

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**HABILIDADES SOCIALES Y RELACIONES HUMANAS EN
DOCENTES DE LA RED N° 12-UGEL 02 DE LIMA, 2013.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

AUTOR (A):

Mgtr. MIRIAM EIZABETH NAPAICO ARTEAGA

ASESOR:

Dr. FLORENCIO FLORES CCANTO

LIMA – PERÚ

2014

Dedicatoria

A mis padres por haberme dado la oportunidad de existir y hacer algo maravilloso de mi vida
A los cientos de hijos que tengo en las aulas, porque ellos con su sonrisa, inquietud y vicisitudes hacen mis labores más entretenidas, motivándome a la innovación permanente.

Agradecimientos

Mi eterna gratitud a nuestro padre celestial, en el nombre bendito de su hijo Jesucristo, por permitirme alcanzar mis nobles ideales.

Agradezco a los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo: Abner Chávez; Ricardo Guevara y Roger Soto por brindarme sus orientaciones oportunas en la elaboración de esta tesis.

Agradezco a los docentes de la RED N° 12 correspondiente a la UGEL 02 que me han permitido la aplicación de los instrumentos de investigación.

Agradezco a la institución educativa 3054 “Virgen de las Mercedes” que me acoge desde hace unos años atrás y me brinda la oportunidad de organizar mis tiempos y actividades para alcanzar mis nobles ideales.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada “Habilidades sociales y relaciones humanas en docentes de la red nº 12-UGEL 02 de Lima, 2013” con el propósito de optar el grado de doctor en educación.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a las habilidades sociales (primera variable) que emplean los docentes en las relaciones humanas (segunda variable) en sus centros de labores. Recordemos que si se emplea la asertividad, la empatía y el control de sus emociones entonces podrán convivir en un ambiente adecuado en las I.E. y en la sociedad en general. Asimismo debemos tener en cuenta que para enfocar adecuadas relaciones humanas, debemos propiciar una verdadera comunicación, socialización y el permanente manejo de conflictos, ya que estos son elementos básicos de la convivencia. Es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema y los antecedentes. En el capítulo II, se registran las bases teóricas de psicólogos como Goleman, Gradner y Vygotsky. En el capítulo III, se considera la hipótesis de investigación la operacionalización de las variables, la población y muestra, el tipo de investigación ha sido cuantitativa, con diseño correlacional, los métodos y técnicas empleadas. En el capítulo IV, se considera el procesamiento de la información recogida, la discusión de los resultados, por último se muestran las conclusiones y sugerencias a las que se ha llegado en esta investigación.

La investigadora.

Índice

| | Página |
|--|-----------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Presentación | iv |
| Índice | v |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figuras | ix |
| Resumen | x |
| Abstract | xi |
| Introducción | xii |
| | |
| I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 15 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 15 |
| 1.2 Formulación del problema | 18 |
| 1.2.1 Problema general | 18 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 18 |
| 1.3 Justificación | 19 |
| 1.4 Limitaciones | 22 |
| 1.5 Antecedentes | 23 |
| 1.5.1 Internacionales | 23 |
| 1.5.2 Nacionales | 26 |
| 1.5.3 Local | 27 |
| 1.6 Objetivos | 29 |
| 1.6.1 General | 29 |
| 1.6.2 Específicos | 29 |
| | |
| II. MARCO TEÓRICO | |
| 2.1 Bases teóricas: | 31 |
| 2.1.1 Sub capítulo I: sobre la variable “HABILIDADES SOCIALES” | 31 |
| 2.1.1.1. Definición de la Habilidad Social | 31 |
| 2.1.1.2. Dimensiones de habilidades sociales | 33 |

| | |
|---|----|
| 2.1.1.3. Medición | 40 |
| 2.1.1.4 Competencias comunicativas en el docente | 41 |
| 2.1.1.5 Sugerencias para lograr una comunicación eficaz | 43 |
| 2.1.1.6 Las habilidades sociales en la labor educativa | 46 |
| 2.1.1.7. La innovación permanente sobre habilidades sociales | 47 |
| 2.1.2 Sub capítulo II: sobre la variable “RELACIONES HUMANAS” | 49 |
| 2.1.2.1. Definición de las relaciones humanas | 49 |
| 2.1.2.2 Dimensiones de la variable relaciones humanas | 51 |
| 2.1.2.3 Medición | 58 |
| 2.1.2.4. Relaciones humanas en la institución educativa | 58 |
| 2.1.2.5 Conductas positivas en las relaciones interpersonales | 61 |
| 2.1.2.6 Jerarquía de necesidades de Maslow | 64 |
| 2.1.2.7 La solución de problemas como requisito laboral | 67 |
| 2.1.2.8 Actitudes a favor y en contra de la comunicación | 69 |
| 2.2 Definición de términos | 70 |
| 2.2.1 Actitudes | 70 |
| 2.2.2 Ambiente de trabajo | 70 |
| 2.2.3 Conducta | 71 |
| 2.2.4 Competencia | 71 |
| 2.2.5 Conflicto | 71 |
| 2.2.6 Relaciones humanas | 71 |
| 2.2.7 Relaciones interpersonales | 72 |
| 2.2.8 Emociones | 72 |
| 2.2.9 Control emocional | 72 |
| 2.2.10 Motivación laboral | 72 |
| 2.2.11 La voz | 73 |
| 2.2.12 Actitud positiva | 73 |
| 2.2.13 Dinámica de grupos | 74 |
| 2.2.14 Estrategias | 74 |
| 2.2.15 Grupos | 74 |
| 2.2.16 Contacto grupal | 74 |
| 2.2.17 Contacto visual | 75 |
| 2.2.18 Expresiones faciales | 75 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.19 Espacio laboral | 75 |
| 2.2.20 Percepción | 76 |
| III. MARCO METODOLÓGICO | 50 |
| 3.1 Hipótesis | 78 |
| 3.2 Variables | 78 |
| 3.2.1 Definición conceptual | 78 |
| 3.2.2 Definición operacional | 79 |
| 3.3 Metodología | 80 |
| 3.3.1 Tipo de estudio | 80 |
| 3.3.2 Diseño | 80 |
| 3.4 Población y muestra | 81 |
| 3.5 Método de investigación | 83 |
| 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 83 |
| 3.7 Métodos de Análisis de datos | 84 |
| | |
| IV. RESULTADOS | |
| 4.1 Descripción | 90 |
| 4.2 Discusión | 102 |
| Conclusiones | 106 |
| Sugerencias | 107 |
| Referencias bibliográficas | 108 |
| Anexos | 111 |
| Matriz de consistencia | |
| Opracionalización de variables | |
| Instrumentos de investigación | |
| Fichas de Validación de juicio de expertos | |

Índice de tablas

| | Página |
|--|--------|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable Habilidades Sociales | 79 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable Relaciones Humanas | 79 |
| Tabla 3. Distribución de niveles alcanzados en habilidades sociales en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima. | 90 |
| Tabla 4. Distribución de frecuencias de la capacidad de empatía en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima. | 91 |
| Tabla 5. Distribución de frecuencias de la capacidad de asertividad en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima. | 92 |
| Tabla 6. Distribución de frecuencias de la capacidad de control emocional en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima. | 93 |
| Tabla 7. Distribución de niveles alcanzados en las relaciones humanas en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima. | 94 |
| Tabla 8. Distribución de frecuencias de la capacidad de socialización en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima. | 95 |
| Tabla 9. Distribución de frecuencias de la capacidad de comunicación en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima. | 96 |
| Tabla 10. Distribución de frecuencias de la capacidad de manejo de conflictos en los docentes de la Red N° 12, UGEL 02 – Lima. | 97 |
| Tabla 11. Prueba de hipótesis entre habilidades sociales y relaciones humanas | 98 |
| Tabla 12. Prueba de hipótesis entre empatía y relaciones humanas | 99 |
| Tabla 13. Prueba de hipótesis entre asertividad y relaciones humanas | 100 |
| Tabla 14. Prueba de hipótesis entre control emocional y relaciones humanas | 101 |

Índice de figuras

| | Página |
|---|--------|
| Figura 1. Habilidades sociales | 90 |
| Figura 2. Capacidad de empatía | 91 |
| Figura 3. Capacidad de asertividad | 92 |
| Figura 4. Capacidad de control emocional | 93 |
| Figura 5. Relaciones humanas | 94 |
| Figura 6. Capacidad de socialización | 95 |
| Figura 7. Frecuencia de la capacidad de comunicación, expresados en porcentaje, en la I.E de la RED N° 12, UGEL02- Lima | 96 |
| Figura 8. Frecuencia de la capacidad de manejo de conflictos, expresados en porcentaje, en la I.E de la RED N° 12, UGEL02- Lima | 97 |

Resumen

La investigación, que se ha titulado “Habilidades sociales y relaciones humanas en docentes de la red nº 12-UGEL 02 de Lima, 2013”; ha dado respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y las relaciones humanas en los docentes de la red Nº 12-Ugel 02 de Lima, 2013? en razón a que los docentes de las instituciones educativas de la población en estudio han presentado dificultades al relacionarse con los demás. Por esto el objetivo ha sido: Identificar la relación existente entre las habilidades sociales y las relaciones humanas en los docentes de la red Nº 12- UGEL 02 de Lima, 2013.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo. El diseño de la investigación ha sido el correlacional transversal. La muestra estuvo representada por 104 docentes de la red Nº 12 de la UGEL 02 de Lima, que laboran en el presente año académico. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, el análisis documental, la observación directa y el empleo de encuestas para recoger información sobre ambas variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman tenemos lo siguiente: se aprecia un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significativa de 0,01 (bilateral), y un nivel de relación de 0,971; lo cual indica que la correlación es alta. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre las habilidades sociales y las relaciones humanas que se da entre en los docentes de la red Nº 12-UGEL 02 de Lima, 2013.

Palabras clave: habilidad, sociedad, relaciones humanas, comunicación, control emocional y convivencia.

Abstract

The research, which is titled "social skills and relationships in teachers of the network N° 12 - 02 UGEL Lima, 2013"; It has responded to the problem: do is the relationship between social skills and relationships on the network N° 12 - 02 UGEL of Lima teachers, 2013? in reason that teachers of educational institutions in the population under study have presented difficulties to relate with others. This objective has been: to identify the relationship between social skills and human relations in Lima network N° 12 - UGEL 02 teachers, 2013.

The methodology used in the preparation of this thesis was related to the quantitative method. The research design has been the cross correlation. The sample was represented by 104 teachers of the network no. 12 of the UGEL 02 of Lima, in the current academic year. The research methods used have been: the signing, documentary analysis, direct observation and the use of surveys to collect information on both variables.

Among the most important results obtained with the statistical test of Spearman Rho are the following: there is a value calculated for $p < 0,000$ to a significant of 0.01 (bilateral) level, and a level of 0,971 relationship; which indicates that the correlation is high. For which it is concluded that there is direct and significant relationship between social skills and relationships occurring between teachers of the network N° 12 - 02 UGEL of Lima, 2013.

Key words: skill, society, relationships, communication, emotional control and coexistence.