



UNIVERSIDAD CATÓLICA ARGENTINA

Pontificia Universidad Católica Argentina “Santa María de los Buenos Aires”

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS ECONÓMICAS

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

Habilidades Sociales y Virtudes Organizacionales en el ámbito laboral, contexto postpandemia

Apellido y nombre del alumno/a: Farfán Bertrán, Mariana

Número de registro: 721400802

Director/a del TIF: Lic. Ramos, Antonella

Firma de la directora



Lic. Antonella Ramos
Psicóloga
Mat. 3799

Firma del alumno/a



Farfán Bertrán Mariana

Índice

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Agradecimientos.....	6
Introducción	7
Marco Teórico	9
Capítulo I: Habilidades Sociales	10
1.1 Habilidad	10
1.1.1 Habilidades duras y blandas	11
1.2 Sociabilidad	12
1.3 Habilidades sociales	14
Capítulo 2: Virtudes Organizacionales	18
2.1 Virtud.....	18
2.2 Organización.....	19
2.3 Virtudes Organizacionales.....	21
Capítulo 3: Ámbito laboral y contexto postpandemia.....	23
3.1 Ámbito laboral.....	23
3.2 Contexto postpandemia	24
3.3 Ámbito laboral y contexto postpandemia.....	26
Capítulo 4: Habilidades sociales y virtudes organizacionales en el ámbito laboral, contexto postpandemia.....	28
Marco metodológico.....	32
Objetivos de la investigación	33
1. <i>Objetivo General</i>	33
2. <i>Objetivos Específicos</i>	33
Método	34
1. Diseño del estudio.....	34
2. Participantes.....	34
3. Instrumentos.....	35
4. Procedimiento	35
5. Consideraciones éticas	36
6. Análisis de datos:	37

RESULTADOS	38
Tabla 1.....	39
<i>Prueba de normalidad de las variables</i>	<i>39</i>
Tabla 2.....	39
<i>Estadísticos descriptivos de la muestra</i>	<i>39</i>
Tabla 3.....	40
<i>Estadísticos descriptivos de la escala CHS-U</i>	<i>40</i>
Tabla 4.....	42
<i>Estadísticos descriptivos de la escala IVO</i>	<i>42</i>
Tabla 5.....	43
<i>Correlaciones entre virtudes y habilidades sociales</i>	<i>43</i>
Discusión	46
Conclusiones	50
Referencias bibliográficas	53
Anexos	59
<i>Anexo 1</i>	<i>60</i>
<i>Anexo 2</i>	<i>62</i>
<i>Anexo 3</i>	<i>64</i>

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general indagar sobre habilidades sociales y virtudes organizacionales dentro del ámbito laboral en contexto postpandemia, en empleados de un call center que sean estudiantes universitarios de 18 a 40 años de edad.

La misma fue abordado desde un enfoque cuantitativo a partir de un diseño no experimental-transversal y con un alcance descriptivo-correlacional.

Los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario de Habilidades Sociales (CHS-U) (Morán et al., 2017), y el Inventario de Virtudes Organizacionales (IVO) (Lupano y Castro, 2018).

La muestra estuvo compuesta por 26 estudiantes universitarios, pertenecientes a un call center con un rango de edad entre 18 y 40, de sexo masculino y femenino. Cabe aclarar que se puso en consideración el contexto de esta muestra ya que la misma volvió a la presencialidad después de haber sido influenciada por las políticas de confinamientos obligatorios dadas por la OMS por el COVID-19.

Con respecto a los resultados, en relación a las habilidades sociales, las más utilizadas fueron las de tipo empáticas, por el contrario, las menos utilizadas fueron las de oposición asertiva y las conversacionales. En cuanto a las virtudes organizacionales, las de apoyo y respeto fueron las que mayor peso mostraron en la muestra y las de perdón las menos frecuentadas.

Palabras claves: habilidades sociales, virtudes organizacionales, contexto postpandemia

Abstract

The general objective of this research was to investigate social skills and organizational virtues in the work environment in a post-pandemic context, in employees of a call center who are university students between 18 and 40 years of age.

It was approached from a quantitative approach based on a non-experimental-transversal design and with a descriptive-correlational scope.

The instruments used were the Social Skills Questionnaire (CHS-U), (Morán et al., 2017) and the Organizational Virtues Inventory (IVO) (Lupano y Castro, 2018).

The sample was composed of 26 university students, belonging to a call center with an age range between 18 and 40, male and female. It should be clarified that the context of this sample was put into consideration since the sample returned to face-to-face after being influenced by the mandatory confinement policies given by the WHO by COVID-19.

Regarding the results, in relation to social skills, the most used were the empathic type, on the contrary, the least used were the assertive oppositional and conversational ones. As for organizational virtues, those of support and respect were the most used in the sample and those of forgiveness were the least used.

Key words: Social skills, organizational virtues, post-pandemic context.

Agradecimientos

La vida conlleva a introducirnos en diferentes etapas, cada una con su complejidad, pero es su complejidad lo que lo hace bella. La etapa universitaria es una de ellas y poder darle un cierre me es un logro muy gratificante. Sin embargo, considero que este logro no es por mero esfuerzo personal, detrás del mismo existen personas que lo han hecho posible. Y este es el espacio para dar gracias a esas personas.

En primera instancia, quisiera priorizar mi agradecimiento a Dios por confiarme esta vocación otorgándome los dones necesarios para fructificarlos acorde a su Voluntad. Él me acompañó junto a la Virgen María y San José en todo este extenso camino de formación profesional y me siguen acompañando en este nuevo camino que comienza.

En segunda instancia, quisiera agradecer a mi familia y amigos quienes constituyeron un fuerte apoyo en mis momentos difíciles y supieron compartir mis alegrías en los pequeños avances que hacía. De mi familia quisiera hacer mención especial a mi querido esposo José Villafañe y mi hija Guadalupe María. Doy gracias a mi querido esposo por su apoyo incondicional y mi hija Guadalupe María por ser mi motivación de cada día, ambos me dieron las fuerzas necesarias para llegar a esta instancia. Además de mi esposo e hija, me queda por mencionar un fuerte agradecimiento a mis queridos padres, Jorge Enrique Farfán y Norma Beatriz Bertrán. Ellos supieron no sólo brindarme apoyo sino también respetar mis tiempos. Y a mis amigos doy gracias por confiar en mí y tenerme presente siempre en sus oraciones.

Finalmente queda por agradecer a mi directora Antonella Ramos y mi gran colega Sofía Sys quienes me acompañaron e hicieron posible este trabajo de investigación y así permitirme poder recibirme de esta profesión que tanto amo.

No queda más que decir nuevamente mis más sinceras:

¡GRACIAS!

Introducción

Primero que nada, el siguiente estudio, titulado “Habilidades sociales y Virtudes Organizacionales en el ámbito laboral, contexto postpandemia”, es realizado como una contribución a las investigaciones científicas que se llevan a cabo dentro del área de Psicología Laboral u Organizacional, siendo el objetivo de ésta, no sólo la mejora del rendimiento y productividad de las organizaciones sino también potenciar el desarrollo personal y calidad de vida de los empleados en sus respectivos trabajos.

Ahora bien, en la actualidad, se están observando cambios de paradigma en el ámbito laboral. Por un lado, el dominio de contenidos específicos de cada profesión ha dejado de ser la máxima prioridad para el ingreso al mundo laboral (Greco, 2007). Como bien señalan Morán et al. (2017), también es relevante contar con un adecuado repertorio de habilidades interpersonales, es decir capacidad para relacionarse con otros en este nuevo espacio social de desempeño de vida adulta al que ingresan los sujetos una vez finalizada su etapa universitaria. Este repertorio conductual que permite a las personas interactuar de manera eficaz con otros, se ha denominado habilidades sociales, y las mismas expresan sentimientos, actitudes, deseos, opiniones de manera adecuada acorde a la situación, salvaguardando los derechos propios y respetando los de los demás (Caballo, 2007). De aquí la importancia de su estudio y entrenamiento de las mismas.

Otro cambio que se puede apreciar es el surgimiento de la Psicología Organizacional Positiva (POP) como oposición a los estudios organizacionales clásicos. En vez de centrarse en aspectos más bien negativos como el estrés, la alienación o injusticia con sus consecuencias o estudiar variables clásicas como la satisfacción o clima laboral, la POP ha mostrado interés en la importancia de centrarse en otros temas como el *flow* o las virtudes organizacionales no abordados anteriormente. Por lo que las virtudes organizacionales se tratarían, entonces, de una variable novedosa. Lo distintivo de las virtudes organizacionales es que no son descritas como la suma de virtudes individuales de sus miembros sino más bien como características o prácticas morales de las organizaciones a nivel global. Estas características tienen influencia sobre el accionar de las personas y aportan a una experiencia de una vida más plena tal como lo hacen las fortalezas a nivel individual (Lupano y Castro, 2018).

Dada la importancia que están emergiendo ambas variables actualmente, es significativo y necesario evaluarlas y analizar su posible relación pero en un contexto específico: contexto postpandemia ya que se tratan de variables que requieren un contacto con un otro y el

confinamiento como medida utilizada para intentar controlar posibles contagios produjo un impacto psicológico importante y fue complicado volver después a la presencialidad sin sentir ansiedad, siendo el lugar de trabajo un espacio habitual de sociabilización. Entre los efectos psicológicos que aparecieron después de salir de la cuarentena se pueden mencionar el pánico, la resistencia al cambio de comportamiento, la privación de libertad, la confusión sobre la duración de esta enfermedad, la reducción de las relaciones interpersonales, familiares y sociales, la alteración de las interacciones sociales y una posible aparición del fenómeno estigma (Feiz et al., 2020).

Marco Teórico

Capítulo I: Habilidades Sociales

En este primer capítulo del marco teórico se pretende, como lo indica su título, profundizar sobre la concepción de habilidades sociales, siendo ésta una de las variables principales a tratar en este estudio. Para ello, se procederá a un desglosamiento del mismo. En primer lugar, se hará una aproximación del concepto de habilidad a partir de definiciones brindadas por distintos autores y su clasificación para entender dónde se ubicarían las habilidades sociales. Se continuará con el abordaje del concepto de sociabilidad y cómo éste participa desde el ámbito psicológico a través de la Psicología Social. Una vez conceptualizados los conceptos habilidad y sociabilidad se procede, por último, el abordaje del término habilidades sociales dando a conocer su definición, su clasificación y su papel que juega en el área laboral y clínico.

1.1 Habilidad

Rebustillo y Sarguera (1993) afirmaron:

Es necesario destacar que la preocupación por el estudio de las habilidades surge como consecuencia del alto nivel de exigencias que plantean las condiciones actuales de la Revolución científico-técnica con relación a la formación de especialistas altamente calificados, capaces de resolver las más diversas problemáticas de la práctica social (p. 27).

La Real Academia de la Lengua Española (RAE) (2014), definió habilidad como capacidad y disposición para algo, ese algo que una persona puede ejecutar con gracia y destreza. Cabeza (2007), Fuentes y Marrero (2017) hicieron un recorrido sobre la evolución que tuvo el concepto de habilidad. En ese recorrido refirieron a autores similares que plantean numerosas definiciones. Entre ellos se pueden mencionar:

- Platonov (1963): "La habilidad es la capacidad de realizar una actividad o acción determinada en nuevas condiciones creadas en base de los conocimientos y hábitos antes adquiridos". "La habilidad es la capacidad del hombre de realizar cualquier actividad o acción en base de la experiencia obtenida con anterioridad" (p.341).
- Savin (1972): "La capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia anterior recibida" (p.33).

- Petrovski, (1976): "Habilidad se denomina el dominio de un complejo sistema de acciones psíquicas y prácticas necesarias para una regulación racional de la actividad con la ayuda de los conocimientos y hábitos que la persona posee" (p.33).
- Danilov, y Skatkin (1980): "La habilidad es un concepto pedagógico extraordinariamente complejo y amplio: es la capacidad, adquirida por el hombre, de utilizar creadoramente sus conocimientos y hábitos tanto durante el proceso de actividad teórica como práctica" (p.341).
- López (1987): "Acciones complejas que favorecen el desarrollo de las capacidades. Es lo que permite que la información se convierta en un conocimiento real" (p.34).
- Álvarez de Zayas (1999): "la dimensión del contenido que muestra el comportamiento del hombre en una rama del saber propio de la cultura de la humanidad, es desde el punto de vista psicológico el sistema de acciones y operaciones dominado por el sujeto que responde a un objetivo" (p.341).
- Márquez Marrero (2004), define las habilidades como: "Formaciones psicológicas mediante las cuales el sujeto manifiesta en forma concreta la dinámica de la actividad con el objetivo de elaborar, transformar, crear objetos, resolver situaciones y problemas, actuar sobre sí mismo: autorregularse" (p.342).

A partir de las definiciones planteadas, se puede concluir que las habilidades son consideradas como un sistema de acciones, que posibilita la realización de una actividad determinada, sobre la base de hábitos y conocimientos. Sin embargo, en las definiciones se puede apreciar también el uso del término capacidad. Respecto a esto, los autores expusieron una diferencia importante a considerar entre habilidad y capacidad, frecuentemente usadas como sinónimos. Así como se precisan de los conocimientos y hábitos para la formación y desarrollo de las habilidades, lo distintivo de la capacidad es la experiencia. Se puede poseer determinados conocimientos y hábitos, pero esto no implica necesariamente tener desarrollada una capacidad, sólo mediante la experiencia práctica de varios años se puede llegar a ser capaz (Rebustillo y Sarguera, 1993).

1.1.1 Habilidades duras y blandas

La sociedad experimenta cambios constantes, estos cambios demandan la existencia de profesionales que cuenten con capacidades de adaptación y toma de decisiones para la

resolución de problemas que se puedan presentar en su entorno, de aquí la importancia de las habilidades blandas y duras como claves para la formación de profesionales integrales (Chávez y Fuentes, 2021). Estos términos cobraron vida por asociación con los términos informáticos “hardware”, partes o componentes físicos y tangibles de la computadora, y “software”, instrucciones, datos o programas utilizados para operar computadoras (Gilyazova et al., 2021).

Inicialmente se sostuvo un predominio en el desarrollo de las habilidades duras (hard skills) como máxima prioridad profesional superior (Gilyazova et al., 2021). Estas habilidades engloban el conocimiento que se tiene de una determinada labor u oficio, el cual se obtiene por medio de capacitaciones y especializaciones dictadas por las universidades o centro de formación educativa a nivel técnico. Después, el estudio de las habilidades blandas cobra relevancia en la década de 1980 para englobar aquellas capacidades vinculadas al aspecto emocional, no desarrolladas en su totalidad por las universidades. Éstas se definen como el conjunto de destrezas, aptitudes o herramientas afectivas que poseen la particularidad de regular el estado emocional del ser humano y ayudan a fomentar, mantener y procurar relaciones positivas (Chávez y Fuentes, 2021).

Las habilidades blandas también son conocidas como habilidades del siglo XXI o habilidades socioemocionales. Estas habilidades se pueden agrupar en tres categorías:

- Habilidades interpersonales o sociales: incluyen la comunicación asertiva, la capacidad de negociación, la confianza, la cooperación y la empatía.
- Habilidades cognitivas: incluye la habilidad para la resolución de problemas, para la toma de decisiones, el pensamiento crítico, la autoevaluación, el análisis y la comprensión de consecuencias.
- Habilidades para el control emocional o habilidades para el manejo y reconocimiento emocional ante situaciones de estrés y sentimientos intensos incluyendo la ira, la tristeza y la frustración (De la Ossa, 2022).

Hay que aclarar que estas tres categorías no trabajan de forma independiente, sino que generalmente se interrelacionan (De la Ossa, 2022).

1.2 Sociabilidad

Hurtado (2001) afirmó:

La constitución del sujeto, como proceso de socialización, se lleva a cabo dentro de la tensión que se produce, entre las necesidades de la integración a la vida social y

los requerimientos del desarrollo individual. El intentar comprender cómo sociedad e individuo se constituyen mutuamente, cómo cultura e individuo constituye cada uno al otro, ha dado lugar a desarrollos importantes dentro las ciencias sociales (p.1).

La RAE (2014), definió sociabilidad como “cualidad de sociable”. Esta misma definición se planteó también por la mayoría de los diccionarios contemporáneos a finales del siglo XX e inicios del XXI, y en otros como “calidad sociable” haciendo hincapié en la inclinación de las personas con otras, en buena armonía y costumbres (Quevedo, 2015). Entonces es posible referir a la sociabilidad como “la aptitud especial para vivir en grupos y para consolidar los grupos mediante la constitución de asociaciones voluntarias” (Aguilhon, 1992, p.44, citado por Quevedo, 2015).

Desde el ámbito psicológico se toma en consideración lo que se conoce como Psicología Social que se inicia como tal desde el S. XIX con el interés manifiesto de diversos autores por el estudio de las masas y los públicos (Lions y Romero, 2011). Lo característico de ésta es el concepto de relación, interdependencia, interacción, influencia, modificación de la conducta y creencias de una persona a causa de la presencia de otros. La psicología social aborda entonces la experiencia subjetiva de las personas tal como lo construyen en la interacción social implicando una perspectiva no individual para enfrentar la problemática humana (Seidmann, 2003).

Es de suma importancia hacer mención a Enrique Pichón Rivièrè, pionero en el campo de la Psicología Social en Latinoamérica. Él fue quien construyó una Psicología Social de base psicoanalítica centrada en el estudio de los individuos, grupos e instituciones insertadas en una vida cotidiana históricamente determinada. Buscó sintetizar la teoría psicoanalítica predominantemente intrapsíquica y la investigación social considerando al individuo como una resultante dinámica del interjuego establecido con los objetos internos y externos, en constante relación de interacción dialéctica como producto de diversos comportamientos (Spinatelli, 2007). De aquí que su aporte adquiere gran valor por tomar en consideración la realidad a la que está inmersa la persona hasta ese entonces no tenida en cuenta.

Se puede concluir que la Psicología social toma esa “cualidad de sociable”, propia del hombre, para acentuar más la importancia de lo social y así despertar interés en la captación de las experiencias de las personas, la forma en que otorgan significado a sus vidas (Seidmann, 2003).

1.3 Habilidades sociales

Franks (2002, citado por Kelly, 2002) afirmó:

Puesto que prácticamente todas nuestras horas de vigilia la pasamos en una u otra forma de interacción social -en interacciones de “tú a tú”, o en grupos- la dirección de nuestra vida está determinada, al menos en parte, por la gama de nuestras habilidades sociales (p.11).

Como se mencionó en el apartado de habilidad, la RAE (2014) define habilidad como capacidad y disposición para algo, ese algo que una persona puede ejecutar con gracia y destreza. Partiendo de este concepto, desde el campo de la salud mental, surgió un interés particular por una habilidad que requiere una ejecución con gracia y destreza a nivel social, se trata de la habilidad social. El siglo XX ha tenido un fuerte impacto en el dominio de habilidades técnicas, sin embargo, se encuentran profesionales con muy buena adquisición de competencia técnica, pero con baja competencia social e interpersonal (Caballo, 2007). De aquí que, el dominio de contenidos específicos de cada profesión ha dejado de ser la máxima prioridad cuando se trata del ingreso al mundo laboral (Greco, 2007). Como bien señalaron Morán et al. (2017), también es relevante contar con un adecuado repertorio de habilidades interpersonales, es decir capacidad para relacionarse con otros en este nuevo espacio social de desempeño de vida adulta al que ingresan los sujetos una vez finalizada su etapa universitaria.

Terapeutas observaron con frecuencia que sus clientes experimentaban una dificultad significativa a la hora de manejar relaciones interpersonales debido a una carencia de habilidades necesarias para relacionarse adecuadamente con los demás en las interacciones cotidianas. Es por esto que los terapeutas conductuales se han dedicado a investigar y desarrollar procedimientos teniendo como objetivo aumentar el repertorio de habilidades sociales de los clientes basándose en los principios de la teoría del aprendizaje (Kelly, 2002). Según la teoría del aprendizaje social, la relación entre la persona y el ambiente está mediada por procesos de aprendizaje de los cuales pueden capacitar al sujeto para actuar de un modo socialmente competente (Bandura 1982, citado por Pereira y Espada 2019).

No sólo que los terapeutas conductuales se dedicaron a investigar y desarrollar procedimientos para aumentar el repertorio de habilidades sociales, sino que dieron también a conocer otro paradigma o modalidad de trabajo diferente al que se estaba tratando hasta ese entonces donde los profesionales tenían una fuerte orientación psicodinámica. La principal

diferencia entre ambas modalidades de trabajo consiste en que, la orientación psicodinámica parte de la conducta desadaptada teniendo su raíz en el desarrollo temprano del individuo. Esta conducta desadaptada la atribuyen a rasgos desviados dado que ciertos rasgos de personalidad son permanentes, por esto su interés parte en corregir los déficits del funcionamiento interpersonal y tienen como objetivo de intervención terapéutica la modificación de la estructura de personalidad. Mientras que la orientación conductual pone su foco en la enseñanza y entrenamiento de habilidades que resulten efectivas, de habilidades sociales específicas partiendo desde una perspectiva diferente: uno es lo que piensa y siente, cómo uno se comporta y funciona, y nuestro repertorio de habilidades sociales juega un papel importante en esto que somos. Sin embargo, uno no es esclavo de sus pensamientos internos ni controlado por el ambiente externo, si bien en un principio las habilidades son adquiridas por experiencias previas, estamos inmersos en una interacción mutua y recíproca con el medio donde nuestras respuestas van cambiando a las distintas situaciones sociales que se van presentando (Franks, 2002 citado por Kelly 2002).

Casares (2004, citado por Cohen Imach y Coronel, 2009) también aportó una definición similar a Franks. Este autor plantea que para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal se requieren de conductas o destrezas adquiridas y aprendidas a través de la experiencia con el otro y no rasgos de personalidad.

Si bien se puede afirmar que “los problemas interpersonales son una característica definitoria de muchos trastornos emocionales y conductuales” (Kelly, 2002, p.17) como la esquizofrenia, las personas con retraso mental, autismo, TDAH, entre otros, también es importante hacer mención de aquellos clientes que traen como motivo de queja su incapacidad para consolidar o iniciar relaciones con otros, ansiedad social, aislamiento y timidez, ser rechazado por otros, dificultad para autoafirmarse cuando se enfrentan a comportamientos poco razonables provenientes de otros. Se puede decir entonces que, si se profundiza y analiza detalladamente estos problemas con los que acuden las personas para buscar ayuda psicológica, se descubre con frecuencia que se encuentran implicadas sus relaciones sociales (Caballo, 2007).

Kelly (2002, p. 19) definió a las habilidades sociales como “aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente. Entendidas de esta manera, las habilidades sociales pueden considerarse como vías o rutas hacia los objetivos de un individuo”.

Teniendo en cuenta esta definición, podemos clasificar las habilidades sociales en función de su utilidad para el individuo:

- Habilidades sociales para facilitar el desarrollo de relaciones (habilidades conversacionales): sirven para iniciar y mantener conversaciones informales con otras personas a las que uno aún no conoce de manera fluida sin experimentar demasiada ansiedad (Morán et al., 2017). Este objetivo, a corto plazo, de la conversación también constituye un prerequisite para el desarrollo de relaciones amistosas más íntimas (Kelly, 2002).
- Habilidades sociales que impiden que los demás eliminen o bloqueen el reforzamiento al que el individuo tiene derecho (oposición asertiva): equipan al cliente con una serie de procedimientos socialmente adecuados para expresar sentimientos, desacuerdos y peticiones (Kelly, 2002) necesarias para oponerse o rechazar la conducta o comentarios inaceptables de otra persona (Morán et al., 2017).
- Habilidades que permiten conducir a la obtención de un empleo o tener un adecuado desempeño académico (habilidades académicas o de trabajo) (Del Prette y Del prette, 2008; Kelly, 2002, citado por García Terán et al., 2014) por ejemplo hacer preguntas y hablar en público en un entorno educativo formal (Morán et al., 2017).
- Habilidades para expresar sentimientos positivos (habilidades empáticas o aceptación asertiva). Se refiere a la capacidad del individuo para experimentar empatía, transmitir calidez y expresar cumplidos, elogios, aprecio y sentimientos personales y opiniones a los demás cuando la conducta positiva de estos lo justifica (Kelly, 2002, citado por García et al., 2014). También se incluye dentro de esta dimensión el ofrecimiento de conducta positiva recíproca para corresponder lo que ha hecho el otro, aceptar los propios errores, disculparse y brindar apoyo (Morán et al., 2017).
- Habilidades que posibilitan al individuo contactar e iniciar relaciones con personas del otro sexo o con personas que despiertan algún interés sexual o erótico (habilidades heterosociales o habilidades para el abordaje afectivo-sexual). Este tipo de habilidades permiten a la persona entablar conversaciones con personas que le atraen y concertar citas con estas (Morán et al., 2017).
- Habilidades sociales que sirven para alcanzar objetivos o conseguir reforzadores que, en sí, no son de naturaleza social, como es el caso de una entrevista laboral donde el objetivo en sí es obtener el empleo (Kelly, 2002).

Caballo (2007), detalló los orígenes del concepto de habilidades sociales mencionando tres fuentes de las cuales las dos primeras fuentes tuvo su origen en EEUU mientras que la tercera la tuvo en Inglaterra: la primera fuente se trata del trabajo temprano de Salter (1949) denominado “Terapia de reflejos condicionados”, continuado por Wolpe (1958), quien fue el primer autor que emplea el término de asertividad y luego por Lázarus (1966); la segunda fuente por los trabajos de Zigler y Phillips (1960), sobre la competencia social; y, la tercera fuente consiste en la aplicación del concepto “habilidad” a las interacciones hombre-máquina haciendo una analogía con estos sistemas implicando características tanto perceptivas, decisoras, motoras y otras en relación al procesamiento de información. Este autor en el año 1986 definió a las habilidades sociales como un repertorio conductual emitido por un individuo en un contexto interpersonal, en el mismo se expresan sentimientos, actitudes, deseos, opiniones de manera adecuada acorde a la situación, salvaguardando los derechos propios y respetando los de los demás, y generalmente este repertorio permite resolver los problemas inmediatos de la situación minimizando la posibilidad de aparición de futuros problemas. Del Prette y Del Prette (1999, citado por Patricio do Amaral et al., 2015) también apuntaron a que las habilidades sociales implican habilidades de asertividad y comunicación, resolución de problemas interpersonales, pero también agregan que las habilidades sociales incluyen cooperación, actuaciones interpersonales en actividades profesionales, más allá de expresiones de sentimientos negativos y defensa de los propios derechos.

Capítulo 2: Virtudes Organizacionales

En este segundo capítulo del marco teórico se pretende, como lo indica su título, profundizar sobre la concepción de virtudes organizacionales, siendo ésta la segunda variable principal a tratar en este estudio. Para ello, también se procederá a un desglosamiento del mismo. En primer lugar, se hará una aproximación del concepto virtud dando a conocer la definición que otorga la RAE y qué teorías morales han influido con mayor fuerza desde el período moderno para su estudio. Sin embargo, también se pondrá énfasis en la ética de las virtudes donde la psicología moral también puso su foco. Se continuará con el abordaje del concepto de organización, para ello se destacará la organización como un sistema abierto, como una red de relaciones interpersonales cuya finalidad es cumplir metas y objetivos. Se menciona su origen, su influencia con los procesos de cambios sociales y las tres escuelas de organización más importantes. Una vez conceptualizados los conceptos virtud y organización se procede, por último, el abordaje del término virtudes organizacionales desde el ámbito de la POP.

2.1 Virtud

Según la RAE (2014), virtud se define como la disposición del individuo para obrar de acuerdo con determinados proyectos ideales como el bien, la verdad, la justicia y la belleza, proviene del vocablo latín *virtus*, que significa “fuerza” o “excelencia”.

Para tratar las virtudes, se han formulado numerosas teorías con el objetivo de regular las relaciones entre los individuos, las reconocidas teorías morales. Ahora bien, las dos teorías morales que han influido con mayor fuerza desde el período moderno son el utilitarismo y el kantismo (Valdés, 2007). Sin embargo, también la psicología moral puso su foco en el estudio de las virtudes: la ética de las virtudes. Mientras que el utilitarismo y el kantismo se han centrado en identificar acciones moralmente obligatorias, la ética de las virtudes se centra más bien en el tipo de persona que hay que ser (Loewe, 2017).

Loewe (2017), determinó que, de acuerdo con el enfoque de la ética de las virtudes, se puede decir entonces que las mismas corresponderían a rasgos profundos del carácter. Siguiendo con este razonamiento, un actor moral virtuoso, que tiene gravado en su carácter una disposición para actuar de un cierto modo, por ejemplo, con justicia o valentía, se espera que de manera consistente actúe de ese modo en toda la serie de situaciones en que este tipo de comportamiento sea el apropiado. A partir de lo anterior, se puede concluir que el valor de las

virtudes no proviene de los buenos resultados de los actos virtuosos o del disfrute que su realización produce para el hombre virtuoso, sino que su valor es intrínseco. Por esto, son necesarias para desarrollar una vida buena y una buena sociedad debería fomentarlas.

2.2 Organización

La organización se definió como sistema abierto cuyas partes están relacionadas entre sí y con su medio ambiente. La naturaleza de esta relación es de interdependencia debido a que todas las partes del sistema afectan y son afectadas mutuamente. A partir de la definición descripta, considerar a la organización como una red de relaciones interdependientes, se puede hacer foco en 3 sistemas fundamentales:

1. En la estructura fundamental que genera y guía dichas relaciones haciendo alusión a cómo el trabajo y el personal se divide, cuántas personas forman cada nivel, qué trabajo y funciones específicas cumplen cada individuo.
2. En las personas que están implicadas en las relaciones refiriéndose a qué representan los individuos en la organización, qué nivel se encuentra la moral y las actitudes de los individuos así como también qué necesidades psicológicas y sociales le son más importantes y qué grupos informales se dan dentro de la organización.
3. En la manera que las distintas relaciones contribuyen a la organización en su conjunto como por ejemplo cuáles son las partes claves de la organización, cómo es que se relacionan interdependientemente con las demás, cuáles son los objetivos más importantes del mismo y cuál es la relación que existe entre la organización y su ambiente (Goldhaber et al., 2020).

Estos 3 sistemas constituyen la esencia de las tres escuelas de organización más importantes:

1. Teoría clásica de la organización.
2. La escuela de las relaciones humanas que examina los intereses humanos y sociales por medio del estudio de grupos humanos de trabajo.
3. Sistema Social que subraya la importancia de las relaciones entre las partes y la organización como conjunto (Goldhaber et al., 2020).

Considerando entonces a la organización como una red de relaciones interpersonales, podemos decir que las organizaciones son entidades sociales compuestas por dos o más individuos. Lo significativo de estas entidades sociales es que tienen la finalidad de cumplir metas y objetivos. Por esto mismo existen diversidad de tipos de organizaciones, cada una con sus características específicas que apuntan a una meta a cumplir. De aquí que, para que las organizaciones funcionen de manera adecuada, deben ser lideradas por personas capaces y con un compromiso ante la sociedad y los miembros que integran a esa organización (Pérez, 2016). En base a esto, Schein (1994) definió organización como una coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo/propósito explícito y común a través del trabajo y funciones como también a través de una autoridad y responsabilidad.

Esta finalidad que tienen las organizaciones, el de cumplir metas y objetivos, se debe a que éstas, como creaciones sociales, se originaron para satisfacer las necesidades y generar mejores condiciones de vida al ser humano. Entonces se puede decir que las organizaciones han estado siempre sujetos a los procesos de cambios sociales evolucionando con la humanidad, desde aquellas dedicadas a satisfacer las necesidades básicas como sobrevivencia, alimentación, vivienda y salud, siguiendo por aquellas que abarcaron otras necesidades como la educación, conocimiento, realización personal hasta abarcar las necesidades actuales como la diversión, la organización del ocio y las necesidades de trascendencia y autorrealización (Carrión y Flores, 2022).

Estos cambios sociales hacen que los tres elementos necesarios de toda organización, el recurso financiero, el de sistemas y los recursos humanos, tengan que estar en constante cambio buscando la actualización continua e induciendo una nueva reestructuración de ésta de acuerdo con los cambios internos y externos. Para esto, es necesario que la organización esté enmarcada en procedimientos, normas y métodos, de aquí que la organización se puede definir también como conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento deben ser aplicables a todos sus miembros y en correspondencia con el medio para poder alcanzar los objetivos propios (Pérez, 2016).

Para ir concluyendo, Kreps (1990), a través de la teoría general de sistemas de la organización, definió la organización como “un conjunto complejo de partes interdependientes que interactúan para adaptarse a un entorno constantemente cambiante con el fin de lograr sus objetivos” (p.102).

2.3 Virtudes Organizacionales

Como se mencionó anteriormente, en el apartado de virtud, la RAE (2014) definió la virtud como la disposición del individuo para obrar de acuerdo con determinados proyectos ideales como el bien, la verdad, la justicia y la belleza, proviene del vocablo latín *virtus*, que significa “fuerza” o “excelencia”. MacIntyre (2004) añadió que se trata de una cualidad humana adquirida. Sin embargo, cuando se trata de virtudes organizacionales, este concepto es despojado de ese carácter individual en el ámbito de la POP para pasar a un carácter de nivel global. En vez de ser descriptas como la suma de virtudes individuales de sus miembros, las virtudes organizacionales pasan a ser descriptas como características o prácticas morales de las organizaciones a nivel global. Estas características tienen influencia sobre el accionar de las personas y aportan a una experiencia de una vida más plena tal como lo hacen las fortalezas a nivel individual (Lupano y Castro, 2018). Esta experiencia de una vida más plena se puede plasmar con el término “virtuosidad” ya que ésta se refiere al estado ideal de excelencia en el carácter humano u organizativo (Bright y Caza, 2006).

La POP surge como oposición a los estudios organizacionales clásicos. En vez de centrarse en aspectos más bien negativos como el estrés, la alienación o injusticia con sus consecuencias o estudiar variables clásicas como la satisfacción o clima laboral, la POP ha mostrado interés en la importancia de centrarse en otros temas como el *flow* o las virtudes organizacionales no abordados anteriormente (Lupano y Castro, 2018). Por lo que las virtudes organizacionales se trataría de una variable novedosa. La POP tiene como base la teoría organizativa positiva, el mismo “no representa una única teoría sino que se centra en las dinámicas que suelen describirse con palabras como excelencia, prosperidad, abundancia, resiliencia o virtuosidad” (Cameron y Quinn, 2009, p.9) y ésta se ocupa del estudio de los resultados, procesos y atributos principalmente positivos de las organizaciones y sus miembros.

Si las organizaciones se caracterizaran por el aprecio, la colaboración, el virtuosismo, la vitalidad y el sentido, en vez de la avaricia, el egoísmo, la manipulación, el secretismo y como único enfoque el ganar, sus miembros se caracterizarían por la confianza, la resiliencia, la sabiduría, la humildad y altos niveles de energía positiva en vez de ser caracterizados como desconfiados, ansiosos, ensimismados, miedosos, presencia de agotamiento y sensación de abuso. Las relaciones e interacciones se caracterizarían entonces por la compasión, la lealtad, la honestidad, el respeto y el perdón en vez del conflicto, los pleitos, la ruptura de contratos, las represalias y la falta de respeto. En base a esto, se puede concluir que la abundancia y el

bienestar humano son indicadores clave del éxito y no la creación de riqueza (Cameron y Quinn 2009).

A partir de lo anterior es que varios escritores han argumentado la importancia de que las empresas hagan hincapié en un ethos de virtuosidad en la acción empresarial además de preocuparse por la ética ya que el virtuosismo implicaría acciones que van más allá del supuesto de “no hacer daño” incluido en la mayoría de los códigos éticos de conducta (Bright y Caza, 2006). MacIntyre (1984 citado por Bright y Caza, 2006) refirió a un ethos organizativo de virtuosidad como la búsqueda de las más altas aspiraciones de la condición humana.

Se puede destacar entonces las siguientes virtudes organizacionales:

- Apoyo y respeto: se alude a la presencia de comportamientos orientados al cuidado del otro, el establecimiento de confianza y demostración de aprecio.
- Significado e inspiración: da cuenta de la percepción de parte de los empleados de una organización de que el trabajo que realizan es importante y los hace sentirse realizados.
- Perdón: refiere al hecho de que son admisibles las fallas y se intenta no responsabilizar a otros cuando se las comete (Lupano y Castro, 2018).

Capítulo 3: **Ámbito laboral y contexto postpandemia**

Una vez abordadas las variables de este estudio (habilidades sociales y virtudes organizacionales), en este tercer capítulo del marco teórico se pretende ahondar en qué contexto son evaluadas estas variables. Por esto mismo, primero se hará mención sobre el ámbito laboral que responde a una de las áreas de la Psicología, la Psicología Laboral, y segundo, el contexto postpandemia ya que, a nivel social, no se puede ignorar el brote pandémico que se dio lugar en el año 2019 de COVID-19.

3.1 **Ámbito laboral**

Peiró y Prieto (1996 citado por Pratesi et al., 2020) afirmaron:

El trabajo se presenta como uno de los aspectos más importantes de la vida personal, grupal, organizacional, societal. Se constituye como medular en la vida de las personas por la cantidad de tiempo que se utiliza en el día para trabajar y por el proceso de planificación, formación y preparación para trabajo. Es una realidad social, que se convierte en realidad subjetivada que tiene funciones psicosociales. Por ejemplo, la estructuración del tiempo, de lo cotidiano y del ciclo vital, planificación familiar, las vacaciones o el tiempo de ocio. Por lo tanto, organiza la vida en períodos regulares y predecibles (p.45).

En base a lo anterior, Pratesi et al. (2020) añadieron que el trabajo, como toda actividad humana, es una construcción social. Las formas de relación e intercambios materiales y simbólicos entre los grupos sociales de cada sociedad y momento histórico dieron lugar a significados y valoraciones acerca del trabajo dotándolo de una configuración particular. Y estas distintas formas de relaciones de trabajo posibilitaron el desarrollo de saberes y disciplinas que intentan dar respuestas a las problemáticas que se plantean en la actividad, entre ellas la Psicología que comenzó hacer sus aportes al mundo del trabajo en el siglo XX.

En un principio, dentro del ámbito laboral, las empresas ponían su foco en el dinero, oficinas, máquinas, y demás recursos materiales como única estrategia de crecimiento, sólo importaba la producción desde un nivel técnico. Hoy en día, se puso en reconocimiento la importancia de las personas, el recurso humano, con su talento y capacidad para conseguir lo mejor de los recursos que se ponen a su disposición para llevar a cabo sus actividades. De aquí

que, un capital humano bien gestionado, es capaz de salvar la empresa aun cuando los demás recursos flaquean. Puede que las máquinas hayan reemplazado a los trabajadores en las fábricas, pero aun así se necesita del hombre para diseñar, fabricar y repararlas ya que las máquinas no pueden reemplazar la creatividad, la emoción y muchas funciones que realiza el cerebro humano (Carrillo, 2021).

La psicología del trabajo pretende entonces preguntarse si las técnicas utilizadas para administrar a las personas en el trabajo y/o su implementación son eficaces para aumentar la productividad y/o la satisfacción (Arnold y Randall, 2012).

3.2 Contexto postpandemia

No cabe duda de que existió un brote pandémico en el año 2019 de COVID-19 que afectó globalmente a 213 países y territorios con más de 2,5 millones de casos confirmados y miles de víctimas. Este brote impredecible e incierto afectó negativamente la salud psicológica a nivel individual y comunitario (Mukhtar, 2020).

Para hacer frente a este brote, el ámbito de la salud tomó como medida la cuarentena, recomendada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), para controlar la pandemia llevando a cabo políticas de confinamientos obligatorios, distanciamiento social y de aislamiento (Giorgi et al., 2020). Ahora bien, cabe aclarar la diferencia entre cuarentena y aislamiento, dos términos que a menudo se usan indistintamente. La cuarentena consiste en la separación y restricción de movimiento de personas que potencialmente han estado expuestas a una enfermedad contagiosa para determinar si se enferman y así reducir el riesgo de que infecten a otros mientras que el aislamiento implica la separación de las personas que han sido diagnosticadas con una enfermedad contagiosa de las personas que no están enfermas (Brooks et al., 2020).

Estas políticas de confinamientos obligatorios duraron 2 años y el 1 abril del año 2022 la Secretaría de Gestión y Empleo Público, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación, publicó en el Boletín Oficial la Resolución N° 58/2022. La misma estableció como fecha límite el 1 de Mayo de 2022 para que todas las reparticiones de la Administración Pública Nacional retornen al mismo régimen laboral vigente hasta antes del decreto del 11 de marzo de 2020 que atendía a las medidas de cuidado y distanciamiento propias del contexto de Pandemia COVID-19 establecida por la OMS.

Sin embargo, si bien se logró volver a la presencialidad, después de la cuarentena muchos participantes continuaron con comportamientos de evitación, por ejemplo, para los trabajadores de la salud, estar en cuarentena se asoció significativa y positivamente con comportamientos de evitación, como minimizar el contacto directo con los pacientes y no presentarse al trabajo (Brooks et al., 2020).

Entre las consecuencias sobre la salud psicológica, se han indicado numerosos efectos psicológicos negativos como el malestar emocional, la ansiedad, el miedo, la depresión, las tendencias suicidas, el estigma público, la discriminación, el racismo, la xenofobia, negación, ira, frustración, desconfianza en el público en general, los síntomas postraumáticos y los trastornos del sueño (Mukhtar, 2020). Incluso un estudio que tuvo como objetivo investigar los efectos de la cuarentena en la salud durante la pandemia de COVID-19, menciona, entre los efectos psicológicos después de salir de la misma, el pánico, la resistencia al cambio de comportamiento, la privación de libertad, la reducción de las relaciones interpersonales, familiares y sociales, la alteración de las interacciones sociales y la posible aparición del fenómeno estigma (Feiz et al., 2020).

En el año 2022, la OMS también refirió que la pandemia provocó un aumento del 25% en la prevalencia de ansiedad y depresión en todo el mundo siendo los jóvenes y mujeres más afectados. A partir de una revisión exhaustiva de la evidencia existente sobre el impacto de COVID-19 en la salud mental y los servicios de salud mental incluyendo estimaciones del último estudio sobre la Carga Global de Enfermedades, también se indicó que las personas con problemas de salud física preexistente como asma, cáncer y enfermedades cardíacas tenían más probabilidades de desarrollar síntomas de trastornos mentales. Mientras que aquellas personas con trastornos mentales preexistentes no parecían ser desproporcionadamente vulnerables a la infección por COVID-19 pero en caso de infección, sí tenían más probabilidades de padecer hospitalización, enfermedades graves y muerte en comparación con las personas sin trastornos mentales.

Un motivo importante que explicó este aumento (25%) es el estrés sin precedentes causado por el aislamiento social resultante de la pandemia. Esto se vincula con las limitaciones a la capacidad de las personas para trabajar, buscar apoyo de sus seres queridos y participar en sus comunidades. También se menciona, como otros factores estresantes provocadores de ansiedad y depresión, la soledad, el miedo a la infección, el sufrimiento y muerte para uno y sus seres queridos, el duelo y las preocupaciones financieras. Incluso el agotamiento ha sido un

importante desencadenante del pensamiento suicida para los trabajadores de la salud (OMS, 2022).

Recién en 2023, La OMS declaró que, si bien la emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19 ha terminado, la pandemia no ha llegado a su fin. Esto obliga a no bajar la guardia en cuanto medidas preventivas, por esto es importante seguir documentando y socializando los aprendizajes derivados de la misma, mismos que están vinculados a diversos ámbitos (Moreno, 2023).

3.3 Ámbito laboral y contexto postpandemia

La pandemia produjo no sólo un fuerte impacto a nivel médico y económico sino también una importante alteración en nuestro entorno social habitual, entre ellos, el laboral. Así como, desde el ámbito de la salud se tomó como medida la cuarentena, recomendada por la OMS, para controlar la pandemia llevando a cabo políticas de confinamientos obligatorios, distanciamiento social y de aislamiento, desde el ámbito laboral se tomó otra medida que es la del trabajo remoto o teletrabajo siendo para varios una experiencia sin precedentes (Giorgi et al., 2020). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) definió el teletrabajo como una forma de organización laboral en el cual un individuo realiza sus labores en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas que estén en esa oficina, además de usar las nuevas tecnologías que hacen posible esta separación facilitando la comunicación (Di Martino y Wirth, 1990, citado por Gomez, 2023).

Sin embargo, frente a este panorama pandémico, ambas medidas (la cuarentena y el teletrabajo) desempeñaron un papel central en la moderación o el empeoramiento de la salud mental de las personas (Giorgi et al., 2020). El teletrabajo, si bien trajo ventajas como disponer de mayor flexibilidad, reducción de desplazamientos y minimización de contacto social (Prieto, 2021) trajo consigo riesgos psicosociales tales como la fatiga laboral (Venegas et al., 2020), adicción al trabajo, pérdida de sensación de pertenencia a un equipo, así como también conflictos y problemas dentro del sistema familiar a causa de falla en la claridad de límites entre el trabajo y la vida personal (OIT, 2021).

En el año 2022, a partir de la Resolución N° 58/2022 publicado en Boletín Oficial por la la Secretaría de Gestión y Empleo Público, dependiente de la Jefatura de Gabinete de

Ministros de la Nación, hizo que quedara sin efecto la Resolución N° 27 del 28 de marzo de 2021 que establecía la estricta y prioritaria prestación del trabajo remoto para los agentes de todas las jurisdicciones, organismos y entidades del Sector Público Nacional.

Capítulo 4: Habilidades sociales y virtudes organizacionales en el ámbito laboral, contexto postpandemia

En esta cuarta y última sección del marco teórico se incluirá el marco actual del tema en lo que respecta a la relación entre ambas variables que el presente estudio ha seleccionado.

En estos últimos 5 años, desde el 2019 hasta 2024, cabe aclarar que no hay estudios que hayan trabajado específicamente con ambas variables: habilidades sociales y virtudes organizacionales. Las investigaciones de estos años sobre habilidades sociales se han centrado principalmente en dos ámbitos: el autismo y el educativo (primario, secundario y universitario). Y con respecto a las virtudes organizacionales, las variables que se están tratando actualmente junto con ésta son satisfacción, compromiso y performance laboral. Sin embargo, respecto a las habilidades sociales (HHSS), el ámbito educativo adquiere importancia para este estudio, especialmente el universitario, debido a que el recorrido que se llevó a cabo para la creación del instrumento de HHSS en Argentina, el mismo que se utilizó para esta investigación, fueron destinados para estudiantes universitarios con el fin de diseñar intervenciones tempranas en caso de déficit pensando en su transición de formación académica al mundo laboral. Siguiendo esta misma dirección, Morales et al. en el año 2017, en el país de México, realizaron una investigación con un planteo similar. Sin embargo, Arieli et al. (2020), realizaron un estudio que integró investigaciones previas sobre las virtudes personales en el contexto laboral, destacando cómo estas virtudes influyen en las decisiones y comportamientos de las personas en sus entornos de trabajo. Obteniendo como conclusión general, que las virtudes forman un factor predictivo significativo del comportamiento organizacional.

Morales et al. (2017) tuvieron, como uno de los objetivos, obtener la validez de constructo de la Escala de habilidades sociales, este objetivo se planteó sobre la base de que la importancia de la promoción de habilidades sociales en estudiantes universitarios se debe a que la interacción social es la base de su actuación profesional. Tuvieron una muestra de 400 estudiantes provenientes de diversas carreras: Biología, Ingeniería química, Médico cirujano y Psicología, y obtuvieron, como resultado de un análisis factorial exploratorio, una escala válida y confiable. En este estudio, los autores concluyeron que las habilidades sociales son necesarias para tener relaciones interpersonales satisfactorias y un desempeño profesional óptimo.

Partiendo del planteo en común de las investigaciones descriptas anteriormente, existen también investigaciones que ponen foco en la importancia del entrenamiento en habilidades sociales para estudiantes universitarios. Por ejemplo, Cárdenas e Inacio (2018), llevaron a cabo

un estudio que tuvo como objetivo explicar el efecto de un programa educativo en el mejoramiento de las habilidades sociales en un grupo de 60 estudiantes universitarios, para ello utilizaron como instrumento la Escala de Habilidades Sociales [EHS] elaborado por Gismero (2000) y sus resultados evidenciaron una mejora en los comportamientos prosociales llegando a la conclusión de que, si se desean mejorar las conductas prosociales de los estudiantes, es necesario la intervención mediante un programa educativo.

Asimismo, García Terán et al. (2014) llevaron a cabo un estudio que tuvo como propósito determinar si existen diferencias de género en las habilidades sociales en estudiantes universitarios de la ciudad de Córdoba, Argentina. Se administró el Cuestionario CHS-U a una muestra compuesta por 1067 estudiantes universitarios de ambos sexos, de entre 18 y 25 años de edad, distribuidos en 56 carreras de cinco universidades públicas y privadas de la ciudad de Córdoba, Argentina. Como resultados obtuvieron diferencias a favor de los hombres para el abordaje afectivo-sexual y a favor de las mujeres en habilidades conversacionales, habilidades de oposición asertiva y en habilidades empáticas y de expresión de sentimientos positivos. Con respecto a las habilidades sociales académicas y de trabajo no se observaron diferencias. Dicho esto, ahora queda por proceder a la otra variable de este estudio: las virtudes organizacionales.

En relación con las virtudes organizacionales, dijimos que las variables que se están tratando actualmente junto con ésta son satisfacción, compromiso y performance laboral. Lo significativo de esta variable es que, no sólo se trata de una variable novedosa, sino que también el instrumento que se utiliza para medirla es relativamente nuevo tratándose de una adaptación argentina (Lupano y Castro, 2018) de la prueba original Positive Practices Survey (Cameron y Quinn, 2019). Conforme a esto, se encuentran cuatro estudios actualmente llevados a cabo por los mismos autores que hicieron la adaptación del instrumento, todas se centran en el ámbito laboral y se basan en las propuestas de la POP. También estos estudios presentan una muestra y administración de instrumentos similares. Las muestras fueron compuestas por empleados argentinos pertenecientes tanto a empresas públicas como privadas y los instrumentos administrados en común, además del Inventario de virtudes organizacionales (IVO), fueron el empleo de encuestas diseñadas ad-hoc: Encuesta sociodemográfica, organizacional, de satisfacción laboral, de desempeño organizacional e individual.

Lupano y Castro (2018) realizaron el primer estudio que tuvo como objetivo analizar si existen diferencias en las virtudes a nivel organizacional según variables individuales (personal a cargo) y organizacionales (tamaño y tipo de empresa), también se buscó establecer si existe

relación entre dichas virtudes y medidas resultado (performance laboral/individual y satisfacción laboral). La muestra estuvo compuesta por 569 empleados y como resultados se obtuvieron, por un lado, que las personas de mayor edad y aquellos que ocupan una posición de liderazgo presentan niveles más altos de significado e inspiración. Asimismo, en las empresas de gran tamaño y rubro no estereotípico, se percibieron menores niveles de Apoyo y respeto. Por otro lado, todas las virtudes correlacionaron de manera significativa con medidas de performance y satisfacción.

En 2018 siguieron con otros dos estudios. Uno tuvo como objetivo encontrar asociaciones entre las virtudes organizacionales, las características positivas recibidas percibidas y medidas de resultado (performance organizacional/ individual y satisfacción laboral) en una muestra de 459 empleados. Para la recolección de datos se empleó también la Escala de compromiso organizacional y el Cuestionario de estrés laboral. Los resultados mostraron asociaciones entre las virtudes y las características positivas percibidas; y los altos niveles de virtudes se asociaron con altos niveles de performance y satisfacción. La otra investigación realizada fue similar, con el objetivo de analizar la influencia directa e indirecta de las virtudes organizacionales sobre los niveles de satisfacción laboral, compromiso organizacional y performance individual y organizacional. Se trabajó con una muestra de 569 empleados; para la recolección de datos sumaron la Escala de Satisfacción con la vida y la Escala de Bienestar laboral. Los resultados mostraron un efecto directo de las virtudes sobre los niveles de satisfacción laboral y de ésta sobre el compromiso organizacional. También se verificó la influencia directa de las virtudes sobre la performance. Sin embargo, no se verificó una influencia indirecta sobre la performance, teniendo a la satisfacción y el compromiso como variables mediadoras (Lupano y Castro, 2018).

Finalmente, Lupano y Castro (2018) llevaron a cabo el cuarto estudio en donde analizaron la validez incremental de las virtudes organizacionales por sobre el capital psicológico individual en cuanto a la predicción de la performance y la satisfacción laboral. La muestra estuvo compuesta por 459 empleados, para la recolección de datos se empleó la Escala de Capital Psicológico y mediante análisis de regresión jerárquica se determinó que las virtudes organizacionales aumentan la varianza explicada, en relación con las dimensiones del capital psicológico, en cuanto a la predicción de satisfacción y performance laboral.

Ahora bien, en este período de tiempo, también apareció un brote epidémico que tuvo un impacto a nivel mundial del cual no podemos ignorar. Desde el ámbito laboral, la

Organización Internacional de la Salud (OIT) publicó varios estudios de investigación con respecto a las consecuencias que trajo la pandemia y entre ellos se menciona un incremento abrupto de desempleo y fuerte caída en el ingreso laboral que ha empobrecido a la población. A nivel psicológico, se han indicado numerosos efectos negativos como síntomas depresivos, estrés postraumático, confusión, ira, frustración, soledad, angustia y miedo, miedo a la infección, al estrés financiero, a las interacciones limitadas. También varios estudios mencionan ataques de pánico, ansiedad, excitación psicomotriz, trastornos del sueño, delirio y síntomas psicóticos. Es importante recalcar que la información desbordada sobre la epidemia en las redes sociales pudo desencadenar pánico y el mismo conducir a comportamientos extremos como el suicidio, en este caso durante la pandemia, sí hubo además muertes por suicidio (Kshirsagar et al., 2021).

Partiendo de este panorama, surge otro estudio del cual el Ministerio de Trabajo de Argentina, OIT y EUROsocial (2021) presentaron una publicación sobre COVID-19, de cómo ir preparándose para la salida gradual y selectiva del confinamiento en base a las experiencias y lecciones aprendidas durante la pandemia en materia de seguridad y salud en el trabajo. En esta publicación, exponen como punto fuerte, el diálogo social. Fabio Bertranou, Director de la Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina (2021) expone que una de las lecciones aprendidas en esta pandemia es que “la seguridad y salud en el trabajo debe continuar siendo uno de los ejes clave dentro de los planes para la recuperación de esta crisis, y el diálogo social, la vía para alcanzar acuerdos en esta materia”. Asimismo, el diálogo debe verse plasmado en prevenciones que sean efectivas para el cuidado y la garantía de la salud de los trabajadores con el fin de garantizar entornos más seguros y saludables en los ámbitos de trabajo.

Marco metodológico

Objetivos de la investigación

1. Objetivo General

- 1) Indagar sobre habilidades sociales y virtudes organizacionales dentro del ámbito laboral en contexto postpandemia, en empleados de un call center que sean estudiantes universitarios de 18 a 40 años de edad.

2. Objetivos Específicos

- 1) Describir las principales habilidades sociales de los empleados del call center en el contexto postpandemia.
- 2) Describir las prácticas virtuosas de los empleados a nivel organizacional en el contexto postpandemia.
- 3) Analizar una posible relación entre las habilidades sociales y las virtudes organizacionales puntuadas por la muestra.

Método

1. Diseño del estudio

El presente trabajo de investigación será abordado desde un enfoque cuantitativo ya que se llevará a cabo una recolección y análisis de datos de medición numérica para poder concretar los objetivos de dicha investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

Será un diseño no experimental- transversal. Por un lado, no experimental porque no se manipulará deliberadamente ninguna variable, sino que se explorarán los fenómenos en su ambiente natural; y, por otro lado, transversal porque se recolectarán los datos en un único momento (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

Tiene un alcance descriptivo-correlacional. Descriptivo porque se pretende recoger información y medir de manera independiente sobre las variables de este estudio: habilidades sociales y virtudes organizacionales. Correlacional porque se pretende también conocer la relación o grado de asociación que exista entre las mismas variables en una muestra y contexto particular (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

2. Participantes

La muestra conformada fue de tipo no probabilística, compuesta por 26 sujetos, pertenecientes a un call center. Los mismos son estudiantes universitarios con un rango de edad entre 18 y 40, de sexo masculino y femenino.

a. Criterios de inclusión:

- Ser empleado, ya que las variables que se analizarán será dentro de un contexto laboral.
- Haber sido influenciado por las políticas de confinamiento obligatorios de COVID-19, siendo empleado.

b. Criterios de exclusión:

- Aquellos que no estén actualmente cursando una carrera universitaria, debido a que una de las escalas administradas, se encontraba validada exclusivamente en dicha población.

3. Instrumentos

- Cuestionario de Habilidades Sociales (CHS-U), creado por Morán et al. (2017), evalúa el repertorio de HHSS en estudiantes universitarios a través de 5 factores: habilidades sociales académicas, habilidades de oposición asertiva, habilidades sociales empáticas, habilidades para el abordaje afectivo-sexual, habilidades conversacionales, estos factores responden a la teoría de Kelly (2002). Este cuestionario fue construido en Argentina y es una versión optimizada de la adaptación Argentina del IHS (Olaz 2009). Se proporcionó evidencia de validez basada en la estructura interna del instrumento mediante análisis factorial exploratorio (n = 1067) y confirmatorio (n = 661). Y los coeficientes de fiabilidad compuestos por cada factor fueron excelentes (por encima de 75). Comprende 20 ítems con formato de respuesta Likert de cinco puntos, con recorrido de 1 (nunca o raramente) a 5 (siempre o casi siempre).
- Inventario de Virtudes Organizacionales -IVO-, adaptado por Lupano y Castro (2018), de la prueba original –Positive Practices Survey–(Cameron y Quinn, 2009). Este instrumento está destinado a evaluar prácticas virtuosas a nivel organizacional. Las dimensiones de la prueba son: Apoyo y respeto, Significado e inspiración y Perdón. En la muestra empleada en este estudio, se han obtenido buenos índices de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach (Apoyo y respeto= .89; Significado e inspiración= .87; Perdón= .75). La versión empleada en este estudio consta de 13 ítems con formato de respuesta Likert de cinco puntos, con recorrido de 1 (completamente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo).

4. Procedimiento

Para la ejecución de esta investigación, se procedió, en primera instancia, contactarse con los directivos del call center, el cual se trata de una empresa cuyos dueños están a cargo también de un estudio jurídico para solicitar su autorización explicando el propósito del estudio. Una vez obtenido su autorización, se explicó el procedimiento por medio de una entrevista a los participantes quienes se les pidió que firmen el consentimiento informado correspondiente.

A los respectivos empleados se les administró dos instrumentos: Cuestionario de Habilidades Sociales (CHS-U), 2015 e Inventario de Virtudes Organizacionales -IVO, 2017.

Una vez obtenidos los resultados, se accedió a un análisis de datos utilizando el programa IBM SPSS vs. 21.

Finalmente, se realizó una devolución de resultados a través de un informe a la institución.

5. Consideraciones éticas

Primero que nada, se buscó cumplir con los tres principios que requiere toda investigación: respeto, beneficio y justicia en todos sus apartados. La población fue vulnerable por tratarse de empleados, por esto fue prioritario que no se haya puesto en duda su libertad y autonomía. Para ello, se priorizó explicarles el propósito del estudio, responder dudas y dejar bien en claro que su participación era voluntaria. Después se procedió a que firmen el consentimiento informado.

Para que sea justo, si bien se tuvo como requisito excluyente aquellos que no estuvieran actualmente cursando una carrera universitaria, no se les negó la posibilidad de que participen quienes ya se encontraban recibidos, mas bien se los administró y después en la base de datos se procedió a registrar sólo aquellos que cumplieran con todos los requisitos anteriormente expuestos.

La administración de los instrumentos, si bien se podía administrarse sin la presencia del administrador, fue presencial dada la riqueza que nos presta la presencialidad (observación de comportamiento y tiempo de demora de los instrumentos, aclaración de dudas). También se procuró practicar previamente con otras personas para prevenir preguntas y dudas y con esto, contar con una mejor preparación a la hora de la administración.

Otra de las consideraciones que se tomó en cuenta fue el compromiso en realizar un informe de devolución hacia la institución. Para el informe se procuró tener bien en claro los resultados obtenidos y plasmarlos de un modo claro, conciso y competente teniendo en cuenta el nivel de comprensión del lector y las consecuencias que pueden traer porque a partir de los mismos la organización puede implementar medidas.

Por último, también se tomaron las medidas necesarias para resguardar la confidencialidad de datos, tales como: conservar el anonimato de los participantes, utilizar claves de acceso a laptop personal, compartir datos únicamente por medios confiables.

6. Análisis de datos:

Para cumplir con el primer objetivo, describir las principales habilidades sociales de los empleados del call center en el contexto postpandemia, se calcularon estadísticos descriptivos a partir de la sumatoria del Cuestionario de Habilidades Sociales (CHS-U).

Para cumplir con el segundo objetivo, describir las prácticas virtuosas de los empleados a nivel organizacional en el contexto postpandemia, se calcularon estadísticos descriptivos a partir de la sumatoria del Inventario de Virtudes Organizacionales -IVO.

Para cumplir con el tercer objetivo, analizar una posible relación entre habilidades sociales y virtudes organizacionales puntuadas por la muestra, se utilizó la siguiente prueba estadística: Coeficiente de correlación Rho de Spearman y los datos se procesaron con el uso del programa IBM SPSS vs.21.

RESULTADOS

Tabla 1.*Prueba de normalidad de las variables*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Virtudes de apoyo	0,189	26	0,017	0,906	26	0,021
Virtudes de significado	0,173	26	0,044	0,944	26	0,163
Virtudes de perdón	0,140	26	0,200	0,960	26	0,392
HS académicas	0,181	26	0,027	0,956	26	0,321
HS de oposición	0,161	26	0,081	0,939	26	0,131
HS empáticas	0,148	26	0,148	0,937	26	0,114
HS afectivo-sexuales	0,163	26	0,075	0,951	26	0,249

Teniendo en cuenta que la muestra fue de 26 participantes, se utilizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, a partir de la cual se determinó que la muestra no posee una distribución normal, por lo tanto, las pruebas a continuación realizadas, fueron de tipo no paramétricas (ver tabla 1).

Tabla 2.*Estadísticos descriptivos de la muestra*

Variables		%
Género	Femenino	35%
	Masculino	65%
Edad	M=26 DE=3,86	

Nota= M: Media; DE: Desviación Estándar.

Con respecto a la muestra en general, se descubrió que, en promedio, los participantes tenían 26 años, con una desviación estándar de 3,86. Asimismo, en relación al género, el 35% de quienes respondieron fueron mujeres, y el 65% restante, estuvo compuesta por hombres.

- **Primer objetivo específico:** *Describir las principales habilidades sociales de los empleados del call center en el contexto postpandemia.*

Para cumplir con el primer objetivo específico, se realizaron los estadísticos descriptivos de la escala CHS-U, con el fin de determinar cuáles son aquellas habilidades sociales que la muestra utiliza en mayor medida.

Tabla 3.

Estadísticos descriptivos de la escala CHS-U

Estadísticos					
	HS académicas	HS de oposicion	HS empáticas	HS afectivo-sexual	HS conversacion
N	26	26	26	26	26
M	14,1154	8,6154	17,5769	9,8846	8,6154
Me	14,0000	8,5000	18,0000	9,5000	7,0000
Mo	16,00	6,00 ^a	17,00 ^a	7,00	7,00
DE	2,68815	3,44182	1,67745	3,76645	3,80607
Mín	9,00	4,00	14,00	4,00	4,00
Máx	19,00	17,00	20,00	17,00	16,00

Nota: M=media; Me= mediana; Mo= Moda; DE= Desviación Estándar; Min= Mínimo; Max= Máximo.

En primer lugar, con respecto a las habilidades sociales académicas, se puede observar que la muestra obtuvo, en promedio, 14,11 puntos. Asimismo, la mediana, es decir, el puntaje central fue de 14, y la moda, fue de 16 puntos.

Por otro lado, continuando con las habilidades sociales académicas, en relación a cuánto se desviaron los puntajes con respecto a la mediana, fueron de 2,68 puntos. Finalmente, el puntaje más bajo obtenido fue de 9, y el puntaje más alto de 19.

En segundo lugar, teniendo en cuenta los resultados que los participantes puntuaron en las habilidades sociales de tipo oposición asertiva, se observó que la media fue de 8,61 puntos, la mediana de 8,5, y la moda de 6 puntos. Del mismo modo, la desviación estándar fue de 3,44 puntos, y los puntajes máximo y mínimo fueron de 4 y 17 respectivamente.

En tercer lugar, se encuentran las habilidades sociales empáticas, dentro de las cuales, los empleados del call center obtuvieron un promedio en dicha dimensión de 17,57 puntos. Igualmente, con respecto al puntaje central, fue de 18, y el que más frecuencia tuvo fue de 17.

Es así que se puede afirmar que los resultados en esta dimensión particular son más uniformes que en otras dimensiones.

De igual manera, los datos se desviaron de la mediana 1,67 puntos en la dimensión de habilidades sociales empáticas, y los puntajes mínimo y máximo fueron de 14 y 20 respectivamente.

En cuarto lugar, las habilidades sociales para el abordaje afectivo-sexual, se observó que la muestra puntuó 9,88 como media, 9,50 en la mediana, y 7 puntos en la moda. Con respecto a la desviación de los resultados en relación a la mediana, los mismos se desvían de ella 3,76 puntos. Finalmente, el puntaje más bajo fue de 4 y el más alto de 17 puntos.

Para finalizar, en quinto lugar, en las habilidades sociales conversacionales, quienes decidieron participar puntuaron un promedio de 8,61 en dicha dimensión, y tanto en la mediana como en la moda, se obtuvo un puntaje de 7. En cuanto a la desviación estándar, la misma fue de 3,80. La puntuación mínima fue de 4 y la puntuación máxima fue de 16.

En conclusión, se puede afirmar que las habilidades sociales que los empleados del call center que fueron encuestados utilizan en mayor medida las habilidades sociales de tipo empáticas, las mismas representan la capacidad de transmitir empatía y calidez, así como también poder expresar sentimientos personales positivos hacia otros.

Por otra parte, las habilidades sociales que en segundo lugar fueron más puntuadas, son las académicas, las cuales tienen como objetivo obtener un desempeño académico adecuado.

Las habilidades sociales para el abordaje afectivo-sexual fueron las que, en tercer lugar, utilizan con frecuencia los participantes. Ellas se relacionan con la capacidad de relacionarse con personas del otro sexo, que despierten un interés sexual o afectivo en ellos.

Por último, tanto las habilidades de oposición asertiva y conversacionales fueron las menos utilizadas por los empleados encuestados, obteniendo puntajes iguales en el promedio. Por lo tanto, esto quiere decir que, en menor medida, los participantes utilizan recursos socialmente aceptados para enfrentar situaciones en las que estén en desacuerdo, así como también, en iniciar y mantener conversaciones con personas desconocidas.

A continuación, se presentan los análisis realizados con el fin de dar respuesta al segundo objetivo específico.

- **Segundo objetivo específico:** *Describir las prácticas virtuosas de los empleados a nivel organizacional en el contexto postpandemia.*

Para cumplir con el segundo objetivo, se realizaron los estadísticos descriptivos de la escala IVO, con el fin de determinar qué prácticas virtuosas predominan en la muestra.

Tabla 4.*Estadísticos descriptivos de la escala IVO*

Estadísticos			
	virtudes de apoyo	virtudes de significado	virtudes de perdón
N	26	26	26
M	26,7692	13,0385	11,8846
Me	27,0000	13,0000	12,0000
Mo	29,00	12,00	12,00
DE	2,59704	3,01305	1,88312
Mín	22,00	5,00	8,00
Máx	30,00	18,00	15,00

Nota: M=media; Me= mediana; Mo= Moda; DE= Desviación Estándar; Min= Mínimo; Max= Máximo.

En primer lugar, con respecto a las virtudes de apoyo y respeto, se puede observar que la muestra obtuvo, en promedio, 26,76 puntos. Asimismo, la mediana, es decir, el puntaje central fue de 27, y la moda, fue de 29 puntos. En relación a cuánto se desviaron los puntajes con respecto a la mediana, fueron de 2,59 puntos y finalmente el puntaje más bajo obtenido fue de 22, y el puntaje más alto de 30.

En segundo lugar, teniendo en cuenta los resultados que los participantes puntuaron en las virtudes de significado, se observó que la media fue de 13,03 puntos, la mediana de 13, y la moda de 12 puntos. Del mismo modo, la desviación estándar fue de 3,01 puntos, y los puntajes máximo y mínimo fueron de 5 y 18 respectivamente.

Para finalizar, en tercer lugar, en las virtudes del perdón, quienes decidieron participar puntuaron un promedio de 11,88 en dicha dimensión, y tanto en la mediana como en la moda, se obtuvo un puntaje de 12. En cuanto a la desviación estándar, la misma fue de 1,88. La puntuación mínima fue de 8 y la puntuación máxima fue de 15.

En conclusión, se puede afirmar que las virtudes organizacionales que predominan en los empleados del call center que fueron encuestados son las virtudes de apoyo y respeto, es decir, aquellas que representan los comportamientos que se orientan a cuidar del otro, establecer confianza y demostrar aprecio.

Por otra parte, las virtudes organizacionales que en segundo lugar fueron más puntuadas, son las de significado e inspiración, las cuales permiten que los empleados se sientan realizados al percibir que su trabajo que realizan en la organización es importante.

Por último, las virtudes del perdón fueron las que menos puntuación obtuvieron entre los empleados encuestados dando a conocer que son las que menos predominan en la organización. Esto quiere decir que puede existir una dificultad en los empleados para poder admitir o aceptar fallas y esto lleva a que se responsabilicen entre ellos cuando se las comete.

A continuación se presentan los análisis realizados con el fin de dar respuesta al tercer objetivo específico.

- **Tercer objetivo específico:** *Analizar una posible relación entre las habilidades sociales y las virtudes organizacionales puntuadas por la muestra.*

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico, se realizó la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman, con el fin de determinar si existe relación significativa entre las variables estudiadas.

Tabla 5.

Correlaciones entre virtudes y habilidades sociales

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Virtudes de Apoyo y Respeto	1.000	0.178 ($p = .385$)	0.170 ($p = .405$)	0.135 ($p = .511$)	0.088 ($p = .670$)	-0.155 ($p = .451$)		
2. HS Académicas	0.178 ($p = .385$)	1.000					0.124 ($p = .547$)	0.431** ($p = .028$)
3. HS Oposición Asertiva	0.170 ($p = .405$)		1.000				0.476** ($p = .014$)	0.248 ($p = .223$)
4. HS Empáticas	0.135 ($p = .511$)			1.000			0.339 ($p = .091$)	0.269 ($p = .183$)

5. HS Afectivo-Sexuales	0.088 ($p = .670$)		1.000		0.239 ($p = .240$)	0.077 ($p = .708$)
6. HS Conversacionales	-0.155 ($p = .451$)			1.000	-0.047 ($p = .821$)	-0.031 ($p = .881$)
7. Virtudes de Significado	0.124 ($p = .547$)	0.476** ($p = .014$)	0.339 ($p = .091$)	0.239 ($p = .240$)	-0.047 ($p = .821$)	1.000
8. Virtudes de Perdón	0.431** ($p = .028$)	0.248 ($p = .223$)	0.269 ($p = .183$)	0.077 ($p = .708$)	-0.031 ($p = .881$)	1.000

Nota. Correlaciones calculadas utilizando el coeficiente Rho de Spearman. ** $p < .05$.

En la Tabla 5 se observan los resultados de las pruebas de correlación entre diversas virtudes y habilidades sociales. En general, la mayoría de las correlaciones no alcanzaron niveles de significancia estadística, lo que indica que no se encontró gran variedad de relaciones significativas entre las dimensiones de las escalas estudiadas en el grupo.

En relación con las virtudes de apoyo y respeto, las correlaciones con las habilidades sociales académicas ($p = .385$), de oposición asertiva ($p = .405$), empáticas ($p = .511$), afectivo-sexuales ($p = .670$), y conversacionales ($p = .451$) no fueron significativas. Estos valores sugieren que estas virtudes no tienen un impacto directo o predecible sobre las habilidades sociales evaluadas.

No obstante, las virtudes de significado mostraron una correlación significativa positiva con las habilidades sociales de oposición asertiva ($r = 0.476$, $p = .014$). Este resultado indica que, a mayor desarrollo de estas habilidades, también se incrementan las virtudes de significado. Sin embargo, no se hallaron correlaciones significativas entre las virtudes de significado y las habilidades académicas ($p = .547$), empáticas ($p = .091$), afectivo-sexuales ($p = .240$), o conversacionales ($p = .821$).

En cuanto a las virtudes de perdón, se observó una correlación positiva significativa con las habilidades sociales académicas ($r = 0.431$, $p = .028$), lo que sugiere que el desarrollo de estas habilidades se relaciona con un mayor nivel de virtudes asociadas al perdón. No obstante, las correlaciones con las demás habilidades sociales, como la oposición asertiva ($p = .223$), las empáticas ($p = .183$), las afectivo-sexuales ($p = .708$), y las conversacionales ($p = .881$), no fueron significativas.

Como conclusión general, con respecto al objetivo planteado, se puede afirmar que, si bien no se halló correlación en la mayoría de las variables estudiadas, sí se logró descubrir que se presenta relación significativa entre las virtudes de significado y las habilidades sociales de oposición asertiva, y las virtudes de perdón y las habilidades sociales académicas. Esto quiere decir que a medida que las personas desarrollan mayores habilidades sociales de tipo académicas y de oposición asertiva, se verán reflejadas en la organización, virtudes de perdón y de significado, en mayor medida.

Discusión

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación, con respecto al primer objetivo específico el cual fue, describir las principales habilidades sociales de los empleados del call center en el contexto postpandemia, se descubrió que las habilidades sociales más utilizadas por los participantes, son las de tipo empáticas, por ejemplo, aquellas que permiten que el individuo pueda transmitir sentimientos positivos hacia otros, tales como empatía y calidez. Por el contrario, las habilidades sociales menos frecuentadas, fueron las comunicacionales, y las de oposición asertiva. Por lo tanto, pueden haber dificultades en los participantes a la hora de comenzar y mantener conversaciones con desconocidos, así como también aplicar recursos para enfrentar aquellos momentos en los que se encuentren en desacuerdo con otros.

A diferencia de lo que se descubrió en esta investigación en particular, García Terán et al. (2014), en su estudio, hallaron que, en una muestra de jóvenes de entre 18 a 25 años de edad de Argentina, las habilidades sociales más utilizadas en los hombres son aquellas relacionadas con el abordaje afectivo sexual, y en las mujeres, fueron las habilidades sociales conversacionales, de oposición asertiva y por último las empáticas, lo que difiere con lo hallado en este estudio en particular.

Con respecto al segundo objetivo específico que fue describir las prácticas virtuosas de los empleados a nivel organizacional en el contexto postpandemia, se reveló que las virtudes organizacionales que más predominaron fueron aquellas que implican proporcionar apoyo emocional y tratar a los demás con respeto: las virtudes de apoyo y respeto. Mientras que, las prácticas virtuosas que menos predominaron fueron las de perdón, por ejemplo no culpar al otro cuando se cometen errores, refiriendo entonces al hecho de que para los empleados de esta organización las fallas no son admisibles e intentan responsabilizarse cuando se las comete.

La muestra de esta investigación en particular, al haberse tratado de una organización pequeña, podría existir una concordancia con la investigación que llevaron a cabo Luprano Perugini y Castro Solano (2017). Los mismos evidenciaron, a partir de una muestra compuesta por empleados argentinos pertenecientes tanto a empresas públicas como privadas, una percepción de bajo nivel de apoyo y respeto en aquellos que pertenecían a empresas que se caracterizaban por ser de gran tamaño y rubro no estereotípico.

Por último, con respecto al tercer objetivo específico, el analizar una posible relación entre las habilidades sociales y las virtudes organizacionales puntuadas por la muestra, se evidenció una relación significativa entre las virtudes de significado y las habilidades sociales de oposición asertiva como también las virtudes de perdón y las habilidades sociales

académicas. Esto implica que las virtudes de perdón y de significado se verán mayor reflejadas en la organización si sus empleados desarrollan mayores habilidades sociales de tipo académicas y de oposición asertiva. Estos resultados adquieren una importancia significativa al no existir estudios aún que hayan trabajado todavía específicamente con ambas variables: habilidades sociales y virtudes organizacionales. Esto hizo que no se haya podido hacer una comparación con otras investigaciones, no obstante, Arieli et al. (2020), si bien no aportaron resultados específicos sobre las variables que fueron investigadas, descubrieron que las virtudes en las personas dentro de una organización laboral, impactan directamente en la configuración de elecciones y principalmente, en el comportamiento de quienes se encuentran en un entorno laboral. Las virtudes cumplen un papel imprescindible como predictor del comportamiento en los diversos niveles de la organización, en el cual, las habilidades sociales forman parte del mismo.

En base a lo anterior, cabe aclarar que, si bien se pudo dar a conocer los resultados de los objetivos específicos y compararlos con otros estudios, es preciso mencionar que existió una limitación en el hallazgo de antecedentes de estudios similares. Los estudios encontrados sobre habilidades sociales no han sido centrados en el ámbito laboral resultando ser éste un ámbito novedoso. Sin embargo, sí se ha hecho énfasis en el ámbito educativo y el ámbito educativo universitario ha cobrado importancia por pensar en los estudiantes universitarios en su transición de formación académica al mundo laboral. A partir de este planteo surge la creación del instrumento de HHSS en Argentina con el fin de diseñar intervenciones tempranas en caso de déficit. Considerando que este instrumento está destinado exclusivamente en dicha población es que se consideró, como requisito excluyente, que no estén actualmente cursando una carrera universitaria los empleados de la muestra.

Respecto a las virtudes organizacionales, si bien éstas, a diferencia de las habilidades sociales, sí se centraron en el ámbito laboral, resultan ser una variable novedosa por ser poca estudiada. Es por esto que hoy en día se cuentan con solo cuatro investigaciones llevadas a cabo por los mismos autores que hicieron la adaptación del instrumento para su medición. Acá se observa entonces una falta de investigación sobre el tema.

Partiendo de esta limitación en el hallazgo de estudios similares y de una falta de investigación, es que se aconsejaría seguir profundizando sobre ambas variables en este contexto en común: el ámbito laboral, como modo de contribución a la calidad de vida de los

empleados en sus respectivos trabajos y potenciar su desarrollo personal siendo éste uno de los objetivos propios del área de Psicología laboral.

Otra limitación a considerar fue que el tamaño de la muestra no fue significativo por lo que se recomienda en estudios posteriores, repetir el análisis con un mayor tamaño de muestra de manera tal de obtener pruebas de normalidad más confiables.

A nivel personal me es significativo los resultados que se obtuvo en esta investigación porque dada la riqueza del comportamiento humano, objeto propio de la psicología, me es imprescindible no ignorar el comportamiento del ser humano en las organizaciones considerando el trabajo como un aspecto importante en la vida personal de uno, un espacio en donde uno puede realizarse e invierte gran parte de su tiempo. Por esto considero también que estos resultados cobran un impacto sobre la psicología porque toda organización cuenta con un recurso humano y si la organización conoce las habilidades sociales predominantes de sus empleados así como también qué virtudes predominan en su contexto laboral, pueden hacer hincapié en aquellos que les ayude cumplir con su visión y misión empresarial.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, y la discusión de los mismos, se pudo concluir que, en primer lugar, en cuanto a las características de la muestra, el 65% de participantes fueron hombres, y el 35% restante mujeres. De igual manera, la edad promedio de quienes trabajan en el call center donde se realizó el muestreo, fue de 26 años.

En relación al objetivo general de indagar sobre habilidades sociales y virtudes organizacionales dentro del ámbito laboral en contexto postpandemia, en empleados de un call center que sean estudiantes universitarios de 18 a 40 años de edad, se puede afirmar que se logró cumplir dicho objetivo.

En relación a las principales habilidades sociales que los empleados de un call center utilizan en mayor medida en un entorno posterior a la pandemia, fueron aquellas que se pueden clasificar como empáticas, en las cuales, se encuentran la capacidad de emitir emociones y pensamientos positivos hacia las demás personas. En segundo lugar, las habilidades más frecuentadas fueron aquellas caracterizadas por el desempeño académico, es decir, las habilidades sociales académicas. En tercer lugar, las habilidades para el abordaje afectivo-sexual, fueron aquellas que también puntuaron alto, sin embargo en menor medida que las mencionadas anteriormente. Estas habilidades tienen que ver con la capacidad de relación afectiva con personas del sexo opuesto. Finalmente, las habilidades menos utilizadas por quienes participaron de la investigación, fueron las de oposición asertiva y las conversacionales, las cuales implican el uso de recursos necesarios para afrontar situaciones de desacuerdo e iniciar y mantener diálogos con individuos no conocidos.

Con respecto a las virtudes organizacionales que presentaron aquellos trabajadores encuestados, se concluyó que las de apoyo y respeto fueron las que mayor peso mostraron en la muestra, es decir, dentro del contexto laboral, los participantes demuestran tener cierta orientación al cuidado y al aprecio del otro en base a la confianza. Las siguientes virtudes que se demostraron en mayor medida, fueron las de significado e inspiración. Las mismas representan el sentimiento de realización de los empleados en cuanto al trabajo que desempeñan. Finalmente, las virtudes del perdón son las menos frecuentadas, implicando que quienes participaron del estudio, pueden tener ciertas dificultades en el ámbito organizacional, a la hora de admitir sus propios errores, provocando que se atribuyan la responsabilidad mutuamente cuando ocurren.

Para finalizar, se concluyó que los empleados del call center que fueron encuestados, que utilizan las habilidades sociales de oposición asertiva, poseen una tendencia a manifestar

con mayor frecuencia en el contexto laboral, virtudes de significado. Asimismo, también se descubrió que, aquellos que utilizan mayormente habilidades de tipo académicas, serán quienes exhiben mayores virtudes de perdón.

En relación a las limitaciones en el estudio, es imprescindible tener en cuenta que podrían haber ciertas variables, como por ejemplo, acontecimientos personales, que no fueron tenidos en cuenta, y que podrían haber sesgado los resultados obtenidos. Igualmente, al ser una muestra no muy extensa, no es posible generalizar los resultados.

Es por ello, que se sugiere que para próximos estudios, se tengan en consideración las variables intervinientes que no han podido ser exploradas en la presente investigación, y que podrían tener algún efecto en los resultados. Del mismo modo, sería de interés poder realizar un estudio de tipo cualitativo y con un mayor número de participantes, con el fin de indagar en mayor medida, las variables contextuales y personales de distintos trabajadores, y su experiencia particular en cuanto a las virtudes organizacionales y las habilidades sociales, ya que lo significativo de la presente investigación radica en lo innovador de los resultados, teniendo en cuenta que no se han estudiado estas variables relacionadas anteriormente.

Finalmente, como las variables fueron investigadas en un contexto posterior a la pandemia COVID-19, se sugiere que para futuros estudios, se indague la posibilidad de realizarlos de manera retrospectiva, con el fin de determinar si se presentan diferencias tanto en un contexto previo a la pandemia, como en uno posterior a la misma, en cuanto a las variables estudiadas.

Referencias bibliográficas

- Arieli, S., Sagiv, L., & Roccas, S. (2020). Values at work: The impact of personal values in organisations. *Applied Psychology*, 69(2), 230-275. <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/apps.12181>
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo*. Pearson educación. <http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/handle/20.500.14624/1298>
- Bright, D. S., & Caza, K. S. (2006). The Amplifying and Buffering Effects of Virtuousness in Downsized Organizations. *Journal of Business Ethics*, 64, 249-269. doi:10.1007/s10551-005-5904-4
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet (London, England)*, 395(10227), 912–920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Caballo, V. E. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Cabeza, M. C. (2008). La habilidad profesional y su proceso de formación. *Praxis*, 4(1), 134-169. <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/106>
- Cameron, K. S., E., D. J., & Quinn, R. E. (2009). Positive Organizational Scholarship.
- Cárdenas, A. M. H. C., & Inacio, E. H. (2018). Desarrollo de habilidades sociales en contextos universitarios. *Horizonte de la Ciencia*, 8(14), 123-130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7762104>
- Carrillo, M. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(16), 1-20. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2569>
- Cohen Imach, S., & Coronel, C. P. (2009). Aportes de la teoría de las habilidades sociales a la comprensión del comportamiento violento en niños y adolescentes. In *I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*.

- De La Ossa, V. J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. *Revista colombiana de ciencia animal recia*, 14(1), 01. <https://doi.org/10.24188/recia.v14.n1.2022.945>
- Dudet Lions, C., & Javiedes Romero, M. D. L. L. (2011). El Pensamiento de la Psicología Social. *Espacios en blanco*, 21, 59-84. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=384539803003>
- Feiz A., Bababeipouya A., y Poursadeghiyan M. (2020). The health effects of quarantine during the COVID-19 pandemic. *Journal Work*, 67(3), 523-527. DOI:10.3233/WOR-203306
- García Terán, M., Cabanillas, G., Morán, V. y Olaz, F. O. (2014). Diferencias de género en habilidades sociales en estudiantes universitarios de argentina. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 7(2), 114-135. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511555580006>
- Gilyazova, O., Sergeevna, Z., Ivan I., & Vaganova, O. I. (2021). Defining, classifying and developing soft skills in higher education: competency-based and humanistic approaches. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 242-248. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200242&lng=es&tlng=en.
- Giorgi, G., Lecca, L. I., Alessio, F., Finstad, G. L., Bondanini, G., Lulli, L. G., Mucci, N. (2020). COVID-19-Related Mental Health Effects in the Workplace: A Narrative Review. *Int J Environ Res Public Health*, 17(21). doi:10.3390/ijerph17217857
- Gismero, E. (2000). EHS Escala de Habilidades Sociales. Madrid: TEA, Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Goldhaber G., M., Garrido F., J. y Putnam L., L. (2020) *Fundamentos de la comunicación organizacional*. Ebook.
- Gomez J. (2023). *Análisis sobre la implementación de teletrabajo en empresas argentinas. Un estudio desde el punto de vista empresarial*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata, Argentina.
- Greco, M. E. (2007). *Adaptación argentina del inventario de habilidades sociales ihs-del prette*. (Tesis Doctoral) Universidad empresarial siglo 21.

- Hurtado, Y. (2001). Piaget y Freud: A propósito de la socialización. *Revista Udistrital*, (6), 29-34. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/enunc/article/view/2440/3383>
- Kelly, J. A. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales* (7 ed.). Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Kreps, G. (1990). *Teoría de sistemas sociales de la organización, La comunicación en las organizaciones*. Addison Wesley Iberoamericana.
- Kshirsagar, M. M., Dodamani, A. S., Dodamani, G. A., Khobragade, V. R., & Deokar, R. N. (2021). Impact of Covid-19 on Mental Health: An Overview. *Reviews on recent clinicar trials*, 16(3), 227-231. <https://doi.org/10.2174/1574887115666210105122324>
- Lázarus, A. A. (1966). Behaviour rehearsal vs. non-directive therapy vs. advice in effecting behaviour change. *Behaviour Research and Therapy*, 4(1-2), 209-212.
- Loewe, D. (2017). Virtues, Rationality and Moral Development. *Alpha (Osorno)*, (44), 243-251. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22012017000100243>
- Lupano, M. L., & Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272018000100009&lng=es&tlng=es.
- Macintyre, A. (2004). *Tras la virtud*. Barcelona: a & m gràfic.
- Morales, I. C. H., Barrera, Y. G., Veytia, G. G., & González, A. D. (2017). Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. *VERTIENTES Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 20(2), 22-29.
- Morán, V. E., García, F. E., & Hormazabal, P. (2017). Validación Transcultural del Cuestionario de Habilidades Sociales para Universitarios en Estudiantes Chilenos y Argentinos (CHS-U). *Revista Iberoamericana de Diagnostico y Evaluacion Psicologica*, 2(47), 111-123. doi:10.21865/RIDEP47.2.08
- Moreno, A. N. (2023). Aprendizajes pospandemia ¿Hemos sanado nuestra salud mental?. *Revista Salud y cuidado*, 2(1), 1-3. <https://doi.org/10.36677/saludycuidado.v2i1.20834>.

- Mukhtar S. (2020). Psychological health during the coronavirus disease 2019. *The International journal of social psychiatry*, 66(5), 512–516. <https://doi.org/10.1177/0020764020925835>
- OMS (2023). *La OMS declara el fin de la emergencia sanitaria global por la covid-19*. BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-65500141>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021, 14 de mayo). *Ministerio de Trabajo de Argentina, OIT y EUROsociAL+ presentaron publicación: “COVID-19 ¿Cómo nos preparamos para la salida gradual y selectiva del confinamiento?”*. OIT. <https://www.ilo.org/es>
- Organización Mundial de la Salud. (2 de Marzo de 2022). *COVID-19 pandemic triggers 25% increase in prevalence of anxiety and depression worldwide*. <https://www.who.int/news/item/02-03-2022-covid-19-pandemic-triggers-25-increase-in-prevalence-of-anxiety-and-depression-worldwide>
- Patrício do Amaral, M., Maia Pinto, F. J., Medeiros, B. D., & Robson., C. (2015). Las habilidades sociales y el comportamiento infractor en la adolescencia. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 19(2), 17-38. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339643529001>
- Pereira, J. R., & Espada, J. P. (2019). *Habilidades sociales: definición y delimitación del concepto*. Instituto Salamanca. <https://institutosalamanca.com/blog/habilidades-sociales-definicion-delimitacion/>
- Pérez, A. M. (2016). Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. *Rev. cub. salud pública* 42(4), 585-595. <https://www.scielo.org/article/rcsp/2016.v42n4/585-595/>
- Perugini, M. L. (2017). Virtudes Organizacionales, Performance y Satisfacción Laboral. Diferencias según variables individuales y organizacionales en empleados argentinos. *Psicodebate*, 17(1), 35-50. doi:10.18682/pd.v17i1.637
- Pratesi A. R., Sotelo D. A., Castillo S. A. y Bordón E. M. (2020). *Trabajo y socialización. Fundamentos de psicología del trabajo*. Ediciones Revés de la trama.
- Prieto, J. L. (2021). Salud mental y teletrabajo en tiempos de pandemia. *Miscelánea comillas*, 79(155), 567-575. Doi:10.14422/mis.v79.i155.y2021.006

- Quevedo, W. A., (2015). El concepto de sociabilidad como referente del análisis histórico. *Investigación & Desarrollo*, 23(1),1-37. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26839041001>
- Ramírez Chávez, Máximo Abel y Manjarrez Fuentes, Nelly Narcisa (2022). Habilidades blandas y habilidades duras, clave para la formación profesional integral. *Fundación Dialnet*, 6(2), 27-37. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8792007>
- Real Academia Española. (2014). *Habilidad*. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/habilidad>
- Real Academia Española. (2014). *Sociabilidad*. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/sociabilidad?m=form>
- Real Academia Española. (2014). *Virtud*. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/virtud?m=form>
- Resolución 58/2022. *Vuelta a la presencialidad en las reparticiones de la Administración Pública Nacional*. Boletín oficial, Argentina. 1 de Abril de 2022. <https://www.argentina.gob.ar/noticias/resolucion-582022-vuelta-la-presencialidad-en-las-reparticiones-de-la-administracion#:~:text=Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20Nacional,Resoluci%C3%B3n%2058%2F2022%3A%20Vuelta%20a%20la%20presencialidad%20en%20las%20reparticiones,1%20de%20mayo%20de%202022>
- Rodriguez Rebastillo, M. y Bermúdez Sarguera, R. (1993). Algunas consideraciones acerca del estudio de las habilidades. *Revista cubana de Psicología*, 10(1), 27-32. <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v10n1/04>
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M.. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Salter, A. (1949). *Conditioned reflex therapy*. New York: Creative age press.
- Salvo Spinatelli, J. (2007). *Psicología Social*. Enrique Pichon Riviére. Retrieved August, 20, 2013.
- Schein Edgar H. (1994). *Psicología de la Organización*. 3^oed. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

- Seidmann, S. (2000). *Historia de la psicología social*. Facultad de psicología UBA. https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/035_psicologia_social1/material/descargas/historia_psico_social.pdf
- Sixto Fuentes, S., & Márquez Marrero, L.. (2017). Tendencias teóricas en la conceptualización de las habilidades: Aplicación en la didáctica de la Oftalmología. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 21(3), 438-447. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942017000300020&lmg=es&tlng=es.
- Valdés, D. (2007). Ética de la virtud: alcances y límites. *Discusiones Filosóficas*, 8(11), 109-127. Retrieved August 23, 2024, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-61272007000200008&lmg=en&tlng=es.
- Venegas Tresierra, C. E., & Leyva Pozo, A. C. (2020). Fatigue and mental workload among workers: about social distancing. *Revista Española de Salud pública*, 94. <https://europepmc.org/article/med/33034306>
- Wolpe, J. (1958). *Psychotherapy by Reciprocal Inhibition*. Stanford, Calif., Stanford University Press.
- Zigler, E., & Phillips, L. (1960). Social effectiveness and symptomatic behaviors. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 61(2), 231.

Anexos

Anexo 1

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de la investigación “Habilidades Sociales y Virtudes Organizacionales en contexto postpandemia”, de una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Mariana Farfán, alumna de la Facultad de Humanidades y Ciencias Económicas Licenciatura en Psicología de la Universidad Católica Argentina.

La meta de este estudio es indagar sobre habilidades sociales y virtudes organizacionales dentro del ámbito laboral en contexto postpandemia.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá que pueda responder a la administración de dos cuestionarios.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los fines de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

En cualquier momento del proceso puede hacer preguntas si tiene alguna duda sobre este proyecto, como también puede retirarse del mismo sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la técnica administrada le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Al finalizar el estudio se realizará una devolución de los resultados obtenidos durante la investigación.

Desde ya se agradece su participación.

a. Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Mariana Farfán. He sido informado (a) de la meta y objetivos de este estudio.

Me han indicado también que tendré que responder a dos cuestionarios: Cuestionario de Habilidades Sociales (CHS-U), 2015 e Inventario de Virtudes Organizacionales -IVO-, 2017.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los fines de este estudio sin mi consentimiento.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Mariana Farfán al mail mariana.farfanb@gmail.com.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Para esto, puedo contactar al mail anteriormente mencionado.

Código de identificación

Firma

Fecha

Questionario sobre Habilidades Sociales (CHS-U)

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES (CHS-U)

Instrucciones: Lea atentamente cada uno de los ítems que se presentan a continuación. Cada uno de ellos hace referencia a una acción o sentimiento frente a una situación social determinada. Evalúe la frecuencia con que usted actúa o se siente tal como lo describe el ítem.

CONTESTE A TODAS LAS PREGUNTAS. Si alguna de estas situaciones nunca le ha ocurrido, estime como se comportaría si le ocurriese.

EN LA TABLA DE RESPUESTAS, marque con una la opción que mejor represente la **frecuencia** con que usted reacciona en la forma sugerida por cada ítem. Para ello, considere la siguiente escala de respuesta:

1. NUNCA O RARAMENTE (de cada 10 situaciones de este tipo, reacciono de la manera descrita 2 veces como máximo)
2. CON POCA FRECUENCIA (de cada 10 situaciones de este tipo, reacciono de la manera descrita 3 a 4 veces como máximo)
3. CON REGULAR FRECUENCIA (de cada 10 situaciones de este tipo, reacciono de la manera descrita 5 a 6 veces como máximo)
4. MUY FRECUENTEMENTE (de cada 10 situaciones de este tipo, reacciono de la manera descrita 7 a 8 veces como máximo)
5. SIEMPRE O CASI SIEMPRE (de cada 10 situaciones de este tipo, reacciono de la manera descrita 9 a 10 veces como máximo)

RESPONDA CON SINCERIDAD A TODAS LAS PREGUNTAS.

EDAD:

SEXO: M () F ()

FECHA ____/____/____

Carrera:

Universidad:

1- En la escuela o trabajo, cuando no comprendo una explicación sobre algún tema, pregunto hasta comprenderlo	1	2	3	4	5
2- Cuando mis aportes no son tenidos en cuenta en la elaboración de un trabajo en grupo, expreso directamente mi disgusto.	1	2	3	4	5
3- Si un compañero emite públicamente una opinión personal que me afecta, expreso mi posición.	1	2	3	4	5
4- Si encuentro que me han corregido mal un examen, le solicito al profesor que lo revise.	1	2	3	4	5
5- Si me cortan el pelo y no quedo conforme, le reclamo al peluquero.	1	2	3	4	5
6- Si un taxista conduce en forma imprudente, le solicito que lo haga en forma adecuada.	1	2	3	4	5
7- En la sala de espera de un consultorio médico, si entra un visitador médico cuando me toca el turno, expreso respetuosamente mi malestar al profesional.	1	2	3	4	5
8- Si en un comercio me tratan mal comunico mi disconformidad al encargado.	1	2	3	4	5
9- Si un compañero me hace una crítica adecuada sobre mi comportamiento, lo acepto abiertamente.	1	2	3	4	5
10- Si un amigo se siente mal por algo que dije o hice, le pido disculpas.	1	2	3	4	5
11- Si en una discusión ofendo a mi pareja, le pido disculpas en ese momento.	1	2	3	4	5
12- Si un amigo tiene dificultades, lo escucho atentamente evitando contar mis propios problemas.	1	2	3	4	5
13- Al sentir deseos de conocer a alguien a quien no fui presentado(a), yo mismo me presento.	1	2	3	4	5
14- Si una persona me interesa sexualmente, consigo acercarme a ella para iniciar una conversación.	1	2	3	4	5
15- Si una persona me gusta, la invito a salir en la primera oportunidad	1	2	3	4	5
16- Halago a personas que despiertan un interés sexual en mí.	1	2	3	4	5
17- En un viaje en ómnibus, converso con desconocidos.	1	2	3	4	5
18- Mientras estoy en la fila de un banco inicio conversaciones con otras personas.	1	2	3	4	5
19- Cuando estoy en la playa o en el parque, inicio conversaciones con personas que se encuentran cerca.	1	2	3	4	5
20- En un congreso, me integro a conversaciones con desconocidos.	1	2	3	4	5

Anexo 3

Inventario de Virtudes Organizacionales -IVO-

Inventario de virtudes organizacionales -IVO-

(Cameron, K., Mora, C., Leutscher, T., & Calarco, M., 2011/ Adaptación argentina Lupano Perugini & Castro Solano, 2018)

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de diferentes prácticas o acciones que pueden darse en la organización en la que trabaja. Deberá indicar en qué medida la frase describe adecuadamente las prácticas que se dan en su lugar de trabajo en una escala que va desde el total desacuerdo al total acuerdo.

En la organización en la que trabaja...	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo/ ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1) ...se trata a los demás con respeto					
2) ...el trabajo es motivador					
3) ...se corrigen los errores sin culpar a nadie					
4) ...se considera que el trabajo tiene un profundo significado					
5) ...se demuestra amabilidad hacia los otros					
6) ...se demuestra interés hacia los otros					
7) ...no se culpa al otro cuando se cometen errores					
8) ...se proporciona apoyo emocional hacia los demás					
9) ...nos sentimos "renovados" por lo que hacemos					
10) ...se demuestra confianza hacia los demás					
11) ...nos sentimos "elevados" por nuestro trabajo					
12) ...se perdonan errores					
13) ...se muestra sensibilidad hacia los otros					