



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA INTERNACIONAL DE POSTGRADO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**TESIS**

**“Programa de Habilidades Sociales para el  
Mejoramiento del Clima Institucional de la I. E.  
Pitágoras de la Ciudad de Jauja”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:**  
**MAESTRO DE EDUCACIÓN**  
**CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**AUTORAS:**

**MUCHA AQUINO, Yeni Luz**  
**MUCHA AQUINO, Elizabeth Rocío**

**ASESORA:**

**ASPIROS BERMÚDEZ Jannet**

**TRUJILLO-PERÚ**

**2007**

A mis queridos padres por su sacrificio.

Elizabeth

Teodora y Tomás mis adorados padres.

Yeni

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro profundo agradecimiento a los catedráticos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de la Facultad de Educación, quienes nos alcanzaron aportes teóricos y guiaron la presente investigación. En forma especial al Prof. Ricardo Cervantes Ramos director del C.E.P. "Pitágoras" de la Provincia de Jauja; conjuntamente a los docentes, personal administrativo de dicho complejo educativo, por habernos accedido aplicar el presente trabajo y compartir inolvidables experiencias institucionales.

Las autoras.

## PRESENTACIÓN

Durante nuestra permanencia en calidad de docentes de la Institución Educativa Privada “Pitágoras” de Jauja, hemos podido notar que el clima institucional se está deteriorando a falta de espacios donde es posible reflexionar y asumir actitudes de cambio. Es en este sentido que elaboramos el trabajo de investigación con el propósito de plantear alternativas de solución; por ello formulamos el problema: ¿De qué manera influye el programa de las habilidades sociales para el mejoramiento del clima institucional de la I.E. Pitágoras de la ciudad de Jauja? De igual manera planteamos la hipótesis: El programa de habilidades sociales mejora el clima institucional de la I.E. “Pitágoras” de la ciudad de Jauja.

La Estructura de nuestra investigación es de seis capítulos:

**CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**, donde señalamos el problema, la formulación del problema a través de la interrogante, luego señalamos los antecedentes de la investigación, los objetivos que nos proponemos alcanzar durante y al final de la investigación.

**CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**, iniciamos el marco teórico con la apreciación del concepto de programa, luego las habilidades sociales, analizamos también cada una de las dimensiones como son: La asertividad, las relaciones interpersonales, el liderazgo y la motivación.

**CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**, precisamos la hipótesis, las variables, la definición conceptual y operacional de las variables, el tipo de investigación, el método, el diseño, la población y muestra, de igual modo las técnicas e instrumentos de investigación y el procesamiento de datos.

**CAPÍTULO IV. RESULTADOS ESTADÍSTICOS**, en esta parte realizamos el análisis estadístico de los resultados de la evaluación de inicio y de salida, de igual modo presentamos los diagramas de barras comparativos de cada una de las dimensiones. Finalizamos el capítulo con las discusiones de los resultados.

**CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**, precisamos las conclusiones de acuerdo a los objetivos y las dimensiones, luego hacemos notar nuestras sugerencias.

**CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**, aquí se precisa las fuentes bibliográficas consultadas para el trabajo de investigación.

Finalmente mostramos las evidencias en los anexos.

Las autoras.

## RESUMEN

“Programa de habilidades sociales para el mejoramiento del clima institucional de la I. E. Pitágoras de la ciudad de Jauja “

La investigación se inició con la búsqueda de información en el mejoramiento del clima institucional, por ello planteamos el siguiente problema: ¿De qué manera influye el programa de las habilidades sociales para el mejoramiento del clima institucional de la I.E. Pitágoras de la ciudad de Jauja? El trabajo es de tipo experimental con un diseño pre experimental con pre test y post test, donde se demostró la hipótesis: “El programa de habilidades sociales mejorará el clima institucional de la I.E. Pitágoras de la ciudad de Jauja.”

Para la demostración de esta hipótesis se aplicó un cuestionario de 20 ítemes con cuatro dimensiones: Asertividad, relaciones interpersonales, liderazgo y motivación a una muestra de 20 trabajadores, antes y después de la aplicación del programa habilidades sociales arribando a la siguiente conclusión. En forma general, la aplicación del Programa de Habilidades Sociales ha logrado mejorar un 41,75% de incremento en las respuestas del cuestionario; evidenciando una mejoría en el clima institucional de los servidores de la I.E. Pitágoras de la ciudad de Jauja, mostrándose mejor las relaciones interpersonales y un clima afectivo

Las autoras

## ABSTRACT

"Program of social abilities for the improvement of the institutional climate of the  
Educative Institution Pitágoras of the city of Jauja"

The investigation began with the search of information in improvement of the institutional climate, for that reason we created the following problem: How it influences the program of the social abilities for the improvement of the institutional climate of the Educative Institution Pitágoras of the city of Jauja? The work is of experimental type with an pre experimental design with pre test and post test, where the hypothesis was demonstrated: "The program of social abilities will improve the institutional climate of the Educative Institution Pitágoras of the city of Jauja."

For the demonstration of this hypothesis a questionnaire of 20 was applied items with four dimensions: Interpersonal, Asertivity, relations, leadership and motivation to a sample of 20 workers, before and after the application of the program social abilities arriving at the following conclusion. In general form, the application of the Program of Social Abilities has managed to improve a 41,75% of increase in the answers of the questionnaire; demonstrating an improvement in the institutional climate of the servants of the Educative Institution Pitágoras of the city of Jauja, being better the interpersonal relations and an affective climate.

the authors

## INTRODUCCIÓN

En el actual mundo globalizado, es necesario tener en cuenta que la comunicación es un medio para interactuar de una mejor manera con las personas, y por lo tanto es importante contar con habilidades sociales verbales y no verbales, además de un ambiente psicológico sano que nos permita un equilibrado carácter y desenvolvimiento emocional.

Las personas que laboran en su mayoría en instituciones, específicamente en las Educativas, deben de tener en cuenta que el trabajo en equipo permite aminorar esfuerzos, ahorrar el tiempo y energía y a la vez que los productos que realizan, salgan con mayor calidad; para contar con estos resultados es necesario que exista un ambiente sano en el contexto emocional.

En esa dirección, el presente trabajo se ha desarrollado en cuatro capítulos, a continuación detallaremos cada uno de ellos:

En el capítulo I: Problema de investigación, se expone la determinación del problema donde se precisa la problemática de un clima institucional hostil; luego se formula el problema a través de la interrogante, de igual modo exponemos los antecedentes de la investigación, justificación del problema legal, científica y pedagógica; finalizando con los objetivos de la investigación.

En el capítulo II: Marco teórico, precisamos los conceptos de asertividad, relaciones interpersonales, liderazgo y motivación; asimismo planteamos conceptos de habilidades sociales y clima institucional.

En el capítulo III: Metodología de la investigación, exponemos las variables con la definición conceptual y operacional, método de investigación,

diseño de investigación, técnicas de recolección de datos y técnicas de procesamiento de la información.

Finalmente en el capítulo IV: Resultados, se ha realizado el tratamiento y análisis de los resultados tabulados antes y después de la aplicación del programa de habilidades sociales.

Finalizamos la investigación expresando las conclusiones y sugerencias.

Las autoras

# ÍNDICE

<b>Dedicatoria</b>	
<b>Agradecimiento</b>	
<b>Presentación</b>	
<b>Índice</b>	
<b>Resumen en español</b>	
<b>Resumen en Inglés</b>	
<b>Introducción</b>	

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

	<b>Pág.</b>
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Justificación	16
1.3.1. Justificación legal	16
1.3.2. Justificación científica	17
1.3.3. Justificación pedagógica	18
1.4. Limitaciones de la investigación	21
1.5. Antecedentes	21
1.6. Objetivos	26
1.6.1. Objetivo general	26
1.6.2. Objetivo específico	27

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Programa de habilidades sociales	28
2.1.1. Programa	28
2.1.1.1. Características del programa.	28
2.1.2. Habilidades sociales.	30
2.1.3. Bases sociales del desarrollo de las habilidades sociales.	35
2.1.4. Características de las habilidades sociales.	36

2.1.5. Desarrollo de las habilidades sociales en la institución educativa.	36
2.1.6. Las habilidades sociales en la institución educativa.	38
2.1.7. Desempeño profesional docente y las habilidades sociales.	38
2.1.8. Dimensiones de las habilidades sociales.	39
2.1.9. Importancia de las habilidades sociales en el clima Institucional y desarrollo de la institución.	41
2.2. Asertividad	42
2.2.1. Rasgos de la persona asertiva.	43
2.2.2. Los derechos asertivos.	44
2.2.3. Causas de la falta de asertividad.	44
2.3. Relaciones interpersonales	46
2.4. Liderazgo	49
2.4.1. Estilos de liderazgo.	51
2.4.2. Características de un líder.	54
2.5. Motivación laboral	55
2.5.1. Clases de motivos.	57
2.5.2. Características.	57
2.6 . Clima institucional	59
2.6.1. La cultura y el clima organizacional.	60
2.6.2. Características de la cultura organizacional.	61
2.6.3. Funciones de la cultura organizacional.	61
2.6.4. El clima institucional y el éxito en la empresa.	63
2.6.5. El clima institucional y la cultura en el cargo	64
2.6.6. Las relaciones interpersonales y laborales con los jefes y los Subalternos	66
2.6.7. Las relaciones interpersonales laborales con los compañeros.	67
2.6.8. El desarrollo social en la institución educativa	68
2.6.9. Las relaciones interpersonales	69
2.6.10. Clima de trabajo y organizaciones que aprenden	70
2.6.11. Tipos de clima y factores que lo determinan	71
2.6.12. Clima, cultura y organizaciones que aprenden	75
2.6.13. Cambio organizacional	76

**CAPÍTULO III  
MARCO METODOLÓGICO**

3.1 .Hipótesis	78
3.2 Variables	78
3.2.1 Definición Conceptual	78
3.2.2 Definicion Operacional	79
3.3 Metodología	79
3.4 Población y muestra	80
3.5 Métodos de investigación	80
3.6 Técnicas e instrumentos	81
3.7 Análisis de datos	83

**CAPÍTULO IV  
RESULTADOS**

4.1 Descripción	83
4.2 Discusión	92

**CAPÍTULO V  
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

6.1. Conclusiones	94
6.2. Sugerencias	95

**CAPÍTULO VI**

Referencias bibliográficas.	96
Anexos	100

## ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro N° 1: Resultados generales obtenidos en La prueba de entrada y Salida Sobre El Programa De Habilidades Sociales para Mejorar El Clima Institucional del C.EP."Pitágoras"	84
Gráfico N° 1: Resultados generales obtenidos en la prueba de entrada y salida sobre el programa de habilidades sociales para mejorar el clima institucional del C.EP."Pitágoras"	85
Cuadro N° 2: Resultados en la dimensión N° 1, cuadro comparativo de los resultados obtenidos en La dimensión N°1 asertividad para mejorar el clima institucional del C.EP."Pitágoras"	86
Gráfico N° 2: Resultados en la dimensión N° 1, cuadro comparativo de los resultados obtenidos en la dimensión N°1, asertividad para mejorar el clima institucional del C.EP."Pitágoras"	86
Cuadro N° 3: Resultados en la dimensión N°2, cuadro comparativo de los resultados obtenidos en la dimensión N°2, relaciones interpersonales para mejorar el clima institucional del C.EP."Pitágoras"	87
Gráfico N° 3: Resultados en La dimensión N° 2, cuadro comparativo de los resultados obtenidos en la dimensión N°2, relaciones interpersonales para mejorar el clima institucional del C.EP."Pitágoras"	87
Cuadro N° 4: Resultados en la dimensión N° 3, cuadro comparativo de los resultados obtenidos en la dimensión N° 3, liderazgo para mejorar el clima institucional del C.EP."Pitágoras"	88
Gráfico N° 4: Resultados en la dimensión N° 3, cuadro comparativo de los resultados obtenidos en la dimensión 3, liderazgo para mejorar el clima institucional del C.EP."Pitágoras"	88

Cuadro N° 5: Resultados en la dimensión N° 4, cuadro Comparativo de los resultados obtenidos en la dimensión 4, motivación laboral para mejorar el clima institucional del C.EP."Pitágoras"	89
Gráfico N° 5: Resultados en la dimensión N° 4, cuadro comparativo de los resultados obtenidos en las dimensión N°4, motivación laboral para mejorar el clima institucional del C.E.P "Pitágoras.	89
Cuadro N° 6: Cuadro comparativo de los resultados obtenidos por dimensiones para mejorar el clima institucional del C.E.P "Pitágoras".	90
Gráfico N° 6: Cuadro comparativo de los resultados obtenidos por dimensiones para mejorar el clima institucional del C.E.P. "PITÁGORAS".	90