2022) que menciona a Robles (2018) se aplica como método de validación lógica cuando existe la opinión de expertos sobre la validez del material de evaluación. Consiste en una técnica para medir la validez del contenido de objeto frente a una información que ha sido evaluado por N número de expertos. El coeficiente V de Aiken asume valores entre 0 y 1, siendo un valor de 1 la mayor magnitud posible, indicando total acuerdo entre jueces o expertos, considerando los siguientes rangos:

Tabla 1*Rango V de Aiken*

Rango	Interpretación
$A \geq 0,9$	Excelente
$0,9 > a > 0,8$	Bueno
$0,8 > a \geq 0,7$	Aceptable
$0,7 > a \geq 0,6$	Cuestionable
$0,6 > a \geq 0,5$	Pobre
$0,5 > a$	Inaceptable

Nota. En la tabla se señalan los rangos de V de Aiken que ayudará a definir la validez de un instrumento.

Esta técnica nos permitió validar el cuestionario que será aplicado a los operarios de las fábricas de calzado Fortecalza y Panamus, para así verificar la calidad y validez de cada pregunta reestructurada, esto de acuerdo y a criterio de dos expertos pertenecientes a la Universidad Técnica de Ambato, mismos que cuentan con conocimientos respecto a las variables sometidas a estudio (**Ver Anexo F**), para la validación se aplicó la escala de relevancia, claridad y pertenencia detallada en la siguiente tabla:

Tabla 2*Parámetros de validación*

Parámetros de validación	
Relevancia	1 No es relevante
	2 Medianamente relevante
	3 Relevante
	4 Es totalmente relevante
Claro	1 Nada claro
	2 Medianamente claro
	3 Claro
	4 Completamente claro
Pertenencia	1 Nada pertinente
	2 Poco pertinente
	3 Pertinente
	4 Totalmente pertinente

Nota. Se presenta los parámetros para la valoración para cada uno de los ítems.

Para el cálculo de la confiabilidad se aplicó la siguiente fórmula, esto en cada una de las interrogantes validadas por los expertos.

$$v = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

Donde:

V = Coeficiente V de Aiken

S = Sumatoria de Si

n = Número de jueces

c = Número de valores en la escala de valoración

Tabla 3

Validez basada en el contenido a través de V de Aiken

N° Ítems		\bar{X}	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 2	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 3	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 4	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 5	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Ítem 6	Relevancia	4	0,00	1,00

	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 7	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 8	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Ítem 9	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 10	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 11	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 12	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 13	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 14	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 15	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 16	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	4	0,00	1,00

Ítem 17	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 18	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 19	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 20	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 21	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 22	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 23	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Ítem 24	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 25	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
Ítem 26	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Ítem 27	Relevancia	4	0,00	1,00
	Pertinencia	4	0,00	1,00

	Claridad	4	0,00	1,00
	Relevancia	4	0,00	1,00
Ítem 28	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
	Relevancia	4	0,00	1,00
Ítem 29	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Ítem 30	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	4	0,00	1,00
Ítem 31	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
	Relevancia	4	0,00	1,00
Ítem 32	Pertinencia	4	0,00	1,00
	Claridad	4	0,00	1,00
				0,98

Nota. La tabla muestra el cálculo de la validez del instrumento por el método de V de Aiken.

De acuerdo con la validación del cuestionario por juicio de expertos a través del método de V de Aiken se obtuvo una validez del 0,98, con lo cual se puede decir que el instrumento de recolección de información se encuentra en la categoría excelente de acuerdo con la tabla de rangos de V de Aiken, por lo cual el cuestionario es válido y puede ser aplicado.

2.9 Fiabilidad

2.9.1 Alfa de Cronbach

Desde el punto de Rodríguez y Reguant (2020) el Alfa de Cronbach es una medida estadística que se utiliza a menudo para medir la consistencia interna o la confiabilidad de un instrumento, este es un indicador de la consistencia o persistencia de las mediciones cuando se repite el proceso de medición.

En este caso es necesario ejecutar la medida de Alfa de Cronbach ya que en este estudio existe la presencia de una escala de Likert como alternativas de respuesta en el cuestionario, esto nos permitirá verificar la confiabilidad y la fiabilidad del cuestionario para la recolección de datos.

De acuerdo con Posso y Bertheau (2020) mencionan que, al aplicar una escala de Likert en el cuestionario, se deberá utilizar el Alfa de Cronbach, cuando el Alfa de Cronbach arroja un valor que se acerca a 1 significa que está altamente correlacionado, es decir, que hay mayor consistencia en cada ítem. Para la verificación de la fiabilidad del cuestionario se siguen ciertos parámetros de evaluación de los coeficientes de Cronbach:

- Si el coeficiente de Cronbach es mayor a 0,9 es excelente.
- Si el coeficiente de Cronbach es mayor a 0,8 es bueno.
- Si el coeficiente de Cronbach es mayor a 0,7 es aceptable.
- Si el coeficiente de Cronbach es mayor a 0,6 es cuestionable.
- Si el coeficiente de Cronbach es mayor a 0,5 es pobre.
- Si el coeficiente de Cronbach es menor a 0,5 es inaceptable.

Tabla 4

Fiabilidad de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	32

Nota. La tabla muestra a fiabilidad de acuerdo con el resultado obtenido por Alfa de Cronbach.

Al realizar el cálculo de Alfa de Cronbach se obtuvo una fiabilidad del 0,839 con lo cual se define y según los parámetros de evaluación que el instrumento está dentro de la categoría bueno, es decir, que este es un instrumento confiable.

2.9.2 Prueba de normalidad

2.9.2.1 Prueba de Kolmogórov- Smirnov

La prueba de normalidad de Kolmogórov- Smirnov es una prueba estadística empleada para identificar si una muestra de datos se origina de una distribución normal, esta prueba es aplicada cuando la muestra de estudio es superior a 50, y tiene las siguientes reglas de decisión (Flores y Flores Karla, 2021):

H₀: Los datos siguen una distribución normal

H₁: Los datos no siguen una distribución normal

Según el nivel de significación obtenido las reglas de decisión son las siguientes:

Si $p\text{-valor} \geq 0,05$ = Acepta H₀ y Rechaza H₁

Si $p\text{-valor} \leq 0,05$ = Rechaza H₀ y Acepta H₁

Para realizar la verificación del comportamiento de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario en los colaboradores de las fábricas de calzado, se ejecutó un test de normalidad en el software estadístico SPSS, para determinar si dichos datos tienen una distribución normal o no, es decir, distribución paramétrica o no paramétrica, esto a partir de los valores obtenidos, sabiendo que la población en la que se está llevando a cabo el estudio es de 84 colaboradores, se aplica una prueba de normalidad de Kolmogórov- Smirnov la cual es apta para poblaciones mayores a 50 personas, a continuación se presenta la tabla con los resultados obtenidos al aplicar dicha prueba de normalidad.

Tabla 5

Prueba de Normalidad de Kolmogórov

	Prueba de Normalidad		
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
4. Recibo motivación de mi jefe inmediato	0,176	84	0,000
5. Demuestro responsabilidad en mi trabajo y cumpla con los estándares de desempeño y rendimiento establecidos	0,373	84	0,000
6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	0,386	84	0,000
7. Mi jefe inmediato ejecuta acciones que ayuden a fortalecer los objetivos empresariales.	0,312	84	0,000
8. Hay una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo y mis superiores para tomar decisiones.	0,233	84	0,000
9. Mi superior supervisa mi trabajo y me informa de las mejoras que debo realizar al igual que reconoce cuando hago un buen trabajo.	0,304	84	0,000
10. Tengo muchas responsabilidades en el trabajo y el tiempo no me alcanza.	0,245	84	0,000
11. Mi empresa cuenta con un clima acogedor para trabajar.	0,325	84	0,000
12. Mis jefes o superiores se interesan por mi desarrollo profesional y laboral.	0,289	84	0,000

13. Cuento con apoyo, ayuda y el respaldo de mi jefe en situaciones laborales como personales	0,284	84	0,000
14. Dentro de mi departamento se toma en cuenta la trayectoria profesional de su personal para recibir un ascenso.	0,184	84	0,000
15. Mi superior reconoce mis fortalezas, habilidades, mis esfuerzos y contribuciones a la empresa.	0,249	84	0,000
16. Mi jefe me da un trato justo y equitativo a todos sus colaboradores.	0,277	84	0,000
17. Cuando existen despidos de personal es porque esa persona se lo ha merecido.	0,234	84	0,000
18. El ambiente laboral de la empresa contribuye al desarrollo e innovación.	0,299	84	0,000
19. Los directivos ven como algo positivo a la aportación de ideas nuevas por parte de sus subordinados.	0,249	84	0,000
20. Tomo atención a quien me está hablando y me esfuerzo para entender lo que me está diciendo	0,405	84	0,000
21. Hablo con claridad de la información que necesito y se la pido a la persona idónea.	0,384	84	0,000
22. Solicito ayuda cuando se presenta alguna dificultad.	0,416	84	0,000
23. Doy instrucciones a los demás de cómo realizar una tarea específica.	0,369	84	0,000
24. Hago denotar el interés que tengo o preocupación por los demás.	0,297	84	0,000
25. Identifico el momento indicado para solicitar permiso a la persona encargada.	0,391	84	0,000
26. Ofrezco mi ayuda a quien lo necesita.	0,414	84	0,000
27. Escucho atentamente las instrucciones, solicito explicaciones y las aplico correctamente.	0,412	84	0,000
28. Me retracto y pido disculpas al haber realizado algo mal.	0,375	84	0,000
29. Reconozco las emociones que expreso y las doy a conocer a quienes me rodean.	0,350	84	0,000

30. Entiendo la razón por la cual fracasé en determinado escenario y analizo como hacerlo mejor en el futuro.	0,393	84	0,000
31. Tengo un buen manejo en mi temperamento y busco la manera de solucionar situaciones complicadas sin pelearme.	0,317	84	0,000
32. Identifico y soluciono una confusión cuando se da por la contradicción propia ante lo que dicen y hacen.	0,331	84	0,000
33. Entiendo la acusación y el porque me lo hacen y, después, busco la manera de interrelacionarme con la persona quien hizo la acusación.	0,290	84	0,000
34. Al tomar una decisión considero las opciones y elijo lo que más me hace sentir mejor.	0,408	84	0,000
35. Me organizo y me preparo para facilitar mi trabajo.	0,442	84	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. La tabla muestra la Prueba de Normalidad de Kolmogórov.

Observando los resultados obtenidos, se puede deducir y constatar la existencia de valores correspondientes a la significancia, mismos que son menores a 0,05, es así como se deduce que los datos del estudio tienen una distribución no normal, siendo así que la hipótesis nula es rechazada mientras que la hipótesis alternativa es aceptada y por ende se entiende que la indagación tiene una distribución no paramétrica.

A partir de lo antes obtenido mediante el cálculo estadístico para la comprobación de hipótesis se llevará a cabo el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual es considerado un estimador aplicado en datos que siguen una distribución no paramétrica, para de esta manera comprobar y medir la correlación existente entre las variables de estudio propuestas, es decir, ambiente laboral y habilidades sociales.

2.10 Planteamiento de Hipótesis

Una hipótesis es una afirmación que hace un investigador después de tener una comprensión profunda de la teoría (marco teórico), que rodea el tema y debe ser coherente con la pregunta de investigación. De esta manera, la hipótesis se presenta como la respuesta esperada a la primera interrogante, y se convierte en un elemento importante que da dirección a lo que queremos estudiar y como estudiarlo (Tapia et al., 2019).

2.10.1 Hipótesis alternativa

Esta es una afirmación sobre la población que contradice H_0 y es la conclusión si se rechaza H_0 . Por lo general, los investigadores intentan demostrar que es cierto, modo que al finalizar se identificar si se rechaza o se acepta la hipótesis alternativa (Tapia et al., 2019).

H_1 : El ambiente laboral **SI** influyen en las habilidades sociales de las fábricas de calzado de le ciudad de Ambato.

2.10.2 Hipótesis nula

Afirmación de que no hay diferencia entre variables: no están relacionadas, y como resultado, si no se puede aceptar lo nulo, se requiere alguna acción (Tapia et al., 2019).

H_0 : El ambiente laboral **NO** influyen en las habilidades sociales de las fábricas de calzado de le ciudad de Ambato.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y Discusión de los resultados

Dentro de este capítulo se muestra los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario a los colaboradores de las empresas de calzado motivo de estudio, esto mediante la presentación de tablas de frecuencia y gráficos de barras para un mejor entendimiento y comprensión, mismos que serán acompañados por un análisis e interpretación.

3.1.1 Variable Independiente: Ambiente Laboral

Pregunta 1

Recibo motivación de mi jefe inmediato.

Tabla 6

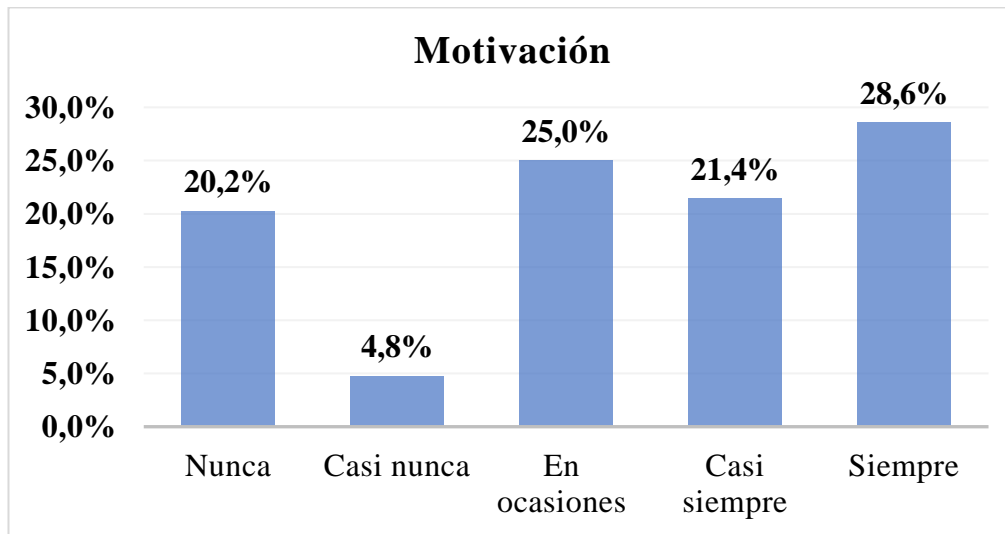
Motivación

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	17	20,2
Casi nunca	4	4,8
En ocasiones	21	25,0
Casi siempre	18	21,4
Siempre	24	28,6
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 1.

Figura 7

Motivación



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 1.

Análisis: Mediante los resultados obtenidos se evidencia que el 28,6 % de colaboradores consideran que siempre reciben motivación por parte de su jefe inmediato, mientras que el 25% considera que es en ocasiones, seguido por el 21,4% que dice casi siempre, además, el 20,2% piensa que nunca y una mínima cantidad del 4,8% menciona que es casi nunca.

Interpretación: Los colaboradores de las fábricas de calzado en su mayor parte consideran que si reciben motivación por parte de su jefe inmediato, lo cual ayuda mantener buenas relaciones laborales.

Pregunta 2

Demuestro responsabilidad en mi trabajo y cumplo con los estándares de desempeño y rendimiento establecidos.

Tabla 7

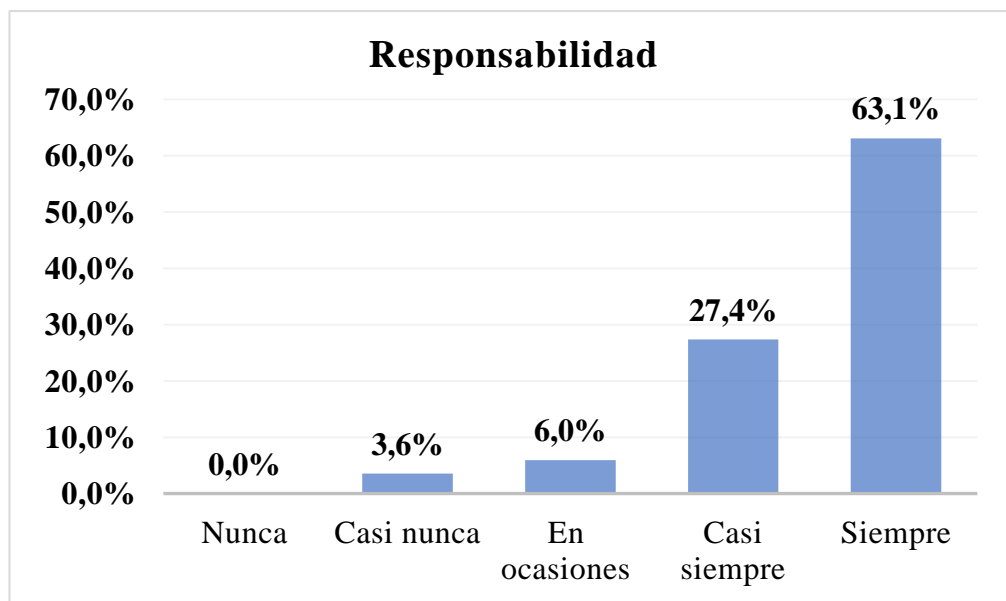
Responsabilidad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	0	0
Casi nunca	3	3,6
En ocasiones	5	6,0
Casi siempre	23	27,4
Siempre	53	63,1
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 2.

Figura 8

Responsabilidad



Nota En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 2.

Análisis: Los datos obtenidos arrojaron que el 63,1% considera que siempre muestra responsabilidad en su trabajo, el 27,4% casi siempre, un 6% en ocasiones y una pequeña parte correspondiente al 3,6% casi nunca.

Interpretación: La mayor parte de colaboradores de las fábricas de calzado consideran que siempre muestran responsabilidad en su trabajo cumpliendo así con los estándares de desempeño y rendimiento establecidos por las empresas.

Pregunta 3

Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.

Tabla 8

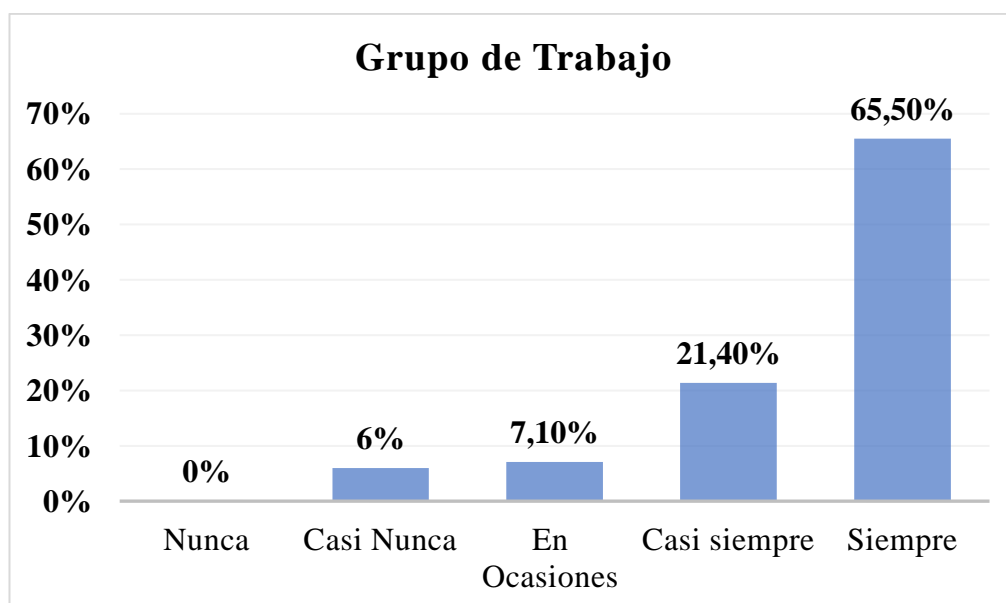
Grupo de trabajo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	0	0,0
Casi nunca	5	6,0
En ocasiones	6	7,1
Casi siempre	18	21,4
Siempre	55	65,5
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 3.

Figura 9

Grupo de trabajo



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 3.

Análisis: Según los datos obtenidos el 65,5% de la población considera que forma parte de un grupo de trabajo que tiene un objetivo en común, mientras que por otro lado el 21,4% considera casi siempre, el 7,1% en ocasiones y un 6% casi nunca.

Interpretación: De tal manera se considera que la mayor parte de colaboradores consideran que si existe espíritu de trabajo en equipo dentro de las empresas de calzado.

Pregunta 4

Mi jefe inmediato ejecuta acciones que ayuden a fortalecer los objetivos empresariales.

Tabla 9

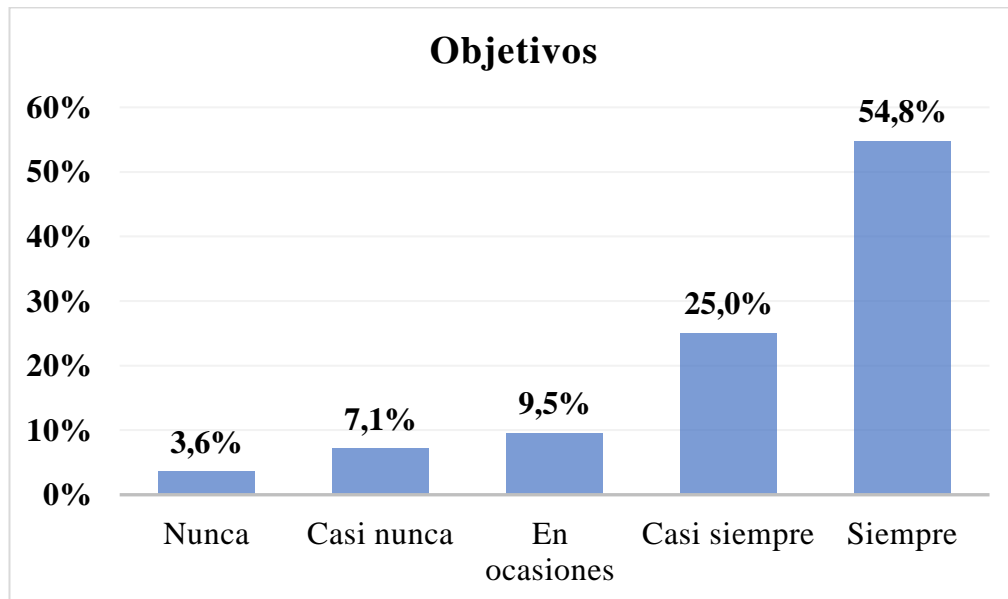
Objetivos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	3	3,6
Casi nunca	6	7,1
En ocasiones	8	9,5
Casi siempre	21	25,0
Siempre	46	54,8
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 4.

Figura 10

Objetivos



Nota En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 4.

Análisis: Dentro de esta interrogante se obtuvo que el 54,8% de encuestados respondió que siempre su superior inmediato lleva a cabo acciones que fortalezcan los objetivos empresariales, con un 25% se obtuvo casi siempre, así también un 9,5% respondió en ocasiones, el 7,1% casi nunca y por último el 3,6% nunca.

Interpretación: Gran parte de los encuestados considera que existen acciones que ayudan a fortalecer el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Pregunta 5

Hay una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo y mis superiores para tomar decisiones.

Tabla 10

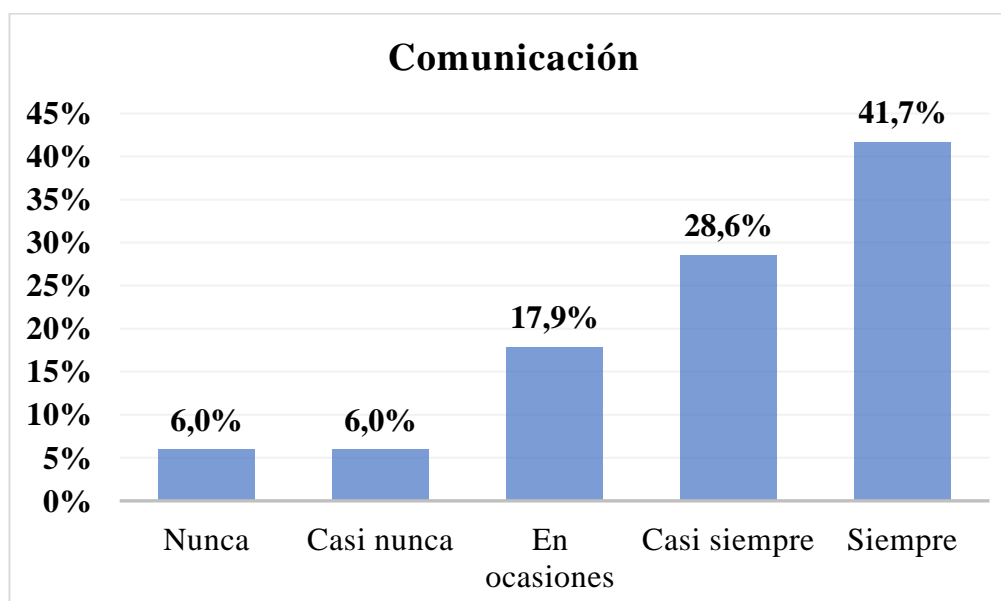
Comunicación

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	5	6,0
Casi nunca	5	6,0
En ocasiones	15	17,9
Casi siempre	24	28,6
Siempre	35	41,7
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 5.

Figura 11

Comunicación



Nota En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 5.

Análisis: Se obtuvo que el 41,7% mencionó que siempre existe una buena comunicación para la toma de decisiones, mientras que el 28,6% respondió casi siempre, el 17,9% considero que es en ocasiones, un 6% respondió casi nunca y nunca.

Interpretación: Se logró evidenciar que un mínimo porcentaje de la población considera que la comunicación no es buena para tomar decisiones acertadas, en su mayoría se obtuvo una respuesta positiva, por lo cual se puede decir que las empresas tienen una buena comunicación.

Pregunta 6

Mi superior supervisa mi trabajo y me informa de las mejoras que debo realizar al igual que reconoce cuando hago un buen trabajo.

Tabla 11

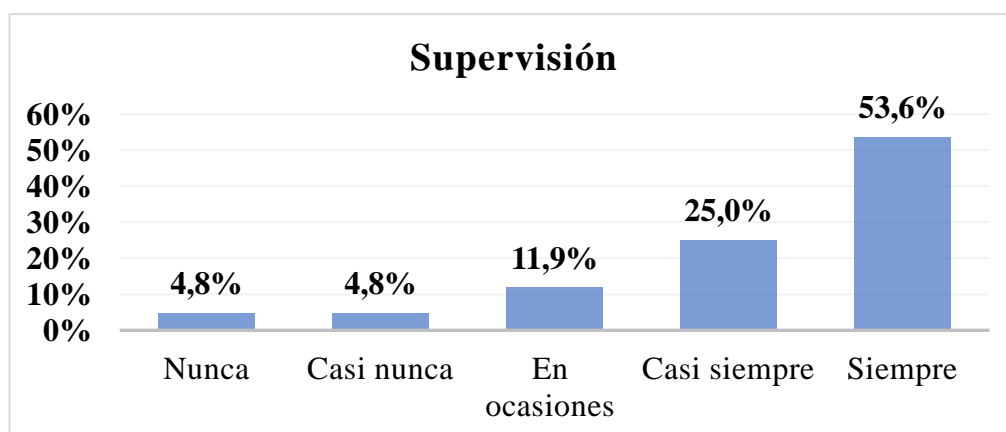
Supervisión

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	4	4,8
Casi nunca	4	4,8
En ocasiones	10	11,9
Casi siempre	21	25,0
Siempre	45	53,6
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 6.

Figura 12

Supervisión



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 6.

Análisis: El 53,6% de la población manifestó que siempre su superior supervisa sus actividades, informa y reconoce el trabajo de sus colaboradores, el 25% respondió casi siempre, seguido por el 11,9% en ocasiones, finalmente el 4,8% respondió casi nunca y nunca.

Interpretación: Un alto índice de la población considera que su superior si realiza una supervisión del trabajo que realizan sus colaboradores, además, de que recomienda mejoras y reconoce un trabajo bien realizado.

Pregunta 7

Tengo muchas responsabilidades en el trabajo y el tiempo no me alcanza.

Tabla 12

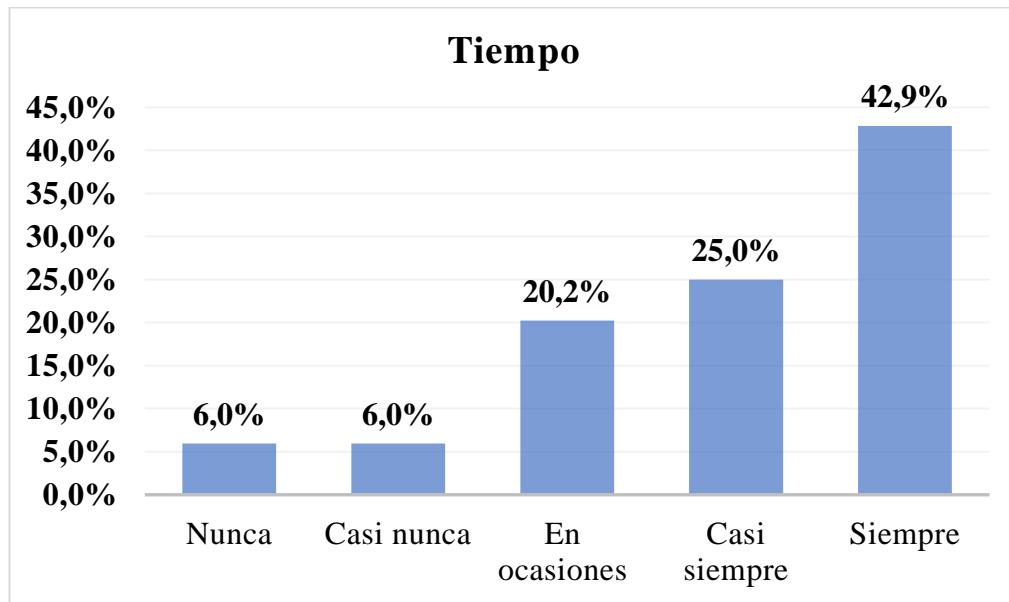
Tiempo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	5	6,0
Casi nunca	5	6,0
En ocasiones	17	20,2
Casi siempre	21	25,0
Siempre	36	42,9
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 7.

Figura 13

Tiempo



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 7.

Análisis: Con un 42,9% la población encuestada considera que siempre tiene varias responsabilidades en el trabajo, el 25% respondió casi siempre, el 20,2% en ocasiones y el 6% casi nunca y nunca.

Interpretación: Se pudo detectar que existe un alto índice de personas que considera que tiene muchas responsabilidades laborales y que el tiempo es muy poco para el cumplimiento de estas.

Pregunta 8

Mi empresa cuenta con un clima acogedor para trabajar

Tabla 13

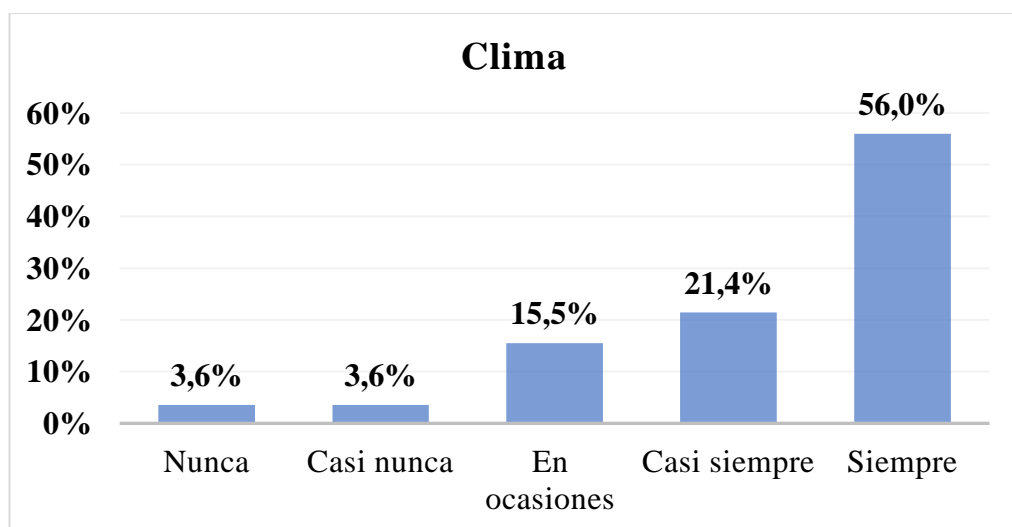
Clima

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	3	3,6
Casi nunca	3	3,6
En ocasiones	13	15,5
Casi siempre	18	21,4
Siempre	47	56,0
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 8.

Figura 14

Clima



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 8.

Análisis: En cuanto al clima laboral el 56% de la población respondió siempre, el 21,4% casi siempre, seguido por el 15,5% que dijo en ocasiones y el 3,6% casi nunca y nunca.

Interpretación: Con un alto porcentaje la mayor parte de trabajadores considera que la empresa en la que labora si tiene un clima laboral acogedor para el desarrollo de su trabajo.

Pregunta 9

Mis jefes o superiores se interesan por mi desarrollo profesional y laboral.

Tabla 14

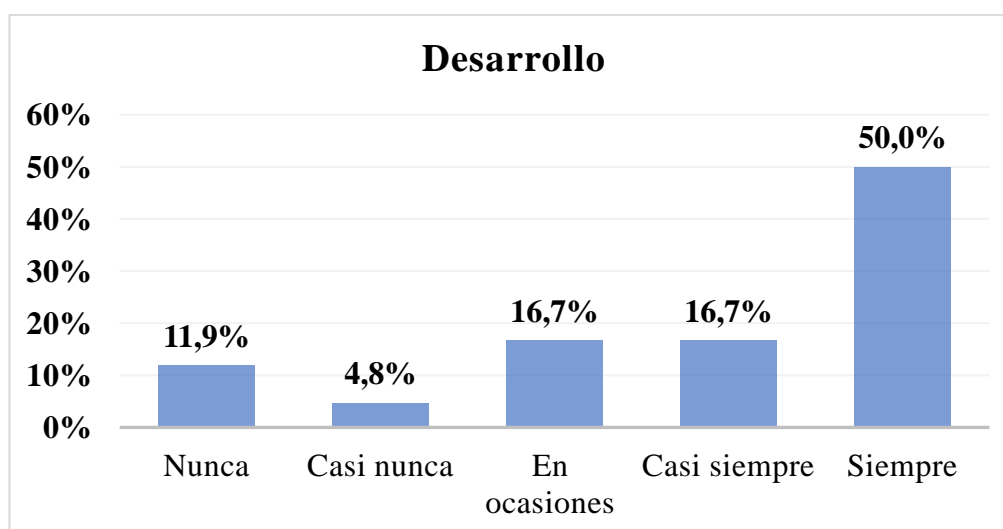
Desarrollo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	10	11,9
Casi nunca	4	4,8
En ocasiones	14	16,7
Casi siempre	14	16,7
Siempre	42	50,0
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 9.

Figura 15

Desarrollo



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 9.

Análisis: El 50% de la población respondió siempre, seguido por el 16,7% que respondió casi siempre y en ocasiones, mientras que el 11,9% dijo nunca y el 4,8% casi nunca.

Interpretación: En la interrogante que hace referencia al apoyo que brindan los superiores a sus subordinados para mejorar su desarrollo tanto laboral como personal se obtuvo una respuesta positiva muy significativa.

Pregunta 10

Cuento con apoyo, ayuda y el respaldo de mi jefe en situaciones laborales como personales.

Tabla 15

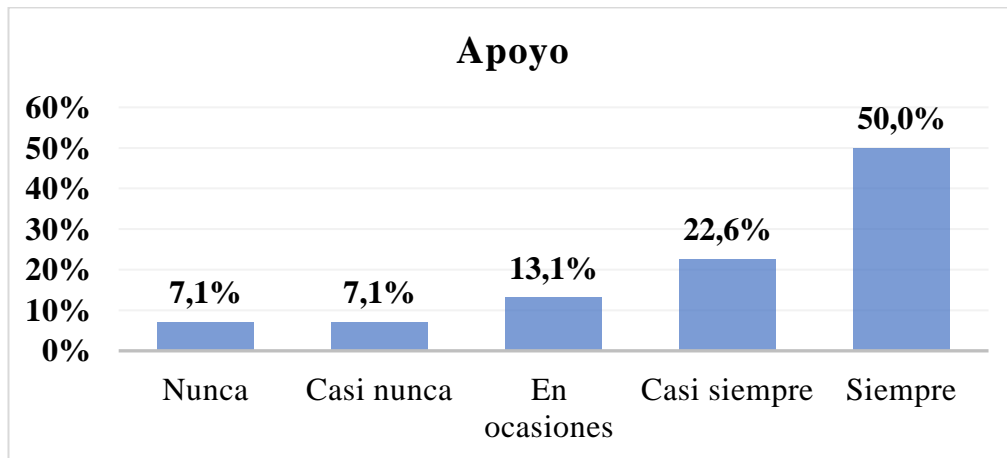
Apoyo

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	6	7,1
Casi nunca	6	7,1
En ocasiones	11	13,1
Casi siempre	19	22,6
Siempre	42	50,0
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 10.

Figura 16

Apoyo



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 10.

Análisis: Los resultados arrojaron que el 50% de la población considera que siempre cuenta con apoyo, ayuda y respaldo de su jefe, así también el 22,6% considera que es casi siempre, seguido por el 13,1% que respondió en ocasiones, finalmente el 7,1% respondió casi nunca y nunca.

Interpretación: Con esta interrogante se observa que más de la mitad de los encuestados consideran tener apoyo de su jefe inmediato en diferentes situaciones tanto laborales como personales.

Pregunta 11

Dentro de mi departamento se toma en cuenta la trayectoria profesional de su personal para recibir un ascenso.

Tabla 16

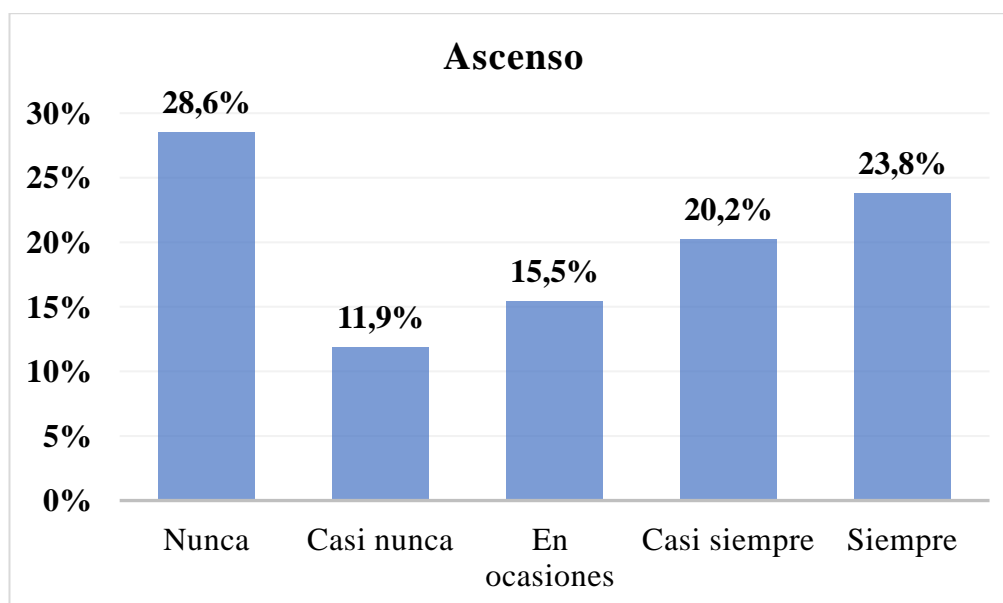
Ascenso

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	24	28,6
Casi nunca	10	11,9
En ocasiones	13	15,5
Casi siempre	17	20,2
Siempre	20	23,8
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 11.

Figura 17

Ascenso



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 11.

Análisis: Con un porcentaje del 28,6% la población respondió nunca en consideración a los ascensos que se realizan en la empresa, el 23,8% respondió siempre, el 20,2% casi siempre, el 15,5% en ocasiones y el 11,9% casi nunca.

Interpretación: Se puede deducir que dentro de las empresas de calzado no se toman en cuenta las trayectorias profesionales de sus colaboradores para realizar ascensos.

Pregunta 12

Mi superior reconoce mis fortalezas, habilidades, mis esfuerzos y contribuciones a la empresa.

Tabla 17

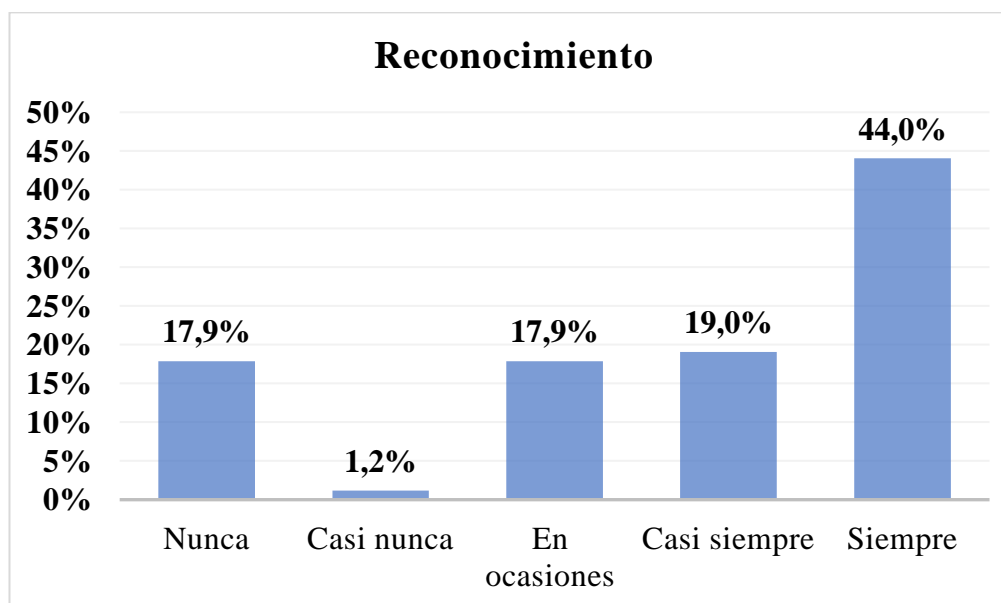
Reconocimiento

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	15	17,9
Casi nunca	1	1,2
En ocasiones	15	17,9
Casi siempre	16	19,0
Siempre	37	44,0
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 12.

Figura 18

Reconocimiento



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 12.

Análisis: Con relación al reconocimiento del trabajo realizado los colaboradores en un 44% respondieron siempre, casi siempre el 19%, en ocasiones y nunca el 17,9%, finalmente el 1,2% casi nunca.

Interpretación: Se percibe que si hay un buen nivel de personas que consideran que si existe el reconocimiento de sus superiores en cuantos a los ámbitos positivos que aportar como colaboradores de la empresa.

Pregunta 13

Mi jefe me da un trato justo y equitativo a todos sus colaboradores

Tabla 18

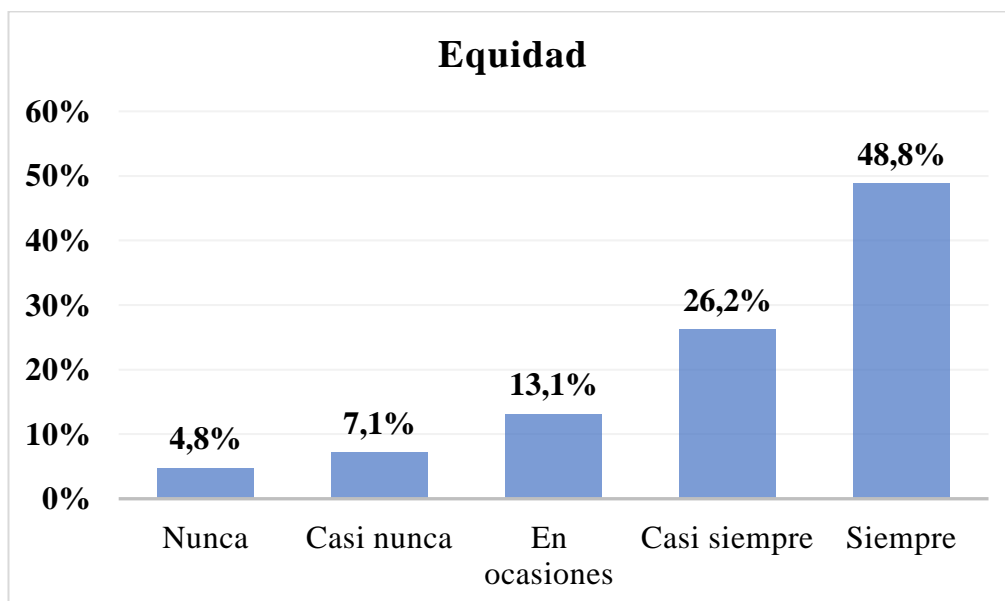
Equidad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	4	4,8
Casi nunca	6	7,1
En ocasiones	11	13,1
Casi siempre	22	26,2
Siempre	41	48,8
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 13.

Figura 19

Equidad



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 13.

Análisis: El 48,8% de encuestados respondió siempre en cuando a la existencia de equidad dentro de la empresa, mientras que un 26,2% respondió casi siempre, además, el 13,1% en ocasiones, casi nunca el 7,1% y 4,8% nunca.

Interpretación: En una gran mayoría los colaboradores consideran recibir un trato justo y equitativo por parte de sus superiores.

Pregunta 14

Cuando existen despidos de personal es porque esa persona se lo ha merecido.

Tabla 19

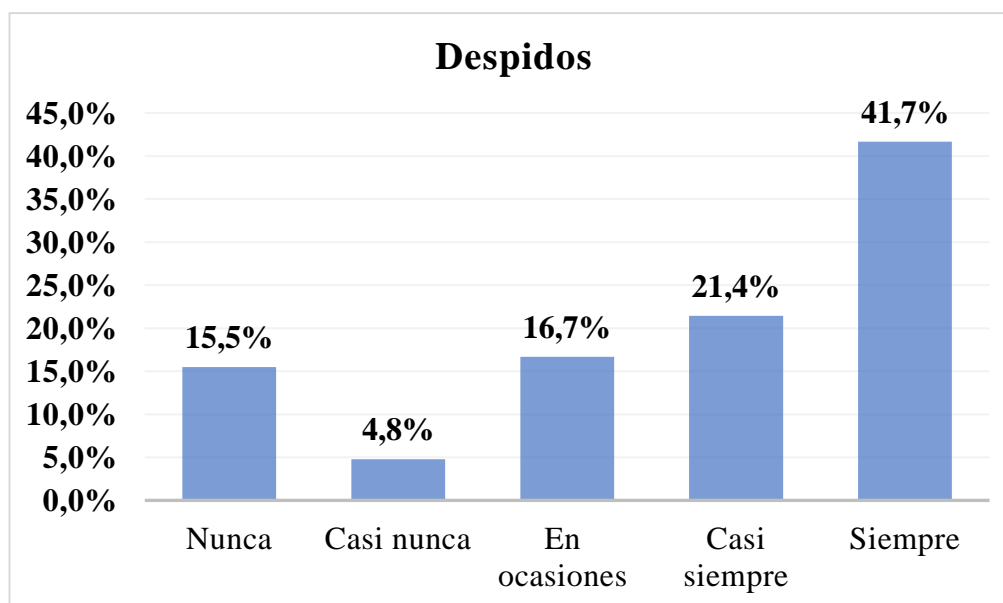
Despidos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	13	15,5
Casi nunca	4	4,8
En ocasiones	14	16,7
Casi siempre	18	21,4
Siempre	35	41,7
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 14.

Figura 20

Despidos



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 14.

Análisis: De acuerdo con la situación que surge para que exista despidos en las empresas el 41,7% de la población mencionó siempre, 21,4% casi siempre, el 16,7% en ocasiones, el 15,5% nunca y el 4,8% casi nunca.

Interpretación: Se puede determinar que cuando existen despidos en las empresas esto se debe a las situaciones en las cuales la persona afectada se lo ha merecido, esto en consideración a las respuestas obtenidas.

Pregunta 15

El ambiente laboral de la empresa contribuye al desarrollo e innovación.

Tabla 20

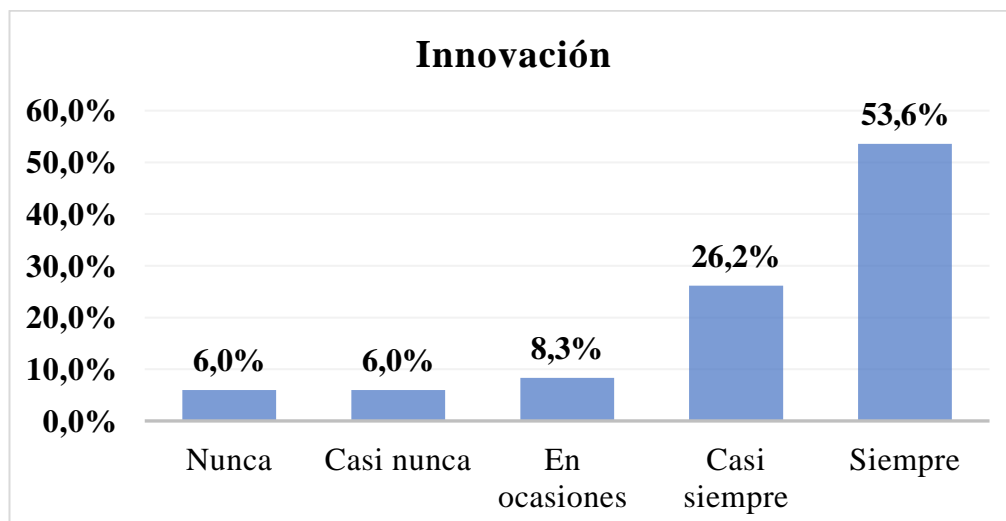
Innovación

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	5	6,0
Casi nunca	5	6,0
En ocasiones	7	8,3
Casi siempre	22	26,2
Siempre	45	53,6
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 15.

Figura 21

Innovación



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 15.

Análisis: En un 53,6% las personas encuestadas respondieron siempre, el 26,2% casi siempre, seguido por el 8,3% que respondió en ocasiones y un 6% casi nunca y nunca de acuerdo con su apreciación en cuanto a la innovación.

Interpretación: Más de la mitad de la población considera que su empresa de trabajo cuenta con un ambiente laboral que ayuda al desarrollo e innovación.

Pregunta 16

Los directivos ven como algo positivo a la aportación de ideas nuevas por parte de sus subordinados.

Tabla 21

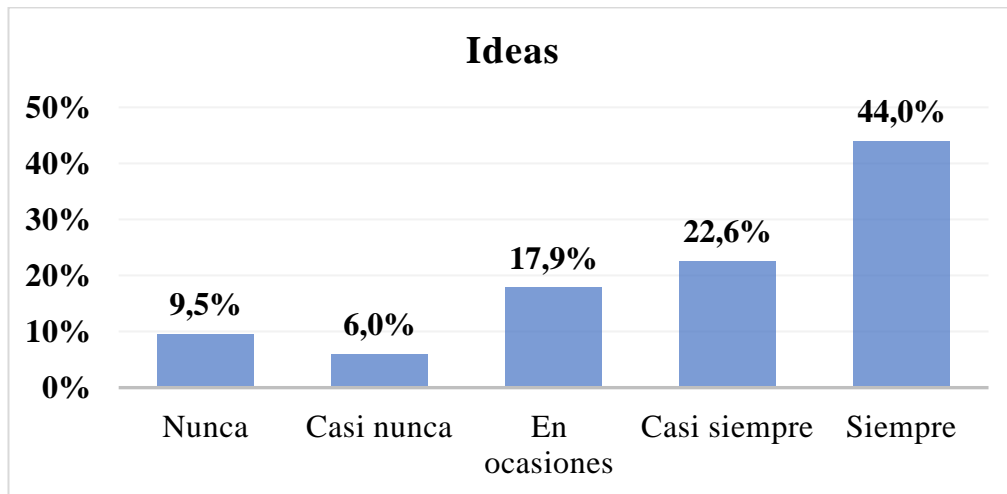
Ideas

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	8	9,5
Casi nunca	5	6,0
En ocasiones	15	17,9
Casi siempre	19	22,6
Siempre	37	44,0
Total	84	100,0

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 16.

Figura 22

Ideas



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 16.

Análisis: El 44% de la población respondió siempre, el 22,6% mencionó casi siempre, el 17,9% en ocasiones, mientras que el 9% nunca y finalmente 6% casi nunca.

Interpretación: De esta manera se puede decir que las ideas de los subordinados son vistas como un punto positivo por parte de los directivos, ya que con un buen porcentaje así lo manifiesta la población estudiada.

3.1.2 Variable Dependiente: Habilidades Sociales

Pregunta 17

Tomo atención a quien me está hablando y me esfuerzo para entender lo que me está diciendo

Tabla 22

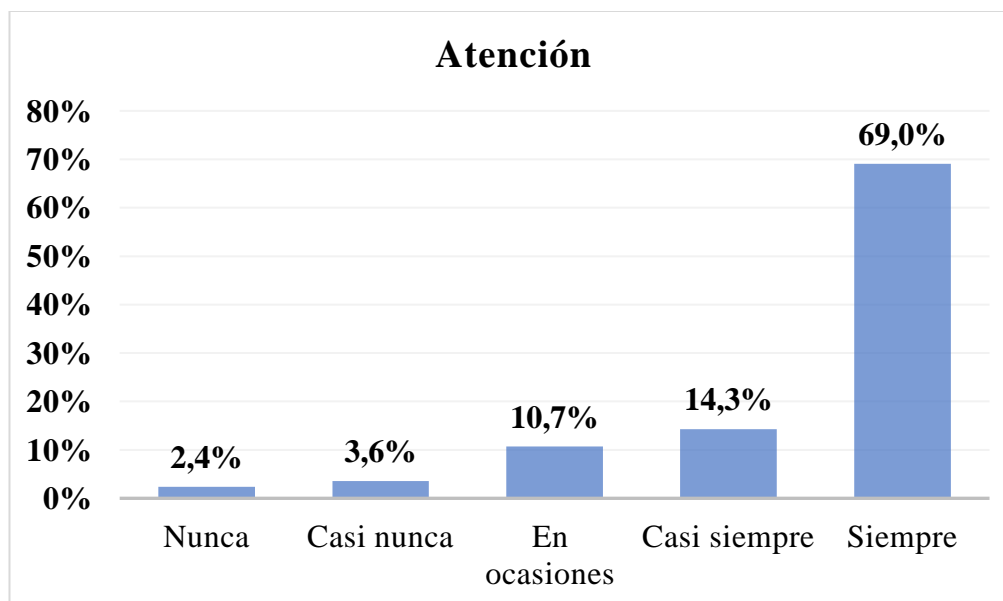
Atención

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	2	2,4
Casi nunca	3	3,6
En ocasiones	9	10,7
Casi siempre	12	14,3
Siempre	58	69,0
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 17.

Figura 23

Atención



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 17.

Análisis: El mayor porcentaje correspondiente al 69% de los encuestados respondió siempre, seguido por el 14,3% que respondió casi siempre, además, el 10,7% respondió en ocasiones, el 3,6% contestó casi nunca y el 2,4% nunca.

Interpretación: La mayor parte de la población encuestada consideró que si toma atención cuando alguien le está hablando, además, de que siempre buscan entenderlos.

Pregunta 18

Hablo con claridad de la información que necesito y se la pido a la persona idónea.

Tabla 23

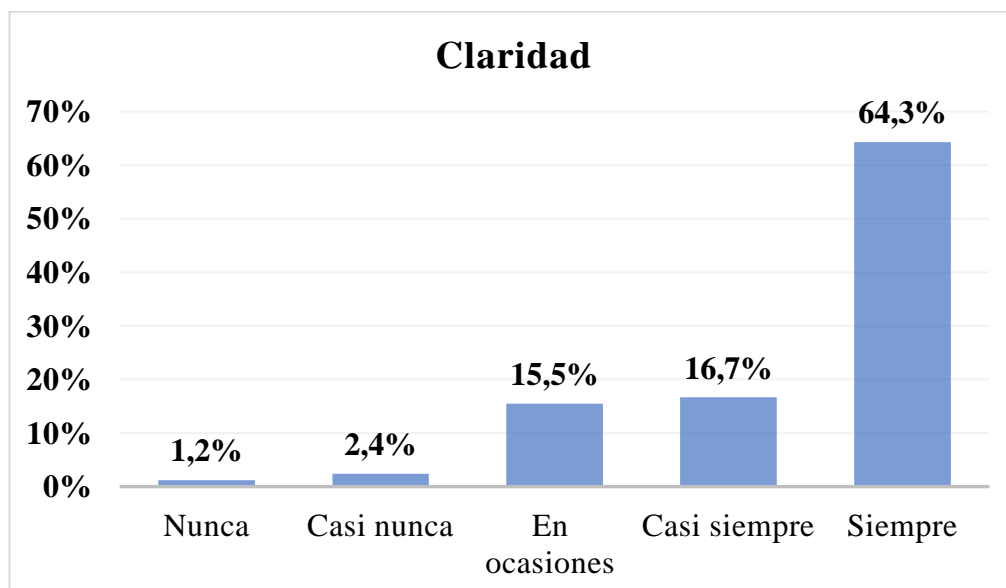
Claridad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	1,2
Casi nunca	2	2,4
En ocasiones	13	15,5
Casi siempre	14	16,7
Siempre	54	64,3
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 18.

Figura 24

Claridad



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 18.

Análisis: El 64,3% respondió siempre, casi siempre corresponde a un porcentaje del 16,7%, además, el 15,5% contestó en ocasiones, seguido por el 2,4% que mencionó casi nunca y finalmente el 1,2% nunca.

Interpretación: Un gran porcentaje mayor a la mitad de los encuestados considera que habla con claridad cuando requiere de alguna información, además, de que sabe a quién dirigirse para solicitarla.

Pregunta 19

Solicito ayuda cuando se presenta alguna dificultad.

Tabla 24

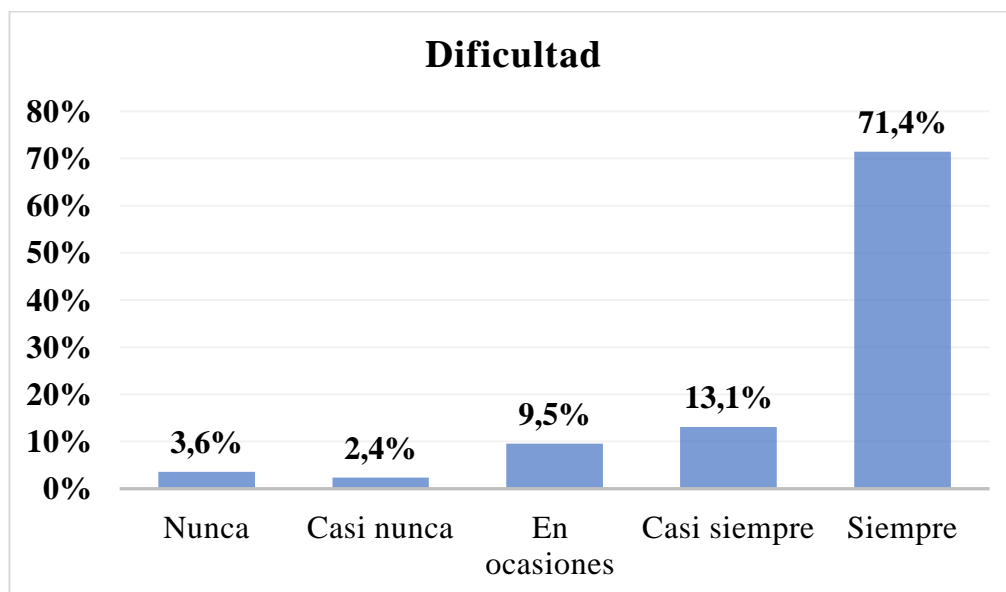
Dificultad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	3	3,6
Casi nunca	2	2,4
En ocasiones	8	9,5
Casi siempre	11	13,1
Siempre	60	71,4
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 19.

Figura 25

Dificultad



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 19.

Análisis: El 71,4% de la población mencionó siempre solicitar ayuda frente a las dificultades, además, de que el 13,1% respondió casi siempre, con un 9,5% se obtuvo la respuesta en ocasiones, así también 3,6% nunca y casi nunca con un porcentaje de 2,4%.

Interpretación: Gran y la mayor parte de la población encuestada mencionó que solicita ayuda en situaciones de dificultad.

Pregunta 20

Doy instrucciones a los demás de cómo realizar una tarea específica.

Tabla 25

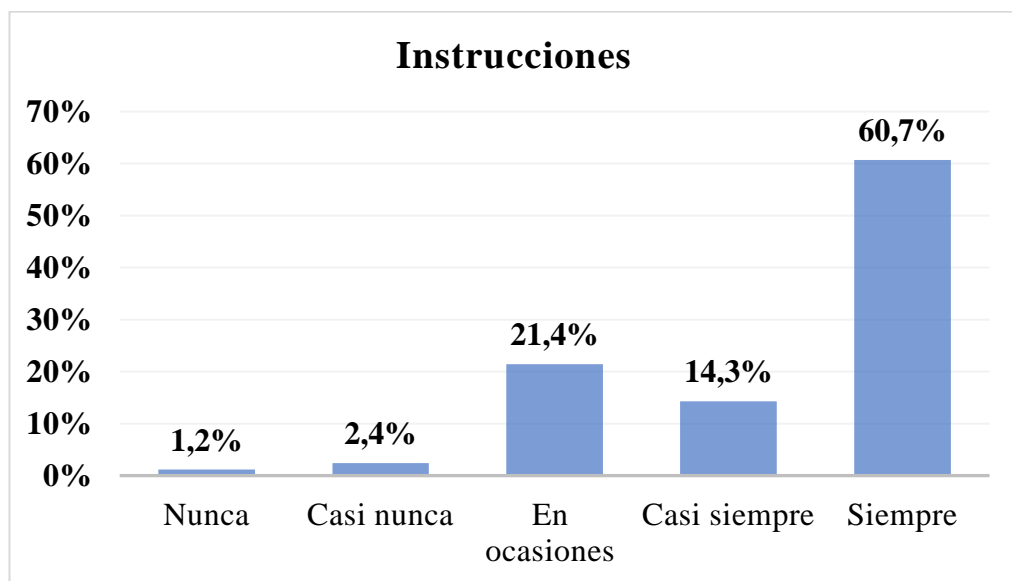
Instrucciones

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	1,2
Casi nunca	2	2,4
En ocasiones	18	21,4
Casi siempre	12	14,3
Siempre	51	60,7
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 20.

Figura 26

Instrucciones



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 20.

Análisis: La opción de respuesta siempre obtuvo un porcentaje del 60,7%, seguido por el 21,4% que respondió en ocasiones, además, del 14,3% que respondieron casi siempre, el 2,4% inclinó su respuesta por casi nunca y una mínima parte de 1,2% manifestó nunca.

Interpretación: Mas del 50% de encuestados considera que sabe bien como dar y compartir instrucciones a sus compañeros de cómo se realiza las diferentes tareas.

Pregunta 21

Hago denotar el interés que tengo o preocupación por los demás.

Tabla 26

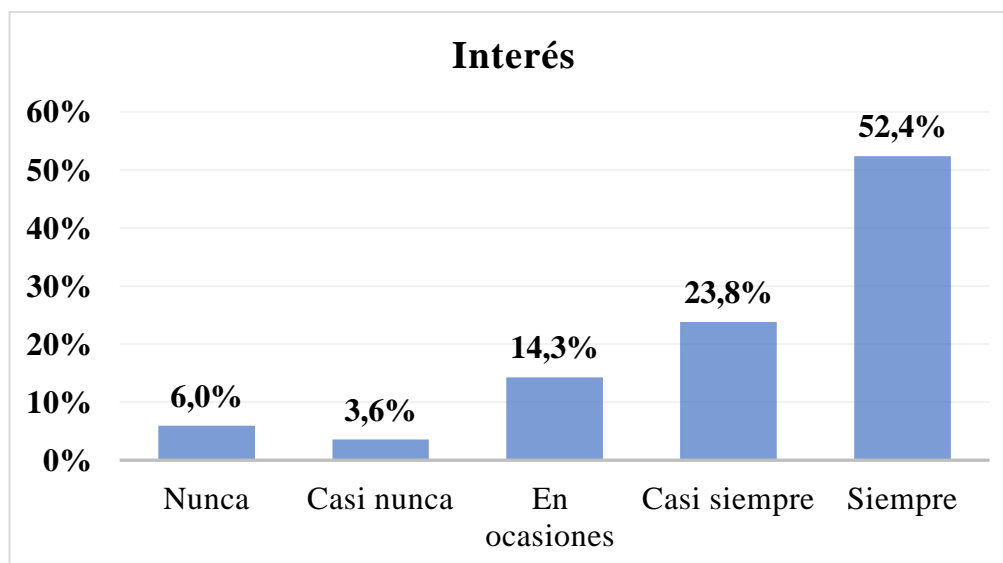
Interés

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	5	6,0
Casi nunca	3	3,6
En ocasiones	12	14,3
Casi siempre	20	23,8
Siempre	44	52,4
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 21.

Figura 27

Interés



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 21.

Análisis: Con un 52,4% los encuestados seleccionaron la opción de respuesta siempre, además, de que el 23,8% seleccionó casi siempre, el 14,3% en ocasiones, el 6% nunca y por último el 3,6% casi nunca.

Interpretación: Así se puede definir que la mayor parte de la población denota el interés y preocupación hacia sus compañeros de trabajo y sus responsabilidades laborales.

Pregunta 22

Identifico el momento indicado para solicitar permiso a la persona encargada.

Tabla 27

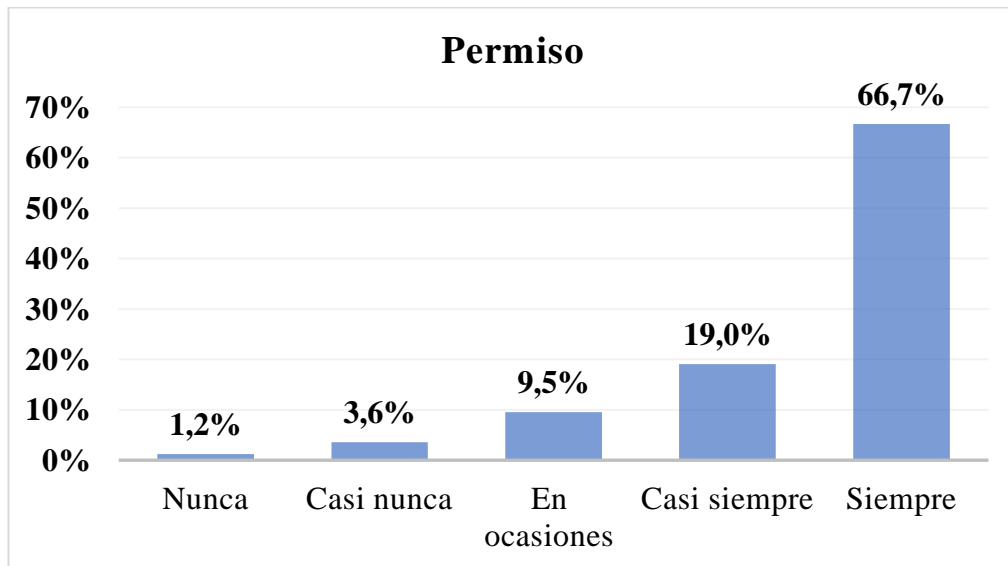
Permiso

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	1,2
Casi nunca	3	3,6
En ocasiones	8	9,5
Casi siempre	16	19,0
Siempre	56	66,7
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 22.

Figura 28

Permiso



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 22.

Análisis: De un 66,7% de la población se obtuvo la respuesta siempre, el 19% eligió la respuesta casi siempre, el 9,5% se inclinó por la respuesta en ocasiones, además, el 3,6% casi nunca y el 1,2% nunca.

Interpretación: Así se puede evidenciar que los colaboradores saben identificar el momento adecuado para solicitar algún permiso cuando lo requiera, esto de acuerdo con el alto porcentaje de personas que seleccionaron la opción de respuesta siempre.

Pregunta 23

Ofrezco mi ayuda a quien lo necesita.

Tabla 28

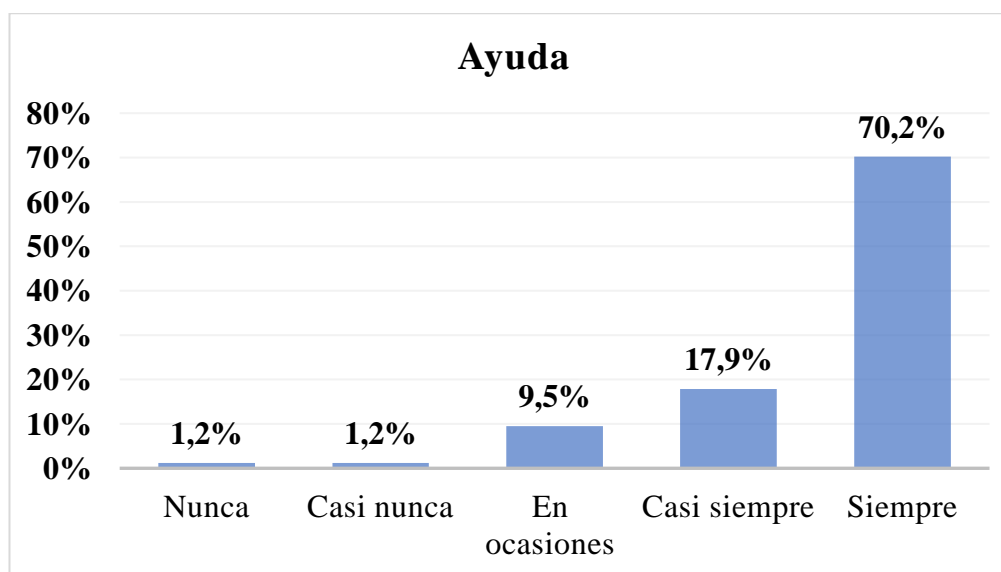
Ayuda

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	1,2
Casi nunca	1	1,2
En ocasiones	8	9,5
Casi siempre	15	17,9
Siempre	59	70,2
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 23.

Figura 29

Ayuda



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 23.

Análisis: El 70,2% de la población se inclinó por la respuesta siempre, el 17,9% casi siempre, así también se obtuvo un 9,5% correspondiente a en ocasiones y así el 1,2% respondió casi nunca y nunca.

Interpretación: Dentro de esta interrogante se pudo evidenciar que la mayor parte de la población ofrece ayuda dentro de la empresa en donde labora.

Pregunta 24

Escucho atentamente las instrucciones, solicito explicaciones y las aplico correctamente.

Tabla 29

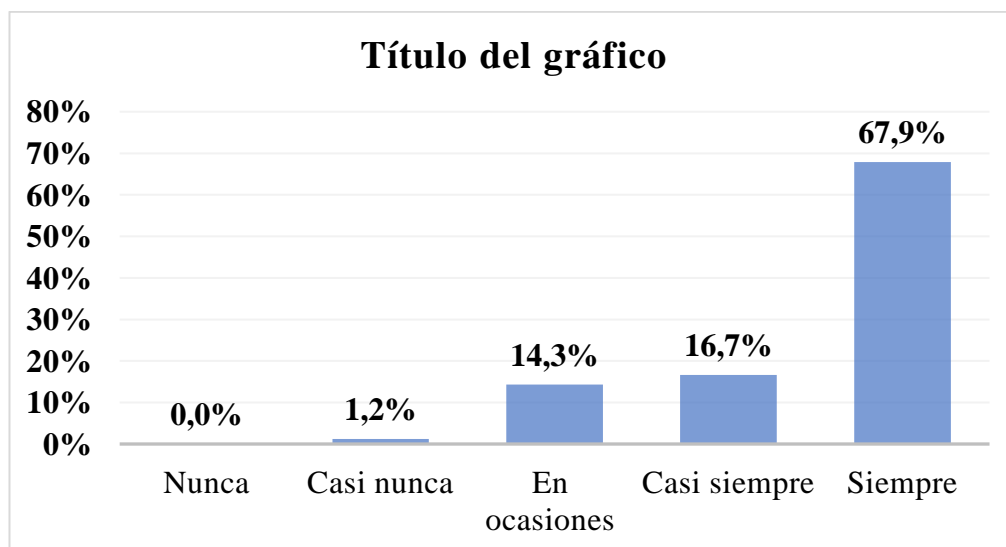
Escuchar

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	0	0,0
Casi nunca	1	1,2
En ocasiones	12	14,3
Casi siempre	14	16,7
Siempre	57	67,9
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 24.

Figura 30

Escuchar



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 24.

Análisis: El 67,9% de la población respondió siempre de acuerdo con la interrogante de escuchar instrucciones, el 16,7% contestó casi siempre, seguido por el 14,3% que contestó en ocasiones y casi nunca corresponde al 1,2%.

Interpretación: De esta manera se puede decir que más de la mitad de los encuestados sabe escuchar instrucciones, además, de que solicitan explicaciones para luego aplicarlas de manera correcta.

Pregunta 25

Me retracto y pido disculpas al haber realizado algo mal.

Tabla 30

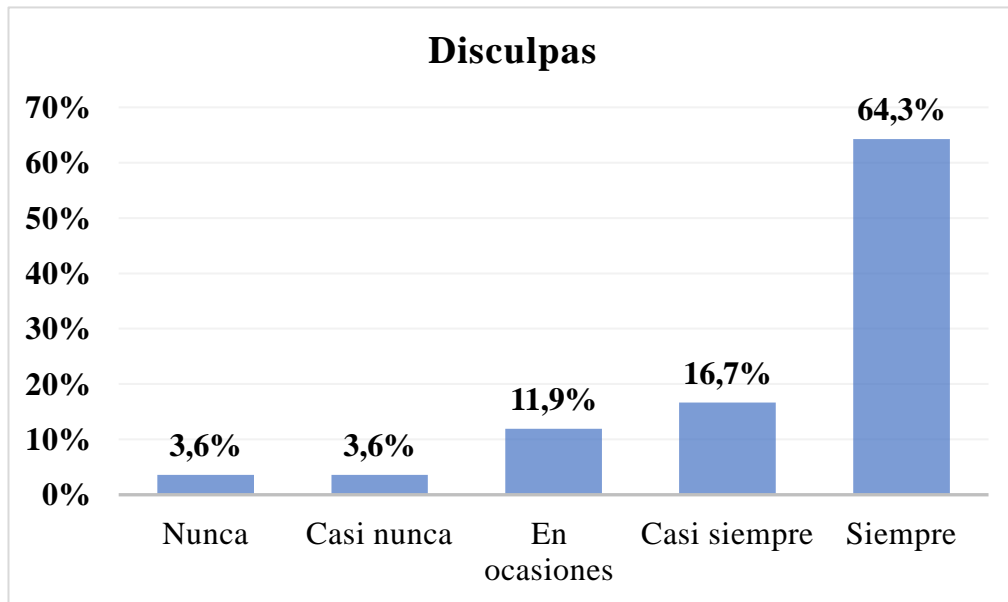
Disculpas

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	3	3,6
Casi nunca	3	3,6
En ocasiones	10	11,9
Casi siempre	14	16,7
Siempre	54	64,3
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 25.

Figura 31

Disculpas



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 25.

Análisis: Un 64,3% de la población seleccionó la opción de respuesta siempre, así también el 16,7% casi siempre, seguido por el 11,9% que mencionó en ocasiones, finalmente el 3,6% se inclinó por casi nunca y nunca.

Interpretación: De tal manera se puede evidenciar que la mayor parte de la población sabe retractarse y pedir disculpas cuando comete errores, lo cual es positivo para mejorar como profesionales.

Pregunta 26

Reconozco las emociones que expreso y las doy a conocer a quienes me rodean.

Tabla 31

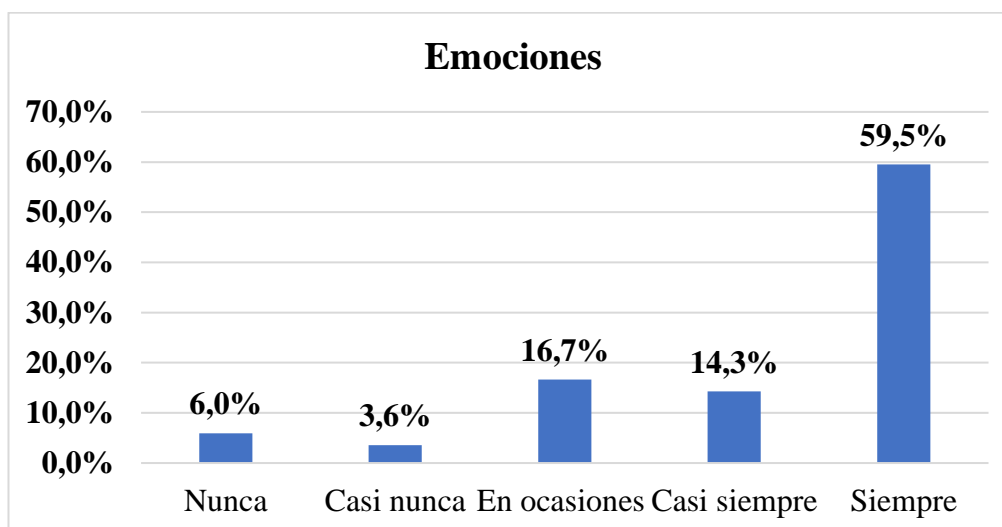
Emociones

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	5	6,0
Casi nunca	3	3,6
En ocasiones	14	16,7
Casi siempre	12	14,3
Siempre	50	59,5
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 26.

Figura 32

Emociones



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 26.

Análisis: Con un 59,5% la población de estudio respondió siempre, el 16,7% contestó en ocasiones, así también tenemos 14,3% que respondió casi siempre, el 6,0% correspondió a nunca y para finalizar el 3,6% respondió casi nunca.

Interpretación: Así se puede decir que la mayor parte de los encuestados reconocen sus emociones y sabe darlas a conocer cuando es necesario lo cual se puede interpretar que tiene un buen control de sí para enfrentar las situaciones que se presenten.

Pregunta 27

Entiendo la razón por la cual fracase en determinado escenario y analizo como hacerlo mejor en el futuro.

Tabla 32

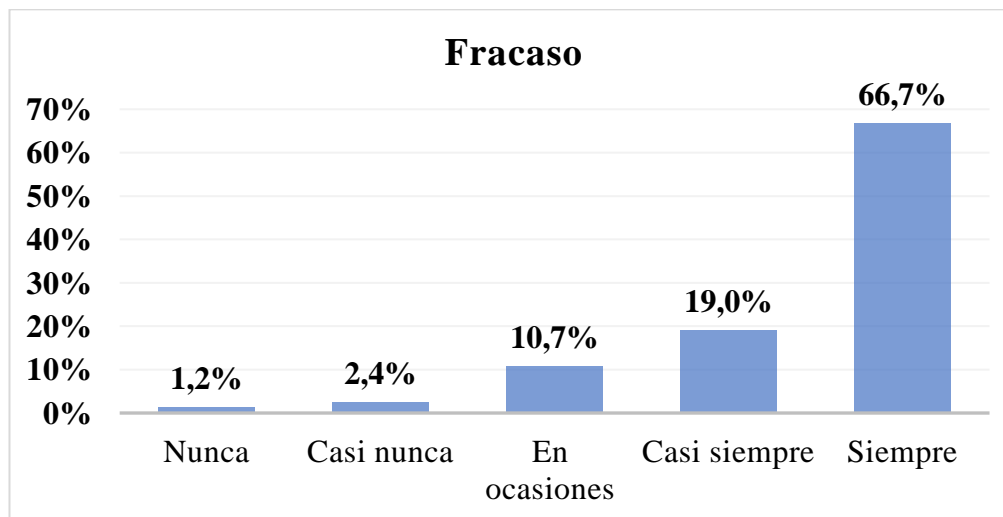
Fracaso

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	1,2
Casi nunca	2	2,4
En ocasiones	9	10,7
Casi siempre	16	19,0
Siempre	56	66,7
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 27.

Figura 33

Fracaso



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 27.

Análisis: Se obtuvo un resultado del 66,7% de la población que respondió siempre, así también el 19% respondió casi siempre, mientras que el 10,7% contestó en

ocasiones, casi nunca tuvo un porcentaje de 2,4%, y por último nunca que obtuvo 1,2%.

Interpretación: De tal manera se puede decir que gran parte de los colaboradores entienden las razones por las cuales pueden fracasar en ciertas ocasiones, así piensan y analizan como pueden mejorar para el futuro.

Pregunta 28

Tengo un buen manejo en mi temperamento y busco la manera de solucionar situaciones complicadas sin pelearme.

Tabla 33

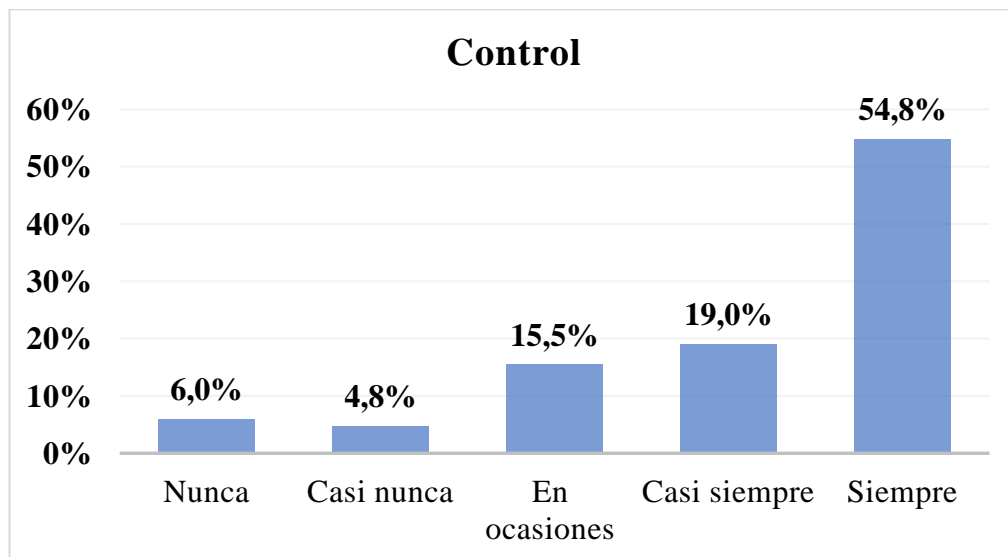
Control

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	5	6,0
Casi nunca	4	4,8
En ocasiones	13	15,5
Casi siempre	16	19,0
Siempre	46	54,8
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 28.

Figura 34

Control



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 28.

Análisis: Un 54,8% de la población se inclinó por responder siempre, el 19% respondió casi siempre, así también el 15,5% contestó en ocasiones, seguido por el 6% que respondió nunca y una pequeña parte del 4,8% respondió casi nunca.

Interpretación: De esta manera se dice que la mayor parte de los colaboradores de las fábricas de calzado tienen un buen manejo de su temperamento frente a conflictos y de la misma manera buscan solucionar situaciones complicadas sin incurrir en peleas.

Pregunta 29

Identifico y soluciono una confusión cuando se da por la contradicción propia ante lo que dicen y hacen.

Tabla 34

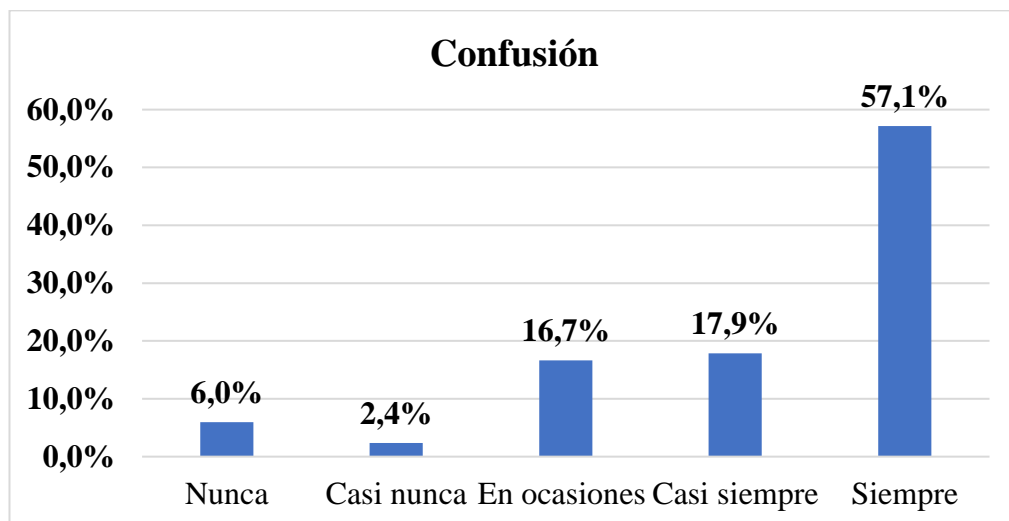
Confusión

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	5	6,0
Casi nunca	2	2,4
En ocasiones	14	16,7
Casi siempre	15	17,9
Siempre	48	57,1
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 29.

Figura 35

Confusión



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 29.

Análisis: El 57,1% de la población señaló siempre, casi siempre obtuvo un porcentaje de 17,9%, mientras que el 16,7% dijo en ocasiones, así también el 6% respondió nunca y 2,4% respondió casi nunca.

Interpretación: De tal forma gran parte de la población manifiesta que sabe identificar y solucionar confusiones que se presentan con respecto a contradicciones de lo que se dice o se hace dentro de las empresas.

Pregunta 30

Entiendo la acusación y el porque me lo hacen y después busco la manera de interrelacionarme con la persona quien hizo la acusación.

Tabla 35

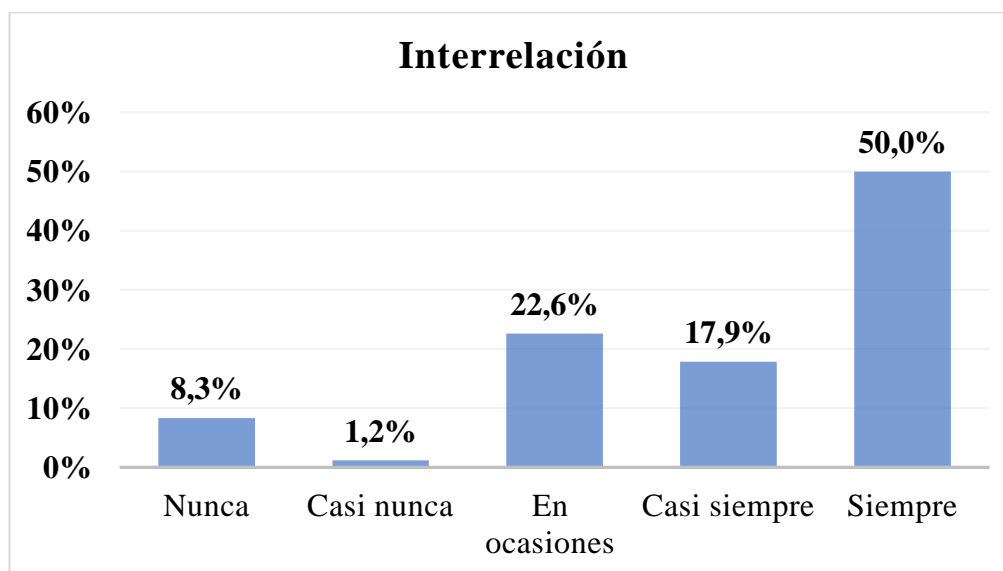
Interrelación

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	7	8,3
Casi nunca	1	1,2
En ocasiones	19	22,6
Casi siempre	15	17,9
Siempre	42	50,0
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 30.

Figura 36

Interrelación



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 30.

Análisis: La mitad de los encuestados, es decir, el 50% de la población contestó siempre, el 22,6% respondió en ocasiones, así también el 17,9% respondió casi siempre, el 8,3% respondió nunca, y para finalizar el 1,2% respondió casi nunca.

Interpretación: La mitad de los encuestados manifestaron que entienden cuando se presentan acusaciones y buscan alguna manera para continuar y mejorar las interrelaciones con las personas que surgieron ciertos inconvenientes.

Pregunta 31

Al tomar una decisión considero las opciones y elijo lo que más me hace sentir mejor.

Tabla 36

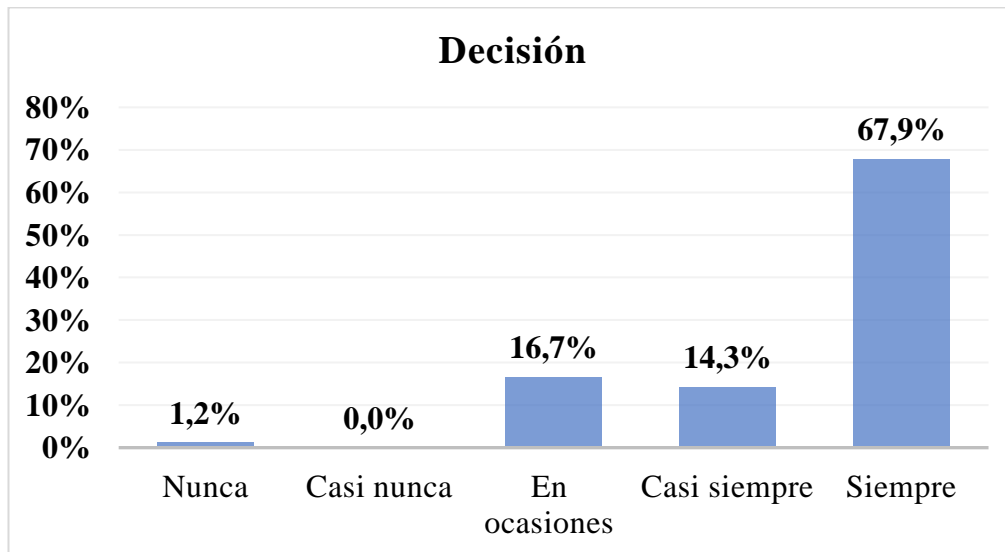
Decisión

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	1,2
Casi nunca	0	0,0
En ocasiones	14	16,7
Casi siempre	12	14,3
Siempre	57	67,9
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 31.

Figura 37

Decisión



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 31.

Análisis: El 67,9% de los colaboradores respondió siempre, seguido por el 16,7% que contestó en ocasiones, con un 14,3% se obtuvo la respuesta de casi siempre y la opción de respuesta nunca tiene un porcentaje de 1,2%

Interpretación: Gran parte de la población consideró que para tomar decisiones piensa en opciones antes de decidirse por cual es la mejor y más viable.

Pregunta 32

Me organizo y me preparo para facilitar mi trabajo.

Tabla 37

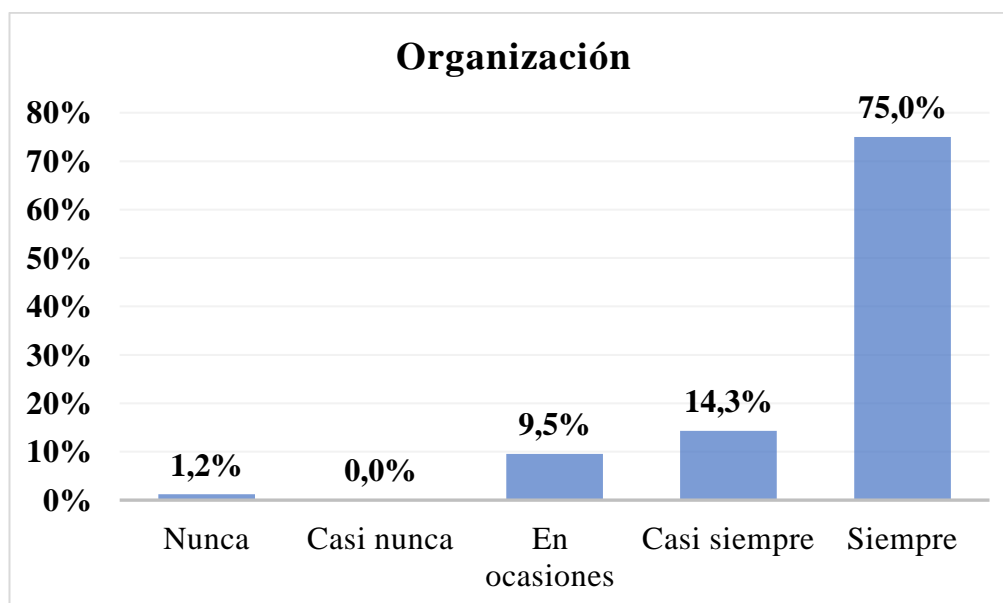
Organización

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	1,2
Casi nunca	0	0,0
En ocasiones	8	9,5
Casi siempre	12	14,3
Siempre	63	75,0
Total	84	100

Nota. La tabla muestra la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y el total de respuestas obtenidas en la pregunta 32.

Figura 38

Organización



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en la pregunta 32.

Análisis: El 75% de la población respondió siempre, seguido por el 14,3% que respondió casi siempre, así también el 9,5% contestó en ocasiones, finalmente una mínima parte correspondiente al 1,2% contestó nunca.

Interpretación: La mayor parte del personal manifiesta con su respuesta que se organiza y prepara para facilitar la realización de su trabajo.

3.2 Verificación de hipótesis

3.2.1 Coeficiente de correlación Rho de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman se concibe como un estimador no paramétrico que se emplea en situaciones en que las variables estudiadas son ordinales, no cumple con los parámetros de normalidad, es decir, el diagrama de dispersión no muestra una relación funcional lineal entre las dos variables, mediante este creciente se calcula la intensidad de la relación entre las variables. Cabe destacar que este método de correlación es aplicado cuando la población o muestra es mayor o igual a 30 ($n \geq 30$) y cuando la prueba de normalidad arroja un valor menor a 0,05, de esta forma se deduce que para la verificación de la hipótesis se aplicará la correlación de Rho de Spearman y se valorará mediante los siguientes parámetros (Santabárbara, 2019).

Tabla 38

Parámetros de relación según el coeficiente Rho de Spearman

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,75 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

Nota. En la tabla se muestra los parámetros de valoración para el coeficiente Rho de Spearman según (Montes et al., 2021).

3.2.2 Coeficiente de correlación Rho de Spearman en la fábrica de calzado Fortecalza

Dentro de la estimación de correlación consideramos necesario calcular de forma individual las correlaciones de las variables de estudio dentro de cada organización, en este caso la fábrica de calzado Fortecalza cuenta con 50 colaboradores, es por esto que se aplicará un coeficiente de correlación Rho de Spearman para conocer el nivel de correlación entre el ambiente laboral y las habilidades sociales existentes en esta.

Tabla 39

Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Fortecalza

Rho de Spearman			6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	26. Ofrezco mi ayuda a quien lo necesita.
	6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	Coeficiente de correlación	1	,490**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	50	50
	26. Ofrezco mi ayuda a quien lo necesita.	Coeficiente de correlación	,490**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
	N	50	50	

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

Nota. La tabla muestra la correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Fortecalza.

Mediante esta correlación se puede evidenciar la existencia de una correlación positiva media significativa con un valor de 0,490 entre las preguntas de grupo perteneciente a la dimensión cohesión y la pregunta que hace referencia a ayuda de la dimensión habilidades alternativas a la agresión, así también el nivel de significancia es de 0,01 el cual es menor al valor estándar de nivel de significancia de 0,05, con lo cual se demuestra que si existe relación entre las variables.

Tabla 40

Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades de planificación en la fábrica Fortecalza

Rho de Spearman			6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	35. Me organizo y me preparo para facilitar mi trabajo
	6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	Coeficiente de correlación	1	,621**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	50	50
	35. Me organizo y me preparo para facilitar mi trabajo	Coeficiente de correlación	,621**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
	N	50	50	

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

Nota. La tabla muestra la correlación entre la dimensión cohesión y habilidades de planificación en la fábrica Fortecalza.

Con el cálculo de correlación se puede evidenciar la existencia de una correlación de 0,621, es decir, una correlación positiva considerable significativa entre la pregunta de grupo perteneciente a la dimensión cohesión y la pregunta que se refiere a organización de la dimensión habilidades de planificación, así se obtiene un nivel de significancia de 0,01 el cual es menor al valor estándar de nivel de significancia de 0,05, con lo cual se demuestra que si existe relación entre las variables.

Tabla 41

Correlación entre la dimensión reconocimiento y habilidades para hacer frente al estrés en la fábrica Fortecalza

Rho de Spearman			6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	25. Identifico el momento indicado para solicitar permiso a la persona encargada.
	6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	Coefficiente de correlación	1	,413**
		Sig. (bilateral)	.	0,003
		N	50	50
	25. Identifico el momento indicado para solicitar permiso a la persona encargada.	Coefficiente de correlación	,413**	1
		Sig. (bilateral)	0,003	.
	N	50	50	

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

Nota. La tabla muestra la correlación entre la dimensión reconocimiento y habilidades para hacer frente al estrés en la fábrica Fortecalza.

Al calcular la correlación obtenemos un valor de 0,413, es decir, una correlación positiva media significativa, entre la pregunta de ascenso perteneciente a la dimensión reconocimiento y la pregunta que se refiere a la interrelación de la dimensión habilidades para hacer frente al estrés, es así como se obtiene un nivel de significancia de 0,01, el cual es menor al valor estándar de nivel de significancia de 0,05, con lo cual se demuestra que si existe relación entre las variables.

Tabla 42

Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Fortecalza

Rho de Spearman			14. Dentro de mi departamento se toma en cuenta la trayectoria profesional de su personal para recibir un ascenso	33. Entiendo la acusación y el porque me lo hacen y, después, busco la manera de interrelacionarme con la persona quien hizo la acusación.
	14. Dentro de mi departamento se toma en cuenta la trayectoria profesional de su personal para recibir un ascenso	Coefficiente de correlación	1	,638**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	50	50
	33. Entiendo la acusación y el porque me lo hacen y, después, busco la manera de interrelacionarme con la persona quien hizo la acusación.	Coefficiente de correlación	,638**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
	N	50	50	

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

Nota. La tabla muestra la correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Fortecalza.

Con el cálculo de correlación entre las preguntas que hacen referencia a grupo y permiso de las dimensiones cohesión y habilidades alternativas a la agresión respectivamente se obtiene un valor de 0,638, con lo cual se deduce que existe una correlación positiva considerable significativa, así también se obtiene un nivel de significancia de 0,01 el cual es menor al valor estándar de nivel de significancia de 0,05, con lo cual se demuestra que si existe relación entre las variables.

3.2.3 Coeficiente de correlación Rho de Spearman en la fábrica de calzado Panamus

De la misma manera que en el caso anterior para la empresa Panamus calculamos el coeficiente de correlación mediante Rho de Spearman, debido a que dicha empresa cuenta con 34 colaboradores, es así como se determina la existencia o inexistencia de correlación entre las variables ambiente laboral y habilidades sociales.

Tabla 43

Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Panamus

		6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	26. Ofrezco mi ayuda a quien lo necesita.	
Rho de Spearman	6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	Coeficiente de correlación	1	,483**
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	34	34
	26. Ofrezco mi ayuda a quien lo necesita.	Coeficiente de correlación	,483**	1
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	34	34

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

Nota. La tabla muestra la correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Panamus.

Al calcular la correlación se puede constatar la existencia de correlación con un valor de 0,483, es decir, existe una correlación positiva media significativa entre la pregunta de grupo perteneciente a la dimensión cohesión y la pregunta que se refiere a ayuda de la dimensión habilidades alternativas a la agresión, así se obtiene un nivel de significancia de 0,01 el cual es menor al valor estándar de nivel de significancia de 0,05, con lo cual se demuestra que si existe relación entre las variables.

Tabla 44

Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades de planificación en la fábrica Panamus

Rho de Spearman			6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	35. Me organizo y me preparo para facilitar mi trabajo
	6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	Coefficiente de correlación	1	0,052
		Sig. (bilateral)	.	0,772
		N	34	34
	35. Me organizo y me preparo para facilitar mi trabajo	Coefficiente de correlación	0,052	1
		Sig. (bilateral)	0,772	.
	N	34	34	

Nota. La tabla muestra la correlación entre la dimensión la dimensión cohesión y habilidades de planificación en la fábrica Panamus.

En la ejecución de la correlación se puede evidenciar la existencia de una correlación de valor 0,052, es decir, una correlación positiva débil significativa entre la pregunta de grupo perteneciente a la dimensión cohesión y la pregunta que se refiere a organización de la dimensión habilidades de planificación, así se obtiene un nivel de significancia de 0,01 el cual es menor al valor estándar de nivel de significancia de 0,05, con lo cual se demuestra que si existe relación entre las variables.

Tabla 45

Correlación entre la dimensión reconocimiento y habilidades para hacer frente al estrés en la fábrica Panamus

Rho de Spearman			6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	25. Identifico el momento indicado para solicitar permiso a la persona encargada.
	6. Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.	Coeficiente de correlación	1	0,264
		Sig. (bilateral)	.	0,131
		N	34	34
	25. Identifico el momento indicado para solicitar permiso a la persona encargada.	Coeficiente de correlación	0,264	1
		Sig. (bilateral)	0,131	.
	N	34	34	

Nota. La tabla muestra la correlación entre la dimensión reconocimiento y habilidades para hacer frente al estrés en la fábrica Panamus.

En el cálculo de correlación se puede evidenciar la existencia de una correlación de valor 0,264, es decir, una correlación positiva media significativa entre la pregunta de ascenso perteneciente a la dimensión reconocimiento y la pregunta que hace se refiere a interrelación de la dimensión habilidades de para hacer frente al estrés, así se obtiene un nivel de significancia es de 0,01 el cual es menor al valor estándar de nivel de significancia de 0,05, con lo cual se demuestra que si existe relación entre las variables.

Tabla 46

Correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Panamus

Rho de Spearman			14. Dentro de mi departamento se toma en cuenta la trayectoria profesional de su personal para recibir un ascenso	33. Entiendo la acusación y el porque me lo hacen y, después, busco la manera de interrelacionarme con la persona quien hizo la acusación.
	14. Dentro de mi departamento se toma en cuenta la trayectoria profesional de su personal para recibir un ascenso	Coeficiente de correlación	1	0,107
		Sig. (bilateral)	.	0,547
		N	34	34
	33. Entiendo la acusación y el porque me lo hacen y, después, busco la manera de interrelacionarme con la persona quien hizo la acusación.	Coeficiente de correlación	0,107	1
		Sig. (bilateral)	0,547	.
	N	34	34	

Nota. La tabla muestra la correlación entre la dimensión cohesión y habilidades alternativas a la agresión en la fábrica Panamus.

Al ejecutar la correlación entre las preguntas que hacen referencia a grupo y permiso de las dimensiones cohesión y habilidades alternativas a la agresión se obtiene un valor de 0,107, con lo cual se deduce que existe una correlación positiva débil significativa, así también se obtiene un nivel de significancia de 0,01 el cual es menor al valor estándar de nivel de significancia de 0,05, con lo cual se demuestra que si existe relación entre las variables.

Al realizar la correlación de variables de manera individual de cada empresa motivo estudio de las fábricas de calzado Fortecalza y Panamus, podemos deducir que en su

mayoría hay correlación positiva media significativa, es decir, que en las dos empresas se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de acuerdo a las siguientes reglas: a si p-valor es mayor o igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, siendo así que con veracidad decimos que el ambiente laboral si influye en las habilidades sociales dentro de las dos organizaciones.

3.2.4 Coeficiente Rho de Spearman de las fábricas de calzado Fortecalza y Panamus

Para la verificación de hipótesis se empleó el sistema de software estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS), en el cual se llevó a cabo la correlación por coeficiente de Rho de Spearman, obteniendo así la siguiente tabla resumen de correlaciones:

Tabla 47

Correlación Rho de Spearman

	Motivación	Responsabilidad	Grupo	Objetivos	Comunicación	Supervisión	Tiempo	Clima	Desarrollo	Apoyo	Asenso	Reconocimiento	Equidad	Despidos	Innovación	Ideas
Atención	0,033	,323**	,261*	0,141	0,086	0,159	0,181	,236*	0,118	0,125	-0,083	0,166	0,187	0,205	0,172	0,180
Claridad	,235*	,410**	,227*	,249*	0,132	0,183	0,130	,376**	0,170	,294**	0,169	,297**	,342**	0,108	,278*	,382**
Dificultad	,270*	,290**	,279*	,293**	0,150	,266*	,303**	,292**	0,199	,321**	-0,035	,218*	,288**	,288**	0,157	0,190
Instrucciones	0,124	,276*	0,128	0,081	0,047	0,006	,329**	,222*	0,043	0,123	0,056	0,050	0,113	0,170	0,056	0,008
Interés	0,134	,222*	0,156	0,111	0,098	-0,062	,348**	0,171	0,066	0,069	0,069	0,003	0,136	0,188	0,068	0,061
Permiso	,221*	,378**	,439**	,309**	0,084	0,214	,220*	,257*	0,168	,316**	-0,004	,309**	,347**	0,210	,384**	,329**
Ayuda	,256*	,372**	,452**	,378**	,261*	,295**	,417**	,424**	,325**	,336**	0,168	,308**	,365**	,260*	,315**	,305**
Escuchar	0,166	,242*	0,145	,295**	0,203	,239*	0,157	,277*	0,212	,304**	0,073	,235*	,253*	,314**	0,119	0,165
Disculpas	0,197	0,149	0,206	,232*	,291**	,253*	0,155	,302**	0,113	,355**	0,172	,297**	0,142	,277*	0,193	0,180
Emociones	,241*	0,197	,417**	,380**	0,153	,358**	,260*	,306**	,339**	,351**	0,181	,398**	,429**	,230*	,336**	,227*
Fracaso	0,201	,226*	,319**	,243*	0,119	,266*	,334**	,309**	0,115	,234*	0,100	,225*	,369**	0,148	0,176	0,026
Control	,368**	,273*	0,111	0,147	,228*	0,098	0,114	,319**	,398**	,379**	,258*	,284**	,276*	,359**	0,090	,230*
Confusión	0,199	0,056	0,056	,215*	0,088	0,185	0,133	0,196	,223*	,266*	,259*	,234*	,302**	0,197	,219*	0,053
Interrelación	,244*	0,125	0,181	,227*	,338**	,216*	-0,015	0,191	,254*	,337**	,440**	,313**	,255*	0,208	0,192	,253*
Decisión	,256*	,389**	,385**	,266*	,328**	,268*	,253*	,347**	,356**	,253*	,215*	,240*	,285**	,251*	0,211	,232*
Organización	,267*	,359**	,450**	,312**	,245*	,390**	,406**	,350**	,323**	,338**	0,186	,238*	,223*	0,161	0,208	,242*

Nota. En la tabla se muestran las correlaciones de cada pregunta por el método estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Por medio del programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences), se ha constatado las correlaciones de todas las preguntas, dándonos a denotar las correlaciones positivas que existen, y de la misma manera las negativas; así también se demuestra que ninguno de los resultados muestra que no existe correlación, pese a que existe correlaciones bajas.

En los resultados reflejados en la tabla podemos observar los resultados de correlación débiles y negativas de color amarillo, y de color verde las correlaciones positivas más altas. Además, podemos ver que no existe relaciones fuertes y donde no existan las correlaciones.

Es así como se muestra la correlación de variables determinando que, según los rangos antes mencionados, se presenta una correlación positiva media significativa, debido a que el coeficiente de correlación obtenido es de **0,452** entre las preguntas ayuda y grupo de las dimensiones cohesión y habilidades alternativas a la agresión respectivamente, con lo que se demuestra la existencia de relación entre las variables de estudio.

De la misma manera, en cuanto al nivel de significancia se obtuvo un valor de **0,001** sabiendo que el valor estándar de nivel de significancia es de 0,05 se decide rechazar la hipótesis nula la cual menciona que el ambiente laboral no influye en las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato, aceptando así la hipótesis alternativa, es decir, que el ambiente laboral si influye en las habilidades sociales de las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato.

3.2.5 Análisis Múltiple de Variables

Conforme a De la Rosa et al. (2021) que cita a Morelos (2013) la estadística multivariada permite determinar los niveles de correlación y agrupación entre grandes cantidades de variables y datos, organizando así la información en nuevas estructuras, permitiendo presentar y organizar la información de una manera más accesible,

reduciendo su dimensión sin perder demasiado de la información original, hasta crear una nueva estructura de información la más completa posible en el conjunto de datos originales.

Las diferentes técnicas de análisis multivariante nacen con la necesidad de llevar a cabo estudios de fenómenos en los que se ven involucrados más de dos variables de estudio. Estas técnicas han tenido un aumento con el desarrollo de procesadores en ordenadores que permiten analizar estos modelos que cada vez son más complejos. Los métodos multivariantes varían de acuerdo con el tipo de datos que se posea, es decir, el número de variables dependientes e independientes, además, de las escalas de medida. Normalmente estas técnicas de estudio son aplicadas para poder identificar si una serie de variables independientes están vinculados o no a una variable dependiente (Ochoa et al., 2023).

El análisis multivariante ofrece una integración de gran cantidad de información, además, de una estimación más acorde a la realidad y para ser aplicada debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Existir variables dependientes e independientes definidas.
- Conocer cuántas variables dependientes están implicadas en el estudio.
- Saber las escalas de medida de cada una de las variables

Tabla 48*Análisis Múltiple de Variables*

Componente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9,853	30,791	30,791	9,853	30,791	30,791	5,509	17,217	17,217
2	3,585	11,203	41,994	3,585	11,203	41,994	3,531	11,033	28,25
3	2,337	7,303	49,297	2,337	7,303	49,297	3,014	9,42	37,67
4	1,804	5,639	54,936	1,804	5,639	54,936	2,722	8,506	46,177
5	1,644	5,136	60,072	1,644	5,136	60,072	2,692	8,411	54,588
6	1,317	4,117	64,188	1,317	4,117	64,188	2,085	6,514	61,102
7	1,205	3,765	67,953	1,205	3,765	67,953	1,761	5,504	66,606
8	1,034	3,232	71,185	1,034	3,232	71,185	1,465	4,579	71,185

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Nota. La tabla muestra el análisis múltiple de variables.

De acuerdo con la tabla de varianza total explicada se considera la dimensión de cada autovalor con relación al porcentaje total de varianza explicada: si con la suma de los 8 autovalores se aplica el 71,19% de la varianza, el autovalor 9,853 (primer factor) explica el 30,79% de la varianza. El segundo autovalor, cuya magnitud es de 3,585, explica el 11,20% de la varianza; y así sucesivamente. Puesto que la importancia de cada factor es desigual, será necesario relativizar el peso de cada dimensión a la hora de explicar la totalidad del fenómeno.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- En cuanto al diagnóstico del ambiente laboral dentro de las fábricas de calzado Panamus y Fortecalza, se utilizó una encuesta la cual nos permitió realizar la recolección de datos, misma que fue validada por expertos y V de Aiken, se determinó que existe un buen clima laboral dentro de las fábricas, ya que por medio de la encuesta podemos decir que el 65,5% de los colaboradores sienten que forman parte de un equipo, en la cual están dirigidos hacia un mismo objetivo, misma que pertenece a la dimensión de cohesión siendo la más significativa en cuanto al diagnóstico del ambiente laboral; así también en la dimensión de autonomía se observa que un 63,10% de los miembros demuestran la responsabilidad en su trabajo y cumplen con los estándares de desempeño y rendimiento establecidos, también tenemos la dimensión de presión con un 56% de que existe un clima acogedor para laborar, seguido con la dimensión de apoyo con el 50% de que los superiores se interesan, cuentan con el apoyo, ayuda y respaldo con el desarrollo profesional y personal.
- Para realizar el análisis de las habilidades sociales en las fábricas de calzado se determinó un cuestionario basado en las dimensiones propuestas por Arnold Goldstein para medir las habilidades sociales, con lo cual se ha podido evidenciar gracias a la tabulaciones hechas a partir de la recolección de información que las habilidades sociales en la dimensión habilidades de planificación es donde se muestra mayor relevancia obteniendo un 75% de votantes que consideran que es importante organizarse y preparar sus actividades para facilitar el desarrollo de su trabajo, la dimensión habilidades avanzadas tiene un 71,4% de las personas piden ayuda cuando se presenta alguna dificultad laboral en cuanto a las tareas encomendadas, el 70,2%

muestra las habilidades alternativas a la agresión donde los colaboradores ofrecen ayuda a quien lo necesita en cuanto a lo laboral, la dimensión de las habilidades básicas tiene un 69% en cuanto a los encuestados consideran que toman atención a quien le está hablando y tratan de comprender lo que le están diciendo, la dimensión de habilidades relacionadas con el sentimiento tiene el 66,7% de que reconocen el fracaso que tienen en alguna situación y analizan de cómo mejorarlo para el futuro, y por último la dimensión de habilidades para hacer frente al estrés tiene el 57,1% en la cual identifican y solucionan confusiones de la contradicción propia de algún compañero ante lo que dicen y hacen.

- En base al tercer objetivo específico se pudo determinar con ayuda del software estadístico SPSS el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman para distribución no paramétrica, obteniendo así una correlación positiva media significativa con un valor de 0,452 entre las dimensiones de ayuda y grupo, mismas que han sido analizadas de las variables de estudio ambiente laboral y habilidades sociales, con lo cual se demuestra que las variables están relacionadas. Así también al realizar el cálculo de significancia se tomó la decisión de aceptar hipótesis alternativa, es decir, que el ambiente laboral si incide en las habilidades sociales de las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato, rechazando así hipótesis nula.

4.2 Recomendaciones

- Se aconseja la administración del tiempo con apoyo de quienes les rodea, y de poner más disciplina de cada uno de los colaboradores en cuanto a las tareas establecidas, es decir, ser más eficientes con una buena planificación para todas las actividades que se deben cumplir para que el producto salga justo a tiempo y sin dificultades, para así alcanzar los objetivos. Por lo que todos deben aportar con ideas o sugerencias de las mejoras que se pueden dar para el mejoramiento de los procesos, y disminuir los tiempos perdidos dentro de la transformación del producto terminado.

- Se recomienda incentivar el desarrollo de habilidades sociales dentro de las empresas motivo de estudio, en todas sus dimensiones, pero de manera especial en la dimensión habilidades alternativas a la agresión tomando en cuenta sus subdimensiones relacionados a pedir permiso, compartir, ayudar, negociar, autocontrol, defensa de derechos, responder a bromas, evitar conflictos y no involucrarse en peleas, ya que esta dimensión alcanzó un bajo valor estadístico, por lo cual se puede decir que en las empresas de calzado estudiadas existe un déficit en cuanto al desarrollo de estas habilidades, y cabe recalcar que esta habilidad ayuda a solucionar conflictos de manera pacífica evitando discusiones, gritos, agresiones o en si incurrir en acciones violentas lo cual puede perjudicar a la buena convivencia en las empresas afectando así al desarrollo y éxito empresarial.
- Se sugiere realizar futuras investigaciones con las mismas variables de estudio (ambiente laboral y habilidades sociales) en otros sectores comerciales o a su vez en nuevas y otras empresas del mismo sector, para que de esta forma se pueda evidenciar con otros datos estadísticos si existen variaciones en el comportamiento de las variables de estudio. De tal manera se podría instituir nuevas líneas de estudio e investigación para futuros proyectos a partir de las dimensiones establecidas en cada variable, como podría ser en el caso de ambiente laboral su dimensión cohesión y por parte de habilidades sociales su dimensión es habilidades de planificación, pero resultaría interesante situarse en cualquiera de sus siete y seis dimensiones respectivamente.

Bibliografía

- Aguila, A., y Linares, D. (2020). Desarrollo de la habilidad escuchar: un reto para los docentes de la Educación Superior. *Opuntia Brava*, 12(4), 1-12. <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/2002>
- Alatrasta, G. (2020). Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(46), 89-98. <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19157>
- Alomoto, I., y Ordóñez, K. (2021). *Teorías de las habilidades sociales en los adolescentes*. Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/22975>
- Andrade, E. (2018). *Las habilidades sociales y su influencia en el clima laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A*. Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1374>
- Ardila, S., y Castiblanco, A. (2019). *Escucha activa y convivencia mucho más que teoría*. Los Libertadores Fundación Universitaria. <http://hdl.handle.net/11371/2829>
- Arévalo, J., Quiroz, S., y Delgado, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Arhuis, W. (2019). *Habilidades sociales, bienestar psicológico y rendimiento académico en estudiantes de una Universidad Privada de Chimbote, 2018*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5508>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencias y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Auz, V., y Polonia, A. (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: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/31992>

Ayuque, R., y Guere, A. (2022). *Habilidades sociales de los integrantes de las Aldeas Sos Sicaya*. Universidad Nacional del Centro de Perú.
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/9124>

Barrera, C., Chán, J., y Hernández, L. (2023). Factores de la cultura y del clima organizacional modificadores del desempeño del trabajador académico universitario: un modelo estructural ajustado. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 29(83), 123-147.
<https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/5667>

Bernal, Á., Cañarte, C., Macias, T., y Ponce, M. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 682-695.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3850>

Camino, G. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa productora de Tungurahua*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2732>

Castro, G., y Calzadilla, G. (2021). La comunicación acertiva. Una mirada a la psicología de la educación. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 12(3), 131-151. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8154371>

Ccallo, N., y Condori, G. (2022). *Clima Laboral y Habilidades Sociales en el personal del ejército batallón de ingenieros Teniente Coronel la Rosa*. Perú: Universidad Autónoma DEICA.
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/2005>

Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., y Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes consecuencias. *Instituto Tecnológico de Aguascalientes*, México(60).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>

- De la Rosa, C., Ordóñez, A., Cabrera, C., y Berroterán, V. (2021). Estadística multivariada aplicada a la clasificación de empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 16(1), 1-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.21919/remef.v16i1.452>
- Díaz, K., Lopez, J., y Esquivel, J. (2019). *Trabajo en equipo: una investigación realizada en el sector de marketing y programación de una empresa de telecomunicaciones multinacional, ubicada en el partido de Vicente López, con el fin de descubrir el impacto que genera el trabajo en equipo*. Universidad Nacional de San Martín. <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/803>
- Dorado, Á., Zambrano, A., y Rosero, K. (2021). Habilidades sociales y variables organizacionales: Una revisión sistemática. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 21(2), 1-18. <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/CHP/article/view/habilidades-sociales-organizacionales>
- Dozier, T. (2021). Estudio de caso de terapia de relajación y contracondicionamiento para la misofonía: un trastorno del reflejo aversivo condicionado. *Pensamiento psicológico*. <https://doi.org/10.31234/osf.io/nf8gw>
- Durán, V., Hernández, E., Aguirre, E., y Gorga, L. (2020). *Problemas y oportunidades de la cadena de carne porcina en Uruguay*. <https://www.gub.uy/ministerio-ganaderia-agricultura-pesca/comunicacion/publicaciones/anuario-opypa-2020/anuario-opypa-2020>
- Fernández, L. (2021). *La sucesión de empresa en las Administraciones Públicas y su impacto en el empleo público*. Universidad de Zaragoza. <https://zaguan.unizar.es/record/107436>
- Flores, C., y Flores Karla. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov- Smirnov. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 23(2), 83-106. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/index.html>

- Flores, J., y Terán, M. (2022). Validez de contenido de juicio por expertos en instrumento para medir la influencia de factores psicosociales en el estrés organizacional en empresas del giro hotelero. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 219-231. <https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1130>
- Franganillo, J. (2019). *Gestión de información personal*. Editorial UOC. https://reader.digitalbooks.pro/book/preview/120804/x03_introduccion
- García, F., y Benavides, E. (2020). *Administración: Clima organizacional*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12869/>
- García, P. (2020). *El rol de la satisfacción personal sobre las satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso de la organización*. Universidad de Navarra. <https://hdl.handle.net/10171/60691>
- Gontero, S., y Novella, R. (2021). *El futuro del trabajado y los desajustes de habilidades sociales en América Latina*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6f8ee77b-714f-4ad7-8100-7253082dd1d0/content>
- González, J., Rodríguez, M., y González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Revista Espacios*, 39(37), 3. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393703.html>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hernández, J., Martínez, G., y Silva, F. (2020). Clima organizacional, aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*, 6(2), 66-77. <https://www.cienciasdeladocumentacion.cl/index.php/csdoc/article/view/146>

- Jhangiani, R., Chiang, C., Cuttler, C., y Leighton, D. (2023). *Métodos de Investigación en Psicología*. LibreTexts.
[https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Libro%3A_M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_en_psicolog%C3%ADa_\(Jhangiani%2C_Chiang%2C_Cuttler_y_Leighton\)](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Libro%3A_M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_en_psicolog%C3%ADa_(Jhangiani%2C_Chiang%2C_Cuttler_y_Leighton))
- Jiménez, A., Gómez, D., Rendón, J., y Peláez, S. (2020). Revisión del liderazgo, sus estilos y modelos de medición en la última década. *Revista humanismo y sociedad*, 8(1), 81-98. <https://doi.org/https://doi.org/10.22209/rhs.v8n1a06>
- Lesmes, A., Barrientos, E., y Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 141-153. <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- López, P., y Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Departamento de sociología. Universidad Autónoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- López, N., y Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 15(1). <https://rches.utem.cl/?p=1686>
- Maisy, M. (2019). *EL trabajo en equipo como factor clave para la eficiencia en la gestión del capital humano*. Universidad Nacional de San Martín. <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/968>
- Martínez, A., y Mateus, M. (2020). Importancia del Talento Humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 117-126. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>
- Mayne, N. (2022). *El liderazgo: su influencia y relación con el desarrollo de planes de formación de las organizaciones*. Fundación Universidad de América. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8967>

- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*(46). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64664303002>
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez , B., Vazquez, M., y Díaz César. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo académico de probabilidad y Estadística BUAP*. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Morales, G. (2020). Revisión teórica clima organizacional y relación con satisfacción laboral y desarrollo humano. *Universidad Católica de Pereira*. <https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/6849>
- Moreno, B., Blanco, L., Aguirre, A., De Rivas, S., y Herrero, M. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Behavioral Psychology*, 22(3). https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/11.Moreno_22-3oa.pdf
- Moreta , Á., Pacheco, F., Ortiz, Á., y Bombón, N. (2018). Medición del clima laboral caso: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2609>
- Ochoa, C., Molina, M., y Ortega, E. (2023). Análisis multivariante. Regresión lineal múltiple. *Evidencias en Pediatría*, 19(22), 7. https://evidenciasenpediatria.es/files/41-14389-RUTA/EeP_Fund_22_AnalisisMultivariante_RegLinealMultiple.pdf
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciadores en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9- 24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peña, D., Figueroa, M., y Parrales, J. (2022). El Desarrollo Organizacional como Apoyo al Sistema Empresarial. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1201-1217. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2548>

- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), 188-192. <https://doi.org/https://doi.org/10.30944/20117582.878>
- Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Posso, R., y Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(3), 205-223. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Puma, M., y Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3). <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPS: el coeficiente de alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rodríguez, K. (2021). La comunicación efectiva. *Universidad Privada San Juan Bautista*. <https://www.researchgate.net/publication/356841621>
- Rodríguez, S. (2021). *Habilidades sociales y clima laboral de los docentes de la Unidad Educativa "Eugenio Espejo" Salinas- Ecuador, 2019*. Piura: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88746>
- Romero, D., Pertuz, V., y Orozco, E. (2020). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria. *Scielo*, 31(5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Salvador, J., Cuenca, G., y Avilés, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 42(2). <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>

- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, Y., y Ventura, A. (2021). *Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia*. Corporación Universidad de la Costa. <https://hdl.handle.net/11323/7965>
- Sandoval, E. (2022). EL trabajo de campo en la investigación social en tiempo de pandemia. *Serbiluz Univercidad de Zulia*, 31(3), 10-22. <https://www.redalyc.org/journal/122/12272203001/html/>
- Santabárbara, J. (2019). Cálculo del intervalo de confianza para los coeficientes de correlación mediante sintaxis en SPSS. *REIRE Revista d'Innovació Recerca en Educació*, 12(2), 1-14. <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.228245>
- Solé, C. (2021). *Liderazgo e inteligencia emocional. Estilos de liderazgo*. Universidad Pontificia Comillas. <http://hdl.handle.net/11531/52055>
- Tapia, L., Palomino, A., Lucero, Y., y Valenzuela, R. (2019). Pregunta, hipótesis y objetivos de una investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 29-35. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.003>
- Torres , N., Falconí, M., y Ramírez, A. (2019). *Desarrollo organizacional. Análisis de variables*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2021-01-19-143149-Desarrollo%20organizacional%20final.pdf>
- Torres, L. J. (2022). *El poder de los valores como construir una cultura organizacional*. Abáhuac Veracruz. <https://online.fliphtml5.com/acnru/rvwz/#p=10>
- Vallejos, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC filial Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2082>

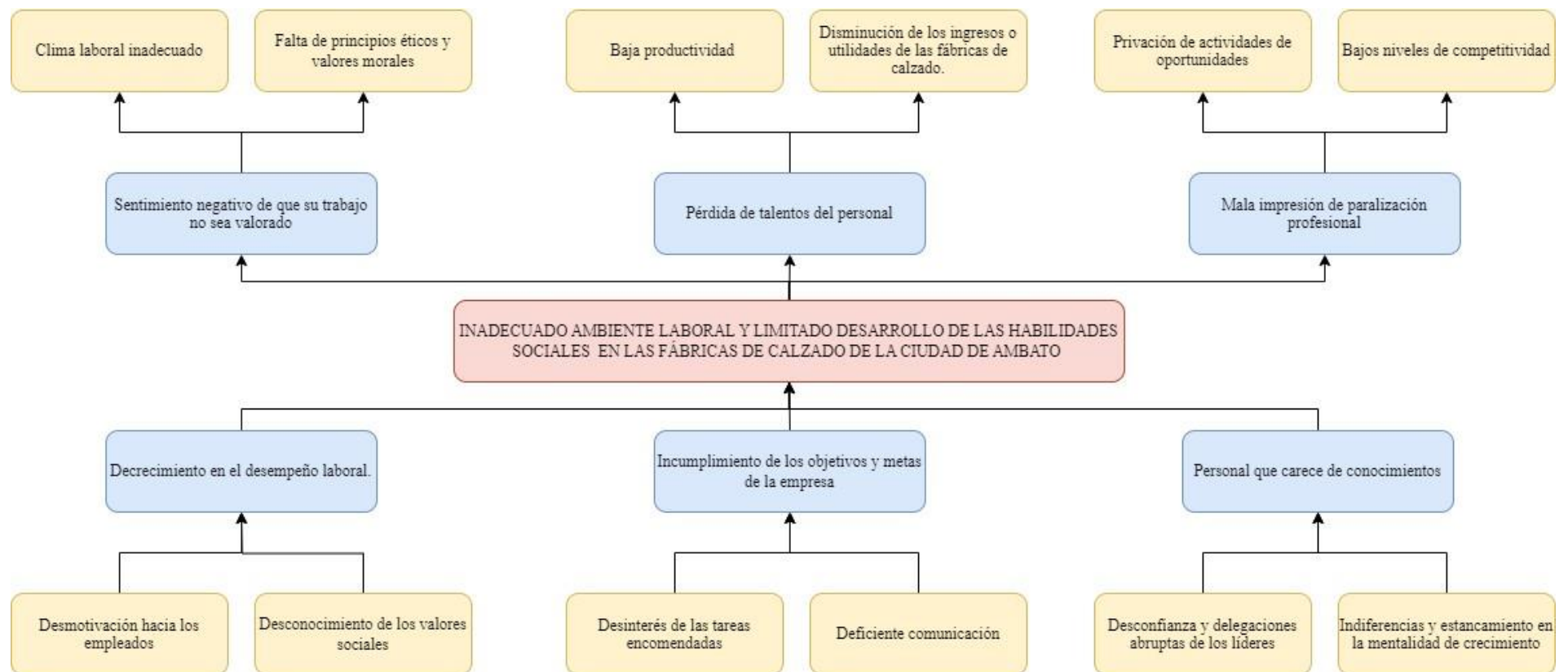
Yopan, J., Palmero, N., y Santos, J. (2020). Cultura orgnizacional. *Controversias y Conurrencias Latinoamericanas*, 11(20).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

Zayas, P. (2019). *La comunicación interpersonal*. Universidad Tecnológica de El Salvador. https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

Anexos

Anexo A

Árbol de problemas



Nota. La ilustración muestra la determinación de causas del problema en la parte inferior, en la parte central encontramos el problema y en la parte superior se detallan los efectos.

Anexo B

Supraordenación y Subordinación de las variables

Figura 39

Supraordenación de Ambiente Laboral



Figura 40

Subordinación de Ambiente Laboral

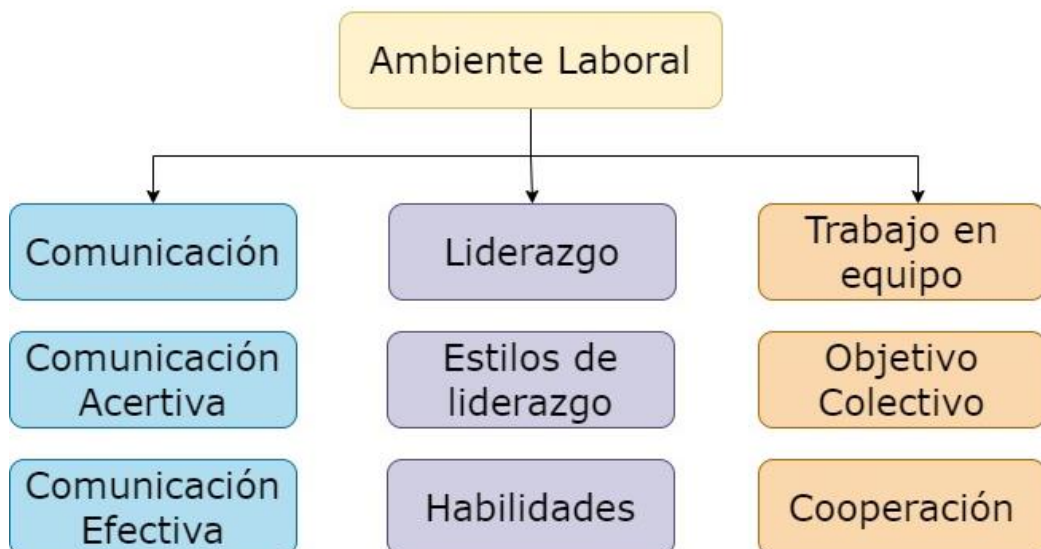


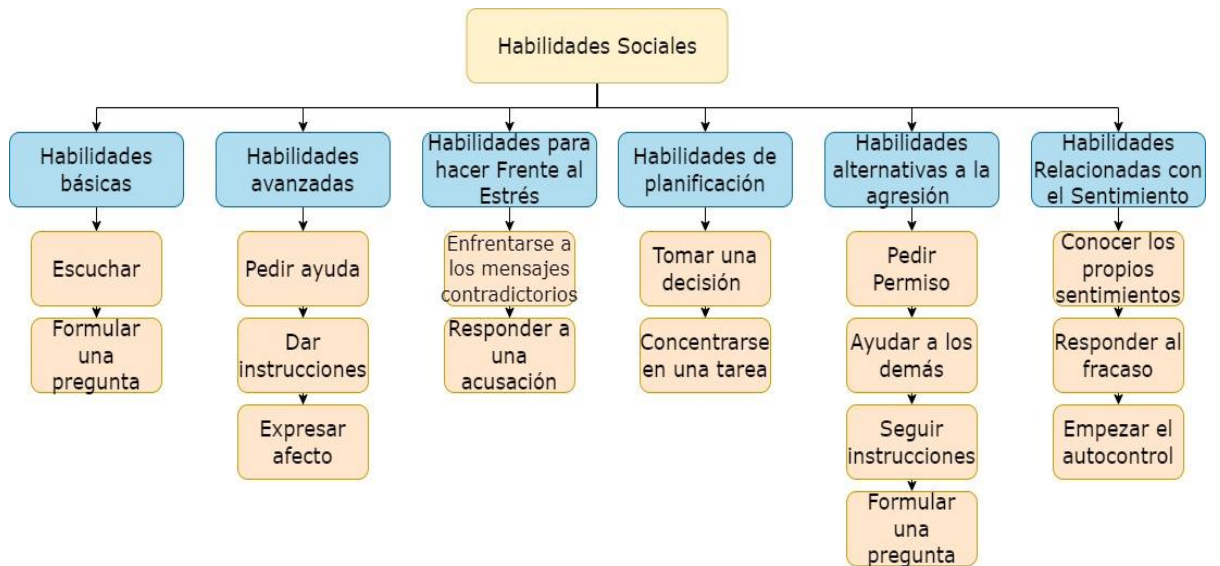
Figura 41

Supraordenación de Habilidades Sociales



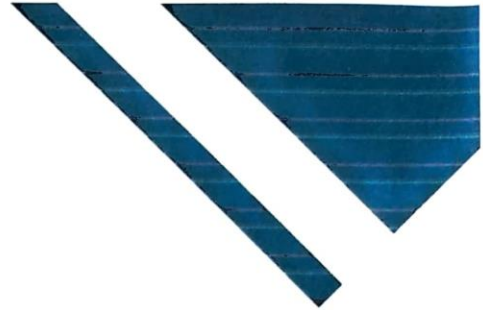
Figura 42

Subordinación de Habilidades Sociales



Anexo C

Cartas de compromiso



CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 17 de octubre de 2023

Ing. Mba.
Jose Herrera H.
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Jose Luis Pantoja Muso en mi calidad de Gerente de la Empresa Calzado Panamus me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "El ambiente laboral y las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato" propuesto por el/la estudiante Odalys Monserrath Pantoja Garcés, portador/a de la Cédula de Ciudadanía 1850222033, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.

Econ. José Luis Pantoja Muso
Gerente General
1804728507
0993057056
grupopanamus@gmail.com





CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 17 de octubre de 2023

Ing. Mba.
Jose Herrera H.
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Jose Luis Pantoja Muso en mi calidad de Gerente de la Empresa Calzado Panamus, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "El ambiente laboral y las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato" propuesto por el/la estudiante Dayana Lizbeth Peñaloza Guzmán, portador/a de la Cédula de Ciudadanía 1804400461, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



Econ. José Luis Pantoja Muso
Gerente General

1804728507

0993057056

grupopanamus@gmail.com

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 17 de octubre de 2023

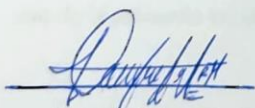
Ing. Mba.
Jose Herrera H.
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Oscar Fabián Rojas Muso en mi calidad de Gerente de la Empresa Calzado Fortecalza, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "El ambiente laboral y las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato" propuesto por el/la estudiante Odalys Monserrath Pantoja Garcés, portador/a de la Cédula de Ciudadanía 1850222033, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



Oscar Fabián Rojas Muso
Gerente General
1804728523
0999739263
grupofortecalza@hotmail.com



CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 17 de octubre de 2023

Ing. Mba.
Jose Herrera H.
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Oscar Fabián Rojas Muso en mi calidad de Gerente de la Empresa Calzado Fortecalza, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "El ambiente laboral y las habilidades sociales en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato" propuesto por el/la estudiante Dayana Lizbeth Peñaloza Guzmán, portador/a de la Cédula de Ciudadanía 1804400461, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



Oscar Fabián Rojas Muso
Gerente General
1804728523
0999739263
grupofortecalza@gmail.com



Anexo D

Cuestionario Clima Organizacional

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
Plan estratégico PGR 2010-2015



El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan **MEJORAR EL AMBIENTE** de trabajo en la institución

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto, **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo). Tienes la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo consideres.

- 1- Totalmente de acuerdo
- 2- Parcialmente de acuerdo
- 3- En desacuerdo
- 4- No Aplica (N/A)

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
1. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo				
2. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.				
3. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros				
4. Existe un plan para lograr los objetivos de la organización.				
5. Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.				
6. En esta Institución, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.				
7. Si hay un nuevo Plan Estratégico , estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.				
8. Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo				
9. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo				
10. Me gusta mi trabajo				

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
11. Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada.				
12. Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho				
13. El trabajo que hago es importante para el futuro del país				
14. Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros				
15. Nuestros clientes internos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros				
16. En esta organización valoran mi trabajo				
17. Conozco mi cliente final				
18.				
19. Me siento orgulloso de trabajar para esta organización.				
20. Considero que me pagan lo justo por mi trabajo				
21. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo				
22. Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo				
AUTONOMIA				
23. Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo del a manera que yo considere mejor				
24. Soy responsable del trabajo que realizo				
25. Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento				
26. Conozco las exigencias de mi trabajo				
27. Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.				
28. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales				
COHESION				
29. Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva.				
30. En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.				
31. En mi institución existe un espíritu o mística de que "estamos todos juntos en esto".				
32. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.				
33. Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada.				
34. Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la Institución.				
35. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.				

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
36. En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar.				
37. Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.				
38. Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal.				
39. Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.				
40. Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria.				
41. Mi superior inmediato da un buen ejemplo.				
42. Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero.				
43. Mi superior inmediato posee las capacidades para supervisarme.				
44. Mi superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparto con él.				
45. Mi superior inmediato me exhorta a mejorar mis capacidades o educación.				
46. Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes				
47. Mi superior inmediato se enfoca en hacer bien las actividades indicadas.				
48. Mi superior inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.				
49. Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada.				
50. Mi superior inmediato garantiza que yo tenga una idea clara de las metas de nuestro grupo de trabajo.				
51. Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi área.				
52. Mi superior inmediato me hace revisiones / evaluaciones regulares de trabajo.				
53. Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi trabajo.				
54. Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo.				
55. Mi superior inmediato me exhorta a crecer y aprender.				
56. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.				

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
57. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.				
58. Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo				
59. Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad.				
60. Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.				
61. Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo				
62. Recibo información con regularidad que me permite conocer lo que sucede en la PGR.				
63. Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo.				
64. Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato.				
65. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.				
66. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.				
PRESION				
67. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.				
68. Mi institución es un lugar relajado para trabajar.				
69. En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.				
70. Me siento como si nunca tuviese un día libre.				
71. Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.				
72. Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo				
APOYO				
73. Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo				
74. Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito				
75. Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito				

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
76. A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.				
77. Mi jefe me respalda 100%				
78. Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.				
79. Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.				
80. La dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.)				
RECONOCIMIENTO				
81. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato				
82. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.				
83. La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.				
84. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.				
85. Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de mi departamento para ser promovido				
86. Las promociones se las dan a quienes se las merecen				
83. Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.				
80. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.				
85. Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución				
82. Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado				
87. El instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño.				
EQUIDAD				
84. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.				
81. Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.				
86. Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.				
83. Mi jefe no tiene favoritos				
96. Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.				

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
INNOVACION				
97. Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.				
82. A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas				
87. Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.				
100 Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo.				
101 Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder.				
102 Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.				
103 Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas.				

Anexo E

Cuestionario Habilidades Sociales



TEST HABILIDADES SOCIALES

Arnold Goldstein

Apellidos y Nombres: _____

GRADO: _____ EDAD: __ Sexo: Masculino () Femenino ()

INSTITUCIÓN: _____ FECHA: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una lista de habilidades sociales que usted puede poseer en mayor o menor grado y que hace que usted sea más o menos capaz. Deberá calificar sus habilidades marcando cada una de las habilidades que se describen a continuación, de acuerdo a los siguientes puntajes.

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. A menudo
5. Siempre

GRUPO I: PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4	5
1	¿prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo?					
2	¿inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento?					
3	¿hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos?					
4	¿eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada?					
5	¿dices a los demás que tu estas agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti?					
6	¿te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa?					
7	¿prestas a nuevas personas con otros(as)?					

8	¿dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen?					
GRUPO II: HABILIDADES SOCIALES AVANZADA		1	2	3	4	5
9	¿pides ayuda cuando la necesitas?					
10	¿te integras a un grupo para participar en una determinada actividad?					
11	¿explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica?					
12	¿prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente?					
13	¿pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal?					
14	¿intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que de las otras personas?					
GRUPO III: HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS		1	2	3	4	5
15	¿intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas?					
16	¿permites que los demás conozcan lo que sientes?					
17	¿intentas comprender lo que sienten los demás?					
18	¿intentas comprender lo que sienten los demás?					
19	¿permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos?					
20	¿Cuándo sientes miedo, piensas porque lo sientes, luego intentas hacer algo para disminuirlo?					
21	¿te das a ti mismo una recompensa después de hacer algo bien?					
GRUPO IV: HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN		1	2	3	4	5
22	¿sabes cuándo es necesario para pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada?					
23	¿compartes tus cosas con los demás?					
24	¿ayudas a quien lo necesita?					
25	¿si tú y alguien está en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos?					
26	¿controlas tu carácter de modo que no se te escapen las cosas de la mano?					
27	¿defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?					
28	¿conservas el control cuando los demás te hacen bromas?					
29	¿te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas?					
30	¿encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin que tener que pelearte?					

GRUPO V: HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS		1	2	3	4	5
31	¿le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta?					
32	¿intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti?					
33	¿expresas un alago sincero a los demás por la forma en que han jugado?					
34	¿haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?					
35	¿determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación?					
36	¿manifiestas a los demás cuando sientes que un amigo(a) no ha sido tratado de manera justa?					
37	¿si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decir que hacer?					
38	¿intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular?					
39	¿reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra?					
40	¿comprendes que y porque ha sido acusado(a) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo esta acusación?					
41	¿planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática?					
42	¿decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta?					
GRUPO VI: HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN		1	2	3	4	5
43	¿si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer?					
44	¿si surge un problema, intentas determinar que lo causo?					
45	¿tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea?					
46	¿determinas de manera realista que también podrías realizar antes de comenzar una tarea?					
47	¿determinas lo que necesitas saber y como conseguir la información?					
48	¿determinas de forma realista cual de tus numerosos problemas es el más importante y cual debería solucionarse primero?					
49	¿analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentir mejor?					
50	¿eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atención a lo que quieres hacer?					

Anexo F

Validación por Juicio de Expertos



Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken

Según lo manifestado por Robles (2018), en su artículo científico indexado "Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken", los resultados permiten concluir que este coeficiente es el más adecuado para determinar y cuantificar la validez de contenido de un cuestionario o instrumento de medición, ya que permite obtener valores factibles de ser contrastados estadísticamente según el tamaño de la muestra de jueces seleccionada; pues es un coeficiente de fácil cálculo y garantiza resultados sustentados en técnicas estadísticas que contribuyen a proporcionar calidad de los instrumentos de medida con fines de investigación.

Parámetros y criterios de valoración:

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

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

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

1	No es relevante
2	Medianamente Relevante
3	Relevante
4	Es totalmente relevante

1	Nada claro
2	Medianamente claro
3	Claro
4	Completamente claro

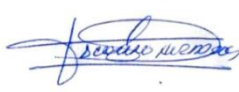
1	Nada pertinente
2	Poco pertinente
3	Pertinente
4	Totalmente pertinente

N°	Dimensiones	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Variable Independiente: Ambiente Laboral															
1.	Autonomía	Recibo motivación de mi jefe inmediato.				X					X				X
2.		Demuestro responsabilidad en mi trabajo y cumpro con los estándares de desempeño y rendimiento establecidos.		X						X				X	
3.	Cohesión	Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.			X				X					X	
4.		Mi jefe inmediato ejecuta acciones que ayuden a fortalecer los objetivos empresariales.			X				X					X	
5.	Cohesión	Hay una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo y mis superiores para tomar decisiones.			X				X			X			
6.		Mi superior supervisa mi trabajo y me informa de las mejoras que debo realizar al igual que reconoce cuando hago un buen trabajo.			X				X					X	
7.	Presión	Tengo muchas responsabilidades en el trabajo y el tiempo no me alcanza.			X				X					X	
8.		Mi empresa cuenta con un clima acogedor para trabajar.			X				X					X	
9.	Apoyo	Mis jefes o superiores se interesan por mi desarrollo profesional y laboral.			X				X					X	
10.		Cuento con apoyo, ayuda y el respaldo de mi jefe en situaciones laborales como personales.			X				X					X	
11.	Reconocimiento	Dentro de mi departamento se toma en cuenta la trayectoria profesional de su personal para recibir un ascenso.			X				X					X	
12.		Mi superior reconoce mis fortalezas, habilidades, mis esfuerzos y contribuciones a la empresa.		X					X					X	
13.	Equidad	Mi jefe me da un trato justo y equitativo a todos sus colaboradores.			X				X					X	
14.		Cuando existen despidos de personal es porque esa persona se lo ha merecido.			X				X					X	
15.	Innovación	El ambiente laboral de la empresa contribuye al desarrollo e innovación.			X				X					X	
16.		Los directivos ven como algo positivo a la aportación de ideas nuevas por parte de sus			X				X					X	

		subordinados.																			
Variable Dependiente: Habilidades Sociales																					
17.	Habilidades Básicas	Tomo atención a quien me está hablando y me esfuerzo para entender lo que me está diciendo						X												X	
18.		Hablo con claridad de la información que necesito y se la pido a la persona idónea.						X												X	
19.	Habilidades Avanzadas	Solicito ayuda cuando se presenta alguna dificultad.						X												X	
20.		Doy instrucciones a los demás de cómo realizar una tarea específica.						X												X	
21.		Hago denotar el interés que tengo o preocupación por los demás.							X												X
22.		Identifico el momento indicado para solicitar permiso a la persona encargada.							X												X
23.	Habilidades Alternativas a la Agresión	Ofrezco mi ayuda a quien lo necesita.						X												X	
24.		Escucho atentamente las instrucciones, solicito explicaciones y las aplico correctamente.							X												X
25.		Me retracto y pido disculpas al haber realizado algo mal.							X												X
26.	Habilidades Relacionadas con el Sentimiento	Reconozco las emociones que expreso y las doy a conocer a quienes me rodean.							X												X
27.		Entiendo la razón por la cual fracase en determinado escenario y analizo como hacerlo mejor en el futuro.							X												X
28.	Habilidades para hacer Frente al Estrés	Tengo un buen manejo en mi temperamento y busco la manera de solucionar situaciones complicadas sin pelearme.							X												X
29.		Identifico y soluciono una confusión cuando se da por la contradicción propia ante lo que dicen y hacen.							X												X
30.		Entiendo la acusación y el porque me lo hacen y, después, busco la manera de interrelacionarme con la persona quien hizo la acusación.								X											X
31.	Habilidades de Planificación	Al tomar una decisión considero las opciones y elijo lo que más me hace sentir mejor.							X												X
32.		Me organizo y me preparo para facilitar mi trabajo.							X												X

Nota aclaratoria:
 Cabe mencionar que, mediante la identificación y teorización de variables se han identificado dimensiones, subdimensiones e indicadores, que permitieron llegar a plantear y reformar las preguntas del presente cuestionario conforme la realidad del contexto de la investigación, para brindar sustento y fundamento teórico a la misma. Adicionalmente, se han considerado los instrumentos previamente validados y publicados en revistas científicas indexadas; como fundamento a replicar ajustándolo en el presente cuestionario, según el siguiente detalle:
 Tomado de:
 Ojeda, C. (2020). *Plan de marketing para mejorar el posicionamiento de la empresa Constructora Feriba SAC, Lima – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64926>

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Observaciones:	
Validado por:	Ingeniera Jaqueline Hurtado
Profesión:	Ingeniería de Empresas
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeño:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 10 de noviembre del 2023
E-mail:	jaquelineh Hurtado@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0999647938
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario



Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken

Según lo manifestado por Robles (2018), en su artículo científico indexado "Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken", los resultados permiten concluir que este coeficiente es el más adecuado para determinar y cuantificar la validez de contenido de un cuestionario o instrumento de medición, ya que permite obtener valores factibles de ser contrastados estadísticamente según el tamaño de la muestra de jueces seleccionada, pues es un coeficiente de fácil cálculo y garantiza resultados sustentados en técnicas estadísticas que contribuyen a proporcionar calidad de los instrumentos de medida con fines de investigación.

Parámetros y criterios de valoración:

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

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

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

1	No es relevante
2	Mediamente Relevante
3	Relevante
4	Es totalmente relevante

1	Nada claro
2	Mediamente claro
3	Claro
4	Completamente claro


1	Nada pertinente
2	Poco pertinente
3	Pertinente
4	Totalmente pertinente

Nº	Dimensiones	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Variable Independiente: Ambiente Laboral															
1.	Autonomía	Recibo motivación de mi jefe inmediato.				X				X				X	
2.		Demuestro responsabilidad en mi trabajo y cumpro con los estándares de desempeño y rendimiento establecidos.				X				X				X	
3.	Cohesión	Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.			X				X				X		
4.		Mi jefe inmediato ejecuta acciones que ayuden a fortalecer los objetivos empresariales.			X			X					X		
5.	Presión	Hay una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo y mis superiores para tomar decisiones.		X					X				X		
6.		Mi superior supervisa mi trabajo y me informa de las mejoras que debo realizar al igual que reconoce cuando hago un buen trabajo.			X				X				X		
7.	Apoyo	Tengo muchas responsabilidades en el trabajo y el tiempo no me alcanza.			X				X				X		
8.		Mi empresa cuenta con un clima acogedor para trabajar.			X				X			X			
9.	Reconocimiento	Mis jefes o superiores se interesan por mi desarrollo profesional y laboral.			X				X				X		
10.		Cuento con apoyo, ayuda y el respaldo de mi jefe en situaciones laborales como personales.			X				X				X		
11.	Equidad	Dentro de mi departamento se toma en cuenta la trayectoria profesional de su personal para recibir un ascenso.			X				X				X		
12.		Mi superior reconoce mis fortalezas, habilidades, mis esfuerzos y contribuciones a la empresa.			X				X				X		
13.	Innovación	Mi jefe me da un trato justo y equitativo a todos sus colaboradores.			X				X				X		
14.		Cuando existen despidos de personal es porque esa persona se lo ha merecido.			X				X				X		
15.		El ambiente laboral de la empresa contribuye al desarrollo e innovación.			X				X				X		
16.		Los directivos ven como algo positivo a la aportación de ideas nuevas por parte de sus			X			X					X		

		subordinados.																		
Variable Dependiente: Habilidades Sociales																				
17.	Habilidades Básicas	Tomo atención a quien me está hablando y me esfuerzo para entender lo que me está diciendo																		
18.		Hablo con claridad de la información que necesito y se la pido a la persona idónea.																		
19.	Habilidades Avanzadas	Solicito ayuda cuando se presenta alguna dificultad.																		
20.		Doy instrucciones a los demás de cómo realizar una tarea específica.																		
21.	Habilidades Alternativas a la Agresión	Hago denotar el interés que tengo o preocupación por los demás.																		
22.		Identifico el momento indicado para solicitar permiso a la persona encargada.																		
23.	Habilidades Relacionadas con el Sentimiento	Ofrezco mi ayuda a quien lo necesita.																		
24.		Escucho atentamente las instrucciones, solicito explicaciones y las aplico correctamente.																		
25.	Habilidades para hacer Frente al Estrés	Me retracto y pido disculpas al haber realizado algo mal.																		
26.		Reconozco las emociones que expreso y las doy a conocer a quienes me rodean.																		
27.	Habilidades de Planificación	Entiendo la razón por la cual fracase en determinado escenario y analizo como hacerlo mejor en el futuro.																		
28.		Tengo un buen manejo en mi temperamento y busco la manera de solucionar situaciones complicadas sin pelearme.																		
29.	Habilidades de Planificación	Identifico y soluciono una confusión cuando se da por la contradicción propia ante lo que dicen y hacen.																		
30.		Entiendo la acusación y el porque me lo hacen y, después, busco la manera de interrelacionarme con la persona quien hizo la acusación.																		
31.	Habilidades de Planificación	Al tomar una decisión considero las opciones y elijo lo que más me hace sentir mejor.																		
32.		Me organizo y me preparo para facilitar mi trabajo.																		

Nota aclaratoria:
 Cabe mencionar que, mediante la identificación y teorización de variables se han identificado dimensiones, subdimensiones e indicadores, que permitieron llegar a plantear y reformar las preguntas del presente cuestionario conforme a la realidad del contexto de la investigación, para brindar sustento y fundamento teórico a la misma. Adicionalmente, se han considerado los instrumentos previamente validados y publicados en revistas científicas indexadas; como fundamento a replicar ajustándolo en el presente cuestionario, según el siguiente detalle:
 Tomado de:
 Oyeda, C. (2020). Plan de marketing para mejorar el posicionamiento de la empresa Constructora Feriba S.A.C, Lima - 2020. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64926>

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Observaciones:	Ninguna.
Validado por:	Maria Dolores Guaman Guavara
Profesión:	Administrador de Negocios
Lugar de Trabajo:	Universidad Tecnica Ambato
Cargo que desempeño:	Docente.
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 10 Nov/2023
E-mail:	md.guaman@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0983862455
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Anexo G

Cuestionario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Encuesta dirigida a los operarios de las Fábricas Fortecalza y Panamus de la ciudad de Ambato

Tema: “El Ambiente Laboral y las Habilidades Sociales en las Fábricas de Calzado de la Ciudad de Ambato”

Objetivo: Determinar las habilidades sociales y su influencia en el ambiente laboral en las fábricas de calzado de la ciudad de Ambato.

Instructivo:

- Señale la respuesta que está más próxima a su realidad
- Las respuestas en esta encuesta son de carácter confidencial.
- Con anterioridad agradecemos su colaboración.

Información General:

1. Edad (en años)

18 a 22 años	
23 a 27 años	
28 a 32 años	
Más de 33 años	

2. Género

Masculino	
Femenino	
Otro	

3. Nivel de educación

Primaria	
Secundaria	
Técnico	
Tercer Nivel	
Cuarto Nivel	

Indicaciones:

Marque con una X la alternativa de su consideración, siendo 1 el criterio más bajo y 5 el criterio más alto. Tome como referencia la siguiente escala para seleccionar su respuesta.

Nunca	Casi Nunca	En ocasiones	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N.º	Ítems	Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
Ambiente Laboral						
1	Recibo motivación de mi jefe inmediato.					
2	Demuestro responsabilidad en mi trabajo y cumplo con los estándares de desempeño y rendimiento establecidos.					
3	Considero que soy parte de un grupo de trabajo que camina hacia un mismo fin.					
4	Mi jefe inmediato ejecuta acciones que ayuden a fortalecer los objetivos empresariales.					
5	Hay una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo y mis superiores para tomar decisiones.					
6	Mi superior supervisa mi trabajo y me informa de las mejoras que debo realizar al igual que reconoce cuando hago un buen trabajo.					
7	Tengo muchas responsabilidades en el trabajo y el tiempo no me alcanza.					
8	Mi empresa cuenta con un clima acogedor para trabajar.					
9	Mis jefes o superiores se interesan por mi desarrollo profesional y laboral.					
10	Cuento con apoyo, ayuda y el respaldo de mi jefe en situaciones laborales como personales					
11	Dentro de mi departamento se toma en cuenta la trayectoria profesional de su personal para recibir un ascenso.					
12	Mi superior reconoce mis fortalezas, habilidades, mis esfuerzos y contribuciones a la empresa.					
13	Mi jefe me da un trato justo y equitativo a todos sus colaboradores.					
14	Cuando existen despidos de personal es porque esa persona se lo ha merecido.					
15	El ambiente laboral de la empresa contribuye al desarrollo e innovación.					

16	Los directivos ven como algo positivo a la aportación de ideas nuevas por parte de sus subordinados.					
Habilidades Sociales						
17	Tomo atención a quien me está hablando y me esfuerzo para entender lo que me está diciendo					
18	Hablo con claridad de la información que necesito y se la pido a la persona idónea.					
19	Solicito ayuda cuando se presenta alguna dificultad.					
20	Doy instrucciones a los demás de cómo realizar una tarea específica.					
21	Hago denotar el interés que tengo o preocupación por los demás.					
22	Identifico el momento indicado para solicitar permiso a la persona encargada.					
23	Ofrezco mi ayuda a quien lo necesita.					
24	Escucho atentamente las instrucciones, solicito explicaciones y las aplico correctamente.					
25	Me retracto y pido disculpas al haber realizado algo mal.					
26	Reconozco las emociones que expreso y las doy a conocer a quienes me rodean.					
27	Entiendo la razón por la cual fracase en determinado escenario y analizo como hacerlo mejor en el futuro.					
28	Tengo un buen manejo en mi temperamento y busco la manera de solucionar situaciones complicadas sin pelearme.					
29	Identifico y soluciono una confusión cuando se da por la contradicción propia ante lo que dicen y hacen.					
30	Entiendo la acusación y el porque me lo hacen y, después, busco la manera de interrelacionarme con la persona quien hizo la acusación.					
31	Al tomar una decisión considero las opciones y elijo lo que más me hace sentir mejor.					
32	Me organizo y me preparo para facilitar mi trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN