



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre habilidades sociales y clima institucional en el personal que labora para el establecimiento penal de sicuani, cusco-2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

AUTOR:

Br. Nely Ccapira Dalens

ASESOR:

Dra. Rosa Elvira Marmanillo Manga

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Belen Uscamayta Guzman
Dr.
Presidente

Lilian del Rocio Gil Aquino
Dr.
Secretaria

Rosa Elvira Marmanillo Manga
Dr.
Vocal

DEDICATORIA

*El presente trabajo de investigación lo dedico fervorosamente a
Dios Todopoderoso.*

*A mis padres que me dieron la
vida para cumplir mi misión.*

*A mi esposo Percy y a mi hija amada
Diana Minerva quienes son
el motor de mi vida para seguir superándome.*

AGRADECIMIENTO

Ofrezco gratitud a las personas e instituciones que me ayudaron e impulsaron en el desarrollo del presente trabajo de investigación, que estuvieron en todo momento apoyándome.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

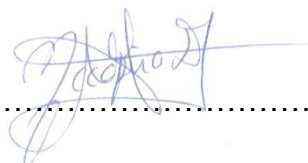
Yo, Nely Ccapira Dalens, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con D.N.I. No..., con la tesis titulada “Relación entre habilidades sociales y clima institucional en el personal que labora para el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017”

Declaro bajo juramento que:

1. La Tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse alguna falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, abril del 2018



Nely Ccapira Dalens
DNI No 40477976

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta a vuestro juicio y opinión el trabajo de investigación intitulado “Relación entre habilidades sociales y clima institucional en el personal que labora para el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017”, que fue desarrollada con el fin de analizar la incidencia de las habilidades sociales en el clima institucional de las personas que se dedican a la función del cuidado y administración del Instituto Penitenciario en mención.

Se debe indicar que...

Esperando cumplir los requisitos mínimos de conformidad y soporte del presente informe, presento el informe de investigación.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
Conceptos y definición de HABILIDADES SOCIALES	15
Las habilidades sociales en general.....	17
Aprendizaje y habilidades sociales.....	18
Modelo psicosocial de las habilidades sociales	20
Sobre la variable CLIMA INSTITUCIONAL	23
1.4 Formulación del problema	28
Problema general.....	28
Problemas específicos:.....	28
1.5 Justificación	29
1.6 Hipótesis.....	31
Hipótesis central	31
Hipótesis específicas:	31
1.7 Objetivos	32
Objetivo principal.....	32
Objetivos específicos:.....	32
II. MÉTODO.....	33
2.1 Diseño.....	33
2.2 Variables, operacionalización.....	34

2.3 Población y muestra.....	42
2.4 Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad.....	43
2.5 Métodos de análisis de datos.....	45
2.6 Aspectos éticos.....	45
III. RESULTADOS	46
3.1 RESULTADOS EN LA VARIABLE “HABILIDADES SOCIALES”	46
3.1.1 Dimensión 1: Habilidades sociales básicas.....	46
3.2 RESULTADOS EN LA VARIABLE “CLIMA INSTITUCIONAL”	52
3.3 Correlación de variables y prueba de hipótesis	67
3.3.1 Correlación de variables de investigación.....	67
3.3.2 Correlación de variables y dimensiones.....	68
a) Correlación entre la variable ‘Clima Institucional’ y dimensión 1	68
b) Correlación entre variable ‘Clima Institucional’ y dimensión 2	69
c) Correlación entre variable ‘Clima Institucional’ y dimensión 3	70
d) Correlación entre variable ‘Clima Institucional’ y dimensión 4	71
e) Correlación entre variable ‘Clima Institucional’ y dimensión 5	72
f) Correlación entre variable ‘Clima Institucional’ y dimensión 6	73
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES.....	78
Segunda:.....	78
VI. RECOMENDACIONES.....	80
Segunda:.....	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

La Tesis titulada “Relación entre habilidades sociales y clima institucional en el personal que labora para el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017”, fue desarrollada con la finalidad de analizar el grado de relación entre las dos variables mencionada. La investigación fue desarrollada en tres fases: la fase de planificación, la fase del trabajo de campo y la fase del análisis de resultados, muestran un nivel de conexión moderada entre las variables ‘habilidades sociales’ y ‘clima institucional’ en el personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017, lo cual se evidencia con un índice de correlación de Pearson de ($r = 0,406$), que corresponde 40,6% de la misma. Respecto a las dimensiones observadas y evaluadas, se verifica que existe una relación moderada en algunas dimensiones respecto al clima organizacional, pero en otras la relación es débil, e incluso en alguna resulta ser inversa.

Palabras clave: clima institucional, habilidades sociales, habilidad básica, habilidad avanzada, habilidad asociada a los sentimientos, manejo de conflictos, habilidad para manejar el estrés, habilidades para la planificación.

ABSTRACT

The thesis entitled "Relationship between social skills and institutional climate in the staff that works for the Criminal Establishment of Sicuani, Cusco-2017", was developed with the purpose of analyzing the degree of relationship between the two mentioned variables. The research was developed in three phases: the planning phase, the fieldwork phase and the results analysis phase. The results show that there is a moderate level of relationship between the variable 'social skills' and the variable 'institutional climate' in the personnel that works in the Criminal Establishment of Sicuani, Cusco-2017, which is evidenced by a correlation index of Pearson of ($r = 0.406$), corresponding to 40.6% of it. Regarding the dimensions observed and evaluated, it is verified that there is a moderate relationship in some dimensions with respect to the organizational climate, but in others the relationship is weak, and even in some it turns out to be inverse.

Keywords: institutional climate, social skills, basic ability, advanced ability, ability associated with feelings, conflict management, ability to manage stress, planning skills.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La siguiente investigación se enfoca en identificar la relación que existe entre la variable habilidades sociales de los trabajadores que se hallan laborando en el establecimiento Penal de la ciudad de Sicuani. Y en relación a la variable clima institucional, cuyo contexto de estudio de campo y análisis crítico será situado para el año 2017.

Los trabajadores que laboran dentro del Establecimiento Penitenciario de Sicuani, poseen una conexión poco apropiada en cuanto a interrelaciones personales (es decir, algo como inteligencia inter-personal), ya que provienen de contextos socio-culturales cuyas conductas suelen transformarse o aparentemente distorsionar hacia expresiones erróneas, fuertes, agresivas, entre las más características. Ello influye en el clima institucional además de contribuir escasamente hacia un crecimiento básico de demostraciones sociales de convivencia y aporte hacia la imagen de una institución organizada y llevadera.

Se sabe que las personas poseen diferentes etapas para lograr integrarse al entorno laboral, para ello es necesario establecer habilidades sociales en el plano personal (se puede concordar con algunos principios de inteligencia intra-personal desde la teoría de Gardner), y engranar con una expresión más colectiva en el entorno laboral, lo cual comúnmente es denominada como 'clima institucional' (que en relación a la teoría de Howard Gardner correspondería guardar coherencia con la denominada inteligencia inter-personal).

En las organizaciones sociales o laborales, se identifica primeramente el crecimiento de una persona que demuestra y posee cualidades para aportar productividad, eficacia y méritos lo que va de acuerdo a su capacidad intelectual, moral y emocional; sin embargo, conforme al entorno laboral, se

puede percibir que unos evidencian o logran mayores éxitos que otros y no está relacionado necesariamente a la capacidad intelectual, sino más bien a las habilidades sociales, al mundo emocional según Daniel Goleman y su teoría de la inteligencia emocional.

Estas observaciones empíricas así como el análisis crítico, dan a entender que el ser humano no debe depender solamente de un factor académico-formal sino que depende de un conjunto de otros componentes emocionales o habilidades sociales para alcanzar ciertas metas profesionales previamente establecidas (inteligencia intra-personal), para que dichas conductas o actitudes aporten hacia una expresión de masa, que refleje en intenciones y objetivos, lo que en forma individual aporta cada persona vinculada a la institución; en este caso el Instituto Penitenciario de Sicuani. Esa expresión colectiva de comportamiento integrado se manifiesta en lo que denominamos como “Clima institucional”.

1.2 Trabajos previos

Se presenta los resultados de trabajos desarrollados que tienen en común la temática de las habilidades sociales y del clima institucional.

En el plano internacional, se consultó el trabajo titulado “Asertividad y las habilidades sociales en el alumno de Educación social” por el autor García (2010), desarrollado en España.

Se empleó en dicha ocasión una muestra de ciento noventa y cinco alumnos aplicando la escala de las Habilidades Sociales de Gismero. La conclusión que se extrajo afirma que dichos estudiantes que recibieron una formación en el campo de las habilidades, pueden mejorar la conducta interpersonal de acuerdo a las relaciones entre compañeros, la asertividad, el auto concepto y la autoestima.

De otro lado, Torrabadella (2003) indica que tras varias investigaciones efectuadas se estableció que los conocimientos de las Habilidades Sociales beneficia el rendimiento laboral y establece a ejecutar en grupo las relaciones interpersonales.

Goleman (2005) en su investigación titulada “La influencia directa de los estados de ánimo de las personas en las organizaciones demuestra en el rendimiento de las tareas y con los miembros de un grupo” dice que las Habilidades Sociales, se establecen por la gestión de las emociones, como el sentir, el entender, el control y la modificación de los estados de ánimo con el objetivo de dirigir y equilibrar con uno o con varios, allí nace la influencia de las emociones de más conductas que influye en el rendimiento de las personas.

Dentro del mismo contexto internacional, se consultaron otros trabajos cuyos informes someros permiten verificar algunas tendencias en la investigación de la variable ‘habilidades sociales’ en relación al ‘clima institucional’; tal como es el trabajo titulado “El clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación de un instrumento” de los autores María Margarita Chiang V; Mauricio Salazar B. y Antonio Nuñez P. El trabajo se ubica en las instituciones públicas de Colombia. Para su cometido se estableció un grupo de cuarenta y cuatro grupos de trabajo y seis organizaciones. Este estudio utilizó la propuesta de Koys y Decottis (1991), quienes se especializan en calcular el clima institucional en base al cuestionario de complacencia laboral. La conclusión principal describe una conexión con del clima organizacional con el desempeño en el trabajo, por lo tanto es una conexión directa y de referencia moderadamente matemática, lo que en términos de correlación estadística (43% promedio) implica una asociación positiva y significativa.

En el contexto nacional, se consultó la tesis “Eficacia del Programa Educativo de habilidades para la vida en adolescentes en una institución educativa del distrito de Huancavelica” (Choque, 2006), desarrollada en la ciudad de Lima. La muestra se conformó de ciento cuarenta estudiantes de la institución Ramón castilla Marquezado en donde se aplicó las habilidades para la vida. El material que se aplica fue un cuestionario de nivel de actitudes, establecido y aprobado por el Instituto Nacional de Salud Mental, la conclusión dice que se halló un incremento de las experiencias acerca de

las asertividad y de comunicación, de los alumnos del nivel secundario a comparación de otra en donde no se aplicó cierta investigación.

Otro trabajo desarrollado en el contexto local es el que se titula “La inteligencia emocional en los aspectos de autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y buenas relaciones de los estudiantes ingresados y egresados de formación docente en el Instituto Superior Público La Salle de Urubamba” de los autores Gallegos, Martínez y Paucar en el 2005, Cusco. Se estableció una muestra de ciento doce alumnos del segundo y del décimo ciclo, quienes fueron probados por medio del test de la autoconciencia, el autocontrol, la motivación, la empatía y de las buenas relaciones. Se concluye lo siguiente: A) Se detecta un alto nivel de altruismo y autodominio, esto se ve por medio de la asociación de los hechos y de establecer sentimientos con otros. Opta por el silencio o esquivar las oportunidades para darlo a conocer. B) Brinda cierta confianza en uno mismo que se identifica por permanecer en un sitio que considera que ciertos juicios de situaciones conflictivas poseen la intención de ser justos y de ser razonables.

Así mismo, el trabajo titulado “Técnicas de la Asamblea y el desarrollo de las habilidades sociales en los niños y niñas del II ciclo de educación primaria del centro educativo N° 50152 de Calca” de Hidalgo, Huacac, Macedo, Moreno y Vargas, 2005, Cusco. Instrumentos de fichas de observación y de entrevista aplicado a treinta alumnos, se obtiene que la técnica de la asamblea dio pase al desarrollo en los estudiantes las habilidades sociales donde se establece una comunicación dentro del salón además de alcanzar un grado alto de confianza que permite identificar la problemática que puedan tener.

De acuerdo a los antecedentes presentados, se identifica la falta de investigaciones de carácter experimental a cerca de las habilidades sociales de los trabajadores en los establecimientos penitenciarios, es por ello que presentamos la siguiente investigación.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Conceptos y definición de HABILIDADES SOCIALES

La definición de habilidades sociales es muy amplia, por ésta razón se encuentra un sinfín de conceptos pero muchas de ellas tienen en común la definición de un grupo de comportamientos de forma eficaz que se establece en las relaciones interpersonales.

De acuerdo a las descripciones, las habilidades sociales son un grupo de conductas aprendidas, las cuales facilitan la comunicación con otros individuos. El tener estas habilidades disminuye la ansiedad en situaciones complicadas o nuevas. Además brinda cierta facilidad hacia la comunicación emocional y hacia la resolución de los problemas.

También se entiende como un grupo de conductas que se hallan conectadas entre individuos de una especie en común, y en el ser humano, posee ciertas capacidades para alcanzar los objetivos que necesita, estableciendo el autoestima sin interferir con el de los demás.

Caballo (1986), citado por Peñafiel y Serrano (2001), dice ser un tipo de conducta que sobresale ante las demás que presenta una persona en un ambiente interpersonal que da a conocer diferentes opiniones, sentimientos, deseos, actitudes, y sus derechos de acuerdo al contexto que se encuentre, siendo respetuosos ante las conductas en otros y que normalmente dan solución a los problemas que se presenta disminuyendo las probabilidades de problemas a venir.

Aaron (1993), citado por Peñafiel y Serrano (2001), dice ser una habilidad para organizar interrogantes y conductas dentro de un campo integrado estipulado por metas interpersonales y sociales de una forma que sea aceptada en la sociedad.

Rinn y Markle (1987) citado por Peñafiel y Serrano (2001), dice que es un grupo de comportamientos verbales o no, en donde los individuos brindan las respuestas e influyen en las de otras dentro del ambiente interpersonal.

Monjas (1999), citado por Peñafiel y Serrano (2001), afirma que se trata de conductas sociales específicas que son utilizadas para efectuar una

habilidad de forma interpersonal, también se ve relacionado un grupo de comportamientos aprendidos más no una aptitud personal. Es un grupo de comportamientos interpersonales que se encuentran en relación con otras, también permiten la comunicación entre los pares de una manera efectiva y satisfactoria.

Por otra parte Michelson (1983), citado por Peñafiel y Serrano (2001), dice que las habilidades sociales aparecen por medio del aprendizaje que puede ser por observación, imitación, información, etc. También se aprecia el comportamiento verbal y no verbal, específicos o no. Las Habilidades Sociales son una especie de iniciativa y de respuestas necesarias y eficaces además de incrementar el reforzamiento social, son recíprocas y necesitan de una correspondencia eficaz y adecuada.

También Alberti y Emmons (1978), citado por Peñafiel y Serrano (2001), dicen que es una clase de conducta que da paso a un ser actuar de acuerdo a los intereses que le convengan, como la expresión, la defensa o ejecutar derechos propios sin atender contra los demás.

El autor Gresham (1988), citado por Peñafiel y Serrano (2001), define tres clases de descripciones para las habilidades sociales.

1.- Aceptación de los iguales.- Aquí se presentan niveles de aceptación de los iguales o también de la popularidad, se considera a las personas como habilidosos por destacar dentro de su centro laboral ya sea por sus colegas o la misma organización, una debilidad es la falta de identificación hacia el comportamiento central con la aceptación de los pares.

2.- Conductual.- Es el comportamiento específico de una situación que amplía las probabilidades de equilibrar el reforzamiento o de disminuir el comportamiento individual, para ello se establece la adquisición de habilidades interpersonales especiales que permite la experimentación con los demás de una forma adecuada.

3.- Validación social.- Se define por situaciones específicas que dan a conocer resultados sociales como es la aceptación de los compañeros de trabajo.

En conclusión podemos afirmar que las habilidades sociales son conductas que dan paso a que las personas puedan establecer una relación positiva con los colegas y que enfrente de una forma efectiva las demandas que presenta un contexto lo que brinda la aceptación de los colegas y adecuarse hacia las adaptaciones sociales que se presente en la institución.

Para terminar, Hidalgo (1991) define a las habilidades sociales como la juicio de una persona para identificar, aprender, decodificar y contestar a inducciones sociales, en especial los provenientes de los demás, es un procedimiento de selección de la información que cada uno efectúa en sus relaciones sociales y de las interpretaciones obtenidas de ésta información, en otras palabras es una conducta que da a la persona dar a conocer los elementos verbales o no respetando a los demás y tratando de alcanzar la meta establecida.

Las habilidades sociales en general

Las habilidades sociales son grupos de comportamientos que permiten la comunicación con otros de una forma apropiada y estable. Lo positivo es que se puede aprender y desarrollarlas a medida que se practique. A veces se presentara de una manera complicada puesto que la complejidad que poseen algunas de ellas pero no es imposible de lograrlo.

Es por ello que no se prioriza las habilidades sociales en si, sino el poder establecerlas de una forma adecuada, a lo que se conoce como una competencia social.

Es por eso que al emplearlas disminuye la ansiedad en situaciones de forma social o nueva que sean dificultosas, para facilitar la comunicación emotiva, la resolución de la problemática y la conexión con los demás todo ello de acuerdo al entorno en el que se desenvuelven.

Dice Mayer que, el individuo con una eficaz inteligencia emocional, desarrolla sus habilidades en cuatro aspectos: identifica, entiende, usa y regula sus emociones, convirtiéndolo en una persona asertiva y consciente de sus emociones.

En los últimos años las habilidades sociales poseen cierto crecimiento de forma significativa en las instituciones que forman parte de la inteligencia emocional, puesto que es considerado como un elemento que sirve para la comprensión de los elementos que son parte del desempeño laboral de los trabajadores.

Las habilidades sociales son una fracción de la inteligencia emocional puesto que maneja las emociones para mejorar el razonamiento de una persona y facilitar la comunicación social, pero es de reacción tardía hacia la influencia de distintos entornos.

A causa de su evolución, la emoción se incluye en los subsistemas de los recursos humanos que van desde la evaluación, la formación, el desarrollo y el clima laboral de la institución. El clima institucional es un factor dentro del crecimiento y la estructuración y forma parte de la satisfacción y de la productividad. Si los trabajadores están motivados y satisfechos, la productividad se hallara en grados superiores y subiendo más, de ello depende la institución.

Es necesario conocer si la institución brinda un clima laboral adecuado. DE lo dicho, se entiende que se entabla una relacion de habilidades sociales y del clima laboral, puesto que son dos herramientas que deben de establecerse de una forma íntegra, lo que brindan grados específicos para lograr los objetivos de las organizaciones.

Aprendizaje y habilidades sociales

De acuerdo a los enfoques que proporciona las habilidades sociales se fundamenta en la teoría del aprendizaje social establecido por Bandura y Walters (1986) quienes dicen ser un modelo de reciprocidad establecido en la conducta, el factor individual, el cognitivo y de otra clase y los acontecimientos contextuales como una clase de determinante interactiva. Las cogniciones no se dan en vacíos ni como la consecuencia de la conducta sino que el concepto que posee la persona de una misma y de las actividades que se realizan, se da a través de cuatro procedimientos, que

son la experiencia directa obtenida por medio de los efectos de los actos, la experiencia vicaria producidos por conductas de los demás, los juicios establecidos por otros y las deducciones que son causa de la inferencia.

La habilidad social se atrae como una clase de consecuencia de diferentes mecanismos básicos del aprendizaje, en los que se ve incluido el reforzamiento positivo proveniente de las habilidades, la experiencia del aprendizaje que se conoce como vicario, la retroalimentación individual y el desarrollo de las expectativas de forma cognitiva de acuerdo a las situaciones interpersonales (Kelly, 1987).

De esa forma la perspectiva cognitiva social que presenta el aprendizaje, según Kelly (1987), inicia del modelo de la determinación igualitaria que se da entre el contexto, el comportamiento y los elementos individuales. Se habla de “reciprocidad triádica” que conceptúa a los comportamientos que dependen de los contextos y de las condiciones individuales.

La influencia específica entre los elementos contextuales, individuales y de comportamiento cambia de acuerdo a la persona y a la situación.

De los elementos individuales, la persona obtiene un aprendizaje por medio de la habilidad simbólica, la capacidad de prevenir, la vicaria y el auto regulador así como el auto reflexivo.

Puesto que el aprendizaje de los sucesos y de las conductas afecta a los diferentes contextos de la interacción con la sociedad de las herramientas y de las personas, la mayoría del aprendizaje se da en ambientes de interacción netamente social que especifican una medida de la dirección y del significado de lo aprendido.

El aprendizaje social se considera como un medio que se establece en la sociedad, puesto que afecta a los resultados y al procedimiento de lo adquirido. El aprendizaje es parte de la sociedad, del comportamiento y de la representación establecida y compartida. Aunque se presente la eficacia el procedimiento asociativo y por medio de la potencia informática, el procedimiento de aprendizaje está limitado por la cultura y de una forma rápida por los ambientes sociales que manejan el aprendizaje.

En un sentido extenso, la mayoría del aprendizaje es social o cultural y nacen en los contextos de la interacción social. El aprendizaje es una habilidad social que necesita de educación como cualquier actividad que se realiza diariamente. Pero algunos resultados se consideran sociales y culturales, puesto que su origen es una mecánica de transición del conocimiento, la forma adecuada es por medio de éstas habilidades.

Modelo psicosocial de las habilidades sociales

Aquí se hace uso del vocablo Script para dar a conocer un tipo específico en la mente, lo que implica cargos, condiciones, etapas de las acciones y los efectos de la puesta en práctica de acciones de una forma u otra (Caballo, 1993).

De acuerdo a una variedad de autores, la clase psicosocial presenta diferentes grados de análisis como factores que tiene las habilidades sociales:

Ballester y Gil, 2002; Caballo, 1998; Gil y León, 1998, afirman que las habilidades sociales es una clase de comportamiento donde se cita diversos elementos de grados diferentes, es allí donde el punto de vista de estas habilidades hace uso de los grados de análisis, como de diferentes dimensiones en donde resaltan:

1.- El grado molecular.- está basado en elementos de conducta especiales o de observación. Es aquí donde los factores se miden como variables seguidas o también como categorías disimuladas de la conducta.

2.- el grado moral.- Tiene en cuenta dos o más factores que conforman las habilidades sociales además de su relación con la capacidad de actuar efectivamente en diversas situaciones. Aquí la evaluación es general y subjetiva, haciendo uso de escalas del impacto de comportamiento de las personas en otras personas.

3.- El grado intermedio.- se basa en la comunicación del juicio total y de las moleculares, en otras palabras, es la importancia de diferentes respuestas o modelos de la conducta además de la metodología de evaluación, es por ello

que se considera específica, aunque se presente una consistencia contextual, un individuo puede considerarse hábil o no, todo depende del contexto, es por ello que se presentan tres formatos:

Formato conductual: son habilidades que tiene que aprender la persona.

Formato interpersonal: discriminar el uso de sus habilidades con personas de su entorno para superar dificultades de aplicación.

Dimensión situacional: en que situaciones se plantea las habilidades sociales.

La conceptualización correcta de las conductas asertivas, según Gismero (2000) es la especificación de tres elementos. La conductual, que son las clases de conducta, la cognitiva y la situacional que se da en una situación cultural y subcultural.

De acuerdo a la dimensión conductual, hay muchos investigadores que proponen las dimensiones que engloban la conducta asertiva. Lázarus, propone separarlo en cuatro elementos de respuestas:

- Capacidad para decir no.
- Capacidad para pedir favores o hacer peticiones.
- Capacidad para expresar sentimientos positivos y negativos
- Capacidad para iniciar , mantener y terminar conversaciones

Gismero (2000) afirma existir seis tipos de respuestas, y fueron traídas de distintos autores que se vuelven en el grado de habilidades sociales de un individuo es por ello que se dice que estos son elementos de las habilidades sociales.

- a) *Autoexpresión en situaciones sociales*: se define como la facultad de expresión abierta de uno mismo, en distintos contextos sociales.
- b) *Defensa de los propios derechos como consumidor*: referido a las conductas afirmativas en defensa de sus derechos en escenarios de consumo.
- c) *Expresión de enfado o disconformidad*: evitar conflicto o

confrontaciones con los demás miembros de la comunidad.

- d) *Decir no y cortar interacciones*: quiere decir ponernos límites a situaciones que son incómodas y negarse a participar en ellas.
- e) *Hacer peticiones*: se refiere a solicitudes de algo que necesitamos y lo expresamos a una persona cercana o también para satisfacer necesidades de consumo.
- f) *Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto*: se refiere a entablar relaciones asertivas con el sexo opuesto. En ocasiones se trata de intercambios positivos.

Sobre la variable CLIMA INSTITUCIONAL

En cuanto a la variable 'clima institucional', nace en una institución de acuerdo a las experiencias de una manera natural en los trabajadores que se desempeñan en ella, además de estar presente distintos aspectos como la amistad, la socialización y la comunicación como también la gestión que se presenta en la institución. Es por ello que se debe de propiciar áreas de convivencia de una forma armónica para brindar un clima institucional correcto según los trabajadores.

Gento Palacios, citado por Mónica Kahr (1994) dice que el clima institucional se entiende como un igual del clima laboral o clima organizacional, que brinda una característica específica y da paso a los procedimientos organizacionales de dicha gestión junto a la innovación y a los cambios.

Por otra parte se conforman de diferentes factores que se hallan incluidos en el clima organizacional que establece un contexto laboral según la participación. La relación ideal, la cooperación, el establecimiento, el liderazgo, la paciencia y la comunidad con sus características. Es por ello que se prioriza la participación de los trabajadores así como la capacidad de laborar de forma grupal todo de acuerdo a las relaciones, la confianza y el respeto hacia los colegas de trabajo.

Campell (1970), dice que la apreciación del clima organizacional se encuentra anexada hacia la estabilidad de un ambiente en el tiempo. Este tipo de pensamiento es asimilado por los trabajadores de la institución puesto que la labor es percibida de una manera diferente en los distintos niveles de ella, distintos ambientes y distintos destacamentos en dicho ambiente.

De acuerdo a Brunet, se establece cinco clases de clima organizacional iniciado de acuerdo a la forma y de la actuación de la directiva de la institución:

Como primera clase, se identifica como la toma de las decisiones y de los objetivos por medio del clima de la institución, es así, que estas son aceptadas además de no solicitar alguna participación de los trabajadores, es por ello que la comunicación interpersonal es baja presentándose de una manera formal, los trabajadores laboran dentro

de un ambiente pesado, lleno de dudas e intimidaciones, a veces se presenta alguna recompensa y las necesidades se halla en grados de la psicología y del bienestar.

El clima institucional que va de acuerdo al punto de vista paternal, se emplea cuando la directiva confía en los trabajadores, las decisiones son impuestas por el rango más alto pero algunas son dadas en grados inferiores. Según el sistema, los castigos son una clase de estrategia establecidas para motivar a los trabajadores. También resalta que la directiva se comunica con las necesidades de las características sociales que tienen los trabajadores.

La tercera clase, está relacionado al clima consultivo, dinámico, aquí la administración se da según a las metas a lograr. La directiva establece un contexto participativo, confía en los trabajadores, en las regalías y en las penalidades que se establecen para motivar y lograr la satisfacción de las necesidades individuales. Tanto la política como los distintos acuerdos se realizan en la cumbre de la institución, pero también admite que los empleados puedan dar su opinión según el grado de desempeño.

Por medio de la intervención grupal, la directiva confía en los trabajadores, las decisiones son consideradas con todos además de aplicarse a todas las áreas. La relación es de manera creciente, inferior o lineal, la motivación de los empleados por la participación y el compromiso, por el planteamiento de las metas, metodologías novedosas y las evaluaciones del desempeño según los objetivos establecidos. Existe un comunicación afable entre todos los integrantes, también se presentan diversas responsabilidades según el nivel de manejo con la participación de los niveles inferiores.

Este tipo de clima es el más recurrido, porque aquí los trabajadores se desenvuelven de un modo grupal para llegar a las metas y objetivos trazados por la institución.

Brunet (2004) se halla incluido en el clima organizacional, la escuela Funcionalista y la de Gestalt, que se basa en la base de la percepción de que todo no es igual según los elementos que lo conforman, aquí se encuentra la conexión de las características principales de una percepción que es la comprensión del lineamiento de los materiales como se presenten y la aplicación del ordenamiento según el procedimiento de la integración.

Según esta escuela, las personas entienden el contexto en donde se desempeñan según los criterios que se tiene de acuerdo a la forma de percibir el mundo. Lo que se quiere dar a conocer es el modo de percibir del medio de trabajo y del ambiente de una manera influyente de acuerdo al pensamiento.

De acuerdo a la escuela funcionalista, el modo de ver y de proceder de un individuo está de acuerdo al ambiente en donde se produce y se distingue de una manera personal se considera como importante a la adaptación de una persona de acuerdo al contexto.

Es necesario mencionar que la escuela de Gestal dice que un sujeto se acondiciona al contexto porque no tiene otra clase de alternativa, en cambio los funcionalistas incluyen una diferencia a este elemento, lo que significa que se desempeña de acuerdo al estilo, está relacionado al ambiente y participa de la determinación del mismo contexto.

Se presenta en el momento en que la posición gestaltista y la funcionalista se incluyen dentro del clima institucional, quienes presentan una herramienta que es el cimiento del equilibrio, conocido como homeostasis, que las personas tratan de alcanzar en la institución. También se necesita de la información que proviene del desempeño laboral para saber el comportamiento que precisa la institución y alcanzar el grado equidistante de una forma aceptable del contexto

La teoría de Carl Rogers dice que una persona debe de realizarse dentro de clima laboral estable e informal, puesto que parte del miedo y de es estrés se reprimen de acuerdo a la socialización que se de.

La teoría de Maslow se enfoca en la relación y el comportamiento de los individuos en la institución, además está comprobado que el clima

organizacional sirve de base para el personal directivo y los trabajadores quienes enfocan su labor de una forma eficiente y brindando una labor de calidad dentro de un contexto adecuado.

La teoría de Mc Clennad, indica tres herramientas, la necesidad del logro que se orienta hacia el estímulo de las predisposiciones de otros, tener las realizaciones de acuerdo a las normas establecidas para lograr los objetivos; las necesidades del poder, se imponen a la guía, antes no demostrada y las necesidades de la afiliación que es el punto de vista de establecer la comunicación amical y duradera. Es decir, la teoría de McClennad prioriza tres elementos, los que se definen de la siguiente forma: A) Las necesidades del logro tienen que ver con el estímulo de presidir sobre los demás, el poseer las realizaciones ante un cúmulo de reglas, por disputar para alcanzar el éxito. B) Las necesidades de poder, que corresponden a la necesidad de imponer a que las otras personas o entidades se guíen como nunca lo hicieron anteriormente. C) Las necesidades de afiliación, que consisten en la predisposición de contener las relaciones amicales y demasiado continuas.

La teoría que se encarga de las relaciones humanas de acuerdo a Víctor Murillo da a conocer que es un conjunto de la unidad institucional, quienes son fundamentales para la formación, el funcionamiento, el dinamismo y la estructura interna de una persona. Lo que significa que la consistencia de la organización es afectada por cambios de una manera inesperada de la sociedad, también la comunicación entre las personas dan a conocer la reflexión de una forma crítica sobre el sentido de la vida y se adecua a la satisfacción de los instrumentos de la reflexión, la aceptación y el desempeño de los valores entre la comunicación consigo mismo y con los demás.

Koys y Decottis (1991), dan a conocer las dimensiones que presenta el clima institucional, quienes lo explican de la siguiente manera:

1.- Autonomía.- forma de identificar al trabajador según la determinación y de la responsabilidad de una manera específica para

la toma de decisiones de acuerdo a los procedimientos de la labor, los objetivos y de las prioridades.

2.- Cohesión.- la relación que se presenta entre los trabajadores y la institución, el adecuado contexto para llevar a cabo la confianza y el apoyo material para un buen desempeño.

3.- Confianza.- es la libre expresión hacia el superior para recepcionar los temas de sensibilidad o del personal según las confidencias específicas puesto que no serán separadas o empleadas en contra de los trabajadores.

4.- Presión.- respeto hacia los ejemplares del desempeño, del funcionamiento y de las terminaciones de las actividades.

5.- Apoyo.- es la tolerancia y el apoyo que reciben los trabajadores dentro de la institución, además se acopla el aprendizaje de las faltas sin temor a las represalias que puedan acarrear.

6.- Reconocimiento.- el modo de percibir de los empleados de acuerdo a las regalías que reciben a cambio de su trabajo.

7.- Equidad.- la forma de percibir de los empleados a cerca de las políticas y el reglamento igualitario además de simple de la institución.

8.- Innovación.- la forma de percibir el comportamiento del ánimo para acoplar los riesgos, ser novedoso y tener la responsabilidad de las nuevas áreas del trabajo sin importar su dominación.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre las habilidades sociales y el clima institucional en el personal que labora para el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017?

Problemas específicos:

- 1 ¿Cómo se relacionan las habilidades sociales básicas con el clima institucional en el personal que labora para el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017?
- 2 ¿De qué forma se relacionan las habilidades sociales avanzadas con el clima institucional del personal en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017?
- 3 ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales asociadas a los sentimientos y el clima institucional del personal en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017?
- 4 ¿De qué forma se relacionan las habilidades sociales alternativas a la agresión con el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017?
- 5 ¿Cómo inciden las habilidades sociales para enfrentar al estrés en el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017?
- 6 ¿De qué manera se relacionan las habilidades sociales de planificación con el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017?

1.5 Justificación

El trabajo de investigación tiene una utilidad importante porque servirá para evaluar la relación que existe entre las habilidades sociales del personal que labora en este Establecimiento Penal, no solo como realidad pre-profesional, sino como realidad humana en el personal de los tres estamentos citados (profesionales, administrativos y seguridad). A la vez, también servirá para sugerir posteriormente programas que ayuden a desarrollar dichas habilidades en el personal.

Consecuentemente, el estudio es conveniente a los intereses de los establecimientos penitenciarios en cuanto brinde posibilidades de auto-evaluación al personal que labora y posibilidades de mejoras luego de establecer resultados para mejorar el desenvolvimiento en las dos variables citadas. Así mismo, es relevante para la política penal, los establecimientos penitenciarios y todo lo que tenga que ver con clima institucional y habilidades sociales.

Se justifica así mismo el estudio porque se considera que el personal de instituciones penitenciarias realiza servicio público de manera profesional respetando los derechos humanos de las personas al interior del penal, para lo cual debe ser cuidadosamente seleccionado y recibir la información adecuada para el óptimo desempeño de su labor, los cuales suman en sus habilidades sociales y en relación al clima institucional.

En dicha razón, las personas con habilidades sociales adecuadas y contribuyentes a un clima institucional óptimo, deben evidenciar conocimientos mínimos necesarios, aptitudes técnicas y habilidades específicas en las personas para ejercer el puesto que desempeñan dentro del sistema, así como las cualidades y valores que cada función requiere y que en cada caso debe relacionarse con sus habilidades sociales y el clima institucional, considerando como elementos transversales en esa formación de habilidades sociales, la preocupación por el respeto, garantía y protección de los derechos fundamentales de la persona.

En consecuencia es importante insertar en el perfil del personal que labora, un amplio contenido de habilidades sociales en lo personal y un adecuado sistema de evaluación de clima institucional para evaluar el clima institucional; y los resultados provienen justamente de estudios como los que se desarrolla. Posteriormente, y con dichos resultados, se pueden diseñar procesos de capacitación al personal penitenciario, orientado a evaluar y diseñar sistemas de adecuación para el puesto de desempeño, considerando contenidos como:

- Habilidades sociales básicas.
- Habilidades sociales avanzadas.
- Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos.
- Habilidades sociales asociadas con el manejo de conflictos.
- Habilidades sociales para enfrentar el estrés
- Habilidades sociales para la planificación y el trabajo ordenado

A partir de estas teorías justifico la importancia del presente estudio, más aún cuando está asociado al clima institucional que se genera como efecto de manifestaciones en forma de habilidades sociales en los tres estamentos del personal que labora en un centro penitenciario: los administrativos, profesionales de tratamiento y personal de seguridad.

1.6 Hipótesis

Hipótesis central

Existe un nivel de relación significativa entre la variable 'habilidades sociales' que se demuestran y la variable 'clima institucional' del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017

Hipótesis específicas:

- 1 Existe relación significativa entre las habilidades sociales básicas y el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.
- 2 Existe relación significativa entre las habilidades sociales avanzadas y el clima institucional del personal en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.
- 3 Existe relación significativa entre las habilidades sociales asociadas a los sentimientos y el clima institucional del personal en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.
- 4 existe relación significativa entre las habilidades sociales alternativas a la agresión con el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.
- 5 Existe relación significativa entre las habilidades sociales para hacer frente al estrés y el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.
- 6 Existe relación significativa entre las habilidades sociales de planificación con el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.

1.7 Objetivos

Objetivo principal

Comprobar el nivel de relación significativa que existe entre la variable 'habilidades sociales' y la variable 'clima institucional' en el personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017

Objetivos específicos:

- 1 Comprobar el nivel de relación entre las habilidades sociales básicas y el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.
- 2 Demostrar el nivel de relación entre las habilidades sociales avanzadas y el clima institucional del personal en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.
- 3 Evidenciar el grado de relación que existe entre las habilidades sociales asociadas a los sentimientos y el clima institucional del personal en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.
- 4 Evidenciar el nivel de relación significativa entre las habilidades sociales alternativas a la agresión con el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.
- 5 Demostrar el tipo de relación existente entre las habilidades sociales para hacer frente al estrés y el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.
- 6 Comprobar el grado de relación subsistente entre las habilidades sociales de planificación y el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017.

II. MÉTODO

En esta parte del informe se desarrollan los siguientes aspectos

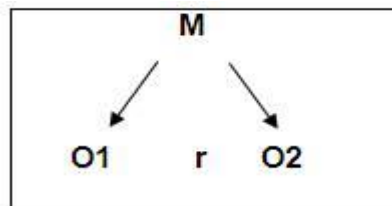
2.1 Diseño

Como metodología de investigación se manifiestan los siguientes datos:

Según Hernández (2010), el tipo de estudio para la presente investigación, es no experimental, que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. En este caso, lo que se realiza es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y presentarlos en un cuerpo de conocimientos.

Un diseño de investigación, según Sabino (2000) tiene el objetivo presentar un tipo de verificación que permita diferenciar hechos con teorías, y la maneras es crear una estrategia o plan que establece operaciones esenciales para realizarla. (p.91). en todo caso, se entiende por diseño en investigación a la forma como se dará respuesta a las interrogantes planteadas en la investigación. De hecho, y para el caso de la presente investigación, dichas maneras están relacionadas con la selección de estrategias a emplear en el trabajo de campo donde se desarrolló la búsqueda de alternativas de solución al problema planteado que son de un problema general y seis problemas específicos.

El esquema:



Como se puede verificar, la estructura del presente estudio corresponde al diseño no experimental de carácter correlacional con una sola muestra, donde:

- M: Es el grupo muestral conformado por profesionales, administrativos y personal de seguridad.
- O1: Es la evaluación desarrollada mediante test en la variable “habilidades emocionales”.
- r: Es el nivel de correlación entre las variables y entre las dimensiones de la variable 1 y la dimensión o variable 2.
- O2: Es la evaluación realizada mediante test en la variable “clima institucional”.

2.2 Variables, operacionalización

a) Variable uno:

Habilidades sociales

b) Variable dos:

Clima institucional.

c) Variables intervinientes (fuera de control):

- Formación profesional de los trabajadores.
- Procedencia socio-económica.
- Procedencia geográfica.
- Características culturales e intelectuales de procedencia.
- Género: varones y mujeres
- Carrera Profesional que tienen
- Preferencias personales diversas en aspectos suntuarios.
- Opción religiosa, sexual, etc.

Según el modelo de Competencia Social de Gumpel (1989), existen seis áreas clave como son las habilidades básicas o de descodificación, las habilidades sociales de decisión o avanzadas, las habilidades sociales de ejecución, las de juicios de monitorización, la de juicios ambientales y de las estructuras cognitivas.

Este modelo otorga especial atención no al aprendizaje de las habilidades comportamentales específicas sino a aprender a decidir qué tipo de habilidad se debe emplear en los momentos definidos y cómo ejecutarla adecuadamente.

Esta operacionalización se sustenta en el siguiente cuadro de doble entrada:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores	Escala de medición
V1: Habilidades sociales	Según Gumpell (1989), es el “arte de llevarse bien con los demás. Son las conductas desarrolladas por una persona capaz, frente a los otros, de expresar sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo positivo y adecuado a la situación, respetando esas mismas conductas en los demás, y resolviendo los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.	Conjunto de 50 ítems de test con respuestas en una Escala de Habilidades Sociales para medir las seis dimensiones del personal que labora el Instituto Penitenciario de Sicuani, Cusco.	Dimensión 1: HH.SS básicas. <ul style="list-style-type: none"> • Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo • Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes • Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos • Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada • Permites que los demás sepan que les agradeces los favores • Te das a conocer a los demás por propia iniciativa • Ayudas a que los demás se conozcan entre sí • Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza. 	1 = Nunca 2 = Casi nunca. 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores	Escala de medición
			<p>Dimensión 2: HH.SS. avanzadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad • Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad • Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica • Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente • Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal • Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona. <p>Dimensión 3: HH.SS. asociadas a los sentimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intentas reconocer las emociones que experimentas • Permites que los demás conozcan lo que sientes • Intentas comprender lo que sienten los demás • Intentas comprender el enfado de la otra persona • Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos • Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo • Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores	Escala de medición
			<p>recompensa</p> <p>Dimensión 4: HH.SS. alternativas a la agresión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada • Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás • Ayudas a quien lo necesita • Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes • Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano” • Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura • Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas • Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas • Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte <p>Dimensión 5: HH.SS. para hacer frente al estrés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución • Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores	Escala de medición
			<ul style="list-style-type: none"> • Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado • Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido/a • Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento • Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo • Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer • Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y sientes que puedes hacer otras cosas para tener más éxito en el futuro • Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen • Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación • Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática • Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores	Escala de medición
			<p>hagas otra cosa distinta</p> <p>Dimensión 6: HH.SS. de planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante • Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control • Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea • Eres realista cuando decides cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea • Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información • Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero • Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor • Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo. 	

Para el caso del clima institucional:

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Indicadores de la dimensión Clima Instit.</i>	<i>Escala</i>
Clima institucional	Según Litwin y Stringer (1998) “es un conjunto estructurado de características medibles del ambiente laboral, advertidas en forma directa o indirecta por las personas, en este caso docentes, que interactúan laboralmente en un ambiente cotidiano y que inciden en las influencias relacionadas con la motivación y el comportamiento demostrado”. Litwin y Stringer (1998).	<p>Siguiendo a Koys y DeCottis (1991), y conociendo que son aspectos que reflejan las características del ambiente laboral de la institución y se sustentan en aspectos de autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, imparcialidad, innovación (versión de Koys y DeCottis, 1991).</p> <p>En términos operativos, se trata del conjunto de datos hallados mediante la encuesta de aplicación en la muestra de estudio, consistente en 15 ítems.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En relación a las condiciones básicas de su puesto de trabajo (iluminación temperatura, ventilación, espacio...) • Tienes el suficiente tiempo para realizar tu trabajo • Estás de acuerdo con la forma cómo se viene gestionando en el área donde vienes laborando • Consideras que recibes una buena remuneración económica por las labores desempeñadas • Consideras que tu remuneración está por encima del promedio justo en el entorno social fuera del INPE • Tu superior (jefe, director/a) ¿tiene una actitud abierta y escucha sus opiniones respecto a cómo cumplir sus funciones • Cómo calificaría el nivel de satisfacción que tienes en la 	<p>0 = Nada Demasiado</p> <p>1 = Muy incómodo</p> <p>2 = Incómodo</p> <p>3 = Soportable</p> <p>4 = Confortable</p> <p>5 = muy confortable</p>

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Indicadores de la dimensión Clima Instit.</i>	<i>Escala</i>
			<p>institución donde laboras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe excelente comunicación en mi grupo (área) de trabajo • Existe comunicación fluida entre mi Institución y la Sede Central y la Región • Me alcanza tiempo suficiente para completar mi trabajo • La relación entre compañeros/as de trabajo en mi Institución, es • En la Institución, las funciones y obligaciones están claramente definidas • El nivel de compromiso de los trabajadores con la Institución, es • Cómo calificas el nivel de identificación con la Institución donde laboras • Cómo calificas el nivel de imagen social que tiene la Institución 	

2.3 Población y muestra

Población: Siendo la totalidad de personas que laboran en el Establecimiento Penal de Sicuani en los siguientes niveles:

- Personal de tratamiento
- Personal de seguridad
- Personal administrativo

Cuadro 1: Población de estudio, 2017

Trabajadores por áreas	Cantidad	%
Personal de tratamiento	08	25,9
Personal administrativo	03	9,6
Personal de seguridad	20	64,5
Total	31	100,0

Muestra: La muestra es establecida por la totalidad de trabajadores del penal – Sicuani, según la distribución siguiente:

Cuadro 2: Muestra de estudio, 2017

Estudiantes por áreas	Cantidad	%
Personal de tratamiento	08	25,9
Personal administrativo	03	9,6
Personal de seguridad	20	64,5
Total	31	100,0

Muestreo: El muestreo empleado fue el no probabilístico, intencionado

2.4 Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad

Las técnicas principales de investigación:

- El test

Los instrumentos:

Técnica	Instrumento
El test de Habilidades Sociales	El test de habilidades sociales que consiste en un conjunto de 50 ítems relacionada con las seis dimensiones de las habilidades sociales.
El test de Clima Institucional	El test de habilidades sociales que consiste en un conjunto de 50 ítems relacionada con las seis dimensiones de las habilidades sociales

La validación procedió mediante 'juicio de expertos' con dos docentes expertos de la Universidad. Los resultados se presentan en anexos.

Para la confiabilidad se ha recurrido al Test Alfa de Crombach con asistencia del software SPSS-22 y la siguiente tabla de interpretación:

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
$\leq 0,5$	inaceptable

Los resultados fueron los siguientes:

1. Para el TEST sobre HABILIDADES SOCIALES:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. La supresión por registro está basada en las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	50

Se interpreta esta validación como el resultado sobre 50 ítems desarrollados con una confiabilidad de 0,865 Alfa, equivalente a 86,5% de credibilidad, lo cual se ubica dentro del rango calificativo de BUENA fiabilidad.

2. Para la encuesta sobre CLIMA INSTITUCIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. La supresión por registro está basada en las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	15

Interpretamos esta validación como el resultado sobre 15 ítems desarrollados con una confiabilidad de 0,922 Alfa, equivalente a 92,2% de

credibilidad, lo cual se ubica dentro del rango calificativo de EXCELENTE fiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se aplicaron dos procedimientos para el estudio de datos:

- Análisis estadístico univariado: análisis frecuencial, graficación e interpretación por los datos del test de entrada y salida.
- Análisis estadístico inferencial: se cuenta con un proceso de correlación mediante el índice Tau b de Kendall.
- Discusión de resultados con interpretación de datos obtenidos en el análisis estadístico en función de 'baremos de interpretación'.
- Redacción del informe final.

2.6 Aspectos éticos

Se reserva la identificación de los trabajadores del Centro Penitenciario para garantizar la originalidad y el derecho de anonimato de los encuestados al emitir sus respuestas.

III. RESULTADOS

La presentación de resultados en la tesis, amerita la siguiente explicación previa:

Se aplicaron los dos siguientes instrumentos:

3.1 RESULTADOS EN LA VARIABLE “HABILIDADES SOCIALES”

Los resultados en esta variable, se presentan por dimensiones.

3.1.1 Dimensión 1: Habilidades sociales básicas

Tabla xx: Dimensión 1: Habilidades Sociales Básicas

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	16	50,0	50,0	50,0
Casi siempre	12	37,5	37,5	87,5
Siempre	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Como se demuestra en la tabla 1, en sentido general, el personal que labora en el Penal – Sicuani, reconoce tener habilidades sociales básicas mayormente en la categoría de ‘a veces’ con un 50%; en la categoría ‘casi siempre’ con un 38% y en la categoría ‘siempre’ con un 13% de las respuestas emitidas.

3.1.2 Dimensión 2: Habilidades Sociales Avanzadas

Dimensión 2: Habilidades Sociales Avanzadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	3,1	3,1	3,1
	A veces	11	34,4	34,4	37,5
	Casi siempre	18	56,3	56,3	93,8
	Siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

En esta dimensión se analiza las habilidades sociales avanzadas que demuestran los encuestados, se obtiene que el 56% afirman tener “casi siempre”, seguido del 34% que poseen en una proporción de “a veces”. Estas dos opciones son las más altas y podemos decir que se halla dentro de un rango normal, mientras que los dos extremos se encuentran por debajo del 10%.

3.1.3 Dimensión 3: Habilidades Sociales relacionadas con los Sentimientos

Dimensión 3: Habilidades Sociales relacionadas con Sentimientos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,3	6,3	6,3
	Pocas veces	2	6,3	6,3	12,5
	A veces	13	40,6	40,6	53,1
	Casi siempre	14	43,8	43,8	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Aquí se tiene en cuenta las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos, en donde los porcentajes más altos pertenecen a la opción de “a veces” con el 41% y “casi siempre” con el 44%. Las demás se hallan por debajo del 10%. Aquí también podemos afirmar que esta dimensión se encuentra dentro del rango normal.

3.1.4 Dimensión 4: Habilidades Sociales asociadas con el manejo de conflictos

Dimensión 4: Habilidades Sociales asociadas con el manejo de conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	3,1	3,1	3,1
	A veces	15	46,9	46,9	50,0
	Casi siempre	11	34,4	34,4	84,4
	Siempre	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Para las habilidades sociales que están asociadas con el manejo de conflictos, se obtiene de las encuestas que el mayor porcentaje es de 47% relacionado con la opción de tenerlo sólo “a veces”, seguido del 34% con la opción “casi siempre” y el 16% con la opción “siempre”. Otra vez obtenemos respuestas semejantes a las anteriores.

3.1.5 Dimensión 5: Habilidades Sociales para enfrentar el Estrés

Dimensión 5: Habilidades Sociales para enfrentar el Estrés					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	46,9	46,9	46,9
	Casi siempre	10	31,3	31,3	78,1
	Siempre	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

En esta dimensión de las habilidades sociales para enfrentar el estrés, las respuestas indican que el 47% reconoce tener las habilidades sociales para enfrenar el estrés, sólo “a veces”, el 31% en proporción a la opción “casi siempre” y el 22% “siempre”. Podemos comprobar que no se obtiene ninguna respuesta negativa.

3.1.6 Dimensión 6: Habilidades Sociales para la planificación y el trabajo ordenado

Dimensión 6: Habilidades Sociales para la planificación y el trabajo ordenado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	15,6	15,6	15,6
	Casi siempre	15	46,9	46,9	62,5
	Siempre	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Finalmente en cuanto a las habilidades sociales para la planificación y el trabajo ordenado, se aprecia que el 47% dice tener las habilidades sociales para enfrentar la planificación y el trabajo ordenado, solamente en una referencia cualitativa de “casi siempre”, mientras que el 38% dice tener la predisposición “siempre”, y el 16% dice poseer sólo en ocasiones o “a veces”, según se verifica.

3.2 RESULTADOS EN LA VARIABLE “CLIMA INSTITUCIONAL”

Se presentan por ítems de encuesta.

Ítem 1: Sobre condiciones básicas de trabajo (iluminación)

Ítem 1: En relación a las condiciones básicas de su puesto de trabajo (iluminación temperatura, ventilación, espacio...) consideras que es

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Incómodo	2	6,3	6,3	6,3
	Soportable	21	65,6	65,6	71,9
	Confortable	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Se verifica con estos resultados que en relación al ítem sobre las condiciones básicas de su puesto de trabajo, tales como iluminación, temperatura, ventilación, espacio, entre otras, un mayoritario 66% califica de soportable dichas condiciones, un concepto equivalente a decir ‘más o menos’. El 28% considera que las condiciones son de confortable situación y un escaso 6% admite que las condiciones son incómodas.

Ítem 2: suficiencia de tiempo para realizar su trabajo

Ítem 2: Tienes el suficiente tiempo para realizar tu trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,1	3,1	3,1
	Algunas veces	3	9,4	9,4	12,5
	Casi siempre	20	62,5	62,5	75,0
	Siempre	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Para este ítem, el 63% de los encuestados contestó que casi siempre cuentan con el tiempo necesario para cumplir su labor dentro de su centro laboral, lo que quiere decir que el rango de tiempo establecido es adecuado, solo se necesitaría de pequeñas modificaciones para que los trabajadores lo consideren perfecto. Solo el 25% dicen ser siempre, mientras que las demás opciones no alcanzan el 10%.

Ítem 3: Opinión sobre la gestión en su área de trabajo

Ítem 3: ¿Estás de acuerdo con la forma cómo se viene gestionando en el área donde vienes laborando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,1	3,1	3,1
	Algunas veces	14	43,8	43,8	46,9
	Casi siempre	11	34,4	34,4	81,3
	Siempre	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Aquí se les plantea la interrogante de si se encuentran de acuerdo con la forma de gestionar en el área en donde desempeña su trabajo. El 44% dicen que algunas veces, lo que nos indica que existen algunos inconvenientes dentro de las áreas respectivas en donde se debe de hallar una solución, por otro lado el 34% dice ser “casi siempre”, lo que concuerda con lo antes expuesto. Mientras que el 19% está referido a “siempre” y solo en 3% a “casi nunca”.

Ítem 4: Opinión sobre remuneración económica

Ítem 4: Consideras que recibes una buena remuneración económica por las labores desempeñadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	2	6,3	6,3	9,4
	Algunas veces	4	12,5	12,5	21,9
	Casi siempre	19	59,4	59,4	81,3
	Siempre	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

De acuerdo a el cuadro y el grafico el 59% dice estar “casi siempre” conforme con la remuneración económica de recibe después de brindar el servicio de su labor dentro de su centro laboral. Se podría decir que el pago que se ofrece es el adecuado para el trabajo que se solicita por parte de los trabajadores, esto es confirmado con el 19% quienes dicen estar conformes totalmente sin excepciones. Existe solo un pequeño porcentaje como el 13% quienes no se hallan a gusto con ello.

Ítem 5: Opinión sobre remuneración y promedio justo

Ítem 5: ¿Consideras que tu remuneración está por encima del promedio justo en el entorno social fuera del INPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15,6	15,6	15,6
	Casi nunca	4	12,5	12,5	28,1
	Algunas veces	5	15,6	15,6	43,8
	Casi siempre	16	50,0	50,0	93,8
	Siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La mitad de los encuestados, es decir el 50%; dicen estar más o menos conforme con la remuneración puesto que es un poco más elevada de lo que normalmente se reciben del INPE. Por otra parte la otra mitad de los encuestados se encuentran divididos entre las demás opciones, por ejemplo el 16% de ellos dicen ser “algunas veces” y “nunca”; el 13% es “casi nunca” y el 6% es “siempre”.

Ítem 6: Opinión sobre actitudes del superior (jefe, director/a) respecto a sus funciones

Ítem 6: Tu superior (jefe, director/a) ¿tiene una actitud abierta y escucha sus opiniones respecto a cómo cumplir sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	1	3,1	3,1	6,3
	Algunas veces	17	53,1	53,1	59,4
	Casi siempre	8	25,0	25,0	84,4
	Siempre	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

El superior de la institución quien tiene bajo su custodia un número de trabajadores se debe de encontrar abierto hacia las ideas que sus subyugados puedan tener hacia la mejora del desempeño para mejorar los tratos dentro del contorno. De acuerdo a los resultados el 53% puede dar su opinión y ser bien recibida en ciertas ocasiones, mientras que el 25% afirma que el superior está a la disposición de sus trabajadores y atender sus inquietudes.

Ítem 7: Nivel de satisfacción sobre la institución donde labora

Ítem 7: Cómo calificaría el nivel de satisfacción que tienes en la institución donde laboras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	22	68,8	68,8	68,8
	Alta	9	28,1	28,1	96,9
	Muy alta	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Aquí se les solicito calificar a los encuestados el nivel de satisfacción hacia la institución en donde se desempeña. Se obtiene que casi el 70% diga sentirse regularmente cómodos laborando en dicha institución, por lo que se puede asumir que existen ciertas discrepancias o falta de áreas que pueda lograr que los trabajadores se sientan confortables. El 28% dice ser alta, mientras que solo el 3% afirma ser muy alta.

Ítem 8: Comunicación en el grupo (área) de trabajo

Ítem 8: Existe excelente comunicación en mi grupo (área) de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,3	6,3	6,3
	Con frecuencia	12	37,5	37,5	43,8
	Casi siempre	12	37,5	37,5	81,3
	Siempre	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Ahora se toma el tema de la comunicación y las conexiones que se dan entre los grupos de trabajo como también de compañeros de labor, podemos observar que existe una similitud entre dos opciones, las cuales son algo similares con pequeñas diferencias, estas son “con frecuencia” y “casi siempre” las dos con 38%. Por otra parte el 19% dice ser “siempre” y solo el 6% dice ser “a veces”. Aquí no aparece ninguna respuesta negativa, por lo que asumimos que las relaciones entre compañeros de labor es adecuada.

Ítem 9: Comunicación entre la Institución y la Sede Central

Ítem 9: Existe comunicación fluida entre mi Institución y la Sede Central y la Región

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,1	3,1	3,1
	A veces	4	12,5	12,5	15,6
	Con frecuencia	13	40,6	40,6	56,3
	Casi siempre	10	31,3	31,3	87,5
	Siempre	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Siguiendo con el tema de comunicación, ahora se considera aquella que se establece entre instituciones, es decir entre la sede central y las regionales. De acuerdo a los encuestados también se puede apreciar cierta similitud entre las respuestas, ya que el 41% dice ser “con frecuencia” y el 31% es “casi siempre”. Después tenemos con el 13% la respuesta de “a veces” y “siempre”. Lo que concluimos que la comunicación si se establece pero no es frecuente.

Ítem 10: Disposición de tiempo para completar su trabajo

Ítem 10: Me alcanza tiempo suficiente para completar mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	9,4	9,4	9,4
	Con frecuencia	10	31,3	31,3	40,6
	Casi siempre	14	43,8	43,8	84,4
	Siempre	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

De acuerdo al ítem dos, volvemos a tocar el tema del tiempo, esta vez en relación al tiempo que tiene un trabajador para completar su labor, las respuestas están en relación al ítem 2, puesto que el 44% dice ser “casi siempre” y el 31% es “con frecuencia”. Solo un pequeño porcentaje menor a 20% dice afirmar que el tiempo es el adecuado. Aquí se puede decir que dependiendo del trabajo que realice dentro de la institución el tiempo puede variar para así alcanzar la meta de culminar satisfactoriamente.

Ítem 11: La relación entre compañeros/as de trabajo

Ítem 11: La relación entre compañeros/as de trabajo en mi Institución, es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	11	34,4	34,4	34,4
	Buena	17	53,1	53,1	87,5
	Muy buena	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Para este ítem se tiene en consideración la relación amical que se establece entre compañeros de trabajo, el 53% afirma ser buena la relación, puesto que se entiende que las amistades entre colegas no siempre es perfecta, a veces suelen surgir ciertas circunstancias que puedan interferir en esta relación. El 34% dice ser regular, que también se encuentra dentro del rango normal, y solo el 13% afirma ser muy buena, lo que raramente se encuentra dentro de una relación.

Ítem 12: Definición de funciones y obligaciones

Ítem 12: En la Institución, las funciones y obligaciones están claramente definidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	9,4	9,4	9,4
	Con frecuencia	13	40,6	40,6	50,0
	Casi siempre	10	31,3	31,3	81,3
	Siempre	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Para este cuadro, se planteó la interrogante de si se hallan las funciones y las obligaciones definidas con claridad hacia cada trabajador, la mayor respuesta fue del 41% quienes afirman ser con frecuencia, mientras que el 31% dice ser casi siempre, por ello podemos deducir que se suele cambiar o rotar ciertas funciones lo que a veces conlleva a la confusión del trabajador, mientras que el 19% dicen estar bien definidas y el 9% dice que a veces.

Ítem 13: Nivel de compromiso de los trabajadores

Ítem 13: El nivel de compromiso de los trabajadores con la Institución, es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	17	53,1	53,1	53,1
	Alta	13	40,6	40,6	93,8
	Muy alta	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Aquí podemos analizar el grado de compromiso que tiene los empleados hacia la institución donde laboran. El 53% dice ser regular por lo que es preocupante ya que es la opción más baja que se presentó en la encuesta de acuerdo a esta pregunta, luego el 41% dice ser alta y solo el 6% es muy alta, lo que se entiende que la mayoría de los trabajadores no se encuentra conforme con la institución en donde labora ya sea por diversas razones.

Ítem 14: Nivel de identificación del personal con la Institución

Ítem 14: ¿Cómo calificas el nivel de identificación con la Institución donde laboras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	3,1	3,1	3,1
	Regular	11	34,4	34,4	37,5
	Alta	16	50,0	50,0	87,5
	Muy alta	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Por otra parte, aquí obtenemos una contradicción de acuerdo a la pregunta anterior, puesto que se les pide a los encuestados calificar la identidad que tienen con la institución, la respuesta que obtuvo un 50% está referida a alta, esto nos quiere decir que se identifican con la institución pero no necesariamente significa un compromiso. Por otra parte el 34% dice ser regular y el 13% muy alta.

Ítem 15: Nivel de imagen social de la Institución

Ítem 15: ¿Cómo calificas el nivel de imagen social que tiene la Institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	3,1	3,1	3,1
	Regular	23	71,9	71,9	75,0
	Alta	6	18,8	18,8	93,8
	Muy alta	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Finalmente, en la interrogante referida al nivel de imagen social que posee la institución de acuerdo a los encuestados, el 72% dice que es regular, esto demuestra que dicha institución no es muy reconocida por la sociedad en general como un espacio que colabore con el bienestar de la comunidad. Las demás respuestas se hallan por debajo del 20%, lo que confirma lo antes mencionado.

3.3 Correlación de variables y prueba de hipótesis

3.3.1 Correlación de variables de investigación

Planteamiento de hipótesis:

- Ho: No existe correlación entre la variable 'Habilidades sociales' y 'Clima institucional' ($p = 0$)
- Ha: Existe correlación entre la variable 'Habilidades sociales' y 'Clima institucional' ($p \neq 0$)

Nivel de significación:

Si la significancia bilateral (p-valor) es menor a ($< 0,05$) se rechaza Ho y se acepta la hipótesis alterna; caso contrario, se acepta Ho y se rechaza la Ha.

Valor p calculado:

Correlaciones			
		Variable: Habilidades Sociales	Variable: Clima Institucional
Variable: Habilidades Sociales	Correlación de Pearson	1	,406*
	Sig. (bilateral)		,021
	N	32	32
Variable: Clima Institucional	Correlación de Pearson	,406*	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Conclusión:

Si p-valor es $0,021 < 0,050$; entonces se admite la hipótesis alterna (Ha) y se concluye que, existe una correlación moderadamente significativa entre la variable 'Habilidades sociales' y la variable 'Clima institucional' en el INPE Sicuani, lo cual se demuestra con el índice de correlación de Pearson ($r = 0,406$) que corresponde 40,6% de la misma.

3.3.2 Correlación de variables y dimensiones

a) Correlación entre la variable 'Clima Institucional' y dimensión 1

Planteamiento de hipótesis:

- Ho: No existe correlación entre la variable 'Clima institucional' ($p = 0$) y la dimensión 'habilidades sociales básicas'
- Ha: Existe correlación entre la variable 'Clima institucional' y la dimensión 'habilidades sociales básicas' ($p \neq 0$)

Nivel de significación:

Si la significancia bilateral (p-valor) es menor a ($< 0,05$) se refuta Ho y se admite la hipótesis alterna; caso inverso, se admite Ho y se impugna la Ha.

Valor p calculado:

Correlaciones			
		Variable: Clima Institucional	Dimensión 1: Habilidades Sociales Básicas
Variable: Clima Institucional	Correlación de Pearson	1	,129
	Sig. (bilateral)		,482
	N	32	32
Dimensión 1: Habilidades Sociales Básicas	Correlación de Pearson	,129	1
	Sig. (bilateral)	,482	
	N	32	32

Conclusión:

Si p-valor es $0,482 < 0,050$; entonces se objeta la hipótesis alterna (Ha) y se concluye que, NO existe correlación entre la variable 'Clima institucional' y la dimensión 'Habilidades sociales básicas' en el Personal del INPE - Sicuani, lo cual se demuestra con el índice de correlación de Pearson ($r = 0,129$), equivalente a un mínimo 12,9% débil.

b) Correlación entre variable 'Clima Institucional' y dimensión 2

Planteamiento de hipótesis:

- Ho: No existe correlación entre la variable 'Clima institucional' ($p = 0$) y la dimensión 'habilidades sociales avanzadas'
- Ha: Existe correlación entre la variable 'Clima institucional' y la dimensión 'habilidades sociales avanzadas' ($p \neq 0$)

Nivel de significación:

Si la significancia bilateral (p-valor) es menor a ($< 0,05$) se refuta Ho y se admite la hipótesis alterna; caso inverso, se acepta Ho y se impugna la Ha.

Valor p calculado:

Correlaciones			
		Variable: Clima Institucional	Dimensión 2: Habilidades Sociales Avanzadas
Variable: Clima Institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,334*
	Sig. (bilateral)	.	,044
	N	32	32
Dimensión 2: Habilidades Sociales Avanzadas	Coefficiente de correlación	,334*	1,000
	Sig. (bilateral)	,044	.
	N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Conclusión:

Dado que p-valor es $0,044 < 0,050$; entonces se acepta la hipótesis alterna (Ha) concluyendo que, existe correlación entre la variable 'Clima institucional' y la dimensión 'Habilidades sociales avanzadas' en el Personal del INPE - Sicuani, lo cual se evidencia con el índice de correlación de Pearson ($r = 0,334$), equivalente a un moderado 33,4% de relación.

c) Correlación entre variable ‘Clima Institucional’ y dimensión 3

Planteamiento de hipótesis:

- Ho: No existe correlación entre la variable ‘Clima institucional’ ($p = 0$) y la dimensión ‘habilidades sociales asociadas a los sentimientos’
- Ha: Existe correlación entre la variable ‘Clima institucional’ y la dimensión ‘habilidades sociales asociadas a los sentimientos’ ($p \neq 0$)

Nivel de significación:

Si la significancia bilateral (p -valor) es menor a ($< 0,05$) se rechaza Ho y se acepta la hipótesis alterna; caso contrario, se acepta Ho y se rechaza la Ha.

Valor p calculado:

Correlaciones			
		Variable: Clima Institucional	Dimensión 3: Habilidades Sociales relacionadas con los Sentimientos
Variable: Clima Institucional	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	-,153 ,404
	N	32	32
Dimensión 3: Habilidades Sociales relacionadas con los Sentimientos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-,153 ,404	1
	N	32	32

Conclusión:

Si p -valor es $0,404 > 0,050$; entonces se impugna la hipótesis alterna (Ha) y concluyendo que, NO existe correlación entre la variable ‘Clima institucional’ y la dimensión ‘Habilidades sociales asociadas a los sentimientos’ en el Personal del INPE - Sicuani, y en todo caso, la escasa correlación es inversa (negativa), evidenciada con un índice de Pearson ($r = - 0,153$), equivalente a una relación inversa de $- 15,3\%$. Esto significa en lenguaje sencillo que, a mayor clima institucional, mayor expresión de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos.

d) Correlación entre variable ‘Clima Institucional’ y dimensión 4

Planteamiento de hipótesis:

- Ho: No existe correlación entre la variable ‘Clima institucional’ ($p = 0$) y la dimensión ‘habilidades sociales asociadas al manejo de conflictos’
- Ha: Existe correlación entre la variable ‘Clima institucional’ y la dimensión ‘habilidades sociales asociadas al manejo de conflictos’ ($p \neq 0$).

Nivel de significación:

Si el significado bilateral (p-valor) es menor a ($< 0,05$) se refuta Ho y se admite la hipótesis alterna; por el contrario, se admite Ho y se impugna la Ha.

Valor p calculado:

Correlaciones			
		Variable: Clima Institucional	Dimensión 4: Habilidades Sociales asociadas con el manejo de conflictos
Variable: Clima Institucional	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,444* ,011
	N	32	32
Dimensión 4: Habilidades Sociales asociadas con el manejo de conflictos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,444* ,011	1
	N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Conclusión:

Dado que p-valor es $0,011 < 0,050$; entonces se acepta la hipótesis alterna (Ha) concluyendo que, se percibe correlación significativa moderada entre la variable ‘Clima institucional’ y la dimensión ‘Habilidades sociales asociadas con el manejo de conflictos’ en el Personal del INPE - Sicuani, que se evidencia con un índice de Pearson ($r = 0,444$), que corresponde a decir una relación de 44,4%.

e) Correlación entre variable 'Clima Institucional' y dimensión 5

Planteamiento de hipótesis:

- Ho: No existe correlación entre la variable 'Clima institucional' ($p = 0$) y la dimensión 'habilidades sociales para hacer frente al estrés'.
- Ha: Existe correlación entre la variable 'Clima institucional' y la dimensión 'habilidades sociales para hacer frente al estrés' ($p \neq 0$).

Nivel de significación:

Si el significado bilateral (p-valor) es menor a ($< 0,05$) se refuta Ho y se admite la hipótesis alterna; por el contrario, se admite Ho y se impugna la Ha.

Valor p calculado:

Correlaciones			
		Variable: Clima Institucional	Dimensión 5: Habilidades Sociales para enfrentar el Estrés
Variable: Clima Institucional	Correlación de Pearson	1	,227
	Sig. (bilateral)		,211
	N	32	32
Dimensión 5: Habilidades Sociales para enfrentar el Estrés	Correlación de Pearson	,227	1
	Sig. (bilateral)	,211	
	N	32	32

Conclusión:

Si p-valor es $0,211 > 0,050$; entonces se refuta la hipótesis alterna (Ha) y se concluyendo que, NO existe correlación entre la variable 'Clima institucional' y la dimensión 'Habilidades sociales para enfrentar el estrés' en el Personal del INPE - Sicuani, y se demuestra estadísticamente con un índice de Pearson ($r = 0,27$), que corresponde a una relación de 22,7% porcentual.

f) Correlación entre variable ‘Clima Institucional’ y dimensión 6

Planteamiento de hipótesis:

- Ho: No existe correlación entre la variable ‘Clima institucional’ ($p = 0$) y la dimensión ‘habilidades sociales de planificación’.
- Ha: Existe correlación entre la variable ‘Clima institucional’ y la dimensión ‘habilidades sociales de planificación’ ($p \neq 0$).

Nivel de significación:

Si el significado bilateral (p-valor) es menor a ($< 0,05$) se refuta Ho y se admite la hipótesis alterna; por el contrario, se admite Ho y se impugna la Ha.

Valor p calculado:

Correlaciones			
		Variable: Clima Institucional	Dimensión 6: Habilidades Sociales para la planificación y el trabajo ordenado
Variable: Clima Institucional	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,300 ,096
	N	32	32
Dimensión 6: Habilidades Sociales para la planificación y el trabajo ordenado	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,300 ,096	1
	N	32	32

Conclusión:

Si p-valor es $0,960 > 0,050$; entonces se rechaza la hipótesis alterna (Ha) y concluyendo que que, tampoco existe correlación entre la variable ‘Clima institucional’ y la dimensión ‘Habilidades sociales para la planificación y el trabajo ordenado’ en el Personal del INPE - Sicuani, lo cual se demuestra estadísticamente con un índice de Pearson ($r = 0,300$), que corresponde a una relación de apenas un 30% porcentual.

IV. DISCUSIÓN

En este capítulo de discusión se comparan los resultados hallados en los trabajos citados en los antecedentes así como en la consulta teórica, y los resultados del presente estudio; es decir, una discusión es enlazar los datos y los resultados que se encontraron en la investigación con los otros e información teórica y los antecedentes. En el presente trabajo de investigación hallamos un nivel de relación moderada entre la variable 'habilidades sociales' y 'clima institucional' en el personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani (Pearson $r = 0,406$).

Revisando los trabajos consultados en el plano internacional se tuvo los resultados de García (2010) titulado "Asertividad y las habilidades sociales en el alumno de Educación social", donde se utilizó una muestra de ciento noventa y cinco alumnos con quienes se utilizó "La escala de las Habilidades Sociales" de Gismero. La conclusión que se extrajo afirma que dichos estudiantes con una formación en el campo de las habilidades, pudieron mejorar la conducta interpersonal de acuerdo a las relaciones entre compañeros, la asertividad, el auto concepto y la autoestima. En nuestro caso, el trabajo desarrollado fue para personas que prestan servicios para un Instituto Penitenciario, por consiguiente las diferencias son claras entre lo que es evaluar personas naturales y personas que laboran en una institución de seguridad y tratamiento distinto a las personas naturales. Aun así, existen determinadas dimensiones que si evidencian relación moderadamente significativa respecto a otras dimensiones que no guardan relación entre sí.

En el trabajo de Torrabadella (2003) se indica que se estableció relación directa entre los conocimientos de las Habilidades Sociales que a la larga beneficia el rendimiento laboral y establece a ejecutar en grupo las relaciones interpersonales. En nuestro caso, hallamos que dicha relación sucede solamente en algunas dimensiones, especialmente las que están referidas al entorno intra-personal. Sin embargo, en las dimensiones donde

juega un rol importante las relaciones inter-personales, como que el clima institucional sufre algunas deficiencias propias del intercambio de labores e interdependencias. En este caso, hace falta profundizar en temas diferenciales de intra e inter-personalidad; esto quiere decir, hace falta desarrollar más investigaciones a nivel de Institutos Penitenciarios, pues la realidad implica otras formas de comportamiento tanto en el personal de tratamiento así como en el personal de seguridad.

En cuanto al trabajo de Goleman (2005) quien presenta su investigación titulada “La influencia directa de los estados de ánimo de las personas en las organizaciones demuestra en el rendimiento de las tareas y con los miembros de un grupo” y donde demuestra que las Habilidades Sociales, se establecen por la gestión de las emociones, como el sentir, el entender, el control y la modificación de los estados de ánimo con el objetivo de dirigir y equilibrar con uno o con varios, allí nace la influencia de las emociones de más conductas que influye en el rendimiento de las personas. En el presente estudio, se halló que esos estados de ánimo están presentes conforme al trato que existe entre el personal entre sí, entre el personal inter-áreas (de tratamiento, de seguridad y administración) y entre el personal y los internos del establecimiento. Esos estados de ánimo marcan pautas para un determinado desenvolvimiento o determinadas maneras de comportamiento.

Respecto al trabajo de María Chiang y otros (2012), titulado “el clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación de un instrumento”, realizado para las instituciones públicas de Colombia. El estudio utilizó la propuesta de Koys y Decottis (1991), quienes se especializan en calcular el clima institucional en base al cuestionario de complacencia laboral. La conclusión principal detalla una conexión entre el clima organizacional y el desempeño en el trabajo, por lo tanto es una conexión directa y de referencia moderadamente matemática, lo que en términos de correlación estadística (43% promedio) implica una asociación positiva y significativa. Como se podrá verificar, el promedio se aproxima al promedio que se halló en el presente trabajo, aunque es cierto, en las dimensiones donde se pudo hallar algún nivel de correlación moderada.

En el contexto nacional, se consultó la tesis de Choque (2006) titulada “Eficacia del Programa Educativo de habilidades para la vida en adolescentes en una institución educativa del distrito de Huancavelica”, desarrollada en la ciudad de Lima. El material aplicado fue el cuestionario establecido por un nivel de actitudes aprobado por el Instituto Nacional de Salud Mental y la conclusión principal dice que se halló un incremento de las habilidades acerca de la asertividad y de comunicación, en los alumnos del nivel secundario a comparación de otra en donde no se aplicó cierta investigación. Se diría que existe alguna similitud con los resultados hallados en ésta investigación, lo que confirma las hipótesis planteadas.

El siguiente trabajo consultado en el contexto local corresponde a Gallegos y otros (2005), cuya tesis se titula “La inteligencia emocional en los aspectos de autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y buenas relaciones de los estudiantes ingresados y egresados de formación docente en el Instituto Superior Público La Salle de Urubamba”, en cuyos resultados se estableció la aplicación del test de la autoconciencia, el autocontrol, la motivación, la empatía y de las buenas relaciones. Se concluyó que: A) Se detectaba un alto nivel de altruismo y autodominio, esto se ve por medio de la asociación de los hechos y de establecer sentimientos con otros. Opta por el silencio o esquivar las oportunidades para darlo a conocer. B) Se brindaba cierta confianza en uno mismo que se identifica por permanecer en un sitio que considera que ciertos juicios de situaciones conflictivas poseen la intención de ser justos y de ser razonables.

En el caso nuestro, a diferencia de una Institución Superior donde las personas gozan de otro tipo de tratamiento, tanto el altruismo así como el autodominio, son dependientes de las mismas personas que intervienen en este tipo de relaciones. En el estudio se verificó que dicha relación se daba por medio de la asociación de los hechos y de establecer sentimientos con otras personas, y cuando las cosas no funcionan así, se opta por el silencio o esquivar las oportunidades para darlas a conocer. En este punto existe una semejanza fuerte con los resultados hallados en el trabajo de tesis, especialmente el de esquivar las oportunidades de demostrarlas.

Así mismo, se consultó el trabajo de Hidalgo y otros (2005) titulado “Técnicas de la Asamblea y el desarrollo de las habilidades sociales en los niños y niñas del II ciclo de educación primaria del centro educativo N° 50152 de Calca”, cuyos instrumentos fueron las fichas de observación y de entrevista aplicado a treinta alumnos. Los resultados evidenciaron que la técnica de la asamblea dio pase al desarrollo en los estudiantes de sus habilidades sociales donde se establece una comunicación dentro del salón además de alcanzar un grado alto de confianza que permite identificar la problemática que puedan tener.

Respecto a este trabajo, ciertamente cualquier técnica valdría experimentarla para comprobar que también tendría función en esta institución. Dado que el presente estudio no tuvo la finalidad de experimentar recursos ni procedimientos, nos quedamos con la relación de que, cualquier variable interviniente posiblemente resultaría en favor de un progreso de las relaciones inter-personales y del clima organizacional en general. Sin embargo, previamente es necesario conocer y diagnosticar exhaustivamente cada una de las variables en el establecimiento, tal como se hizo en el presente estudio.

Finalmente, se diría en esta discusión que, conforme a los antecedentes presentados, se identifica la falta de investigaciones de carácter experimental a cerca de las habilidades sociales en establecimientos penitenciarios y con fines de mejorar el clima organizacional y el desempeño profesional que laboran en dichas entidades. Pues, todo trabajo en lo que respecta el componente penitenciario no tiene demasiados antecedentes en este campo, por lo complicado que es desarrollar trabajos de campo, consultas al personal que trabaja en dicha Institución; pues se requieren de permisos especiales y autorización previa que hace engorroso cualquier trámite de trabajo de campo.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Existe un nivel de relación moderada entre la variable 'habilidades sociales' y la variable 'clima institucional' en el personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017, lo cual se evidencia con un índice de correlación de Pearson de ($r = 0,406$), que corresponde 40,6% de la misma.

Segunda:

No consta una correspondencia significativa entre las habilidades básicas sociales y el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017, por lo cual se refuta la H_a (hipótesis alterna) y se demuestra la presencia de un índice de correlación de Pearson ($r = 0,129$), equivalente a un 12,9% de relación débil entre las variables.

Tercera:

Se demuestra una relación moderada entre las habilidades sociales avanzadas y el clima institucional del personal en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017, relación que se demuestra con un índice de correlación de Pearson ($r = 0,334$) equivalente a un 33,4% de relación estadística.

Cuarta:

Se comprueba una inexistente relación estadística entre las habilidades sociales asociadas a los sentimientos y el clima institucional del personal en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017 que se evidencia con un índice de Pearson ($r = - 0,153$), equivalente a una relación inversa de - 15,3%.

Quinta:

Se evidencia una relación moderadamente significativa entre las habilidades sociales alternativas y agresión con el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017, la cual se evidencia con un índice de Pearson ($r = 0,444$), que corresponde a una relación estadística del 44,4%.

Sexta:

Se demuestra que hay escasa relación estadística entre las habilidades sociales para combatir al estrés y el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017 y se evidencia estadísticamente con el índice correlación de Pearson ($r = 0,27$), que corresponde a una relación del 22,7% porcentual.

Séptima

Por último, se comprueba una relación poco significativa entre las habilidades sociales de planificación y el clima institucional del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani, Cusco-2017, lo cual se demuestra estadísticamente con un índice de correlación de Pearson ($r = 0,300$), que corresponde al 30% de asociación porcentual.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Considerar en asuntos de planificación, los resultados del presente informe de investigación en cuanto a las variables y dimensiones relacionadas con las 'habilidades sociales' y el 'clima institucional' del personal que labora en el Establecimiento Penal de Sicuani para el caso de otros establecimientos penales, siendo su referencia una consulta valiosa que encamine mecanismos de tratamiento en cuanto a los dos fenómenos de estudio.

Segunda:

Se sugiere desarrollar nuevas investigaciones sobre el tema de las habilidades sociales y el clima institucional en el personal que labora en establecimientos penales de la región y el país, sea en forma independiente para cada variable y también en forma correlacionada para establecer resultados favorables al INPE. Dichos resultados pueden ser comparados con los del presente informe para enriquecer aportes y sugerencias de mejora en el clima organizacional de los Establecimientos penitenciarios de la región.

Tercera:

Se sugiere la consideración de los resultados en la presente investigación para establecer programas y acciones de mejora en el personal que labora en los establecimientos penitenciarios, dada la seriedad y profesionalismo con el que se han manejado los resultados del presente estudio.

Cuarta:

Finalmente, se recomienda publicar y difundir los resultados de éste trabajo, tanto a nivel de nuestra Escuela de Post-Grado que puede ser a partir de Compendios físicos o virtuales, y también al INPE, por medio de publicaciones de investigación con fines de divulgación de nuevos conocimientos sobre tratamiento del personal en instituciones penitenciarias.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Gardner, Howard. (1995). Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica. Editorial Paidós. México.
- García R, Antonio Daniel. (2010). Tesis: “Asertividad y las habilidades sociales en el alumno de Educación social”. Universidad de Huelva. España.
- Gismero, Elena. (2000). EHS. Escala de habilidades sociales. Universidad de Granada. España. TEA Ediciones. Madrid-España
- Torrebadella, P. (2003). Cómo desarrollar la inteligencia emocional en el trabajo: Estrategias para auto realizarse, disfrutar y tener éxito en tu profesión. Barcelona: Océano.
- Goleman, D. y Cherniss, C. (2005). Inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. Buenos Aires: Vergara.
- Chiang, María M. y otros (2008). Investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universidad de Talca. Chile.
- Koys, D. J. y Decottis, T. A. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*. (Medidas inductivas del clima psicológico. Relaciones humanas).
- Choque, M. (2006). Tesis: Eficacia del Programa Educativo de habilidades para la vida en adolescentes en una institución educativa del distrito de Huancavelica. Universidad San Marcos.
- Paucar, J. y otras (2005). Tesis: La inteligencia emocional en los aspectos de autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y buenas relaciones de los estudiantes ingresados y egresados de formación docente”. Instituto Superior Público La Salle de Urubamba, Cusco.
- Hidalgo, M. y otras (2005). Tesis: Técnicas de la Asamblea y el desarrollo de las habilidades sociales en los niños y niñas del II ciclo de

educación primaria del Centro Educativo N° 50152 de Calca,
Cusco. Instituto Superior La Salle – Urubamba.

Peñañiel, Eva y Serrano, Cristina. Habilidades sociales. EDITEX. Citan a:
Caballo (1986), Aaron (1993), Rinn y Markle (1987), Monjas
(1999), Michelson (1983), Alberti y Emmons (1978), Gresham
(1988), citados por Peñañiel y Serrano (2001).

Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. Imagination,
Cognition, and Personality, 9, 185-211.

Asociación Kallpa, “Manual Autoestima y habilidades para mejorar nuestra
vida”. Editorial Hilmart S.A. Lima – 2008

SALOVEY, P., y SLUYTER, D. (1997): Emotional Development and
Emotional Intelligence: Implications for Educators. Nueva York,
Basic Books.

Feldam, Robert “Desarrollo psicológico a través de la vida”. Ed. Pearson
México – 2007.

Gismero González, Elena. “Escala de Habilidades Sociales”. 2010

Henríquez Elbert (2002). Apuntes de organización y comportamiento
organizacional. Univ.San Martín de Porres. Lima.

Horna Renán (2006). Técnicas y estrategias de la moderna gerencia
educativa. Worldgraf SAC. Lima.

Koontz Harold y Whehrich Heinz (1998). Administración. Mc Graw Hill.
Primera edición. México DF.

Leon Zamora, Eduardo. “Aprendiendo a vivir con los otros” Tarea - Lima -
1997

Navarro Peña, Elsa y otros. “Relaciones públicas y ética de filosofía
científica”. Relaciones humanas en los centros educativos.
Antología. Lima -2002

Roca Villanueva, Elia. “Cómo mejorar tus habilidades sociales” ACDE
Ediciones. Valencia – España. 2003

ANEXOS

TEST DE HABILIDADES SOCIALES (HH.SS)

Labora como: (A) Seguridad (B) Administrativo (C) Tratamiento
 Edad: _____ años. Sexo: (A) Masculino (B) Femenino
 Tiempo de servicios en el INPE: _____ años.

A continuación te presentamos una tabla con “Habilidades Sociales Básicas”. Servirá para determinar el grado de desarrollo de la “Competencia Social” que es el conjunto de habilidades necesarias para desenvolverte eficazmente en el contexto laboral y social. Indica el grado en que te ocurre lo que describe cada uno de los ítems, teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

(1) Casi nunca (2) Pocas veces (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

DIM	No.	ITEMS DEL TEST	Escala de valoración				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
HH. SS. Nivel I	1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
HH.SS. nivel II	9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
HH.SS. nivel III	15	Intentas reconocer las emociones que experimentas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	16	Permites que los demás conozcan lo que sientes.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	17	Intentas comprender lo que sienten los demás.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	18	Intentas comprender el enfado de la otra persona.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	20	Piensas porqué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nivel IV	22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	24	Ayudas a quien lo necesita.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

DIM	No.	ITEMS DEL TEST	Escala de valoración				
	26	Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
HH.SS. nivel V	31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido/a.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y sientes que puedes hacer otras cosas para tener más éxito en el futuro	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
HH.SS. Nivel VI	41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	46	Eres realista cuando decides cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Mil gracias por tu participación, ayudará a enriquecer o mejorar nuestro Clima Institucional.

ENCUESTA PARA CLIMA INSTITUCIONAL

Labora como: (A) Seguridad (B) Administrativo (C) Tratamiento
Edad: _____ años. Sexo: (A) Masculino (B) Femenino
Tiempo de servicios en el INPE: _____ años.

La presente ENCUESTA recoge información sobre el “*Clima Institucional*” en nuestra Institución. Es de carácter anónimo y su sinceridad ayudará mucho a emprender propuestas y nuevos rumbos. Gracias.

It. 1: En relación a las condiciones básicas de su puesto de trabajo (iluminación temperatura, ventilación, espacio...) consideras que es:

(A) Muy (B) Confortable (C) Soportable (D) Incómodo (E) Muy
confortable cómodo

It. 2: Tienes el suficiente tiempo para realizar tu trabajo:

(A) Siempre (B) Casi (C) Algunas (D) Casi nunca (E) Nunca
siempre veces

It. 3: ¿Estás de acuerdo con la forma cómo se viene gestionando en al área donde vienes laborando?

(A) Siempre (B) Casi (C) Algunas (D) Casi nunca (E) Nunca
siempre veces

It. 4: Consideras que recibes una buena remuneración económica por las labores desempeñadas:

(A) Siempre (B) Casi (C) Algunas (D) Casi nunca (E) Nunca
siempre veces

It. 5: ¿Consideras que tu remuneración está por encima del promedio justo en el entorno social fuera del INPE?

(A) Siempre (B) Casi (C) Algunas (D) Casi nunca (E) Nunca
siempre veces

It. 6: Tu superior (jefe, director/a) ¿tiene una actitud abierta y escucha sus opiniones respecto a cómo cumplir sus funciones?

(A) Siempre (B) Casi (C) Algunas (D) Casi nunca (E) Nunca
siempre veces

It. 7: Cómo calificaría el nivel de satisfacción que tienes en la institución donde laboras?

(A) Muy ato (B) Alto (C) Regular (D) Bajo (E) Muy bajo

It. 8: Existe excelente comunicación en mi grupo (área) de trabajo

(A) Siempre (B) Casi (C) Con (D) A veces (E) Nunca
siempre frecuencia

It. 9: Existe comunicación fluida entre mi Institución y la Sede Central y la Región.

(A) Siempre (B) Casi (C) Con (D) A veces (E) Nunca
siempre frecuencia

It. 10: Me alcanza tiempo suficiente para completar mi trabajo

(A) Siempre (B) Casi (C) Con (D) A veces (E) Nunca
siempre frecuencia

It. 11: La relación entre compañeros/as de trabajo en mi Institución, es:

(A) Muy buena (B) Buena (C) Regular (D) Mala (E) Muy mala

It. 12: En la Institución, las funciones y obligaciones están claramente definidas

(A) Siempre (B) Casi (C) Con (D) A veces (E) Nunca
siempre frecuencia

It. 13: El nivel de compromiso de los trabajadores con la Institución, es:

(A) Muy alto (B) Alto (C) Regular (D) Bajo (E) Muy bajo

It. 14: ¿Cómo calificas el nivel de identificación con la Institución donde laboras?

(A) Muy alto (B) Alto (C) Regular (D) Bajo (E) Muy bajo

It. 15: ¿Cómo calificas el nivel de imagen social que tiene la Institución?

(A) Muy alta (B) Alta (C) Regular (D) Baja (E) Muy baja