



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre Habilidades Sociales y Clima Laboral en la
Academia Pitágoras en el distrito de San Juan de Miraflores,
2013.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

de Magíster en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Julio Erick Espinoza Mauricio.

ASESOR:

Mgr. Leonor Choquehuanca Flores.

SECCIÓN

Educación e Idiomas.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la calidad y servicio.

PERÚ- 2014

DEDICATORIA

Este esfuerzo está dedicado a dos familias: Espinoza y Mauricio, de manera muy especial a una persona que me cuida y protege desde el cielo: mi tío Francisco.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que impulsaron este proyecto, para poder iniciarlo: mi abuela Adelaida; con su motivación y ayuda, a mis hermanos José y Jairo; por su ayuda en trámites y consultas: mis padres Nelly Lourdes y Teófilo Julio.

A los colegas y tutores de la Academia Pitágoras sede SJM, por su colaboración en el llenado de encuestas, al administrador de la sede de SJM, señor Hugo Ramírez y por su apoyo en la aplicación de encuestas a María Elena Castro, Patricia Chávez Oré, entre otros.

También agradecer a los colegas de la Maestría por compartir experiencias conocimientos, discusiones y asesorías gratas.

A los colegas de la plana de Historia de la Asociación Educativa Juan Croniqueur del distrito de El Agustino, Juan Yucra, Francisco Mendoza, John Espinoza y Jimmy Laureano, gracias por la descarga laboral brindada y apoyo.

A mi asesora catedrática de la UCV, Mg. Leonor Choquehuanca, por su paciencia, permanente crítica y seguimiento, que como maestra inspira a imitar.

Al Mg. David Aguilar Berrospi de la UNE, Luis Núñez Lira, Psic. César Medina Soto (por su apoyo en la aclaración de contenidos), Lic. Wilmer Ayambo (experto en Estadística), Lic. Paloma Soto de la Universidad San Martín de Porres (por su apoyo en el conocimiento de Habilidades Sociales), Lic. César García Agreda de la Universidad Ricardo Palma (por orientarme en el uso del instrumento de Clima Laboral), Lic. Alfredo Cárdenas (maestría egresado en Docencia Universitaria y Gestión Educativa de la UCV).

Sin todos ellos, este trabajo no habría comenzado ni terminado.

PRESENTACIÓN

En esta oportunidad, hacemos llegar un saludo cordial al Jurado, al cual nos dirigimos de manera respetuosa para presentarles la tesis titulada “Relación entre habilidades sociales y clima laboral en la Academia Pitágoras en el distrito de San Juan de Miraflores, 2013”, con la finalidad de determinar la relación entre las habilidades sociales y el clima laboral en la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Administración de la Educación.

El documento consta de cuatro capítulos, el primero titulado Problema de Investigación, en el cual abordamos la problemática, las hipótesis, y la justificación del trabajo. El segundo, titulado Marco Teórico, en el cual conceptualizamos las variables de Habilidades sociales y clima laboral, las describimos y explicamos con cierto detalle. El tercer capítulo, llamado Marco Metodológico, en el cuál delineamos cómo se trabajó la investigación y el último capítulo es en el cual sustentamos estadísticamente los resultados de nuestra investigación.

No pretendemos solucionar los problemas nacionales, pero sí ahondar en los problemas abordados, conocer la relación entre ellos y si el trabajo es tomado en cuenta, creemos que un grano de arena hemos aportado en aras de conocer y manejar mejor nuestras habilidades sociales, en lograr una mejor relación laboral, una cultura democrática y de tolerancia y por ende de seguir mejorando como país.

ÍNDICE	Pág.
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Presentación	IV
Índice	V
Índice de tablas	IX
Índice de figuras	XI
Resumen	XIII
Abstract	XIV
Introducción	XV
I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1 Planteamiento del problema	19
1.2 Formulación del Problema	23
1.2.1 Problema general	23
1.2.2 Problemas específicos	23
1.3 Justificación	24
1.3.1. Justificación científica.	24
1.3.2. Justificación epistemológica.	24
1.3.3. Justificación legal.	25
1.3.4. Justificación pragmática	27
1.4 Limitaciones.	28
1.5 Antecedentes.	29
1.5.1. Antecedentes internacionales	29
1.5.2. Antecedentes nacionales	31

1.6	Objetivos	35
1.6.1	General	35
1.6.2	Específicos	35
II	MARCO TEÓRICO	36
2.1.	Habilidades sociales (H.S.)	37
2.1.1	Introducción	37
2.1.2	Modelos teóricos- psicológicos	39
	2.1.2.1. Modelo Cognitivo- conductual	42
	2.1.2.2. Del Aprendizaje Social: Bandura	46
	2.1.2.3. Científicos concedores del término de Habilidades Sociales	49
2.1.3	Reseña histórica acerca del término de H.S.	51
2.1.4	Definición de las Habilidades Sociales	55
2.1.5	Dimensiones de las Habilidades Sociales	55
2.2.	Clima Laboral (C.L.)	57
2.2.1	Introducción.	57
2.2.2	Enfoques del Clima Laboral u organizacional	58
2.2.3	Reseña histórica acerca de Clima Laboral	60
2.2.4	Definición de Clima Laboral	62
2.2.5	Dimensiones de Clima Laboral	62
2.2.6	Características del Clima Laboral	64
	2.2.6.1 Según Penoni	64
	2.2.6.2 Según Likert	66

2.2.7	Teorías sobre clima laboral.	67
	2.2.7.1. De Douglas Mc Gregor.	67
	2.2.7.2. Teoría de los Factores de F. Herzberg.	68
2.2.8	Tipos de Clima Laboral en las organizaciones	69
2.2.9	Los Conflictos Laborales en las Organizaciones	70
	2.2.9.1 Tipos de conflictos	70
	2.2.9.2 Ventajas y desventajas de los conflictos	71
	2.2.9.3 Niveles de los conflictos	71
III MARCO METODOLÓGICO		73
3.1.	Hipótesis	74
	3.1.1. Hipótesis general	74
	3.1.2. Hipótesis específicas	74
3.2.	Variables	75
	3.2.1. Definición conceptual	75
	3.2.2. Definición operacional	80
3.3.	Metodología	80
	3.3.1. Tipo de estudio	80
	3.3.2. Diseño	81
3.4.	Población y muestra	81
3.5.	Método de investigación	83
3.6.	Técnica e instrumento de recolección de datos	83
	3.6.1. Técnicas	84
	3.6.2. Instrumentos y validación	84
3.7.	Método de Análisis de datos	90

IV RESULTADOS	94
4.1. Descripción	95
4.2. Discusión de resultados	115
CONCLUSIONES	117
SUGERENCIAS	119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	121
ANEXOS	126

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1. Cinco aptitudes básicas emocionales y sociales según Goleman.	38
Tabla 2.2. Ventajas y desventajas de asumir modelos en una investigación.	39
Tabla 2.3. Ramas de la Psicología y el estudio del comportamiento organizacional.	40
Tabla 2.4. Críticas a los modelos teóricos	48
Tabla 2.5. Enfoque Integrador del Clima Laboral	59
Tabla 2.6. Características del clima organizacional.	65
Tabla 2.7. Investigaciones de la consultora Hay Group sobre la rotación.	66
Tabla 2.8. Tipos de clima organizacional.	69
Tabla 2.9. Tipos de conflictos organizacionales	70
Tabla 2.10. Puntos de vista de los conflictos.	71
Tabla 2.11. Niveles de los conflictos.	72
Tabla 3.1. Especificación de la muestra experimental del Instrumento.	86
Tabla 3.2. Elementos que componen los factores (dimensiones).	87
Tabla 3.3. Categorías diagnósticas de Escala CL- SPC.	89
Tabla 3.4. Análisis de confiabilidad de Escala CL- SPC.	90
Tabla 4.1. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para habilidades sociales, sus factores y clima laboral.	94
Tabla 4.2. Estadísticos de las puntuaciones directas de habilidades sociales y clima laboral.	95
Tabla 4.3. Estadísticos de las puntuaciones directas de los factores de habilidades sociales.	97

Tabla 4.4. Estadísticos de las puntuaciones directas de los factores de clima laboral.	99
Tabla 4.5. Tabla de contingencia de habilidades sociales y clima laboral en el personal de la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	101
Tabla 4.6. Tabla de contingencia de autoexpresión en situaciones sociales de las habilidades sociales y clima laboral en el personal de la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	103
Tabla 4.7. Tabla de contingencia de defensa de los propios derechos como consumidor de las habilidades sociales y clima laboral en el personal de la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	105
Tabla 4.8. Tabla de contingencia de expresión de enfado o disconformidad de las habilidades sociales y clima laboral en el personal de la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	107
Tabla 4.9. Tabla de contingencia entre Decir No y cortar interacciones de las habilidades sociales y clima laboral en el personal de la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	108
Tabla 4.10. Tabla de contingencia entre Hacer peticiones de las habilidades sociales y clima laboral en el personal de la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	111
Tabla 4.11. Tabla de contingencia entre Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y cortar interacciones de las habilidades sociales y clima laboral en el personal de la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	113

INDICE DE FIGURAS

Figura 2.1: El Aprendizaje según Bandura.	47
Figura 3.1: Estadístico de Shapiro y Wilk.	91
Figura 3.2: Fórmula de la Media Aritmética.	91
Figura 3.3: Fórmula del Chi cuadrado.	93
Figura 4.1: Gráfica de barras de los estadísticos de habilidades sociales y clima laboral. Academia Pitágoras. San Juan de Miraflores, 2013.	96
Figura 4.2: Gráfica de barras de los estadísticos de los factores de habilidades sociales. Academia Pitágoras. San Juan de Miraflores, 2013.	98
Figura 4.3: Gráfica de barras de los estadísticos de los factores de clima laboral. Academia Pitágoras. San Juan de Miraflores, 2013.	100
Figura 4.4: Relación entre habilidades sociales y clima laboral del personal en la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	102
Figura 4.5: Relación entre autoexpresión en situaciones sociales de las habilidades sociales y clima laboral del personal en la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	104

Figura 4.6: Relación entre defensa de los propios derechos como consumidor de las habilidades sociales y clima laboral del personal en la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	106
Figura 4.7: Relación entre Decir No y cortar interacciones y clima laboral del personal en la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	110
Figura 4.8: Relación entre hacer peticiones y clima laboral del personal en la Academia Pitágoras en San Juan de Miraflores, 2013.	112

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación existente entre las Habilidades Sociales y el Clima Laboral en la Asociación Educativa Pitágoras del distrito de San Juan de Miraflores en el 2013 , se busca que los resultados obtenidos sean tomados en cuenta por la Dirección de la IE. para implementar programas de mejora continua.

Esta investigación fue básica, transeccional, ex- post facto, de tipo no experimental y diseño correlacional, se desarrolló el método no probabilístico que recogió la información censal de 40 personas que forman parte de la organización mencionada, se utilizó la técnica de la entrevista y los instrumentos, en este caso escalas de tipo Likert que miden actitudes como la Escala de Habilidades Sociales y de Clima Laboral, las cuáles eran confiables y tenían su respectiva validación.

El análisis de los datos se llevó a cabo con estadísticos como estadístico Shapiro- Wilk, la media, desviación típica, mediana, moda, el chi cuadrado de Pearson que permitió establecer la correlación entre las variables y el coeficiente de correlación de Pearson que estableció el grado de relación entre las mismas, permitió establecer que existe relación significativa entre las habilidades sociales y el clima laboral; pues se ha determinado el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 61.808$; $gl = 16$; $**p = .001 < .01$, siendo altamente significativo, finalmente, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es $r_{\text{Pearson}} = .735$ y un valor $p = .000 < .001$, que significó una relación positiva alta.

Palabras claves: HABILIDADES SOCIALES, CLIMA LABORAL.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between Social Skills and the Labor Climate Education Association Pythagoras district of San Juan de Miraflores in 2013, it is intended that the results are taken into account by the management of the IE. to implement continuous improvement programs.

This research was basic, transactional, ex post facto, non-experimental and correlational design, no probabilistic method which collected census data from 40 people who are part of the above organization developed, the interview technique was used and instruments, in this case Likert scales that measure attitudes such as Social Skills Scale and Working Environment, the which were reliable and had their respective validation.

The data analysis was performed with statistical and Shapiro-Wilk statistic, the mean, standard deviation, median, mode, Pearson chi square that allowed the correlation between variables and the Pearson correlation coefficient, which established the degree of relationship between them, allowed to establish that there is significant relationship between social skills and work environment, as it has given chi-square statistic $X^2 = 61,808$, $df = 16$, $** p = .001$.01, being highly significant, finally, the Pearson correlation coefficient obtained is r Pearson value = .735 and $p = .000 < .001$, signifying a high positive relationship.

Keywords: SOCIAL SKILLS, WORK ENVIRONMENT.