

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**



**Desarrollo de habilidades sociales que permiten mejorar el clima  
institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote, 2018**

Tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación  
con mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa

**Autor**

Santiago Diestra, Mirson Frainer

**Asesor**

Morales Ciudad, Jorge Samuel

**Código Orcid-Asesor**

0000-0003-0411-5481

**Chimbote – Perú**

**2023**

# ÍNDICE

ÍNDICE.....	ii
PALABRAS CLAVE .....	iii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....	iv
TÍTULO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
METODOLOGÍA.....	25
RESULTADOS .....	27
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	48
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	52
ANEXOS .....	56

## **PALABRAS CLAVE**

<b>Tema</b>	Habilidades sociales, clima organizacional.
<b>Especialidad</b>	Educación.

## **KEYWORDS**

<b>Theme</b>	Social skills, organizational climate.
<b>Specialty</b>	Education.

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

<b>Línea de Investigación</b>	Gestión de la educación.
<b>Área</b>	Ciencias sociales.
<b>Subárea</b>	Otras ciencias sociales.
<b>Disciplina</b>	Ciencias sociales, interdisciplinarias.



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Desarrollo de habilidades sociales que permiten mejorar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote, 2018" del (a) estudiante: **Mirson Frainer Santiago Diestra**, identificado(a) con Código N° **1116000106**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 17%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 21 de Febrero de 2023



**NOTA:**

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Desarrollo de habilidades sociales que permiten mejorar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote, 2018**

**Development of social skills that allow improving the institutional climate of the Educational Institution San Pedro, Chimbote, 2018**

## **RESUMEN**

El presente trabajo se desarrolló en la Institución Educativa San Pedro, de la ciudad de Chimbote, el cual durante los últimos años ha desarrollado diversas estrategias con la finalidad de mejorar el servicio que brinda. Sin embargo, también existe cierto malestar en los trabajadores de la mencionada institución y que por ende afectan el clima institucional. Este estudio tuvo como objetivo principal proponer el desarrollo de las habilidades sociales que permiten mejorar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote, 2018. La población muestral estuvo conformada por 15 trabajadores, a los cuales se les administró cuestionarios como instrumentos de recolección de información. Los resultados encontrados indicaron que el 53% de los encuestados se lleva bien con sus compañeros de trabajo, el 40% se lleva regular, y el 7% se lleva mal. Se concluye que las características del comportamiento interpersonal de los agentes educativos en la Institución Educativa San Pedro demuestran deficiencia en la comunicación, en la afectividad, en la asertividad y la convivencia social, factores que dificultan la gestión pedagógica, institucional y administrativa.

## **ABSTRACT**

This work was developed at the San Pedro Educational Institution, in the city of Chimbote, which in recent years has developed various strategies in order to improve the service it provides. However, there is also some discomfort among the workers of the aforementioned institution and therefore affect the institutional climate. The main objective of this study was to propose the development of social skills that allow improving the institutional climate of the San Pedro Educational Institution, Chimbote, 2018. The sample population consisted of 15 workers, to whom questionnaires were administered as collection instruments. of information. The results found indicated that 53% of those surveyed get along well with their coworkers, 40% get along regularly, and 7% get along badly. It is concluded that the characteristics of the interpersonal behavior of the educational agents in the San Pedro Educational Institution show deficiency in communication, affectivity, assertiveness and social coexistence, factors that hinder the pedagogical, institutional and administrative management.

# INTRODUCCIÓN

## 1.- Antecedentes y Fundamentación Científica

Contreras y Luna (2019) su estudio tiene como finalidad: determinar la relación entre las habilidades sociales y el clima social laboral entre los socios de las distribuidoras de bebidas gasificadas y no gasificadas de la ciudad del Cusco. Esto se hizo con pruebas psicométricas; la herramienta Gismo EHS mostró una alta consistencia interna, como lo indica su coeficiente de confiabilidad  $\alpha = 0.88$ , es decir considerada alta, la herramienta Moos WES tuvo una alta consistencia interna, como lo indica su coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 0,90$ , que se consideró alta. La muestra fue de 166 empleados de un total de 293 empleados campo organizacional. Se llega a conclusión que las variables se correlacionan y se acepta la hipótesis propuesta.

Carrasco (2018) el objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y las habilidades sociales de los docentes del Centro de Educación Primaria Alternativa “Inca Garcilaso de la Vega” – Cusco. Metodológicamente este estudio es de carácter descriptivo, y su diseño es no experimental, de corte transversal. Para recolectar la información se utilizó el cuestionario de encuesta sobre estas dos variables la cual obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alpha de Crombach son 0,801 y 0,735, respectivamente. La muestra fue de 32 docentes seleccionados mediante muestreo no probabilístico condicional. Los resultados indicaron que se observó en la dimensión de comunicación entre los agentes pedagógicos y las habilidades en cuanto a la relación entre el clima organizacional de los docentes y las habilidades sociales. Las habilidades sociales básicas tienen 0,000 ya que su valor es constante, 9,324 y 1,36 grados de libertad entre la dimensión conflicto y cooperación y las habilidades sociales básicas; 0,970 y los mismos grados de libertad en estructuras y organizaciones con habilidades sociales básicas, los resultados muestran que existe una relación significativa entre las dimensiones anteriores.

De la Cruz y Paredes (2018) tuvieron el objetivo de determinar la relación entre las habilidades sociales y el clima institucional I.E N°80131 de Huamachuco, 2018, y contrasta supuestos sobre la existencia de una relación significativa entre dos variables. El tipo de estudio fue Experimental, descriptiva, transversal, con diseños afines, los métodos de investigación utilizados son deductivos e inductivos. Se trabajó con una muestra de 10 docentes de Huamachuco I.E. N°. 80131, 2018; se utilizó la encuesta como técnica y 1 como herramienta. El cuestionario de 21 preguntas de la primera variable y el cuestionario de 34 preguntas de la segunda variable fueron revisados por tres expertos en gestión de la educación y el aprendizaje Variables de clima con sensualidad 0.931 Huamachuco I.E No. 80131, 2018. Se utilizaron varias pruebas estadísticas y se muestran en tablas y gráficos. Utilizando SPSS v 2. Los resultados fueron: en la encuesta actual, existe una correlación directa, positiva y significativa entre el coeficiente de Pearson  $r = 0,892$  a un nivel de significación superior al 5 %. Significación estándar ( $p > 0,05$ ). Contrariamente a las suposiciones comunes, los maestros descubridores I.E. Huamachuco No.80131, las habilidades sociales de nivel bajo representan el 40%, seguido del 40% medio y el último 20% con un alto nivel. Por su parte, el 60% de los docentes creía que el clima institucional promedio era adecuado, y el 20% de los docentes creía que el clima institucional es inadecuado, y el 20% de la población cree que el ambiente institucional es bueno.

Fernández (2018) en su trabajo de investigación demuestra que las relaciones interpersonales en la institución educativa Morro Solar N° 006, Provincia de Jaén, Región Cajamarca, no son exitosas, armoniosas y eficientes; caracterizada por la falta de comprensión de la relación entre docentes y líderes, el problema se deduce como Inadecuada toma de decisiones, donde los líderes de los programas de liderazgo deben recibir apoyo y estímulo para alcanzar las metas organizacionales, genera un clima organizacional desagradable, que es la democracia participativa. El objetivo es desarrollar un plan estratégico de habilidades sociales basado en la teoría de Howard Gardner para mejorar el clima institucional en la I.E. N° 006 Morro Solar, ubicada en la provincia de Jaén, en la región de Cajamarca; por lo tanto, el

tema de estudio es el plan estratégico de habilidades sociales, y el área de intervención es la institución educativa N° 006 clima institucional en Morro Solar, departamento de Jaén, región Cajamarca. La hipótesis propuesta es la siguiente: “Si el plan estratégico de habilidades sociales basado en la teoría de Howard Gardner está orientado a mejorar el clima institucional de la I.E.I. Morro Solar N° 006, ubicada en la provincia de Jaén, en la región de Cajamarca”. La población estuvo conformada por 26 docentes de la mencionada institución. Los resultados indicaron que se aplicó el plan estratégico de habilidades sociales con la finalidad de mejorar el clima institucional y recomendar encuentros para fortalecer las relaciones interpersonales y docentes en la institución de educación inicial.

Azuz y Polonia (2015) sostuvieron en su estudio que las habilidades sociales, que han crecido significativamente en los negocios durante la última década, forman parte de la inteligencia emocional, una herramienta para comprender los factores que influyen en la productividad de las personas, el éxito empresarial, el liderazgo y el clima organizacional. Hablando de las habilidades sociales como parte de la inteligencia emocional, podemos decir que el control de las emociones mejora o acelera el razonamiento, facilita la comunicación y facilita la interacción social, pero su influencia en diferentes contextos es creciente, aunque se le considera de importancia tardía. Fruto de este creciente interés, se han incluido emociones en los recursos humanos como: selección, evaluación, formación, desarrollo y clima laboral en las organizaciones. El clima organizacional es un factor esencial en el desarrollo y formación de las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización, lo que afecta la satisfacción y por ende la productividad. Mientras los empleados estén motivados, desarrollados y satisfechos, la productividad está en un nivel más alto y aumenta, y el éxito de cualquier negocio depende de ello. Por lo tanto, es necesario comprender si la empresa presta suficiente atención al entorno de trabajo. En resumen, se puede evaluar que existe una conexión entre las habilidades sociales y el clima laboral, ya que son dos elementos que deben ser vistos de manera holística, lo que garantizará el nivel óptimo de logro de las metas de la organización. Por tal motivo, el objetivo de este estudio es verificar si las competencias en habilidades

sociales tienen un impacto directo en el clima laboral, para lo cual tomamos como referencia los resultados de clima laboral del Banco General Rumiñahui, trabajando con grandes empresas desde el año 2009 en Ecuador. El banco en los últimos años casi siempre se ha posicionado como el número uno gracias a la medición del clima laboral realizada por Great Place to Work, organización encargada de identificar y crear grandes lugares de trabajo.

### **A. Habilidades sociales**

De acuerdo a Rosales (2013) afirma que la habilidad social es la agrupación de cada conducta y capacidad que forma parte del comportamiento, este ayuda a dar solución a situaciones sociales en forma positiva, tolerante para el mismo sujeto y según sean los contextos sociales en los que se encuentra.

Rosales (2013) señala a la habilidad social como el comportamiento o capacidad social, que es necesario para llevar en forma adecuada la agrupación de conductas entre uno y otro sujeto que participan cuando interactúan con otras personas.

En la teoría del aprendizaje social, Bandura (2018), las relaciones de las personas y los contextos están mediados por cada proceso de enseñanza, estos capacitan a los sujetos para su actuación en la sociedad en forma competitiva, así mismo tiene énfasis en las influencias de los aprendizajes para adquirir desempeños sociales competentes. Estas perspectivas deben ser complementadas con las consideraciones de cada factor biológico (temperamentos inhibidos o desinhibidos).

También la psicología social hace énfasis en cuán importante son las percepciones, atracciones y las comunicaciones interpersonales.

Las terapias conductuales se refieren al comportamiento, intervención psicológica que se relaciona con los conceptos de desempeños sociales

habilidosos, destacando la estrategia de roles-playings, los ensayos de conductas, refuerzos positivos y los moldeamientos.

La Habilidad Social, señala Caballo (2019) que es muy difícil de conceptuar, hay mucha diferencia cultural, individual, contextual, ello no permite establecer definiciones absolutas y universales.

Se habla de diferencia cultural cuando esta se ven relaciones adecuadas muy a pesar de que existan contextos diferentes. Max Planck en su estudio sobre la Antropología Evolutiva en Leipzig (Alemania) nos dice que la habilidad para el desarrollo social entiende la comunicación no verbal es propia de los seres humanos, siendo común a diversa cultura, la habilidad es propia en el individuo, más aun así como se use, su consecuencia social, las interpretaciones a las cuales se deriven sus usos van a depender de su contexto cultural, cada normal cultural va a señalar el patrón comunicativo bueno o negativo en su ambiente, así mismo los usos esperados de dicha habilidad, el individuo se adapta en forma muy rápida a las reglas comunicativas y a las relaciones que son propias de cada contexto mejorando su habilidad social.

Los contextos en los que se mueven los individuos pueden impedir que se establezcan criterios prefijados de lo que se entiende por habilidades sociales; los comportamientos esperados en la sociedad mayormente se marcan por la moda, por la tendencia, por la situación social que cambia en forma constante.

Individualmente cada variable sociodemográfica (edades, genero, niveles educativos) juegan papeles fundamentales en el desarrollo de la habilidad social. Así Caballo (2019) señala que no existen usos correctos de cada habilidad social, lo que se observa en el ser humano asumiendo conductas diferentes para lograr sus propósitos, en forma social y competente.

Encontramos a Bellack, (2015) y Kelly (2015) quienes determinan a cada consecuencia como factores determinantes ante una conducta social competitiva, es decir que se entienda que toda habilidad es social cuando expresa su emoción, su interés, sin perder los refuerzos sociales. Se encuentra

siempre cada conducta patógena que se refuerza a nivel social. Según Linehan (2017), se debe considerar 3 formas de eficacias interpersonales: eficacias de los sujetos en el logro de sus propósitos, eficacias para conservar buenas relaciones y eficacias para conservar respeto de sí mismo.

Caballo sostiene que la habilidad social viene a ser el conjunto de cada comportamiento realizado por las personas en contextos interpersonales en los cuales expresara sus emociones, su actitud, su deseo, su opinión o derecho en forma adecuada a las situaciones, así mismo respeta ese comportamiento en sus coetáneos, resolviendo el problema inmediato de las situaciones, reduciendo las probabilidades de que surjan problemas a futuro.

La habilidad social es la conducta necesaria en las interacciones, en las relaciones con sus pares afectivamente, satisfactoria en ambas personas.

Es necesario hacer saber que:

- La conducta es un aspecto que se puede observar, que se puede medir, que se puede modificar, no es propio del individuo, identificado por sus códigos genéticos, derrepente por sus condiciones de necesidad especial.
- La habilidad de autonomía propia (lavado de dientes, uso de los cajeros automáticos) es decir donde solo participa uno o dos personas.
- La habilidad emocional, en donde el individuo reconoce lo que desea y lo defiende, haciendo saber si lo aprueba o no, sin incomodar a nadie.
- Es necesario practicar la habilidad social, en situaciones adecuadas, estas adecuaciones de los comportamientos a los contextos se llaman competencias sociales.
- Si carece de habilidad social afrontara cada situación en forma distinta:
- Evitar la situación, o cediendo a cada demanda de las personas cuyo fin es no enfrentarse (conductas pasivas).

- Infringir el derecho de las personas (conducta agresivas).
- La habilidad social es conocida como conductas asertivas, es decir solicitar algo y decir no a lo que no deseas en forma adecuada. Consigue tu propósito sin hacer daño, expresa tus emociones, tu pensamiento, realiza cada elección personal, se siente bien personalmente.

La habilidad social incluye el componente verbal y no verbal.

- Primero encontramos al componente no verbal, que se refiere a los lenguajes corporales, a las expresiones que hacemos al interactuar con otra persona, según sean las distancias interpersonales, los contactos oculares, las posturas, las orientaciones, el gesto, el movimiento de brazos, de piernas, gestos de la cara al relacionarse.

El componente no verbal denominado también habilidad corporal básica, prioritaria, importante, es muy importante que al realizar las comunicaciones con los otros estas se realicen a través de gestos, de movimientos sino, no se podrá realizar, por tanto, no se desarrollara el componente como tal.

1. El componente no verbal en las personas con necesidades especiales se presenta con dificultad, por ejemplo, la falta de contactos oculares, las distancias interpersonales, los contactos físicos, las expresiones faciales y las posturas.

- Los contactos oculares son necesarios para establecer comunicaciones y relaciones eficaces; es necesario mirarse unos a otros para garantizar que se están escuchando, que se están atendiendo, esto llevar a lograr aprendizajes eficaces.

- Las distancias interpersonales, también es necesaria para mejorar las comunicaciones, el invadir los espacios personales puede generar molestia llevando a veces a la agresividad en los interlocutores quienes están en la lucha constante por el restablecimiento de las distancias apropiadas a veces retrocediendo para dar fin a la comunicación.

Los excesos en los contactos físicos (expresión de afecto) también ocasiona a veces molestias en las personas, solo debe darse cuando se necesita y cuando las relaciones lo permitan, el invadir a la otra persona no siempre es bueno, todo debe darse solo cuando se requiera o sea necesario.

-Las expresiones faciales son las manifestaciones externas de cada emoción, por tanto, es indispensable en cada relación social, en donde este de por medio el sentimiento y la emoción.

-Las posturas del esquema corporal, ayudan a los interlocutores a darse cuenta si lo están oyendo, de acuerdo a las posturas adoptadas erguidas, relajadas las personas conocerán si están interesados o no en lo que conversan, también facilitando o dificultando que se siga la instrucción, etc.; se relacionan las posturas del esquema corporal con las orientaciones del mismo.

También otro componente no verbal, está relacionado con el gesto y movimiento de extremidades superiores e inferiores, pero esto no se da en las personas con necesidades especiales.

2. El componente verbal se refiere a las voces, los tonos, los timbres de voz, los tiempos para dialogar, las entonaciones, las claridades, las velocidades y contenidos de los mensajes.

Las dimensiones de las habilidades sociales son un grupo de comportamientos que se emiten al interactuar con otras personas, los cuales permiten la relación con sus pares en forma eficaz y correcta. Esta se adquiere y se desarrolla practicando; a veces es difícil su dominio, para ello se requiere de paciencia y tiempo para su desarrollo adecuado:

- Habilidades básicas:

- Escuchar.

- Iniciar una conversación.
- Conservar las conversaciones.
- Hacer interrogantes.
- Agradecer.
- Autopresentarse.
- Hacer la presentación de sus compañeros.
- Hacer llegar elogios.

Habilidad social avanzada:

- Solicitar apoyo.
- Participación.
- Comunicar las orientaciones.
- Hacer seguimiento de las orientaciones.
- Excusarse.
- Persuasión.

Habilidad relacionada con el sentimiento:

- Conocimiento de sus emociones.
- Decir lo que siente.
- La comprensión sentimental de sus pares.
- Afrontar ante enfados de sus compañeros.
- Comunicar sus emociones.

Habilidad alternativa a las agresiones:

- Solicitar permisos.
- Colaborar con sus compañeros.
- Apoyar.
- Realizar negociaciones.
- Hacer autocontrol.
- Defensa de sus derechos.

- Dar respuesta a cada broma.
- Evita entrar en conflicto.

Dentro de las habilidades sociales para el logro del éxito tenemos:

1. La escucha activa que es necesaria en el dialogo con los individuos, es por ello que debe darse en forma adecuada, es necesario escuchar y que nos escuchen, no solo es estar atento a los que nos dicen, también es necesario que se tome conciencia de la expresión de las emociones, de los lenguajes no verbales que a veces se manifiestan en los otros individuos.

El escuchar activamente es necesario para el dialogo efectivo con sus compañeros.

2. El asertividad se presenta como una habilidad social necesaria, pues permitirá expresar sus opiniones adecuadamente, defendiendo sus opiniones, y respetando lo que opinan las personas que están a su alrededor; ser asertivo te permite comunicarte eficientemente con tus pares, beneficiándose emocionalmente y beneficiando emocionalmente a los demás.

3. La empatía, que permite ubicarse en el lugar del otro, intentando conocer lo que otro está sintiendo o piensa, es importante ser empático para relacionarse con otros en forma eficaz, también es importante en el proceso de adaptación a cada situación social.

4. Las capacidades para negociar, el interactuar todos los días nos lleva a desarrollar estas capacidades, los conflictos a veces surgen y el negociar lleva a solucionar los problemas entre los seres humanos, permite manejar estos conflictos, negociando en forma positiva haciendo que la conversación se de en forma alturada.

5. El respeto, permitirá una mejor relación entre pares, respetando su creencia, sus principios, sus pensamientos, también a través de la

observación se puede hacer conocer el respeto sin necesidad de hablar, el faltar el respeto no te lleva a lograr ningún propósito.

6. La credibilidad que permite mostrarse como seres humanos confiables, que logren la persuasión en audiencias, es importante que el ser humano sea tal como es, que sea más receptivo, debemos ser coherentes con lo que decimos y con lo que hacemos.

7. La compasión que permite el trato afable con el compañero, el aceptarlo como es y el perdonar son cualidades muy especiales de la compasión.

8. Los pensamientos positivos, que permiten vivir la vida en forma óptima, para ello se hace necesario ser optimista, esto atrae a las personas de su entorno. La relación se hace muy llevadera cuando los pensamientos son positivos.

9. Las regulaciones emocionales, son conceptos claves para convivir con las personas, son competencias necesarias para vivir, ser consciente y regular la propia emoción es importante, también apoya al desarrollo de posibilidades en el favorecimiento de su propia salud y de su entorno.

10. La apertura de mente, que no tenga prejuicio, sin estereotipo, esto permitirá una relacionarse con diversos individuos, así mismo una adaptación rápida a su contexto, el ser rígido, intolerante limita la relación interpersonal.

11. La paciencia, es una gran virtud que se puede tener, de manera especial al referirse a los entornos sociales, es muy importante ser paciente, ello evitará entrar en conflicto, la paciencia te permitirá relajarte, evita las tensiones, antes de incomodarse pensará antes para reflexionar.

12. La cortesía es importante para desarrollar las habilidades sociales, un buen comportamiento con educación, con respeto, te llevara a una buena relación, es necesario ser gentiles, amables, respetuosos.

13. Expresarse bien, es necesario esto para la relación con las personas, la expresión oral debe ser clara, haciendo conocer los mensajes que desean hacer conocer, a veces se debe tomar en cuenta las capacidades para improvisar, para la vocalización clara, se debe tomar en cuenta la consideración de los tiempos.

Hay muchas Habilidades Sociales, las cuales deben agruparse y ubicarse en diversa categoría: familiares, laborales, personales; a aquellos que interactúan con los infantes, con las personas adultas, con cada profesional, con personas conocidas, con personas desconocidas, con personas que comparten el mismo trabajo, como tal entonces la habilidad básica de interacciones sociales, la habilidad para hacer amistades, la habilidad para conversar, la habilidad para expresar su sentimiento, emoción, opinión, la habilidad para resolver problemas de índole interpersonal, etcétera.

## **B.- Clima institucional**

Según Hall (1996), que el clima organizativo es conceptualizado como las actitudes que se muestran en los trabajadores de una empresa para generar un buen ambiente de trabajo entre todos sus integrantes que lo conforman directa o indirectamente; lo que contribuirá como condición que inflencie al comportamiento del trabajador.

Las definiciones del clima organizacional al respecto son variadas, tenemos que una de las definiciones que pensamos tiene más importancia a la realización de este trabajo porque lo conceptualiza en una forma clara y precisa.

Gibson (2004) manifiestan que los trabajadores pueden percatarse, pueden percibir, pueden distinguir una atmósfera buena o mala en su ambiente de laboral; lo cual gira en torno a las relaciones y las interrelaciones entre los jefes, administradores y trabajadores en su desempeño laboral

Chiavenato (1984) dice eso: "El clima organizacional constituye el medio ambiente en el cual gira una institución interna y/o externamente, el ambiente en el cual desenvuelve, las características de la constitución de la empresa, institución y

organización, el cuales percatado de diferentes formas por cada uno de sus integrantes ". (p.464).

Por ello algunos trabajadores son más sensitivos que otros y pueden distinguir un clima positivo, negativo y/o satisfactorio, dentro de la empresa donde laboran; resaltado las características en las cuales se desarrolla y si en esta existe buenas relaciones interpersonales.

De este modo las personas interactúan y se desenvuelven en un ambiente de valores para generar buenas relaciones entre sus miembros.

Un bien clima organizativo es primordial en una institución en el cual sus trabajadores operan con características diferentes en cada uno de ellos y perciben el ambiente laboral con diferentes puntos de vista.

El clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el cual diariamente se toma decisiones para la mejor productividad de una empresa y la satisfacción de sus trabajadores; el cual gira entorno al "conocimiento" del gerente, el administrador, etc. Para crear un buen ambiente laboral entre todos sus trabajadores, teniendo buenas relaciones entre ellos en las actividades que cada uno de ellos realiza.

Es alta gerencia administración y su manera de dirección, provee o no provee un buen clima institucional, y un reglamento interno el cual en alguna medida beneficie al trabajador para mejorar ese medio ambiente con el uso de técnicas precisas.

Mientras un "buen clima" está dirigido hacia metas globales, un "clima malo" desbarata el ambiente en el lugar de trabajo causando situaciones de conflicto y de bajo desempeño: El clima organizativo es un set de factores que positivamente o negativamente influencia en la conducta de las personas, depende del estado de ánimo que cada miembro presentará.

Hoy es importante que todos las instituciones y empresa mantengan un clima favorable, y si este es excelente influirá una favorable calidad de vida en cada uno de sus miembros, y así, para traer la excelencia de ellos mismos, para el logro de metas de la organización. Y por ahí él es diferente a los otros.

## **Teorías**

El clima organizacional está cimentado en diversas teorías, entre estas destacan las siguientes:

**La teoría del clima organizacional de Likert.** –En referencia a esta teoría, Elizabet (2019) manifiesta que Likert enfoca el estudio del clima organizacional desde una perspectiva estructural, es decir, analiza su naturaleza de las realciones entre las personas y como influencia en la organización.

Asimismo, Likert, argumenta que el comportamiento de los empleados dentro de una empresa esta influenciado y motivado por el actuar del personal administrativo y por la forma como estos exponen sus percepciones, informaciones, competencias y valores en sus labores (Páramo, 2016).

**Teorías de las relaciones humanas.** - Es investigada por Mayo, y se genera en contra de la teoría tradicional del procedimiento administrativo, es decir, esta en contra de la deshumanización de los trabajadores en sus labores, ya que en muchas ocasiones estos eran sometidos a prácticas crueles o demasiado rudas, lo que generaba que las relaciones humanas dentro de una empresa u organización no tenga un buen desarrollo. (Páramo, 2016)

Así lo corrobora, Acosta (2015) cuando menciona que esta teoría no visualiza al trabajador como un medio monetario, sino como un ser compuesto por sentimientos, emociones, percepciones, necesidades, deseos, temores, etc., lo que influye en las relaciones con sus demás colegas y, también, lo orienta a lograr sus propósitos y metas dentro de la normativa de la empresa u organización.

Por ende, se comprende que esta teoría establece una relación conjuntiva entre la percepción humanista hacia el trabajador, enfocados en aspectos sociales y psicológicos, y su relación con la meta de la productividad y rendimiento dentro de la empresa.

**Teoría humanista por Carl Rogers.** – Indica que el trabajador debe desempeñarse en un contexto afectuoso y fresco en donde se eliminaran los miedos la desconfianza y la angustia a medida que socializa. (Acosta, 2015)

Considerando lo expuesto se infiere que dentro del ámbito educativo para que exista un clima organizacional favorable es fundamental que los directivos, administrativos y docentes mantengan buenas relaciones sociales, ya que influirá en el rendimiento y eficacia de su trabajo al área que pertenezcan.

**Teoría Sociocultural de Vygotsky.** – Este autor argumenta que el aprendizaje de las personas esta influenciada por el contexto, es decir, por la interacción con otras personas, lo cual determina su inteligencia. (Bahamondes, 2008)

Asimismo, menciona que la interacción de las personas es fundamental para el desarrollo de la persona y grupo social en cualquier ámbito, y dentro de la escuela, si las relaciones son inadecuadas, entonces, el contexto será inestable y poco productivo y viceversa.

A partir de las teorías expuestas se puede concluir que el clima organizacional es el conjunto de pensamientos, emociones, necesidades y relaciones que evidencian los trabajadores dentro de un contexto laboral, lo cual influye en el rendimiento o productividad de la empresa u organización.

### **Características**

El clima organizacional tienen características que fueron determinadas por Litwin y Stinger (1998, citados por Ramos, 2018), estas son:

**Estructura.-** Se conceptualiza como los conocimientos que tienen los representantes de la organización acerca de las normas, reglas, procesos y procedimientos de las diversas funciones que deben realizar los trabajadores dentro de la empresa u organización.

**Responsabilidad.-** Se relaciona directamente con la conciencia que tiene cada uno de los trabajadores acerca de la labor que deben realizar cada uno de ellos dentro de la organización, en otras palabras, realizar sus funciones de manera comprometida, sin estar siendo supervisado o amonestado para que cumplan sus labores.

**Recompensa.-** Es la valoración extra que se le asigna a cada uno de los integrantes de la organización por la destacada labor que realiza, es decir, el premio que se le brinda.

**Desafío.-** Son los retos que se proponen y, también, aquellos que se presentan en la estructura y desarrollo de la organización y que tienen que ser superados o cumplir las metas y objetivos propuestos.

**Relaciones.-** Son aquellas interacciones sociales que se evidencian entre los representantes de la organización y los trabajadores en el proceso de desarrollo de sus funciones, y donde están presentes un conjunto de normas, reglas, procesos, procedimientos, trámites, entre otros aspectos.

**Cooperación.-** Es la cooperación y/o contribución entre todos los miembros de la organización, ya sea en los niveles inferiores como superiores con el propósito de cumplir los objetivos o las metas propuestas por la organización.

**Estándares.** – Se concibe como el estereotipo, patrón o modelo que se debe seguir en las actividades y rendimiento dentro de la organización.

**Conflictos.** – Son los enfrentamientos que se producen dentro de la organización como producto de la pluralidad de pensamientos, opiniones y decisiones que se toman, y que deben ser resueltas de manera democrática.

**Identidad.-** Es el sentido de pertenencia hacia la organización y es un aspecto determinante dentro del ámbito laboral, ya que permite que los integrantes de esta puedan realizar sus funciones con base en las metas de la organización.

Luego de lo manifestado, se concluye que las características del clima organizacional están enfocados en las interacciones que tienen cada uno de los integrantes de la organización así como del rendimiento y objetivos que tiene la empresa en cada uno de sus niveles, es decir, desde los inferiores a los superiores.

## **Tipos**

En referencia a clasificación de los tipos de clima organización, se consideró el que plantea Brunet (2011, citado en Cayro, 2018), quien determina los siguientes:

#### **a) Clima autoritario**

**Clima autoritario - explotador.-** En esta clase de clima, las decisiones se toman en las altas esferas de la organización, sin contar con las opiniones de los demás. Asimismo, a los trabajadores de la empresa se les asigna su función, la cual debe ser cumplida a cabalidad y sin ningún tipo de error, ya que sino recibirán fuertes y, hasta crueles. Es decir, en este tipo de clima, los empleados realizan sus labores en un contexto de temor, amedrentamientos, castigos.

**Clima autoritario – paternalista.-** En este tipo, las autoridades de la organización tienen confianza con los empleados, pero es de manera condescendiente, es decir como un amor con su siervo, a pesar de considerar las opiniones de los niveles inferiores, las decisiones solo lo toman un grupo de poder. Asimismo, las recompensas y castigos que se les asignan a los trabajadores no son los adecuados para un buen rendimiento y desarrollo laboral.

#### **b) Clima participativo**

**Clima participativo - consultivo.** – En este tipo, las autoridades, representantes o los altos mando jerárquicos de la organización consideran las opiniones de los empleados. En otras palabras, se les da la autoridad para tomar decisiones en las esferas que le corresponda y la comunicación es descendente. Asimismo, las recompensas y castigos están acordes con lo que se realizó o dejó de realizar durante las funciones de los trabajadores.

**Clima participativo - en grupo.** – Es uno de los climas con mayor perspectiva de evolución, ya que el proceso de toma de decisiones lo realiza cada uno de los trabajadores en el nivel que se encuentre, pero informado a las altas esferas de la empresa, es decir, existe engranaje en las partes y en el todo. Asimismo, la comunicación entre las personas de la empresa es de manera lateral, y todos los esfuerzos se aúnan con la finalidad de cumplir las metas y objetivos propuestos bajo las estrategias, métodos y técnicas planificadas.

Se puede determinar que en el clima autoritario o también, llamado cerrado, el desarrollo de la empresa no se podrá realizar, y terminará por extinguir la organización debido al malestar de cada uno de los trabajadores; mientras que en el

clima participativo o abierto, la evolución de la empresa será adecuado, ya que existe un buen clima entre los trabajadores y autoridades de la empresa, en este caso de la institución educativa.

### **Dimensiones**

Para el desarrollo del presente estudio, se consideraron las siguientes dimensiones del clima organizacional las cuales están fundamentadas en la concepción de Ramos (2018), estas son:

**Comunicación.-** Con respecto a la comunicación, es el nivel de trato o relación verbal y/ o no verbal que consiste en la transmisión de información (conocimientos, sentimientos, emociones, deseos, etc.) que se manifiesta entre los trabajadores de la organización, ya sea de manera interna o externa en cada uno de las áreas donde realizan sus funciones.

Por otra parte, es necesario recalcar que cuando no existe una buena comunicación entre los trabajadores o altos mandos dentro de la empresa, entonces las decisiones que se tomen pueden perjudicar o causar conflictos entre cada uno de los miembros de la organización en los diferentes niveles, por eso, siempre es necesario que cada nivel y/o área de la empresa tenga estrategias, métodos y/o técnicas de diversos medios para una buena comunicación, ya que es un herramienta de gestión muy relevante. (Robbins, 2009). Por esto dentro de la institución educativa debe existir una buena comunicación entre todo el personal y directivos que labora.

En referencia la confianza, esta se determina como el grado de seguridad y franqueza que se tiene con las otras personas que laboran dentro de la empresa. Asimismo, de estas se desprenden otros elementos relevantes que permiten que las relaciones entre los trabajadores será llevadero, entre estos se tiene a la rapidez, el respeto, grado de aceptación, la integridad, la capacidad, etc., de los empleados.

Luego de lo expuesto se puede comprender que en una institución educativa debe existir buenos canales de comunicación, ya que esto permitirá que la

confianza entre sus miembros sea mayor, generando un clima organizacional favorable y un mejor desempeño y rendimiento en cada uno de sus miembros.

### **Condiciones laborales**

Es el acicate que siente cada uno de los miembros de la empresa de manera personal, social y organizacional. Es decir, cada uno de los trabajadores realiza su trabajo de acuerdo a la motivación que siente, por eso los directivos de la empresa deben siempre considerar y averiguar a través de estrategias las motivaciones de sus empleados, ya que esto le permitirá actuar de manera adecuada cuando se realicen las recompensas. Asimismo, esto influirá en el desempeño y logro de objetivos en cada área o nivel de la institución educativa. (Chiavento, 2012)

### **Involucramiento**

Con respecto a esta dimensión, Martín (2000, citado por Ramos, 2018) lo conceptualiza como el grado de colaboración de cada uno y entre los trabajadores dentro la organización. En el ámbito educativo es el grado de compenetración entre cada uno de los directivos, administrativos y docentes en la participación de reuniones, trámites, procesos, procedimientos, comisiones, entre otros, con la finalidad del crecimiento y desarrollo de la institución educativa.

Asimismo, Robbins (2009, citado por Ramos, 2018) expone que el nivel de participación de los trabajadores y entre estos, está determinado por las motivaciones y su desempeño dentro de la institución educativa. Asimismo, este clima debe permitir que cada uno de los miembros pueda expresar de manera democrática sus pensamientos, opiniones, críticas, aportes, entre otros con el objetivos de lograr el aprendizaje y bienestar de los estudiantes.

Por lo tanto, la comunicación y la confianza, como la motivación y la participación son esenciales para crear un clima organizacional favorable, ya que permiten que la interacción entre los trabajadores sea estable y dinámico y, por ende, el rendimiento y los objetivos de la institución se puedan lograr.

### **Autorrealización**

Acerca de la relevancia del clima en una organización Brunet (1987, citado en Palpa, 2019), expone lo siguiente:

De manera omnímoda, el clima evidencia una serie de valores, reacciones y pensamientos de cada uno de los miembros de la organización. Por esta razón es fundamental que la parte directiva deba analizar y diagnosticar su clima laboral, esto por tres motivos:

- Evaluar los orígenes de las situaciones problemáticas que no permiten el buen desarrollo de la organización.
- Iniciar y establecer una modificación laboral que permita supervisar de manera adecuada las intervenciones que realizó.
- Seguir con el análisis y supervisión de los cambios e intervenciones que realizó para evitar futuros errores o inconvenientes que podrían surgir.

Es por estas razones que los directivos o altos mandos de una organización tienen la responsabilidad y el deber de velar por el buen desarrollo de un clima, ya que este tendrá repercusiones en cada una de las áreas y/o niveles de la institución educativa y, a la vez, tendrá incidencia directa en el desempeño, desarrollo y logro de objetivos y metas dentro de la organización.

Asimismo, es necesario recalcar que un buen clima no solo debe estar centrado en las buenas remuneraciones o consideraciones que se tengan a los miembros de la organización, sino debe centrarse en la adecuada interacción entre estos.

## **2.- Justificación**

Esta tesis es muy importante porque nos permite mejorar las malas relaciones que ejerce entre la administración, los maestros y los empleados administrativos, en términos de método de gestión que hacen el entorno del gerente y la organización; Lo mismo lleva al resto de las relaciones humanas en las organizaciones que intervinieron y crean conflictos sociales institucionales, es decir, los aspectos educativos y administrativos.

Es por eso que las teorías científicas son respaldadas y tiene los principios básicos en los que esta investigación se basa en los autores en este tema, el sistema de

gestión de calidad y el sistema de control interno son parte del sistema de administración y gestión educativa.

El aspecto principal de los documentos básicos, de la clasificación que muestra, tendrá las mejores ventajas de contribuir y mejorar el entorno de atención médica y la organización como competidores y salas. La democracia que definimos es el autor de esta posición, en consecuencia, la personalidad de los funcionarios está integrada para indicar la capacidad de conducir.

### **3.- Problema**

A nivel mundial han existido y existen diferentes problemas que enfrentan las diferentes instituciones educativas en cuanto al proceso de gestión pudiendo ser estas de tipo administrativa, pedagógica, uno de los que se ha incrementado considerablemente es el clima institucional entendido como el ambiente que debe existir en cualquier organización si este es bueno las relaciones entre los miembros de la organización van hacer coherentes si fuese lo contrario se manifestaría situaciones de conflicto,

Se han realizado diferente investigaciones una de ellas es de Andia Medina Chipan Aguilar investigación 2 juicio moral y habilidades sociales en trabajadores de una empresa pública en la que concluyo que las personas de la empresa investigada muestran problemas al momento de relacionarse con los demás, para emitir mensajes claros, persuadir, etc. Lo que dificulta su óptimo desempeño laboral todo ello porque no habían desarrollado habilidades sociales. Así mismo Centeno Germán y Celman Susan directores de la investigación que duro cuatro años, ello buscaron dar explicación a los éxitos y fracasos de la gestión escolar en condiciones adversas, dichas investigaciones demostraron que si se pueda dar una gestión exitosa en condiciones adversas es algo complejo que requiere de líderes que han desarrollado habilidades múltiples para interactuar con los actores de diferentes contextos...

La institución Educativa es necesario precisar que después de haber realizado un diagnóstico en base a diferentes instrumentos se ha podido detectar la siguiente problemática que las relaciones entre los miembros de la institución son deficientes lo que ha repercutido en el clima institucional impidiendo el buen desempeño laboral teniendo como objeto de estudio el proceso de gestión educativa y siendo su campo de acción la práctica de habilidades sociales para mejorar el clima institucional.

Ante esta problemática si se diseña un programa de desarrollo de habilidades sociales aplicado al personal que labora en la instituciones lograra mejorar el clima institucional de la institución, programa que va a constituirse en un elemento clave en el proceso de gestión porque va a abarcar el área psicológica y pedagógica.

Por lo antes expuesto, se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué medida el Desarrollo de habilidades sociales que permiten mejorar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote, 2019?

#### 4.- Conceptualización y Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<b>Variable independiente</b> Habilidades sociales	Habilidades básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha con atención</li> <li>- Dialoga con todas las personas</li> <li>- Formula preguntas a otras personas</li> </ul>	
	Habilidades avanzadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puede dar instrucciones a los demás</li> <li>- Es capaz de dialogar con coherencia con los demás</li> <li>- Participa en todo</li> </ul>	
	Habilidades afectivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es capaz de pedir disculpas cuando se equivoca.</li> <li>- Muestra su sensibilidad y afecto a los demás.</li> <li>- Confía en los demás.</li> </ul>	

<b>Variable dependiente</b> Clima organizacional	Estructura	Jerarquía Rango de empleados	Escala de Clima Organizacional Autor(es) Litwin-Stinger
	Responsabilidad	Se cumplen los objetivos Trabajan en función a las metas	
	Recompensa	Programa de incentivos Motivación	
	Desafío	Hacer frente a los cambios	
	Relaciones	Buenas relaciones entre compañeros de trabajo Buen ambiente	
	Cooperación	Se apoyan unos a otros para llegar a las metas	
	Estándares	Normativas Reglamentos	
	Conflictos	Resolución de problemas internos	

## 5. Hipótesis

Si se diseña un programa de desarrollo de habilidades sociales, entonces mejorará el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote.

## 6.- Objetivos

### Objetivo general

Proponer el desarrollo de habilidades sociales que permitan mejorar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote, 2018.

### Objetivos específicos

- Caracterizar el desarrollo de habilidades sociales de las docentes de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote.

- Caracterizar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote.
- Diseñar el programa de desarrollo de habilidades sociales para mejorar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote.

## **METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación**

La presente investigación fue de carácter descriptivo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecen porque tiene como meta de investigación: describir, predecir y comprobar fenómenos y como diseño de investigación se caracteriza por ser estructurado y precede a la recolección de datos

### **Diseño de la investigación**

El diseño fue de índole no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), tienen como objetivo indagar, incidencias, modalidades y niveles o categorías

M \_\_\_\_\_ O

Donde

M= Muestra

O= Encuesta

### **Población y muestra**

El universo de estudio estuvo constituido por 15 docentes de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas que se utilizaron para este trabajo de investigación fueron:

- a) Técnicas de campo se recurrió a la encuesta y observación.
  - Encuesta, se aplico, a través de un cuestionario específico dirigido a las docentes de la Institución educativa.

## **Técnicas de procesamiento de la información**

En cuanto al procesamiento de datos, para la elaboración de la fundamentación teórica se procedió a la revisión bibliográfica, que permitió definir las variables sus componentes teóricos y la relación entre ellas.

Aplicados los instrumentos se realizó la sistematización de resultados, a través de Microsoft Excel, y el programa SPSS – 22. Para el procesamiento de la información, a través del cual se obtuvieron tablas de frecuencias y gráficos en barra, entre tanto para la comprobación de hipótesis se usó la diferencia de medias, abordándose a las conclusiones finales y recomendaciones pertinentes.

## RESULTADOS

**Tabla 1**

*¿Cómo se lleva con el personal de la institución con usted?*

Ítems	Personal de la Institución	
	N	%
Bien	08	53
Regular	06	40
Mal	01	07
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

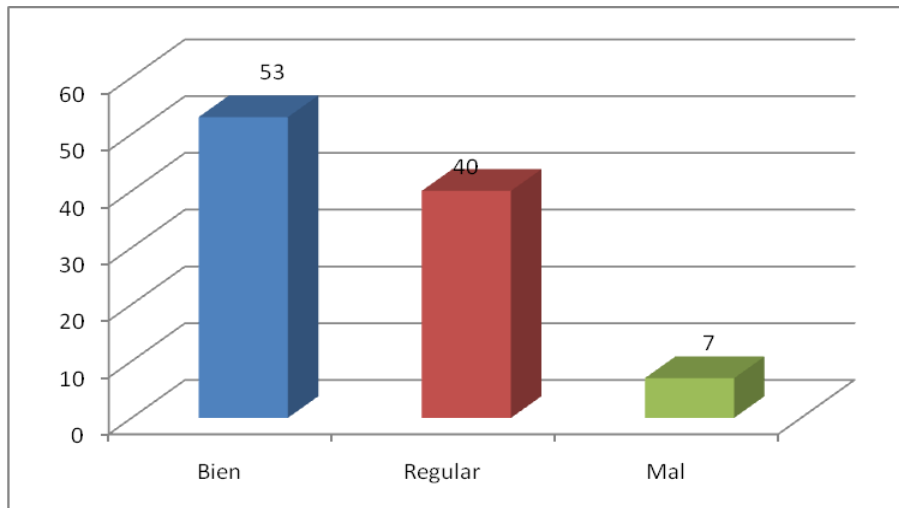


Figura1: ¿Cómo se lleva con el personal de la institución con usted?

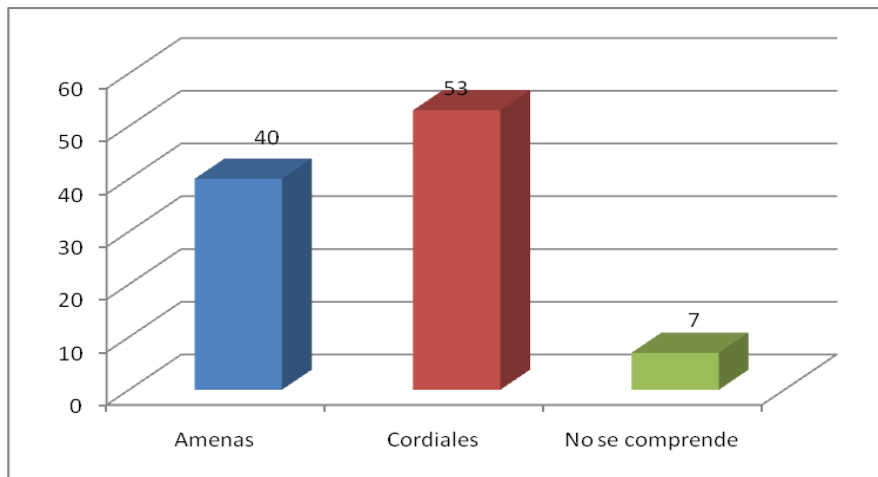
Al realizar la encuesta que del 100 % de 15 personas, se determinó que el 53% de 8 personas tienen relaciones buenas con el demás personal, sin embargo, el 40% lo consideran en forma regular en comparación del 7% equivalente a 01 persona es considerado maleas las relaciones entre el personal en un 53 % es considera como buenas relaciones entre el personal en comparación en un 40 % del personal de la Institución que lo considera como regular y solo 1 % es malo.

**Tabla 2**

*Sus relaciones con las demás personas que laboran en la institución*

Ítems	Personal de la Institución	
	N	%
Amenas	06	40
Cordiales	08	53
No se comprende	01	07
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018



**Figura 2:** Sus relaciones con las demás personales que laboran en la institución

Al realizar la encuesta que del 100 % de 15 personas, se determino que 08 personas con un 53% consideran que las relaciones con las demás personas que laboran en la institución son cordiales, sin embargo el 40% consideran que solo son amenas en comparación con el 7 % de 1 persona lo considera que no se comprende

**Tabla 3**

*Se nota dentro de la institución que hay:*

Ítems	Personal de la Institución	
	N	%
Comprensión	04	27
Poca comprensión	05	33
No hay comprensión	06	40
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

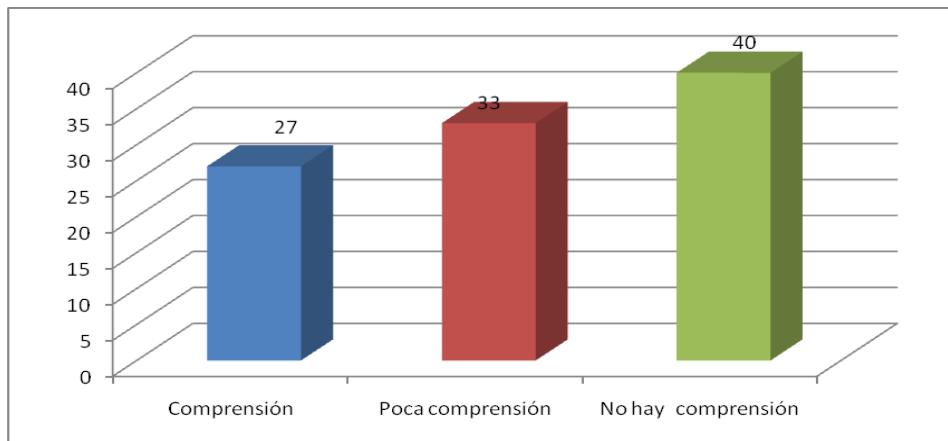


Figura 3: Se nota dentro de la institución que hay:

De 15 personas encuestadas que representan el 100 %, en un 40% de 06 personas determinan que no hay comprensión dentro de la institución educativa, sin embargo el 33% de 05 personas consideran que existe poca comprensión en la institución, en comparación al 27% de 04 personas consideran que existe comprensión en el personal de la institución

**Tabla 4**

*Las relaciones humanas motivan e incentivan a la integración*

Ítems	Personal de la Institución	
	N	%
Si	04	27
No	11	73
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

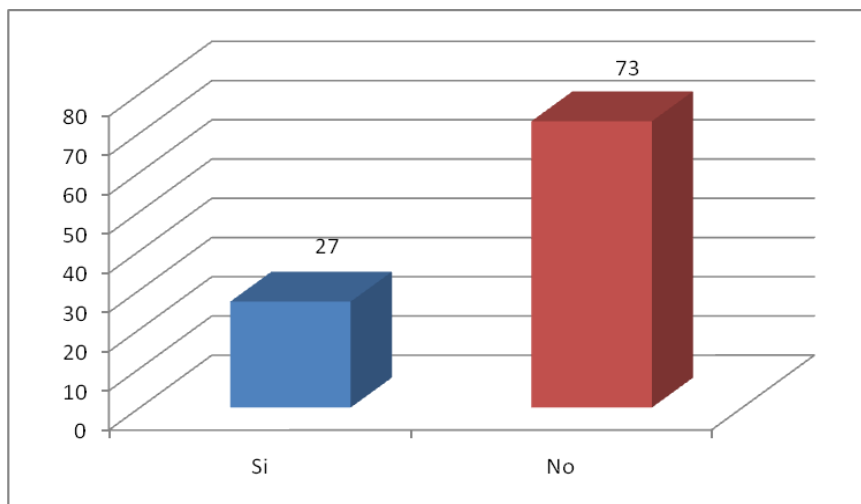


Figura 4: Las relaciones humanas motivan e incentivan a la

Del 100% del personal encuesta, demuestran que en un 73% de 11 personas las relaciones humanas no son motivadoras e incentivas para la integración de todo el personal en comparación con un 27% de 04 personas que consideran que si existe motivación para la integración del personal

**Tabla 5**

*Se realizan en la institución eventos como:*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Culturales	03	20
Deportivas	04	27
Sociales	05	33
Otros	03	20
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

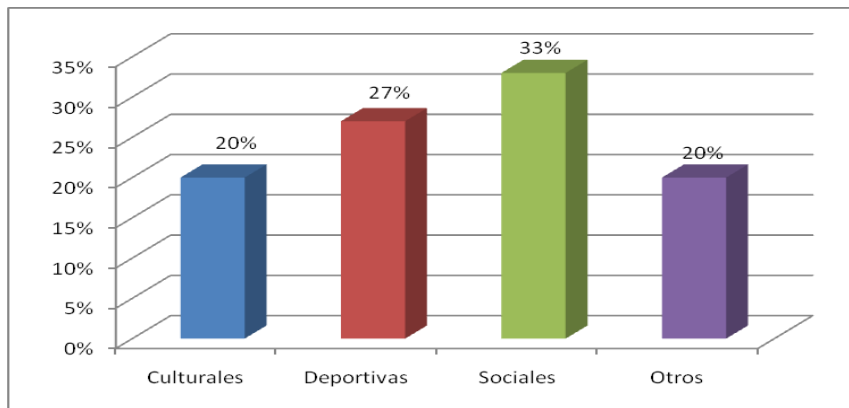


Figura 5: Se realizan en la institución eventos como

Del 100% del personal encuesta, en un 33% de 05 personas determinaron que existe el evento social en comparación del 20% de 03 personas demostraron que existe eventos culturales entre otros

**Tabla 6**

*El ambiente social institucional global es:*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Muy bueno	01	07
Bueno	03	20
Regular	11	73
Malo	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

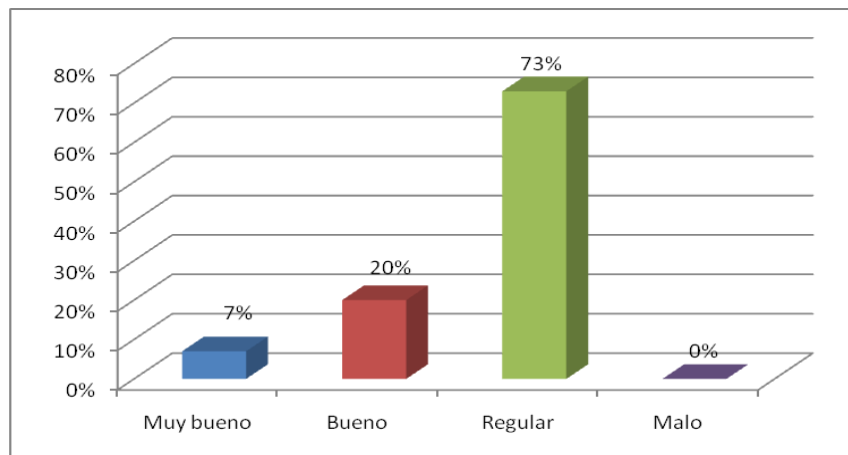


Figura 6: El ambiente social institucional global es:

Del 100% del personal encuesta, determino que un 73% de 11 personas el ambiente social institucional global es regular en comparación del 07% de 01 persona que lo considera como muy bueno

**Tabla 7**

*La comunicación con los directivos es:*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Accesible	02	13
Poco accesible	13	87
Nada accesible	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

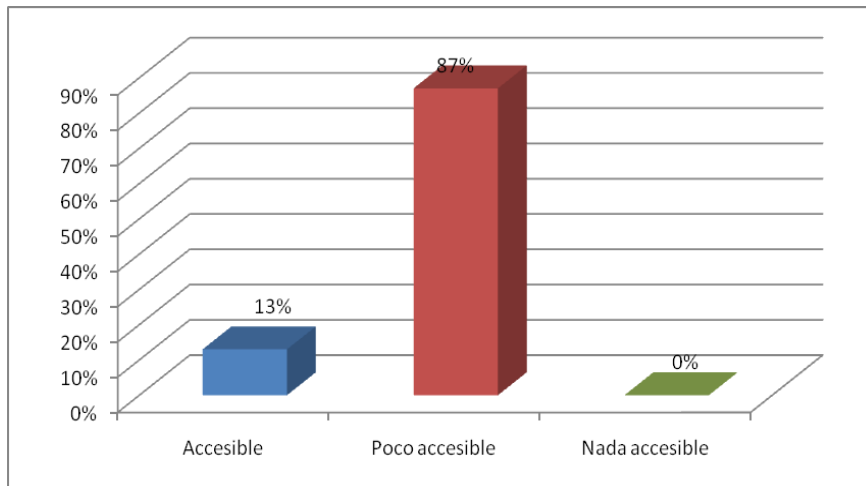


Figura 7: La comunicación con los directivos es:

Del 100% del personal encuesta, determinan que en un 87% de 13 personas consideran que el personal directivo es poco accesible en comparación del 13% de 02 personas determinan que es accesible la comunicación con el personal directivo

**Tabla 8**

*La comunicación afectiva entre el personal es:*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	03	20
A veces	12	80
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

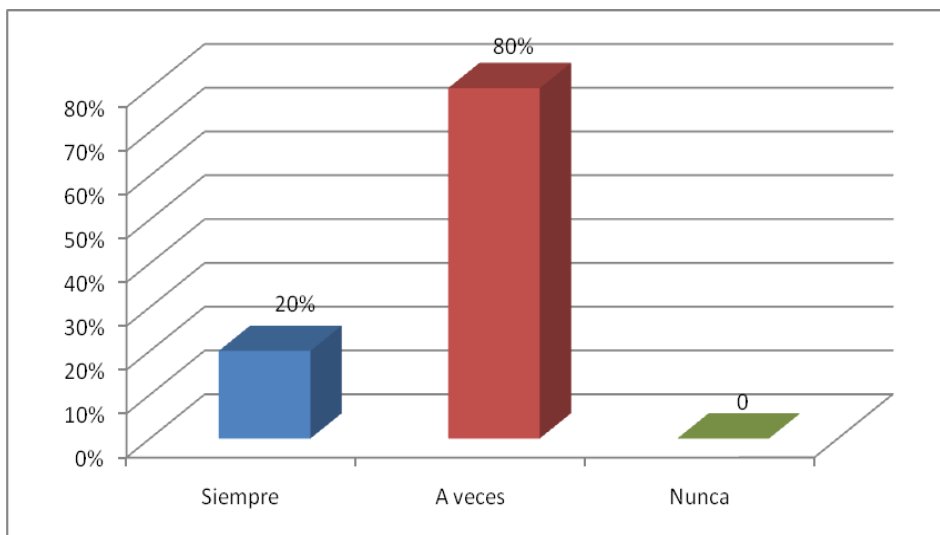


Figura 8: La comunicación afectiva entre el personal es:

Del 100% del personal encuesta, en un 80% de 12 personas la comunicación afectiva es considerada a veces en comparación del 20% de 03 personas lo considera la comunicación afectiva siempre entre todo el personal.

**Tabla 9**

*El asertividad entre el comportamiento intrapersonal se da...*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	03	20
A veces	04	27
Nunca	05	33
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

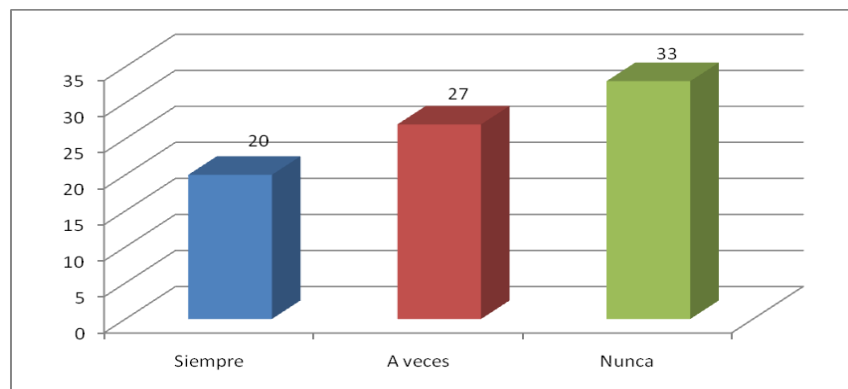


Figura 9: La asertividad entre el comportamiento intrapersonal se da.

Del 100% de personal encuestado, el 33% de 5 personas opino que la asertividad entre el comportamiento intrapersonal nunca se realiza en comparación al 20% de 03 personas que determina que las relaciones intrapersonal en la asertividad se realiza siempre

**Tabla 10**

*La convivencia social en el comportamiento interpersonal se desarrolla:*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	04	27
A veces	09	60
Nunca	02	13
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

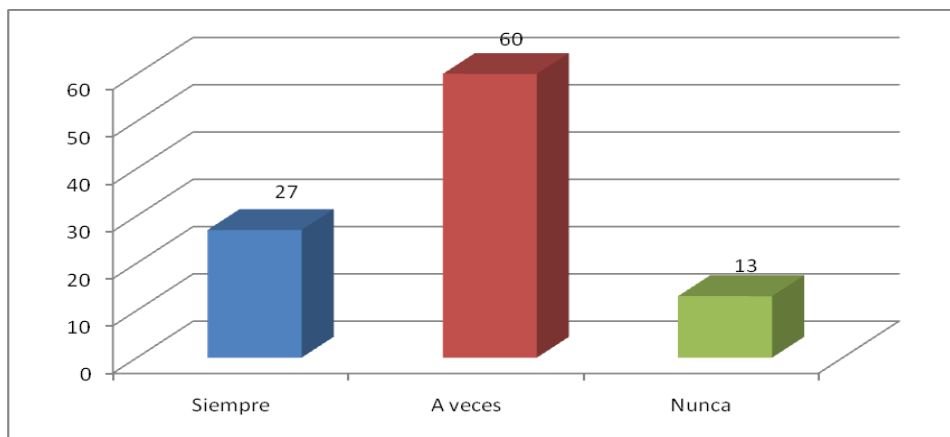


Figura 10: la convivencia social en el comportamiento interpersonal se desarrolla:

Del 100% del personal encuesta, determino que el 60% de 09 personas demostró que la convivencia social se realiza a veces en comparación del 27 % de 04 personas opino que siempre se realiza la convivencia social en su comportamiento interpersonal

**Tabla 11**

*¿Cómo se desarrolló el liderazgo en las relaciones intrapersonales con los docentes?*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	08	53
A veces	07	47
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

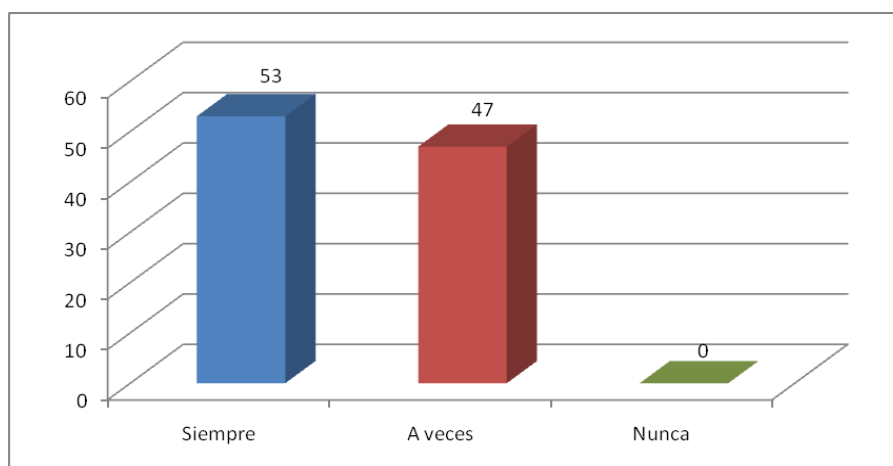


Figura 11: ¿Cómo se desarrolló el liderazgo en las relaciones intrapersonales con las docentes?

Del 100% del personal encuesta, de un 43 % de 08 personas opinan que el liderazgo se realiza siempre sin embargo el 47% de 07 personas determinan que solo se desarrolla a veces el liderazgo en las relaciones intrapersonales entre el personal docente

**Tabla 12**

*¿Se da la democracia en la institución?*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre		
A veces	12	80
Nunca	03	20
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

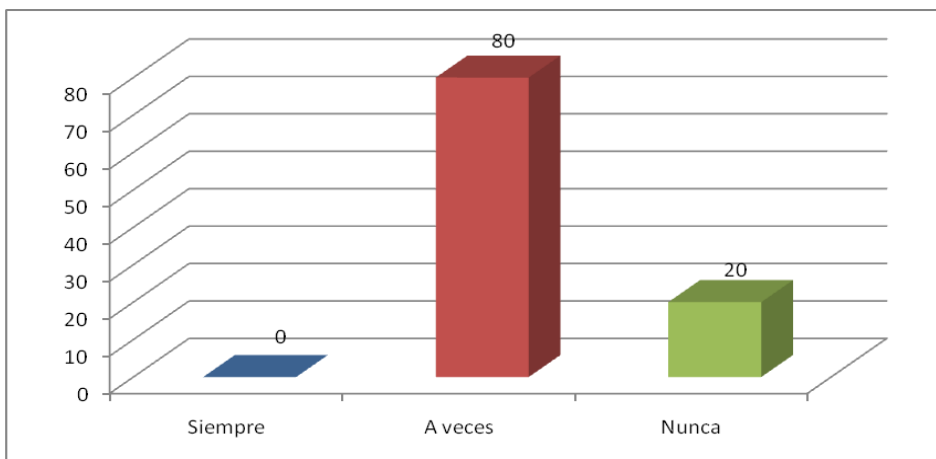


Figura 12: ¿Se da la democracia en la institución?

Del 100% de la personal encuesta, el 80% de 12 personas determinan que la democracia se realiza a veces en comparación del 20% de 03 personas que consideran que la democracia no se realiza en la institución educativa

**Tabla 13**

*Al tener un problema su comportamiento es reflexivo y con capacidad de superación:*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	07	47
A veces	08	53
Nunca		
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

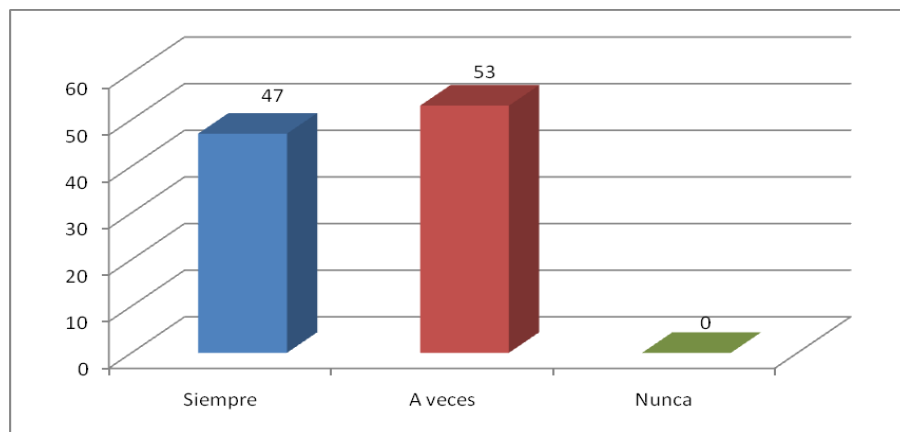


Figura 13: Al tener un problema su comportamiento es reflexivo y con capacidad de superación

Del 100% de la personal encuesta, el 53% de 08 personas opinan que a veces su comportamiento es reflexivo y con capacidad de superación en comparación del 47% de 07 personas determinan que siempre tiene un comportamiento reflexivo con capacidad de superación

**Tabla 14**

*El clima institucional en la institución es auto apreciado organizacional es casi:*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	12	80
A veces	03	20
Nunca	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

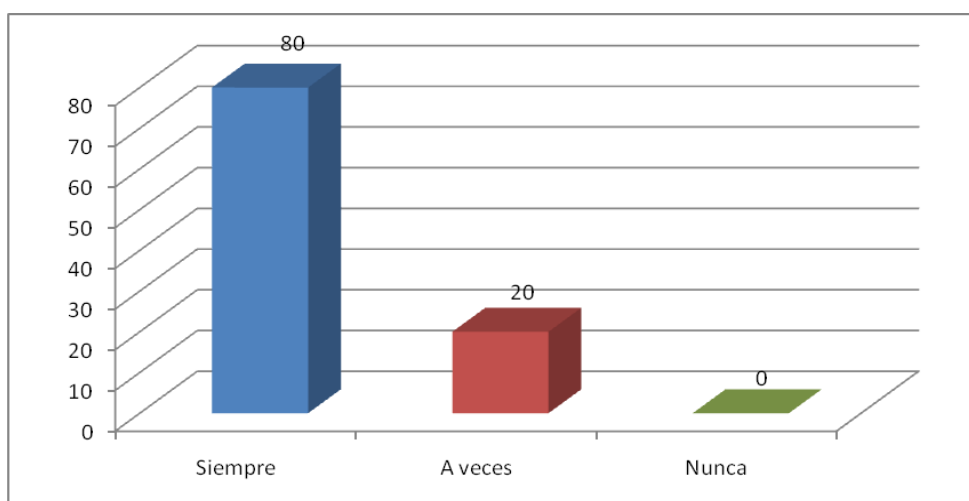


Figura 14: El clima institucional en la institución es auto apreciado organizacional es casi

Del 100% de la personal encuesta, que el 80% de 12 personas determina que el clima institucional en la institución es siempre auto apreciado organizacional en comparación del 20% que a veces se realiza el auto aprecio

**Tabla 15**

*El cumplimiento de funciones se dan...*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	15	100
A veces	00	00
Nunca	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

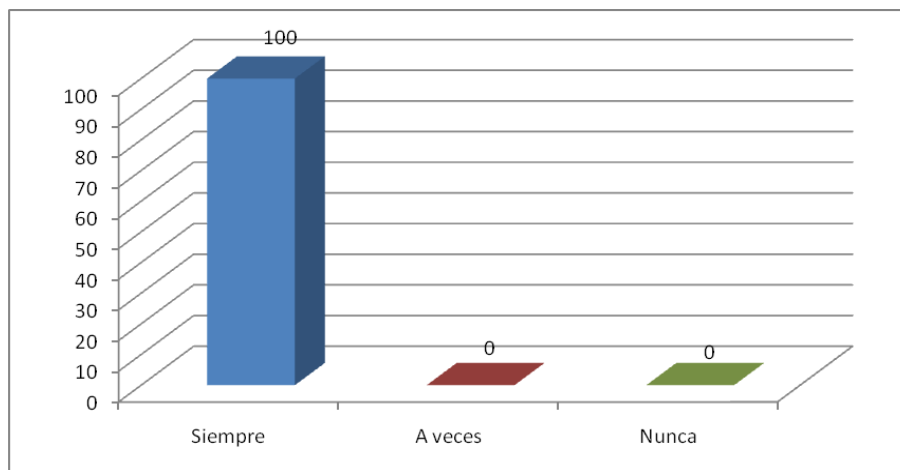


Figura 15: El cumplimiento de funciones se dan

Del 100% del personal encuestado determinó que siempre se da el cumplimiento de funciones mandadas por el directivo o relacionado a su cargo.

**Tabla 16**

*El clima institucional entre el personal se da en la práctica de las relaciones interpersonales*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	11	73
A veces	04	27
Nunca		
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

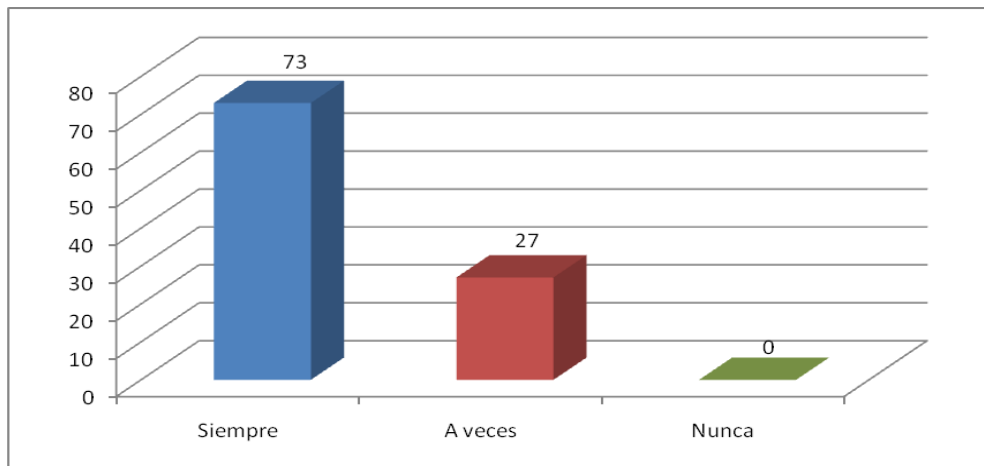


Figura 16: El clima institucional entre el personal se da en la práctica de las relaciones interpersonales

Del 100% de la personal encuesta, el 73% de 11 personas opinan que el clima institucional se da siempre en la práctica de las relaciones interpersonales en comparación con el 27% de 04 docentes en donde manifiestan que a veces se realiza

**Tabla 17**

*La toma de decisiones es considerada como:*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Individual	12	80
En equipo	03	20
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

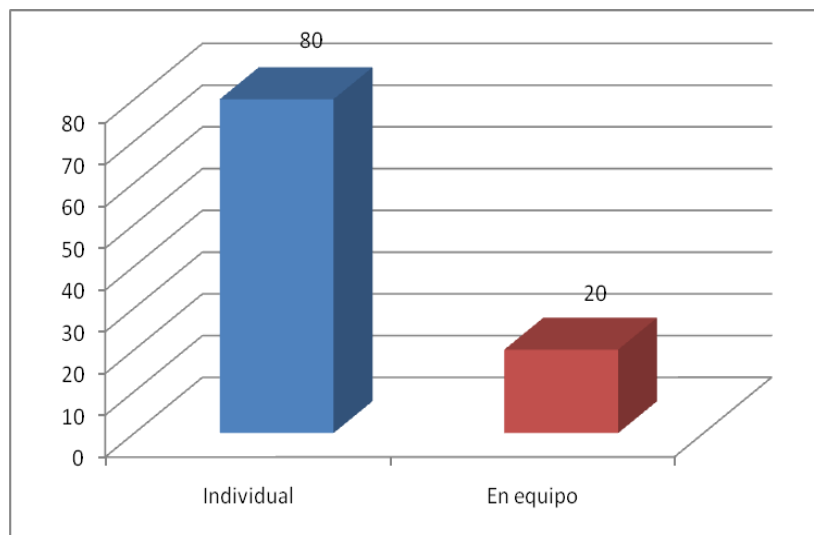


Figura 17: La toma de decisiones es considerado como

Del 100% de la personal encuesta, que el 80% de 12 personas opina que la toma de decisiones es considerada en forma individual en comparación del 20% de 03 personas que lo considera que el trabajo se realiza en equipo.

**Tabla 18**

*¿Demuestras identidad con la institución?*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	11	73
A veces	04	27
Nunca	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

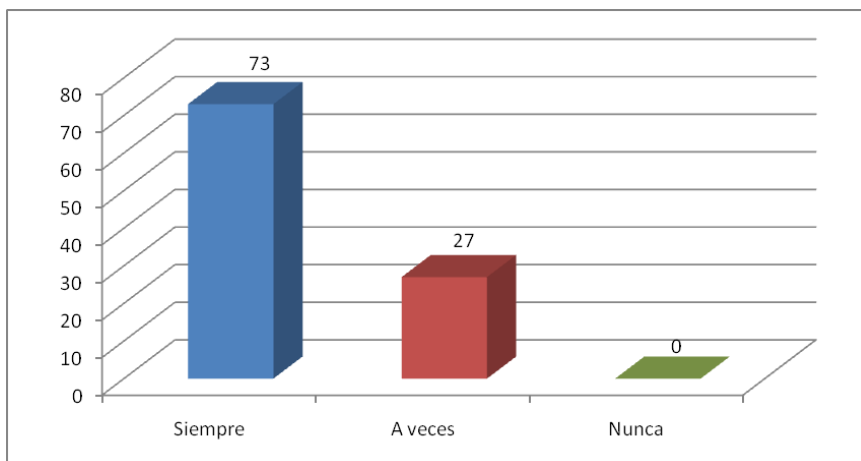


Figura 18: ¿Demuestras identidad con la institución?

Del 100% del personal encuesta, que el 73% de las personas determinan que si se identifican con la institución en comparación al 27% que solo lo realiza a veces la identificación.

**Tabla 19**

*Al realizar un trabajo con los demás lo disfrutas*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	09	60
A veces	06	40
Nunca	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

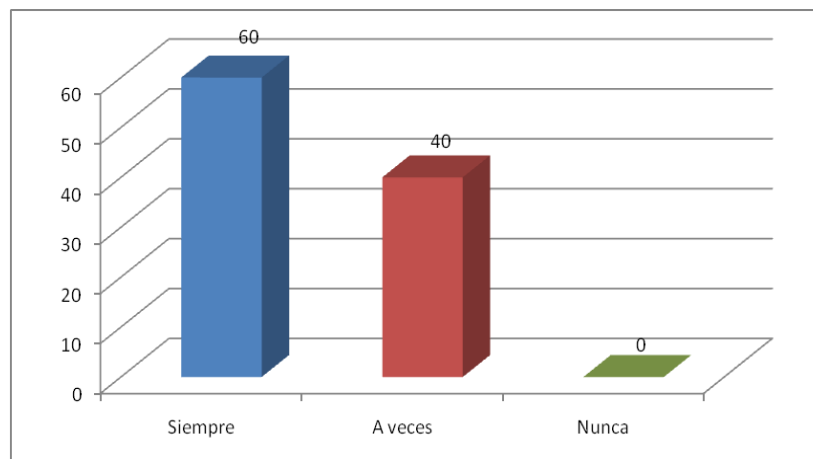


Figura 19: Al realizar un trabajo con los demás lo disfrutas

Del 100% del personal encuesta, que el 60% de 09 personas realizan el trabajo en forma grupal y es disfrutado en comparación del 40% de 06 docentes consideran que a veces disfrutan del trabajo en equipo.

**Tabla 20**

*¿El clima institucional es favorable?*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	04	27
A veces	11	63
Nunca	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

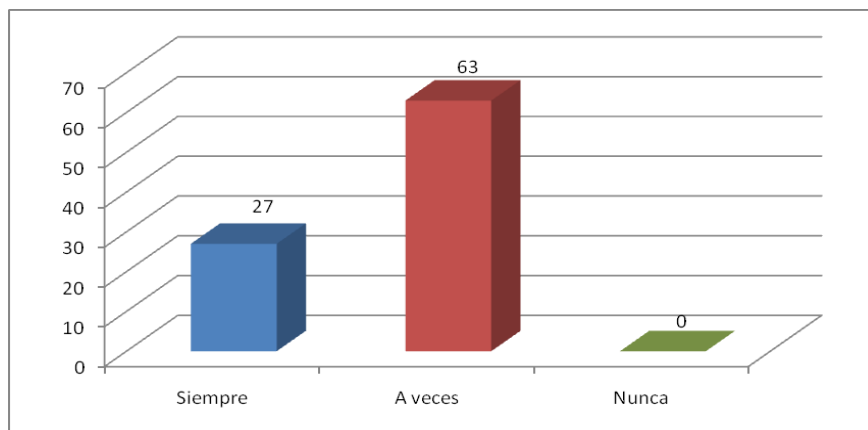


Figura 20: El clima institucional es favorable

Del 100% del personal encuesta, que el 63% del personal opina que el clima institucional es que a veces es favorable en comparación al 27% de 04 docentes determinan que siempre es favorable el clima institucional.

**Tabla 21**

*Tienes interés por la resolución de problemas en la institución*

Ítems	Personal de la Institución	
	F	%
Siempre	03	20
A veces	04	27
Nunca	05	33
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en las INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

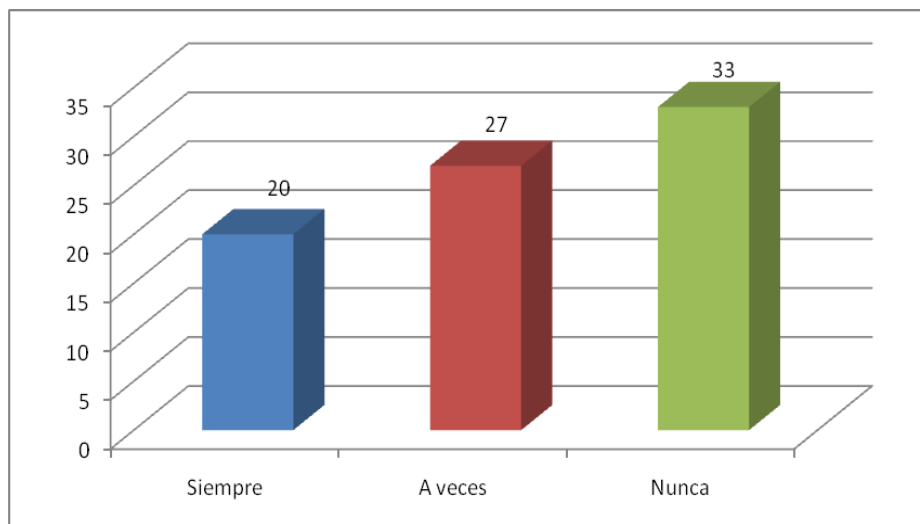


Figura 21: tienes interés por la resolución de problemas en la institución

Del 100% del personal encuesta, que el 33% del personal no les interesa la resolución de problemas en la institución, sin embargo el 20% de 03 personas considera que si les interesa la resolución de problemas en la institución.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El presente trabajo tuvo como objetivo proponer el desarrollo de las habilidades sociales que permitan mejorar el clima institucional en la Institución Educativa San Pedro, de la ciudad de Chimbote.

Los resultados encontrados permitieron hacer la comparativa con los trabajos previamente descritos, tales como por ejemplo: en la tabla 1 se puede observar que del 100 % de 15 personas, se determinó que el 53% de 8 personas tienen relaciones buenas con el demás personal, sin embargo el 40% lo consideran en forma regular en comparación del 7% equivalente a 01 persona es considerado maleas las relaciones entre el personal en un 53 % es considera como buenas relaciones entre el personal en comparación en un 40 % del personal de la Institución que lo considera como regular y solo 1 % es malo; mientras que en la tabla 2 del 100 % de 15 personas, se determinó que 08 personas con un 53% consideran que las relaciones con las demás personas que laboran en la institución son cordiales, sin embargo el 40% consideran que solo son amenas en comparación con el 7 % de 1 persona lo considera que no se comprende. Dichos resultados coinciden con el estudio de De la Cruz y Paredes (2018) en donde los autores encontraron que existe una correlación directa, positiva y significativa entre el coeficiente de Pearson  $r = 0,892$  a un nivel de significación superior al 5 %. Significación estándar ( $p > 0,05$ ). Contrariamente a las suposiciones comunes, los maestros descubridores I.E. Huamachuco No.80131, las habilidades sociales de nivel bajo representan el 40%, seguido del 40% medio y el último 20% con un alto nivel. Por su parte, el 60% de los docentes creía que el clima institucional promedio era adecuado, y el 20% de los docentes creía que el clima institucional es inadecuado, y el 20% de la población cree que el ambiente institucional es bueno.

Mientras que en la tabla 3 se observa que del 100% del personal encuesta, demuestran que en un 73% de 11 personas las relaciones humanas no son motivadoras e incentivadoras para la integración de todo el personal en comparación con un 27% de 04 personas que consideran que si existe motivación para la

integración del personal. Estos resultados tienen cierta relación con el trabajo de Contreras y Luna (2019) cuyo trabajo desarrollado en la ciudad del Cusco, con una muestra de 166 colaboradores, encontró un coeficiente de confiabilidad  $\alpha = 0.88$ , es decir considerada alta, la herramienta Moos WES tuvo una alta consistencia interna, como lo indica su coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 0,90$ , que se consideró alta; por lo que se llega a conclusión que las variables se correlacionan y se acepta la hipótesis propuesta. Por otro lado, también se encontraron coincidencias con el trabajo de Carrasco (2018), con una muestra de 32 personas, y cuyos resultados indicaron que se observó en la dimensión de comunicación entre los agentes pedagógicos y las habilidades en cuanto a la relación entre el clima organizacional de los docentes y las habilidades sociales. Las habilidades sociales básicas tienen 0,000 ya que su valor es constante, 9,324 y 1,36 grados de libertad entre la dimensión conflicto y cooperación y las habilidades sociales básicas; 0,970 y los mismos grados de libertad en estructuras y organizaciones con habilidades sociales básicas, los resultados muestran que existe una relación significativa entre las dimensiones anteriores.

## CONCLUSIONES

- Las características del comportamiento interpersonal de los agentes educativos en la Institución Educativa San Pedro demuestran deficiencia en la comunicación, en la afectividad, en la asertividad y la convivencia social, factores que dificultan la gestión pedagógica, institucional y administrativa.
- La escasa práctica de liderazgo y de la democracia en la Institución Educativa San Pedro son factores preponderantes en el comportamiento intrapersonal de las docentes, sin embargo, existe un nivel reflexivo y con capacidad de superación en los docentes factores que podrían contribuir al mejoramiento de la calidad educativa.
- En la Institución Educativa San Pedro evidencia un clima institucional con dificultades entre las docentes, en forma relativa de entre el personal en el cumplimiento de sus funciones, en las relaciones interpersonales con los demás, en la toma de decisiones, en el trabajo en equipo y en el disfrute del trabajo de los demás, y en algunos casos la escasa identidad con la institución y el poco interés por los problemas de la institución

## **RECOMENDACIONES**

1. Con el propósito de mejorar las habilidades sociales y la gestión institucional en la Institución Educativa San Pedro, se recomienda que se desarrolle en forma progresiva un programa para desarrollar las capacidades y fundamentalmente en las habilidades sociales en todos los docentes con el apoyo del personal altamente especializado.
2. Generar un ambiente de democracia, participación, confianza y el trabajo en equipo en todas las actividades en los procesos de planificación, ejecución y evaluación de las mismas.
3. Al aplicarse el Programa de habilidades sociales se podrá apoyar a las docentes en las relaciones interpersonales, toma de decisiones, trabajo en equipo, asertividad, socialización y comunicación en los docentes a través de la aplicación de núcleos temáticos según los temas anteriores mencionados

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achinilli, G. (1998) *Seminario de innovaciones educativas*. Buenos Aires – Argentina.
- Azuz, V. y Polonia, A. (2015) *Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Bretel, L. (2002) *Consideraciones y propuestas para el diseño de un sistema de evaluación del desempeño docente en el marco de una redefinición de la carrera magisterial*. Lineamientos de Políticas Educativas. Lima.
- Calero, M. (1998) “*Hacia la excelencia de la educación*” Ed. San Marcos, Perú.
- Capella, J. y Sánchez, G. (1999) *Aprendizaje y Constructivismo*. Lima – Perú. Ediciones Massey and Vanier. Primera edición. pp. 337.
- Castillo, C. (1999) *Los eventos de capacitación de docentes en el marco de PLANCAD*. Ministerio de Educación. Lima.
- Carrasco, W. (2018) *Clima organizacional y desarrollo de habilidades sociales de los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa “Inca Garcilaso de la Vega” – Cusco*. Universidad César Vallejo.
- Contreras, M. y Luna, J. (2019) *Habilidades sociales y clima social laboral de los colaboradores de una distribuidora de bebidas gasificadas, no gasificadas y néctares de la ciudad del Cusco*. Universidad Andina del Cusco.
- Davani, M. (1997) “*La formación Docente en cuestión. Política y pedagogía*”. Ed. Paidós. Primera Ed. Argentina.
- De la Cruz, T. y Paredes, R. (2018) *Las habilidades sociales y el clima institucional en la I.E. N°80131 del distrito de Huamachuco, 2018*. Universidad César Vallejo.

- De Zubiria, J. (2006) *Tratado de pedagogía conceptual*". Vega impresores, tercera Ed. Colombia.
- Díaz, F. y Hernández, G. (2001) *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. México, Ed. Mc Graw-Hill
- Díaz, C. (1999) *Una Propuesta de Formación Permanente de Maestros. En Educación Volumen VIII. N° 16-* Pontificia Universidad Católica del Perú: Departamento de Educación. pp 286.
- Díaz, J. (2003) "*Hacia un nuevo paradigma pedagógico*". Universidad Nacional de Misiones. Argentina.
- Diseño Curricular Nacional De Educación Básica Regular (2005) Ministerio de Educación. Lima.
- Fernández, D. (2018) *Programa de estrategias de habilidades sociales basado en la Teoría de Howard Gardner para mejorar el clima institucional de la I.E.I. N°006 del Morro Solar – Jaén, Región Cajamarca, 2017*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Galdós, W. (1997) "*Hacia una educación de calidad*". I.S.T. San José. Arequipa. Perú.
- Goleman, D. (2002) *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós, 15° Edición
- Guzmán S. y Sánchez, P. (2006). *Efectos de un programa de capacitación de profesores en el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico en estudiantes universitarios en el Sureste de México*. En Revista Electrónica de Investigación Educativa.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. Mc Graw Hill. México.

- Le Boterf, G. (2000) *Gestión por competencias: ¿una necesidad para la competitividad?*. Entrevistado por Daniela Mora, Revista Conocimiento & Dirección. Publicación de Recursos Humanos. Edición N° 33. [www.conocimientoydireccion.com](http://www.conocimientoydireccion.com)
- Levy-Leboyer, C. (1997) *Gestión de las Competencias. Cómo Analizarlas, Cómo Evaluarlas, Cómo Desarrollarlas*. Editorial Gestión 2000, 1ª edición en lengua castellana.
- Minedu (2004) *Programa Nacional de emergencia Educativa: Un Perú que lee, un país que cambia*. Lima.
- Minedu (2002). *Lineamientos de Política Educativa*. Ediciones Ministerio de Educación.
- Guzmán, S. y Sánchez Escobedo, P. (2006). Efectos de un programa de capacitación de profesores en el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico en estudiantes universitarios en el Sureste de México. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 8 (2). en: <http://redie.uabc.mx/vol8no2/contenido-guzman.html>.
- Orbis Cultural (2000). *Innovaciones pedagógicas: Guía para el maestro del siglo XXI*. Primera Ed. Perú.
- Osorio, J. (1993) “*Fundamentos de la capacitación*”. Ed. Abedul. Lima.
- Palacios, P. y Núñez, N. (2003) *Modelo Teórico para un Programa de Capacitación Continua de Docentes de Educación Básica en Servicio*. Tesis doctoral. Lambayeque.
- Pavez, J. (2001) *Seminario Perspectiva del Colegio de Profesores sobre el Profesionalismo Docente., Internacional “Profesionalización docente y calidad de la educación”*. Santiago de Chile, 8 y 9 de mayo de 2001. Citado por Pretel, Luís.

Pereda, S. y Berrocal, F. (1999) *Gestión de Recursos Humanos por Competencias*.  
Centro de Estudios Ramón Areces – Madrid.

Plan Nacional De Capacitación Docente (1999) *Manual para docentes de educación secundaria*. Ed. Grafica S.A. Lima.

Sanhueza, J. (2003) *Tesis para optar al grado de Magíster en Informática Educativa*.  
Universidad de La Frontera, Chile en la Revista Iberoamericana de Educación  
(ISSN: 1681-5653)

Stegmann, T. (2003) *Antecedentes Históricos Bases Psicológicas del aprendizaje  
Basado en el MBE*.  
[http://www.fundacionsepec.cl/estudio/archivos/agosto/Bases\\_Psicologicas\\_del\\_MBE.pdf](http://www.fundacionsepec.cl/estudio/archivos/agosto/Bases_Psicologicas_del_MBE.pdf).

Tapia, O. y Romero, C. (2005) *Diseño curricular modular para la formación continua de los docentes en servicio en el nivel de educación primaria*. Tesis doctoral. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01

### CUESTIONARIO

Estimado Docente:

La suscrita se encuentra investigando sobre la factibilidad y pertinencia del programa en el desarrollo de habilidades sociales que estamos proponiendo como tesis de maestría y que constituirá parte del proyecto de la Institución Educativa. Por lo que agradeceré a Ud. se sirva dar respuesta a continuación:

#### I DATOS GENERALES

##### 1 Sexo

Femenino ( )

Masculino ( )

##### 2 Edad

De 30 a 40 ( )

De 40 a 50 ( )

De 50 a 65 ( )

##### 3 Nivel de Especialidad

Inicial ( )

Primaria ( )

Secundaria ( )

## II CATALOGO DE PREGUNTAS

1.- Como se lleva con el personal docente con Usted

- a. Bien
- b. Regular
- c. Mal

2.- Sus relaciones son

- a. Amenas
- b. Cordiales
- c. No se comprende

3.- Se nota dentro de la Institución que hay:

- a. Comprensión
- b. Poca comprensión
- c. No hay comprensión

4.- Las relaciones Humanas motivan e incentivan a la integración

- a. Si
- b. No

5.- Se realizan en la Institución eventos como:

- d. Culturales
- e. Deportivos
- f. Sociales

g. Otros

6.- El ambiente social institucional global es

a. Muy bueno

b. Bueno

c. Regular

d. Malo

7.- La comunicación con los directivos es

a. Accesible

b. Poco accesible

c. Nada accesible

8.- La comunicación afectiva entre el personal es:

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

9.- La asertividad entre el comportamiento intrapersonal se da.

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

10.- La convivencia social en el comportamiento interpersonal se desarrolla:

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

11.- Como se desarrollo el liderazgo en las relaciones intrapersonales con las docentes:

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

12.- Se da la democracia en la Institución

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

13.- Al tener un problema su comportamiento es reflexivo y con capacidad de superación:

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

14.- El Clima institucional en la Institución es autoapreciado organizacional es casi:

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

15.- El cumplimiento de funciones se dan

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

16.- El clima Institucional entre el personal se da en la práctica de las relaciones interpersonales

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

17.- La toma de decisiones es considerado como

- a. Individual
- b. En equipo

18.- Demuestras identidad con la institución

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

19.- Al realizar un trabajo con los demás lo disfrutas

- a. Siempre
- b. A veces

c. Nunca

20.- El clima Institucional es favorable

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

21.- Tienes interés por la resolución de problemas en la Institución

a. Siempre

b. A veces

c. Nunca

*Gracias*

## **ANEXO 2: PROPUESTA PEDAGOGICA**

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Diseñar una propuesta de programa de habilidades sociales con el fin de poder interactuar de forma eficaz en situaciones interpersonales, relacionadas con la asertividad, comunicación, resolución de problemas y expresión de emociones en el personal docente de la INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.

#### **Objetivos Específicos**

- Incrementar la fluidez verbal de los actores educativos de la INSTITUCION EDUCATIVA SAN PEDRO - 2018.
- Mejorar los componentes verbales y no verbales de la comunicación de los agentes educativos
- Entrenar en habilidades de comunicación para su aplicación en situaciones interpersonales
- Desarrollar contenidos de conversaciones adecuadas y coherentes
- Aumentar a la autoestima y controlar emociones
- Entrenar en competencias para resolver problemas de la vida diaria.

#### **Fundamentos teóricos: principios**

El programa de capacitación docente se sustenta en los siguientes principios que resumimos a continuación:

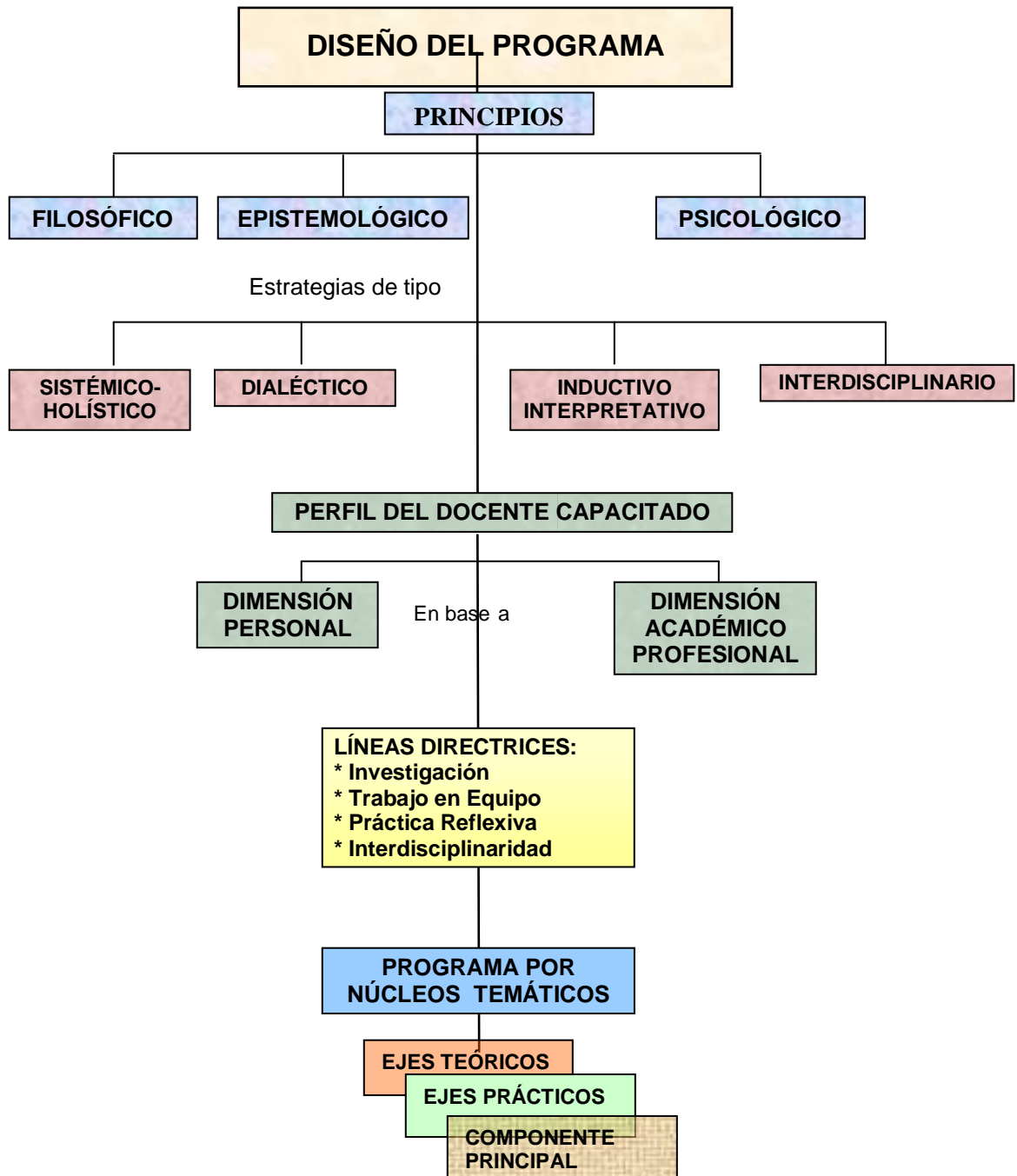
**Principio filosófico.-** permite tener una perspectiva del sujeto en ¿Quién es el docente como persona y como profesional? ¿Cuál es su rol como tal? y cuáles son los fines que persigue. En este sentido concebimos a los docentes como sujetos con autonomía y como profesionales de la educación, capaces de desarrollarse en procesos

investigativos permanentes en el desarrollo de su profesión, superando la idea de docente operador, de aquel que solo está limitado a aplicar aquello que otros son capaces de pensar y realizar.

**Principio epistemológico.-** Permite fundar un programa más allá del empirismo y del pragmatismo, permite direccionalizar las tareas relacionadas con la metódica, la formalidad con la relación entre la teoría y la práctica y el quehacer investigativo de los docentes para transformar su realidad. De otro lado facilita entender que las acciones son intencionales así como los conocimientos y tiene una estrecha relación con los aspectos de la vida ética y social

**Principio psicológico.-** Considera en el programa elementos relacionados con el compromiso social, intrapersonal y extra personal del docente, en base a la reflexión personal y a la autoevaluación de sus fortalezas y debilidades, sobre sus propios, valores y su comunicación con los demás.

## Diseño del programa



## **Perfil**

El perfil que se propone alcanzar a través del proceso de capacitación docente continua se organiza en dos grandes dimensiones: Personal y Académico – Profesional.

### **Dimensión Personal**

- a. Se orienta en la formación permanente y la acción pastoral, la enseñanza religiosa, la práctica sacramental y la experiencia de la oración, la educación moral y el compromiso cristiano.
- b. Tiene autonomía responsable y crítica en los procesos personales de superación y en el desarrollo de su profesión.
- c. Se compromete en la educación para la solidaridad entre los hombres y entre los pueblos, e intentan caminar abiertos a otras culturas, hacia una fraternidad universal.
- d. Maneja herramientas esenciales para el entendimiento del desarrollo personal de las adolescentes.

### **Dimensión Académico - Profesional:**

- a. Desarrolla su práctica docente fundamentada en el avance de la ciencia, la tecnología y la interdisciplinariedad, para propiciar la introducción de resultados científicos - técnicos a la Pedagogía a partir de su práctica docente.
- b. Fundamenta su labor educativa en el trabajo en equipo, investigando y compartiendo sus experiencias educativas.
- c. Desarrolla cambios curriculares en los diversos niveles de tratamiento y diversificación curricular en base a la investigación.
- d. Fomenta el trabajo intelectual, serio y riguroso, y procura que cada estudiante desarrolle al máximo de sus potencialidades en este campo.

- e. Acentúa la dimensión social del proceso educativo; favoreciendo las diversas formas de trabajo en equipo y, a través de ellas, la colaboración y la solidaridad.
- f. Prepara a las estudiantes para hacer uso de la tecnología que caracteriza a los nuevos medios de comunicación, como un recurso más al servicio de la formación personal y de la construcción de la sociedad.
- g. Desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje de manera eficaz y eficiente, fundamentado en las contribuciones de la pedagogía, la psicología y otras ciencias.
- h. Maneja herramientas esenciales para el entendimiento del desarrollo personal de las adolescentes.
- i. Posee conocimiento de gestión y está preparado para asumir retos en los procesos de dirección y control de instituciones educativas.
- j. Maneja herramientas esenciales para el entendimiento del desarrollo personal de las adolescentes.

### **Estrategias metodológicas**

#### **Estrategia global del programa**

El programa se propone enmarcar en su desarrollo, estrategias de tipo inductivo-interpretativo, sistemático-holístico, dialéctico e interdisciplinar que permite integrar la investigación, el trabajo interdisciplinar, la práctica docente y el trabajo en equipo que demandan los docentes. Su importancia radica en el hecho de que existe consenso de los docentes para superar la visión pragmática de la capacitación y centrarse en modelos más académicos investigativos desde el punto de vista metodológico.

### **Inductivo – interpretativo**

La aplicación del programa supera el reduccionismo del método deductivo que en programas de capacitación ha privilegiado la transmisión y asimilación de contenidos teóricos a través de las diversas estrategias específicas de capacitación. Esto ha traído como consecuencia la teorización generalizada en el proceso de capacitación dejándose de lado la investigación y la reflexión sobre la propia práctica. De igual modo se privilegia la interpretación como una posibilidad de investigación en contexto de investigación cualitativa en el ámbito del proceso educativo.

Así, asume la investigación, especialmente la investigación cualitativa, como metodología articuladora y desarrolladora, de tal modo que la investigación es la producción de conocimientos a partir de la reflexión de la práctica a la luz de la teoría y la acción. Es la modificación intencional de una realidad dada.

La metodología de la investigación permite la generación de nuevos conocimientos al investigador (docente) y a los grupos involucrados.

En este sentido el programa de capacitación recobra su carácter inductivo interpretativo para generar espacios de investigación que se puede concretar en el objeto de transformación y que sintetiza las necesidades de investigación y transformación de la realidad a partir del propio ejercicio de la profesión.

### **Sistémico - Holístico**

El programa está formado por un conjunto de elementos constitutivos como son el perfil, los núcleos temáticos, metodología, la evaluación entre otros que están en permanente interrelación y configuran la estructura del programa. Esta interrelación se da también con el programa como totalidad lo que hace que cada uno de éstos sea expresión de las cualidades de ese todo y se configure en las

particularidades de los mismos eventos. Establece también la relación con otros elementos del entorno dentro del Proyecto Educativo institucional.

### **Dialéctico**

El programa desde su formulación y desde su línea transversal de investigación, entiende la realidad como un escenario a partir del cual se debe establecer y recrear la teoría para luego transformarse mutuamente. Esta circularidad en el tratamiento permite los ajustes oportunos de los diversos núcleos temáticos así como de la selección adecuada de los problemas u objetos de transformación.

### **Interdisciplinariedad**

Permite superar los modelos de capacitación lineal y se orienta a abordar los contenidos en el contexto de un objeto a transformar, y que es la expresión de la contradicción de la realidad misma, teniendo en cuenta que aquí los contenidos teóricos se caracterizan por una relación dialéctica entre práctica y teoría.

La capacitación es concebida como un proceso de transformación de las estructuras simples en otras más complejas, es decir del paso del conocimiento empírico a un conocimiento científico técnico.

Se pronuncia contra la fragmentación del conocimiento en favor de la formación interdisciplinaria para abordar y superar una alteración o problema de la realidad.

## **Contenidos en el programa**

### **NÚCLEO TEMÁTICO N° 01**

#### **Taller de Habilidades Sociales.**

**Apertura de nuevos GRUPOS 1 de abril de 2018**

### **PROGRAMA**

1. Presentación.
2. Aprender a iniciar conversaciones. Aprender a presentarse.
3. Practicar iniciar conversaciones. Aprender a presentarse.
4. Aprender a mantener conversaciones.
5. Practicar mantener conversaciones.
6. Aprender a cerrar conversaciones.
7. Técnicas cognitivas i.
8. Técnicas cognitivas ii.
9. Conocer los derechos asertivos y tres estilos de respuesta.
10. Aprender a hacer críticas honestas.
11. Practicar hacer críticas.
12. Aprender a recibir críticas.
13. Practicar recibir críticas.
14. Aprender a hacer peticiones. Aprender a "decir no".
15. Practicar "decir no".
16. Aprender a expresar y recibir sentimientos positivos.
17. Practicar, expresar y recibir sentimientos positivos.

## **NÚCLEO TEMÁTICO N° 02**

### **CONTENIDOS**

Unidad 1: Fundamentos generales de la toma de decisiones

- 1.1. El proceso de decisión
- 1.2. Fases del proceso de toma de decisiones
- 1.3. Ventajas de seguir un procedimiento racional
- 1.4. Tipos de decisiones
- 1.5. La matriz de priorización

## 1.6. Toma de decisiones y liderazgo: el enfoque de Vroom y Yetton

### Unidad 2: Fases del proceso de toma de decisiones

#### 2.1. Definición del problema

#### 2.2. Claves para definir un problema

#### 2.3. El método Ishikawa para la definición de problemas

#### 2.4. Recogida de datos

#### 2.5. Formulación de criterios

#### 2.6. Generación y evaluación de alternativas

#### 2.7. Planificación y puesta en marcha de la acción

### Unidad 3: SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL CONTENIDOS PRÁCTICOS

Los contenidos expuestos anteriormente incluyen ejercicios, casos prácticos, test de autocomprobación y varios eventos (foros de debate).

Además, durante la acción formativa se pone en marcha y se ejecuta el plan de mejora del alumno.

El trabajo práctico intercalado con el contenido teórico del curso supone aproximadamente un 50% de horas de trabajo sobre el total.

#### **Metodología y material de apoyo.**

Teleformación

Plataforma de formación on-line propia.

Acceso al curso en el horario más conveniente 24 horas durante 365 días, recibiendo apoyo tutorial de un experto en la materia.

El participante podrá seguir las Acciones Formativas desde cualquier lugar y en cualquier momento (hogar, la propia empresa, cibercafés... Requisito: ordenador con conexión a Internet.

## **NÚCLEO TEMÁTICO N° 03**

### **Taller de Autoestima / Ejercicios**

#### **Ejercicio 2. Ordena tus cualidades**

Vuelve a la descripción que hiciste en la Lección 1 y, si es posible, sigue describiéndote con nuevos adjetivos y/o expresiones.

Ahora intenta ordenarlas en las siguientes categorías (es decir, si has dicho que eras alta, ponlo dentro de cualidades físicas o, si eres estudiosa, ponlo con rendimiento académico, etc.).

- Cualidades físicas y aceptación del propio cuerpo.
- Cualidades de personalidad.
- Aspectos sociales: país de procedencia, trabajo que se realiza.
- Relaciones con los demás.
- En función de creencias y valores.
- Rendimiento académico o laboral.
- Ejecución de tareas cotidianas.
- Funcionamiento mental.
- Sexualidad

### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES
<p>¿En qué medida el Desarrollo de habilidades sociales que permiten mejorar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote, 2019?</p>	<p>Si se diseña un programa de desarrollo de habilidades sociales, entonces mejorará el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote.</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Proponer el desarrollo de habilidades sociales que permitan mejorar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caracterizar el desarrollo de habilidades sociales de las docentes de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote.</li> <li>▪ Caracterizar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote.</li> <li>▪ Diseñar el programa de desarrollo de habilidades sociales para mejorar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote.</li> </ul>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>HABILIDADES SOCIALES</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>CLIMA INSTITUCIONAL</p>

### ANEXO 4: BASE DE DATOS

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Muestra																					
1	a	a	b	b	c	b	c	a	a	c	a	c	b	a	c	c	c	b	b	b	b
2	a	c	c	b	c	b	b	c	a	a	c	a	c	b	c	c	a	a	c	c	b
3	c	a	a	c	a	c	a	b	c	b	c	a	b	a	a	c	b	a	c	c	a
4	a	c	b	c	b	a	a	c	c	c	b	c	b	b	a	a	c	b	c	a	c
5	a	c	b	b	c	b	a	a	c	b	a	a	c	b	b	c	c	a	a	c	b
6	a	b	c	b	b	c	b	a	a	c	c	a	c	b	b	b	a	c	a	b	b
7	b	b	a	c	c	a	b	c	a	b	c	c	a	a	c	b	b	b	a	a	c
8	c	a	c	b	b	c	c	a	a	a	c	b	a	c	b	a	c	c	b	a	a

9	c	b	b	c	b	a	c	b	c	b	c	a	a	c	a	c	c	b	b	a	a
10	a	c	b	b	c	a	a	a	c	c	a	a	c	c	c	a	a	b	b	c	c
11	a	b	c	b	c	b	c	b	a	a	c	b	c	a	c	a	c	b	a	a	a
12	a	c	a	c	b	b	a	c	b	b	c	a	a	c	a	b	c	a	b	c	a
13	a	c	b	b	c	a	c	b	c	a	a	b	a	b	b	b	b	c	a	a	c
14	b	c	a	c	b	b	c	a	a	b	c	a	c	a	b	c	c	a	a	c	b
15	c	a	c	a	c	b	c	b	c	a	c	b	a	a	c	b	c	a	a	c	b



# REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

<b>1. Información del Autor</b>			
SANTIAGO DIESTRA MIRSON FRAINER		45751345	mirsonsd@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
<b>2. Tipo de Documento de Investigación</b>			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico	Trabajo de Investigación
<b>3. Grado Académico o Título Profesional (*)</b>			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bachiller	Título Profesional	Título Segunda Especialidad	Maestría
<b>4. Título del Documento de Investigación</b>			
DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES QUE PERMITEN MEJORAR EL CLIMA INSTITUCIONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN PEDRO, CHIMBOTE, 2018			
<b>5. Programa Académico</b>			
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA			
<b>6. Tipo de Acceso al Documento</b>			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Abierto o Público (*Info en: <a href="http://repositorio.usp.edu.pe/abierta">repositorio.usp.edu.pe/abierta</a> )	Acceso restringido (*Info en: <a href="http://repositorio.usp.edu.pe/abierta">repositorio.usp.edu.pe/abierta</a> )		Acceso restringido (*Info en: <a href="http://repositorio.usp.edu.pe/abierta">repositorio.usp.edu.pe/abierta</a> )
(*) En caso de restringido sustenten motivo			

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS \*

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. \*

	Lugar	Día	Mes	Año
	Chimbote	20	05	2023

Muestra Digital 

  
Firma

importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 017 - 2019 - USP/CD - CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales del artículo 8.2
- Ley N° 20571, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Internet Abierta y el DNI - 2011 - PCM
- El autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer archivo de copia en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la ley N° 009 - 2019 - CONCYTEC - DDEC Numerales 1.2 y 8.7 que norman el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las Agencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que promueve el desarrollo de los autores en conjunto de licencias flexibles y favorecen las tecnologías que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según artículo 17.2 del artículo 12 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RNTA TI en universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales prestando un uso de acceso abierto a sus trabajos, los cuales serán posteriormente vinculados por el Repositorio Digital RNTA TI a través del Repositorio AUCAT.

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley 822

27944, art. 82, núm. 32.7)

Desarrollo de habilidades  
sociales que permiten mejorar  
el clima institucional de la  
Institución Educativa San Pedro,  
Chimbote, 2018

*por* Mirson Santiago Diestra

---

**Fecha de entrega:** 15-ene-2023 11:32a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1993029373

**Nombre del archivo:** TESIS\_-\_SANTIAGO\_DIESTRA.doc (905.5K)

**Total de palabras:** 13378

**Total de caracteres:** 71404



## Desarrollo de habilidades sociales que permiten mejorar el clima institucional de la Institución Educativa San Pedro, Chimbote, 2018


### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://repositorio.puce.edu.ec">repositorio.puce.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Webster University Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
14	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
15	nanopdf.com Fuente de Internet	<1 %
16	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
18	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	es.scribd.com	

	Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Pontificia Universidad Catolica de Puerto Rico Trabajo del estudiante	<1 %
22	www.sfe.go.cr Fuente de Internet	<1 %
23	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
24	www.incp.org.co Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	unesdoc.unesco.org Fuente de Internet	<1 %
28	redined.mecd.gob.es Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unphu.edu.do Fuente de Internet	<1 %
31	www.genwords.com Fuente de Internet	<1 %



		<1 %
32	<a href="http://www.pnte.cfnavarra.es">www.pnte.cfnavarra.es</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://www.terapiafamiliar.cl">www.terapiafamiliar.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://revistas.umariana.edu.co">revistas.umariana.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://www.info.ccss.sa.cr">www.info.ccss.sa.cr</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://www.proz.com">www.proz.com</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://999poramoragaia.com">999poramoragaia.com</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://repositorio.unan.edu.ni">repositorio.unan.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %



43	<a href="http://repositorio.uraccan.edu.ni">repositorio.uraccan.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://transportesynegocios.wordpress.com">transportesynegocios.wordpress.com</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://www.diariojudicial.com">www.diariojudicial.com</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://www.doccity.com">www.doccity.com</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://www.psiccoactiva.com">www.psiccoactiva.com</a> Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo