



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

LAS HABILIDADES SOCIALES Y EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO

EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. GILBERT CIEZA CARRANZA

ASESOR

Dr. ORLANDO ALARCON DIAZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ - 2018

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Gilbert Cieza Carranza, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo SAC., Chiclayo, identificado(a) con DNI N° 45056440.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada: **Las Habilidades Sociales y el Clima Institucional en la Universidad Nacional Autónoma de Chota** la, misma que presento para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

1. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
2. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis. En consecuencia, me hago responsable por el incumplimiento de lo declarado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente asumo las consecuencias y sanciones, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo SAC Chiclayo conforme a la ley 27444 de Procedimiento Administrativo General.

Chota, febrero del 2018.

Nombres y apellidos : Gilbert Cieza Carranza

DNI : 45056440

DEDICATORIA

Con mucho cariño y amor a mis padres María Flor y Aníbal, así como también a mi hijo Diego Dayan quien es la razón de mi vida, por estar siempre a mi lado brindándome su amor puro, sincero e incondicional, por ser mi motivación e inspiración y por alegrarme la vida.

Gilbert

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a dios por darme salud y sabiduría, también a todos los profesores de la maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, que han compartido sus enseñanzas y experiencias en especial al Dr. Orlando Alarcón Díaz asesor de la tesis que gracias a él ha sido posible culminar la tesis.

Gilbert

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en acatamiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis intitulada **las habilidades sociales y el clima institucional en la Universidad Nacional Autónoma de Chota** para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Esta investigación es relevante, en la medida que esclarece el nivel de implicancia que existe entre el clima institucional y las habilidades sociales desarrolladas por los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

El presente estudio se ha estructurado en capítulos. El primero de los cuales está referido a la introducción, el segundo de ellos, al método aplicado. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV se refiere a la discusión de los resultados. El capítulo V contiene las conclusiones, el sexto, describe las recomendaciones y el último de los mismos, las referencias.

Seguro del reconocimiento del aporte de este trabajo de investigación se espera que sea evaluado y merezca su aprobación, considerando que toda investigación contribuye a la ampliación del conocimiento.

El autor

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DE JURADO.....	ii
DECLARACIÓN JURADA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESÚMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.4. Marco Conceptual.....	29
1.5. Formulación del problema.....	36
1.6. Justificación del estudio.....	36
1.7. Hipótesis.....	36
1.8. Objetivos.....	37
1.8.1. Objetivo general.....	37
1.8.2. Objetivos específicos.....	37
CAPÍTULO II MÉTODO.....	38
2.1. Diseño de investigación.....	39
2.2. Variables, operacionalización.....	40
2.3. Población y muestra.....	40
2.3.1. Población.....	41
2.3.2. Muestra.....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad.....	41
2.6. Métodos de análisis de datos.....	42
2.7. Aspectos éticos.....	44

CAPÍTULO III RESULTADOS.....	46
3.1. Descripción.....	47
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN.....	58
4.1. Discusión.....	59
CAPITULO V CONCLUSIONES.....	63
Conclusiones.....	64
CAPITULO VI RECOMENDACIONES.....	65
Recomendaciones.....	66
CAPITULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Distribución de la población y muestra.....	41
Tabla 2	Baremo general.....	77
Tabla 3	Baremo específico.....	77
Tabla 4	Estadísticos de fiabilidad.....	78
Tabla 5	Interacción social.....	47
Tabla 6	Concepción de amigos.....	48
Tabla 7	Desarrollo de sentimientos y emociones.....	50
Tabla 8	Relaciones interpersonales.....	51
Tabla 9	Práctica de valores.....	52
Tabla 10	Cultura institucional.....	54
Tabla 11	Liderazgo.....	55
Tabla 12	Comparación del grado de relación existente entre las habilidades sociales y el clima institucional.....	56
Tabla 13	Correlación entre variables.....	62
Tabla 14	Confiabilidad del instrumento.....	79
Tabla 15	Varianza de los ítems.....	81
Tabla 16	Alfa de cronbach.....	81

INDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Interacción social.....	47
Figura 2	Concepción de amigos.....	49
Figura 3	Desarrollo de sentimientos y emociones.....	50
Figura 4	Relaciones interpersonales.....	51
Figura 5	Práctica de valores.....	53
Figura 6	Cultura institucional.....	54
Figura 7	Liderazgo.....	55
Figura 8	Frecuencia.....	57

RESUMEN

El presente Trabajo de Investigación surge como una necesidad de determinar el grado de implicancia existente entre el clima institucional y las habilidades sociales de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, considerando que al realizar el correspondiente análisis de la problemática se constató que, en efecto existe dificultades en la gestión de las habilidades sociales, que limita el desarrollo de prácticas que generen y promuevan un agradable ecosistema institucional.

Esta situación motivó la realización del presente estudio sustentado en la teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-neef, teoría de las relaciones humanas de Chiavenato, Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman y Teoría de las Habilidades de Monjas, teniendo en cuenta que para el buen ejercicio de las habilidades sociales se requiere de la presencia de un clima institucional favorable.

El estudio se desarrolló orientado por el diseño descriptivo correlacional, con una población y muestra de 60 trabajadores. Luego del proceso descriptivo correlacional se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados concluyendo que efectivamente las buenas prácticas de habilidades sociales tienen su implicancia en un favorable clima institucional.

Palabras clave

Habilidades-sociales-clima-institucional.

ABSTRACT

The present research work emerges as a need to determine the degree of implication existing between the institutional climate and the social skills of the workers of the National Autonomous University of Chota, considering that when performing the corresponding analysis of the problem it was found that, in There are difficulties in the management of social skills, which limits the development of practices that generate and promote a pleasant institutional ecosystem.

This situation motivated the realization of the present study based on Max-neef's theory of Human Scale Development, Chiavenato human relations theory, Goleman's Theory of Emotional Intelligence and Theory of Nuns Skills, taking into account that for the good exercise of social skills requires the presence of a favorable institutional climate.

El estudio se desarrolló orientado por el diseño descriptivo correlacional, con una población y muestra de 60 trabajadores. Luego del proceso descriptivo correlacional se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados concluyendo que efectivamente las buenas prácticas de habilidades sociales tienen su implicancia en un favorable clima institucional.

Key Words

Social - skills - institutional - climate.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

En la actualidad las instituciones públicas requieren de trabajadores, preparadas para tomar decisiones, trabajar en equipo, solucionar problemas, acomodarse a los cambios, reconocer sus emociones, saber transmitir sus necesidades es por ello que es necesario conocer las habilidades sociales en los trabajadores lo que permitirá que se desempeñen de manera adecuada ante los demás, ya que el recurso humano es lo primordial y la base hacia el éxito de las instituciones.

Granada, Álvarez y Quintero (2012) refieren que “es importante reconocer habilidades del individuo tales como la flexibilidad, la iniciativa, el optimismo y la adaptabilidad para alcanzar el éxito organizacional y ser competitivos en el mercado laboral del futuro”.

Torrabadella (2003) afirma que, “el conocimiento de las habilidades sociales florece el rendimiento laboral y predispone a trabajar en equipo mejorando las relaciones interpersonales”.

Cuadra, Fuentes y otros, (2010). Los seres humanos con un alto nivel de desarrollo de habilidades sociales tendrán altas posibilidades de insertarse en el mundo social, participar de él y conservar relaciones interpersonales provechosas y positivas.

Goleman (2005). “La influencia directa de los estados de ánimo de las personas en las organizaciones demuestra el efecto en el rendimiento de las tareas y con los miembros de un grupo”.

Asimismo, se debe de considerar un marco educativo la cual depende de componentes de tipo personal, como la edad, el género, la clase social y la educación. Si estas divergencias en cuanto al contexto educativo agregamos las divergencias personales en capacidades cognitivas, valores y cualidades, entonces se puede aseverar, que no existe un criterio definitivo de habilidad social. De tal manera que una conducta calificada como apropiada en un ambiente esta puede ser incorrecta en otra, y contrariamente.

Goleman (2005). Manifiesta que la inteligencia interpersonal es la capacidad entender las emociones y ponerse en sintonía con los sentimientos de los otros, que está compuesto:

Conciencia Social: Es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, para responder correctamente a sus reacciones emocionales. Las personas que desarrollan esta competencia son capaces de escuchar a los demás y entender sus problemas y motivaciones. Se anticipan a las necesidades de los demás y aprovechan de las oportunidades que les ofrecen otras personas.

Gestión de las Relaciones o Habilidades Sociales: Es el cuarto componente de la Inteligencia Emocional, supone un panorama complejo, básicamente, la eficacia de nuestras habilidades relacionales se basa en nuestra aptitud para armonizarnos o influir en las emociones de otra persona. Quienes poseen estas habilidades son negociadores y tienen una gran capacidad para liderar grupos y para dirigir cambios. Son capaces de trabajar colaborando en equipo creando sinergias grupales.

La Universidad San Ignacio de Loyola (2014) establece que:

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada Organización. El clima se percibe en diferentes maneras por diferentes individuos. (p.464). Así algunas personas son más sensibles que otras y pueden percibir de diferentes formas ya sea negativamente o de forma satisfactoria el clima que se produce en el interior de su institución resultado de un conjunto de aspectos formales e informales de la organización misma y de las relaciones interpersonales existentes.

El clima institucional de cada entidad depende del nivel de satisfacción que presenta el trabajador en el ejercicio de sus funciones; mientras más comprometidos estén los trabajadores con el clima en la cual desarrollan su trabajo, el grado de satisfacción profesional aumentara.

Pulido (2003) señala:

La Percepción del micro entorno que surge como resultado tanto de pautas de comportamientos cotidianas y diferenciadas como de valores estos influyen y afectan el significado y la relación de las personas involucradas en ella.” (p.77). En esta forma las personas al interactuar y poner en práctica sus valores crean un determinado ambiente dentro de la institución.

Una debilidad de las instituciones es el no fijarse en sus trabajadores, dejándoles de lado pues ellos son los que manifiestan los valores, la calidad y el servicio que prestan las instituciones hacia los usuarios internos y externos; por lo que el clima institucional tiende a ser inadvertido por casi todas las instituciones, pues tienden a pensar que se les da todas las herramientas básicas a sus trabajadores para realizar sus labores y el cual consideran que es suficiente para que se ejerzan apropiadamente, teniendo una idea errónea ya que los trabajadores deben de ser prioritarios para las instituciones, pues mientras más valorados se sientan la calidad en su trabajo aumentara.

Se puede decir que el clima institucional lo establecen los propios trabajadores, mientras más cómodos se sientan en el lugar donde trabajan mejor será el clima institucional, por lo que el recurso humano debe de considerarse como parte esencial para que las instituciones lleguen a la cima.

El desgaste de estimulación, la insatisfacción, el abandono y el movimiento del personal, poseen serios efectos en la eficiencia y eficacia de la institución y logran establecer consigo un clima incorrecto y ponen en riesgo el éxito de las iniciativas de progreso para cumplir los objetivos de la institución.

Williams (2013), Examinar el clima institucional consiente en estudiar la percepción que los trabajadores tienen de su institución, el ambiente laboral y por ende perturba el desempeño laboral, el cual tiene un efecto en la conducta de los empleados.

Según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas Venezuela (2007), a través del proyecto académico Gestión del clima organizacional, una acción deseable en la universidad:

Evidencia la existencia de una problemática de vieja data que aún persiste en el tiempo y fundamentalmente está inmersa en todo lo referente a los presupuestos deficitarios asignados a las universidades; así como el deterioro progresivo de las condiciones laborales, sociales, académicas y económicas de los recursos humanos que laboran en la universidad. De ahí que la institución universitaria se centra en atender los múltiples problemas que se han generado en su recinto referido a los estudiantes, al personal docente y al funcionamiento de las dependencias administrativas (financiero y gerencial).

Entonces la gestión del clima organizacional en las universidades se logra a través del uso de indicadores perfilados para tal fin, teniendo en consideración que el clima es un elemento multidimensional que identifica el sistema organizacional de las instituciones, en la que interceden las conductas de los trabajadores.

Moss (1989), manifiesta:

Las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades económicas, pero también por el desarrollo personal. Es por ello que influyen diferentes factores como: El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización, los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo; La estructura con sus macro y micro dimensiones; Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

A nivel nacional el Centro de Documentación del Instituto de Desarrollo de Recursos Humanos – IDREH del Ministerio de Salud. Establece que, “los cambios en las organizaciones laborales son también muy importantes, puesto que hace ya más de una década que se trabaja la idea de organizaciones en aprendizaje permanente u organizaciones que aprenden (learning organizations) o, como se les llama en España, organizaciones aprendices. También manifiesta que en un informe de síntesis del Centro de la Unión Europea para la Formación Profesional (CEDEFOP) establecía que la organización innovadora y que aprende se caracteriza por Delcourt (1997): Las multihabilidades de sus trabajadores, necesarias para el cambio de una definición rígida a una definición flexible de tareas”.

Zumaeta (2014) a través de la revista Gestión, indica que:

Pese a que existen esfuerzos de las empresas del Perú por mantener un buen clima laboral para sus colaboradores, más de la mitad de los empleados asegura haber sufrido problemas en su centro de trabajo. Así lo reveló una encuesta de Aptitus, en la cual el 53.7% de participantes reconoció haber estado involucrado al menos una vez en inconvenientes con sus compañeros. Que evitar estos conflictos dentro de las organizaciones se ha convertido en un punto clave para evitar que repercutan negativamente en los resultados de la compañía, “por lo cual los líderes deben saber

cuándo intervenir y cortar situaciones que vayan en contra de la estrategia de la empresa”.

En la mayoría de las instituciones no existe un trato justo hacia el trabajador y esto repercute en sus tareas diarias, lo que hace que solo estén en la institución para cumplir con el horario de trabajo mas no se involucran en lo que la institución quiere lograr a futuro. Es así que el trabajador solo ve a la institución como un instrumento de conseguir un ingreso monetario mas no como un desarrollo profesional, en la cual se pueda impartir nuevos conocimientos, nuevas habilidades, estrategias, ideas; por lo que se les va hacer difícil trabajar en equipo y por ende el clima institucional no va hacer el más óptimo.

En el ámbito local, el clima institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Chota no se está desarrollando de manera favorable e incide de manera directa el progreso de las actividades de los trabajadores de la institución, generando incertidumbre, malestar, descontento el cual conlleva a que el trabajador no se identifique con la institución, haciendo difícil el cumplimiento de los objetivos trazados por la universidad, es por ello que se debe de establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y el clima institucional en la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

1.2. Trabajos previos.

Auz & Polonia (2014), en su tesis Habilidades Sociales y su Influencia en el Clima Laboral en los Colaboradores del Área de Canales del Banco General Rumiñahui en el año 2013, arribaron a las siguientes conclusiones:

Los resultados estadísticos manifestaron que existe una correlación positiva moderada entre Clima Laboral y Habilidades Sociales, lo que permite afirmar que a mayor nivel de desarrollo de Habilidades Sociales existirá una mejor percepción del Clima Laboral. Los colaboradores de la organización se hallarán predispuestos y con mejor actitud hacia sus compañeros en tanto más cómodos se sientan con el ambiente laboral mejorando consecuentemente sus relaciones interpersonales. Es decir, el adecuado manejo de estas habilidades relacionales se basa en la aptitud para influir en las emociones de otras personas, inciden en la percepción que tienen los colaboradores hacia el Banco General Rumiñahui, dando lugar a la toma de conciencia de la situación actual de los estilos de comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, permitiendo establecer vínculos y mayor cohesión grupal.

Existe una relación directa entre Gestión de las Relaciones y Clima Laboral, debido a que los indicadores del Clima reflejan su capacidad para desempeñar bien una tarea. Estos indicadores incluyen el grado de claridad en la comunicación; el grado de flexibilidad de los colaboradores al hacer su trabajo, el liderazgo de sus líneas de supervisión, la capacidad para trabajar en equipo, la capacidad para resolver conflictos, su sentido de responsabilidad, sintonizados con el adecuado manejo de las relaciones interpersonales, lo que ratifica que existe un adecuado manejo de las Habilidades Sociales en los colaboradores, es decir la capacidad que tienen al reconocer emociones propias y en los demás, siendo este un punto fuerte en el Banco General Rumiñahui para pronosticar con éxito el desarrollo de dichas habilidades.

Se puede afirmar que las habilidades sociales son parte esencial para que exista un clima laboral idóneo tanto a nivel de los gerentes como de los trabajadores, es por ello que los servidores deben de saber reconocer sus habilidades y también las de sus compañeros, así de esta manera poder evitar los conflictos entre ellos y logren desempeñarse perfectamente en sus labores.

Granada & Álvarez (2012) en su tesis titulada, Relación entre las Habilidades Creativas de los Directivos y el Clima Organizacional de las Universidades Privadas de Manizales, abordaron a las siguientes conclusiones:

Existe un alto grado de relación entre las habilidades creativas de los directivos con el clima organizacional de las instituciones educativas implicadas en este estudio.

Que las habilidades creativas de los directivos de las Universidades Privadas poseen una capacidad creativa ordinaria ya que no tienen presencia de las cuatro habilidades creativas en un nivel superior.

Las habilidades con el clima organizacional tienen una relación directa, no deben de ser ordinarias si no que se deben de desarrollar habilidades con niveles superiores ya que sin ellas será difícil que los directivos tengan una comunicación adecuada con sus colaboradores y por ende no existiría un buen clima laboral.

Quintero, Africano & Faría (2008) en su tesis Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago, llegaron a las siguientes conclusiones:

El clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

La conducta de los trabajadores es determinada por el clima laboral, esto quiere decir que a mejor clima laboral mayor productividad puesto que los trabajadores realizaran su trabajo enfocados en los objetivos que tiene la institución y viceversa. De esta manera se tiene que poner énfasis en el recurso humano y en el ambiente de trabajo, mientras mejor se siente el trabajador estará más identificado y comprometido con la institución.

Castro (2016) en su tesis titulada Propuesta de un Programa en Habilidades Sociales para la Mejora del Clima Laboral en una Empresa Editora de Comercialización y Servicios de Chiclayo, arribo a las siguientes conclusiones:

Se observó que no se cuenta con planes y acciones específicas, destinadas a mejorar el desempeño de los trabajadores; la falta de conocimiento del manual de funciones y del reglamento interno genera confusión en el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades, influyendo negativamente en la conducta de los trabajadores lo que motiva un clima laboral inadecuado.

Los trabajadores no tiene ningún tipo de actividad motivacional por parte de sus jefes o de la empresa, por el contrario la falta de respeto mutuo entre trabajadores y superiores ha generado el desorden en diversas áreas y ha deteriorado el sentir de la identidad institucional .Es urgente que la implementación de un programa de habilidades sociales que contemple un plan de incentivos a la fuerza de producción y ventas reoriente las áreas de trabajo en su estructura y en su funcionabilidad para agilizar los procesos, reorientar las funciones y responsabilidades, atender con eficiencia y eficacia a los clientes y en épocas de campañas recurrir al reforzamiento de mano de obra de apoyo a los recursos humanos de planta para alcanzar las metas propuestas de producción, la que debe repercutir en dos aspectos

fundamentales: el reconocimiento económico del trabajo desplegado con la cooperación manifiesta, y el reconocimiento social del trabajador en fechas memorables como el “Aniversario Institucional” u otras de reconocida trascendencia. Solo cuando el respeto sea recíproco y el esfuerzo por los resultados de la producción sea reconocido, los recursos humanos - capital valioso de cualquier empresa sentirán orgullo de su identidad laboral por pertenecer a una empresa respetuosa de los colaboradores.

Al respecto manifestar que la institución no lograra cumplir con sus objetivos si los trabajadores no conocen sus funciones y además existe un mal ambiente de trabajo, para que no suceda esto el recurso humano debe de ser recompensado y de esta manera el trabajador va apreciar que la institución valora su trabajo.

Agreda (2015), en su tesis titulada, Propuesta de un Plan para la Mejora del Clima Organizacional de la Empresa ACSL S.R.L. Corredores de Seguros, Basada en la Teoría Antropológica de la Motivación de Pérez López, llegaron a las siguientes conclusiones:

Que los factores que favorecen el Clima Organizacional son: La buena relación entre compañeros, el interés o preocupación de la empresa por sus trabajadores, la iniciativa de los colaboradores en su trabajo laboral, contar con suficiente equipo y útiles para realizar adecuadamente el trabajo, proporcionar el servicio constante de aseo y limpieza dentro de la empresa, actualización de las normas según los cambios internos y externos de la empresa, el adecuado nivel de exigencia que ayuda a los colaboradores a aprender nuevas habilidades, el sentirse valorado por el puesto de trabajo que ocupa, rápida solución de problemas dentro de la empresa, el continuo desarrollo de estrategias para mejora continua de la empresa, la motivación a sus colaboradores al tomar decisiones, la integración de los trabajadores haciéndolos sentir en un ambiente de confianza donde se sientan orgullosos de pertenecer en la empresa.

Los factores que deterioran el Clima Organizacional son: No contar con manual de organización y funciones, no considerar las ideas de los trabajadores por el resto de compañeros, incomodidad en el lugar de trabajo porque no permite desplazamientos sin incomodar a los demás, la poca fluidez de comunicación, la falta de apoyo y de confianza entre los colaboradores, que la organización no se mueva por competencias, no apoyar a los trabajadores con cursos complementarios o de

actualización cubriéndoles el costo total o subvencionando con un porcentaje el costo del mismo, la falta de reconocimiento por el jefe a cargo y/o superiores.

Un clima organizacional propicio, se logra cuando en el ambiente de trabajo existe un compromiso horizontal del superior a los subordinados, en donde el recurso humano sea valorado, respetado, reconocido y cuente con todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus labores.

Sapana & Cutisaca (2017) en su tesis, *Influencia Del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional De Transportes Comunicaciones Vivienda Y Construcción – Puno 2015*, llegaron a las siguientes conclusiones:

“Existe una influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción - Puno 2015; debido a que en la institución el clima organizacional es fundamental para el desarrollo personal y laboral; asimismo para el éxito que se puede llegar a alcanzar en sus servicios, este se consolida y fortalece con la satisfacción del desempeño que se dé en cada uno de sus trabajadores”.

“La comunicación influye significativamente en el desempeño laboral como se muestra en la segunda hipótesis específica. De acuerdo a la prueba de hipótesis (Chi-cuadrado de Pearson) se tiene como resultado que la Chi cuadrada calculada ($X^2 c = 14.840^a$), es mayor que la Chi cuadrada tabulada ($X^2 t = 9.4877$), lo que implica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); debido fundamentalmente a que la comunicación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción – Puno 2015, esto de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de la guía de encuesta sobre clima organizacional realizada a los trabajadores de dicha institución”.

Al respecto indicar que el clima organizacional constituye una variable fundamental para el desempeño de los trabajadores, por lo que se debe de buscar un clima positivo dentro de las organizaciones para que se logre con el cumplimiento de sus metas de manera eficiente y eficaz.

En el ámbito local no se ha encontrado ningún trabajo relacionado con las habilidades sociales y el clima institucional en la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-neef

Según Max-Neef (1998):

Establece que un Desarrollo a Escala Humana, encaminado en gran parte hacia la satisfacción de las necesidades humanas, requiere una distinta manera de dilucidar la realidad. Pues exige a observar y a examinar el universo, las personas y sus métodos, de un modo distinto al normal. El reto reside en que dirigentes, gobernantes, organizadores y, sobre todo, los representantes del desarrollo puedan ser competentes para tratar la perspectiva de las necesidades humanas, para encaminar sus acciones y ambiciones. El progreso se alude a los seres humanos y no a las cosas. El mejor proceso de progreso es aquel que permite mejorar el estatus de vida de los seres humanos, el cual dependerá de las probabilidades que obtengan las personas de satisfacer apropiadamente sus necesidades humanas primordiales.

El ser humano satisface insuficiencias variadas y recíprocas, las cuales requieren ser entendidas como una estructura, en la que las necesidades se relacionan mutuamente como consecuencia de la fuerza del proceso de satisfacción. Las necesidades pueden disgregarse en función a diversos procedimientos y las ciencias sociales brindan una compleja y vasta literatura.

Chávez, (2002) refiere que:

“Las necesidades humanas pueden categorizarse en existenciales y axiológicas. Esta combinación permite operar con una clasificación que incluye, por una parte, las necesidades de Ser, Tener, Hacer y Estar; y, por la otra, las necesidades de Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad. De la clasificación propuesta se desprende que, por ejemplo, alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia. Del mismo modo, la educación (ya sea formal o informal), el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación son satisfactores de la necesidad de entendimiento”. Las estructuras

sanadoras, la previsión y los protocolos de salud, en general, son satisfactores de la necesidad de protección.

La correlación asociativa con necesidades y satisfacción es reducida. Un satisfactor logra favorecer paralelamente a la satisfacción de diferentes necesidades o, al revés, una necesidad alcanza demandar de diferentes satisfactores para ser satisfecha. Pues ni siquiera estas relaciones son fijas. Consiguen variar según tiempo, lugar y momentos.

“Valga un ejemplo como ilustración. Cuando una madre le da el pecho a su bebé, a través de ese acto, contribuye a que la criatura reciba satisfacción simultánea para sus necesidades de subsistencia, protección, afecto e identidad. La situación es obviamente distinta si el bebé es alimentado de manera más mecánica. Habiendo diferenciado los conceptos de necesidad y de satisfactor, es posible formular dos postulados adicionales. Primero: Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Segundo: Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades”. (Max-Neef, 1998)

En tal sentido bajo este marco la aptitud para satisfacer una necesidad constituye una fuerza motivadora que da lugar a una respuesta conductual de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

1.3.2. Teoría de las Relaciones Humanas de Chiavenato

De acuerdo con Chiavenato (1992):

En la organización, los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. Para explicar y justificar el comportamiento humano en las organizaciones, la teoría de las relaciones humanas estudió a fondo esa interacción social. Se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. Cada individuo es una personalidad altamente diferenciada en el comportamiento con quienes mantiene contacto, pero a su vez está influenciado por los otros. Cada individuo busca ajustarse a otros grupos definidos pretendiendo ser comprendido, bien aceptado y participar en el sentido de atender sus intereses y aspiraciones más inmediatas.

Este comportamiento es fuertemente influenciado por el medio ambiente y por las actitudes y normas informales existentes en los diversos grupos.

Es principalmente, dentro de la organización donde surgen las oportunidades de relaciones humanas y permite al supervisor obtener mejores resultados de los trabajadores. Así, una comprensión adecuada permite el surgimiento de una atmósfera donde cada individuo es estimulado a expresarse libremente.

En consecuencia, en toda institución deben prevalecer las relaciones humanas de una manera efectiva para crear y mantener un ambiente que permita a sus miembros alcanzar sus objetivos y metas propuestas.

En este orden de ideas, Chiavenato (1992) afirma:

Es necesario hacer hincapié en la atención al recurso humano, ya que él es la materia prima más importante de toda empresa, tomando en cuenta que el personal de una organización está constituido por individuos para realizar un trabajo, quienes tiene diferentes criterios, aspiraciones, intereses, vivencias y formas de pensar. De allí, la importancia que tiene para la organización que el gerente conozca los valores de cada miembro que integra el grupo para lograr satisfacer sus exigencias y así conjuntamente decidir qué hacer, cómo hacerlo, por qué hacerlo y por quién hacerlo.

El comportamiento de los individuos siempre está orientado y dirigido por algún objetivo hacia el alcance de alguna meta, siendo la motivación orientada por las diferentes necesidades.

Al respecto, López (1992) señala que:

La liberación del potencial humano mediante el proceso motivacional depende mucho de la existencia de condiciones de un clima adecuado a la organización. Por ello el gerente debe conocer las necesidades humanas para comprender mejor el comportamiento de sus empleados y utilizar la motivación como medio para mejorar la calidad de vida dentro de la institución.

En tal sentido, la Universidad Nacional Autónoma de Chota necesita asumir el desarrollo de habilidades sociales y consecuentemente un ambiente propicio de trabajo para desarrollar una efectiva labor en bien de los trabajadores.

Sobre el tema, Chiavenato (1992) explica que:

La teoría de las relaciones humanas inicia una nueva concepción de la naturaleza del hombre: el hombre social. Los trabajadores son criaturas sociales complejas que tienen sentimientos, deseos y temores. El comportamiento en el trabajo, como en cualquier lugar es consecuencia de muchos factores motivacionales. Las personas se ven motivadas por ciertas necesidades y logran sus satisfacciones primarias con la ayuda de los grupos en que interactúan. Si hay dificultades en la comunicación y las relaciones con el grupo, aumenta la rotación de personal, baja la moral, la fatiga llega con mayor rapidez, se reducen los niveles de desempeño. El comportamiento de los grupos puede manejarse mediante un estilo adecuado de supervisión y liderazgo. El supervisor eficaz posee capacidad para influir en sus subordinados, obtiene lealtad de éstos, consigue estándares elevados de desempeño y gran compromiso con los objetivos de la organización. Las normas del grupo sirven de mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros y controlan de modo informal los niveles de producción. Este control social puede adoptar sanciones positivas (estímulos, aceptación social, etc.) o negativas (burlas, rechazo por parte del grupo, sanciones simbólicas)

1.3.3. Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman

Para su creador, Daniel Goleman (1995) la inteligencia emocional es un importante factor de éxito y la conceptúa como “la capacidad de sentir, entender, controlar, modificar e inducir emociones y estados de ánimo, tanto en uno mismo como en los demás”. Sin embargo; “en la concepción de Goleman la inteligencia y las emociones son conciliables, en la medida en que puedan llegar a un equilibrio donde la inteligencia no se deja desbordar por las emociones, sino que, al contrario, puede controlarlas y encauzarlas de manera de poder alcanzar resultados eficaces o exitosos”.

Según Goleman la inteligencia emocional es una meta-habilidad, es decir la habilidad de poder adquirir nuevas habilidades, por eso, la inteligencia emocional determina en qué medida uno podrá utilizar correctamente otras habilidades que posee, incluida la inteligencia.

Montoya, (2013) establece que, “la inteligencia emocional es la capacidad para:

Conocer las propias emociones (reconocer un sentimiento mientras ocurre)

Guiar las emociones (manejar sentimientos para que sean adecuados)

Controlar la propia motivación (ordenar emociones al servicio de un objetivo)
Reconocer emociones de los demás (empatía: habilidad fundada en la adaptación a las sutiles señales sociales que indican los que otros necesitan o quieren)
Manejar las relaciones (manejar las emociones de los demás).
Hombres y mujeres con una inteligencia emocional desarrollada se comportan: sociales y alegres, con una notable capacidad de compromiso, asumiendo responsabilidades, siendo solidarios, expresando sentimientos abiertos y adecuadamente y comunicándose en forma fluida”.

La teoría de Goleman no sólo sirvió para sustentar teóricamente la investigación sino también para comprender que una persona emocionalmente inteligente es aquella que tiene desarrolladas sus habilidades sociales, asimismo, ayudó en la estructuración de los fundamentos de la relación entre las habilidades sociales y el clima institucional, con el propósito de mejorar las habilidades sociales en la muestra seleccionada. Se tomaron en cuenta tres aspectos básicos de la teoría: Reconocimiento de las emociones propias y ajenas, el control de dichas emociones y el manejo de las relaciones interpersonales.

1.3.4. Teoría de Habilidades Sociales de Inés Monjas.

Monjas (1996), plantea un “programa de enseñanza de habilidades de interacción social” (PEHIS) para niños/as y adolescentes como recurso educativo en el ámbito social de los niños que muestran problemas de aceptación con sus compañeros. Cepeda y De la Sierra, (2014) expresan que las habilidades sociales no son capacidades innatas con las que un ser humano viene al mundo, es posible que en la mayoría de los seres humanos el desarrollo de las habilidades sociales obedezca especialmente de la maduración y de las experiencias de aprendizaje.

La experiencia personal cotidiana indica que constantemente interactuamos en forma didáctica o de manera grupal, y las relaciones positivas con las personas son mayor fuente de bienestar y autoestima personal. “La competencia social de un sujeto tiene contribución importante a su competencia personal, puesto que hoy en día el éxito personal y social parece estar más relacionado con la sociabilidad y las habilidades interpersonales del sujeto que con sus habilidades cognitivas e intelectuales”. La importancia de las relaciones entre iguales está excesivamente

justificada al verificar el rol y las funciones que poseen en el proceso de la competitividad social y personal. Las funciones primordiales que desempeñan son:

A). Conocerse a uno mismo y a los demás. “En las interacciones con los iguales las personas aprenden mucho sobre sí mismo, sobre su propia identidad y se forma una idea sobre su valor. El niño y la niña llegan a conocer su propia competencia al relacionarse con los demás y al compararse con ellos; juzgan su capacidad al comparar sus resultados con los que obtienen sus compañeros y en definitiva forman su auto concepto”.

B). Desarrollar algunos aspectos sobre el conocimiento social y algunas conductas, habilidades y destrezas que se deben de poner en práctica para poder relacionarse con los demás. Entre ello:

Reciprocidad. En el contacto entre iguales se considera un alto grado de reciprocidad entre lo que se da y lo que se recibe.

Empatía y habilidades de adopción de roles perspectivas. Es la destreza para distinguir y ver un escenario desde la perspectiva del otro individuo; es la destreza para colocarse en el lugar del otro.

Intercambio en el control de la relación; algunas veces yo dirijo y otras veces la otra persona. Se aprende a dirigir a otros, pero también a seguir las directrices de otros.

Colaboración y cooperación, lo que supone trabajar junto a otras personas facilitando la labor común y haciendo que resulte interesante para ambos.

C). Autocontrol y autorregulación de la propia conducta en función del feedback que se recibe de los otros. Los iguales actúan como agentes de control fortaleciendo o sancionando determinadas conductas. Los colaboradores representan un contexto intermedio entre las interacciones sociales externas y el lenguaje interno individual de las personas.

D). Soporte emocional y fuente de disfrute. En la relación con los iguales se halla afecto intimidad, alianza, ayuda, apoyo, compañía, aumento de valor, sentido de inclusión, sentimientos de pertenencia, tolerancia, solicitud, y muchas otras que hacen que la persona tenga sentimientos de bienestar y se encuentre a contento.

E). Demás aspectos relevantes en las relaciones con los contemporáneos son el aprendizaje del rol sexual y el desarrollo moral y aprendizaje de los valores.

Monjas (1996):

Emplea el término habilidad para mostrar un conjunto de conductas adquiridos y aprendidos y no una fisonomía de la personalidad, y, por lo tanto, “las habilidades sociales son un conjunto de conductas interpersonales complejos que se ponen en juego en la interacción con otras personas. También, difiere competencia social de habilidad social. Considera que la competencia social es un constructo hipotético y teórico global y es un concepto multidimensional y amplio, mientras que las habilidades sociales son conductas sociales específicos que en conjunto forman las plataformas del comportamiento socialmente competente”.

Monjas emplea la palabra “habilidades de interacción social” para describir como sinónimo a “habilidades sociales”, “habilidades interpersonales”, quien determina la siguiente característica:

a) Las habilidades sociales son comportamientos y repertorios de conducta adquiridos fundamentalmente a través del aprendizaje siendo una variable importante en el transcurso de aprendizaje el entorno interpersonal en el que se desarrollan y aprenden las personas. A lo largo de la socialización “natural” en la familia, la escuela y la comunidad, se van adquiriendo las habilidades y conductas que permiten al individuo a interactuar efectiva y satisfactoriamente con los demás.

La presente teoría nos muestra claramente que las habilidades sociales no son innatas al ser humano, sino que se van adquiriendo a lo largo de toda la vida de acuerdo a su madurez.

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Habilidades sociales

Según Caballo (1986):

Las habilidades sociales vienen a ser un conjunto de conductas expresadas por una persona en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona de un modo apropiado a la situación,

respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

Alberti & Emmons (1978) citado en el libro “Habilidades sociales necesarias en la adolescencia” manifiestan que “la habilidad social es una “conducta que permite a una persona actuar según sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás”

Valles, (1996) en su libro Habilidades sociales en la escuela: Una propuesta curricular define las habilidades sociales como:

“Las conductas que debemos tener cuando nos relacionamos con los demás para llevarnos bien con todos y no tener problemas: es la forma en que decimos las cosas”.

Se puede afirmar que las habilidades sociales son conductas que permiten a los seres humanos accionar de acuerdo a reglas aceptadas por la sociedad que conllevan a realizar una defensa de los derechos y asumir el respeto de los de los otros, ofrecer soluciones a inconvenientes del entorno y manifestar los pensamientos, puntos de vista y aspiraciones de modo apropiado a cada escenario y de manera recíprocamente complaciente. Al ostentar estas facultades impide la angustia en contextos complicados y relativamente nuevos.

En la medida en que un individuo se relaciona de manera adecuada con otras, logra recoger reforzamiento social correcto, lo cual, enaltece la autoestima del ser humano, componente indispensable para el ajuste psicológico. Por otro lado, cuando las relaciones con los demás están establecidas por la ansiedad, la inhibición o el reforzamiento negativo de los demás, los seres humanos obtienen un pobre concepto de sí mismos.

Para la comprensión y la apropiada concepción de las habilidades sociales, es preciso establecer algunas de sus características. De esta manera, entre las características mencionadas en los trabajos sobre habilidades sociales se pueden destacar las siguientes:

1.4.2. Dimensiones de las habilidades sociales

Interacción social.

Es el vínculo o relación que existe entre los seres humanos y que son fundamentales para el grupo, de tal modo que sin ella la sociedad no marcha. Las personas interactúan con otras personas desde una edad muy temprana en un contexto de mejora para la adquisición de habilidades, actitudes y experiencias que, sin duda, influirán a su adaptación futura.

Concepción de amigos

Es aquella persona que comparte con nosotros los similares intereses e inquietudes y eso es lo que de alguna forma marca el inicio de la relación, aunque, también pueda acontecer que no compartamos exorbitante gusto con un amigo, pero que el aprecio y el apoyo que se le tiene a él nos tiene, es tan inmenso que supera cualquier tipo de diferencia.

Un amigo verdadero se solidarizará con nosotros en los momentos difíciles y concebirá nuestra felicidad como propia.

Desarrollo de sentimientos y emociones

Es la reacción inmediata del ser vivo a una situación que es favorable o desfavorable.

Las emociones nos ayudan a identificar diferentes aspectos de las situaciones que estamos viviendo, que pueden pasar desapercibidos para nuestra conciencia. Nos permite conocer mejor a nosotros mismos y nos ayudan a relacionarnos mejor con los seres humanos que nos rodean.

Los sentimientos es la expresión mental de las emociones, es decir, se habla de sentimientos cuando la emoción es codificada en el cerebro y los seres humanos son capaces de identificar la emoción específica que experimenta: alegría, pena, furia, aislamiento, tristeza y vergüenza. Has aprendido a desarrollar tus emociones y sentimientos cuando vas a controlar y dominar tus emociones significa ser mucho más consciente de las causas de la vida de las personas y teniendo un mayor control emocional conseguirá controlarte mucho más a ti y controlar a los demás sus emociones.

1.4.3. Clima institucional

Según Chiavenato (2007):

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Cherobim (2004) citado en (Rosales, 2010) manifiesta que:

El clima se refiere a una caracterización del ambiente, el cual está formado por componentes físicos y humanos y, a la vez, define una especie ecosistema peculiar, es decir, una marca o condicionamiento del contexto de vida y de trabajo. El concepto de clima se ha ido extendiendo a las relaciones humanas para referirse a la forma en que las personas se relacionan entre sí y también a las características que poseen determinados ambientes sociales (p. 115). Según el autor, clima de aula viene a ser el lugar donde los alumnos adquieren sus aprendizajes ya sea por componentes físicos y humanos.

El Clima institucional es el producto de la multitud de interrelaciones que desarrolla la organización; es el ambiente en el cual se desarrollan las acciones y actividades laborales; es el entorno resultante de la multitud de interacciones que se generan paralelamente y/o sucesivamente entre el conjunto de agentes de la institución, tanto en el nivel interpersonal, micro grupal o macro grupal, por tanto tiene que ser favorable a fin de que la institución logre sus objetivos, metas y proyectos posibilitando la participación de todos los actores.

1.4.4. Dimensiones del clima institucional

Relaciones interpersonales

“Son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. Es la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar con los de su especie. Es la interacción por medio de la comunicación entre una persona y el grupo al cual pertenece. Es la capacidad para trabajar juntos con una meta definida haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean”. Nos ayudan a crecer como individuos

respetando la forma de ser de los demás y sin dejar de ser nosotros mismos. Es la interacción recíproca entre dos o más personas. Es aprender a interrelacionarse con los demás respetando su espacio y aceptando a cada uno cómo es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás. (<http://www.psicopedagogia.com>)

Las relaciones interpersonales se conciben como la capacidad de interactuar con otros individuos para llevar a cabo proyectos habituales a través de la cooperación, integración, respeto mutuo, respeto y tolerancia de las diferencias y puntos de vista.

Las relaciones interpersonales constituyen el conjunto de nexos y vinculaciones sobre las cuales se construyen las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa. Destacan las actitudes y el trato personal que se establece entre los actores de la comunidad educativa, así como las vinculaciones y la comunicación técnico profesional ligada a los desempeños, destacando los nexos profesionales y la relación propiamente educativa, por consiguiente, sus componentes sustantivos son las personas o agentes organizacionales y sus vinculaciones a través de la comunicación. Los agentes son el centro o eje de las relaciones interpersonales y son las personas que forman parte de la organización educativa. La persona es la que adopta actitudes y ejerce el trato y es ella la que establece vínculos y la comunicación. (En <http://www.psicología.unt.edu.ar>)

Práctica de valores

Sin duda, la práctica de valores constituye el ejercicio de aquellas categorías axiológicas que rigen el comportamiento humano en una sociedad con el fin de alcanzar lo que se considera bueno y que contribuye al bien común, sin embargo, sobre el tema existe una terrible distancia entre la retórica sobre ellos y la práctica misma. Estamos acostumbrados a escuchar palabras y frases recargadas de valores; así por ejemplo se debe de ser solidario, respetuoso, amigo del orden y la honestidad; debemos respetarnos unos a otros, ser buenos trabajadores, ser buenos profesionales, bien lucidos y participar con entusiasmo para que nuestra institución ayude a tener un país excelente; pero si lo decimos, nunca lo practicamos.

Para Malagón (2005), los valores:

Son el conjunto de ideales, de lealtades sociales o de virtudes que deben interiorizarse para promover el desarrollo humano en todas sus dimensiones. Son las propiedades de las acciones o los comportamientos que producen beneficios, utilidad, belleza, bondad. Los valores son creaciones humanas y sólo existen y se realizan en el ser humano y por el ser humano. Valor significa literalmente algo que tiene un precio, que es querido, es de mucha estima o que vale la pena; consiguientemente, algo por el que uno está dispuesto a sufrir o a sacrificarse, algo que es una razón para vivir y si fuere preciso para morir. Así los valores aportan a la vida la dimensión de significar algo para alguien; son los rieles que mantienen el tren en su camino y le facilitan el desplazarse suavemente. Los valores proporcionan motivos; dan identidad a la persona; le ponen facciones, nombre, carácter. Los valores son algo que ocupa el centro de la propia vida marcando su extensión y su profundidad.

Cultura institucional

De acuerdo con Malagón (2003):

La cultura institucional es el conjunto de valores y creencias compartidos por los miembros de una institución que se reflejan en sus actividades y en su comportamiento e identifican la naturaleza de la misma. Deberá ser divulgada e internalizada por cada uno de los miembros que integran la familia institucional a fin de que se conozcan y pongan en práctica en forma cotidiana. La cultura de una organización proporciona el contexto social a través del cual se realiza el trabajo, guía a sus miembros en la toma de decisiones, en la forma cómo se invierte el tiempo y la energía, qué hechos se examinan con atención y cuáles se rechazan de plano, cuál opción se mira de manera favorable desde el comienzo, qué tipo de persona se selecciona a fin de trabajar para y dentro de la institución; es decir cómo se hace todo en la institución.

El propio Malagón (2003) refiere que, toda cultura organizacional debe contener, al menos, cuatro ingredientes que son: tradición, unidad, sentido de pertenencia y reciprocidad:

La tradición sugiere un vínculo común entre el presente y el pasado, la historia de una organización puede aportar experiencias útiles que pueden servir de guía para interpretar eventos presentes y moldear el futuro. La unidad se desarrolla en la

medida en que la persona se siente parte integral de un todo mayor, para ello es indispensable el ejercicio del liderazgo por parte del director, a quien le corresponde acoger normas y representar valores centrales a través de prácticas, actitudes y sobre todo de ejemplo personal, de manera que, en este caso, los actores educativos acojan como modelo, el del director y encaucen su propio comportamiento para que esté acorde y sea coherente con el nivel de la Institución Educativa. El sentido de pertenencia implica ante todo estabilidad, seguridad y satisfacción de pertenecer a un grupo cuyos objetivos y estrategias permiten la propia realización personal; esto se obtiene mediante la identificación de comportamientos deseables y el esfuerzo a través del uso adecuado de elementos de motivación y de la aplicación de principios de afinidad, justicia, lealtad, claridad y reconocimiento. El aspecto de reciprocidad está ligado estrechamente al grado de cohesión organizacional, a los niveles adecuados de participación en los procesos educativos y a la coordinación estrecha de actividades.

La cultura organizacional “es el sistema de significados compartidos por los miembros de una organización y que la distingue de otras organizaciones; entiéndase por sistema de significados al conjunto de formas comunes de pensar y actuar de quienes forman parte de una entidad que tienen de peculiar el ser compartidos y definir lo característico de una determinada organización. De esto se deriva los distintos soportes de la cultura de una organización educativa; de un lado el conjunto de valores, ideales, creencias y sus diversas manifestaciones: elementos simbólicos, mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado, que algunos expertos denominan como ideario o filosofía del Centro Educativo y de otro lado el conjunto de actitudes y tipos de comportamiento que de aquellos se derivan. La cultura es a la organización como la personalidad es al individuo”.

Liderazgo

Autoridad que ejerce una persona en la conducta de los demás individuos en la indagación, eficiente y eficaz, de objetivos previamente establecidos, por medio de la habilidad de orientar y convencer a otros para ejecutar, con entusiasmo, las tareas asignadas. Teniendo en cuenta la dirección es decir el sentido y la orientación de las actividades de trabajo siempre buscando el: Estimulo de la excelencia, el estimulo del trabajo en equipo.

1.5. Formulación del problema.

¿Cómo se relacionan las habilidades sociales y el clima institucional en la Universidad Nacional Autónoma de Chota?

1.6. Justificación.

Este estudio se justifica en que muchas instituciones se han estropeado por la mala conducción de su clima institucional, obteniendo como consecuencia el bajo desempeño del personal en la institución y la cual afecta de manera directa su rendimiento y calidad del servicio.

La finalidad de la investigación es contribuir con la institución a determinar las habilidades sociales, y la relación que existe con el clima institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Chota la cual va permitir que los trabajadores laboren en un ambiente cómodo y se sientan valorados e identificados con la institución, capaces de tomar decisiones para una gestión pública eficiente.

Los resultados de esta investigación servirán para la toma de decisiones de las autoridades correspondientes.

1.7. Hipótesis.

Hipótesis de investigación

Las habilidades sociales y el clima institucional se relacionan significativamente en la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Hipótesis estadísticas

$H_0: \rho = 0$: No existe relación significativa entre las habilidades sociales y el clima institucional en la Universidad Nacional Autónoma de Chota

$H_1: \rho \neq 0$: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el clima institucional en la Universidad Nacional Autónoma de Chota

Dónde:

ρ = Rho (coeficiente de correlación poblacional)

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

1.8. Objetivos.

1.8.1. Objetivo general.

Establecer la relación existente entre las habilidades sociales y el clima institucional en la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

1.8.2. Objetivos específicos

Determinar el grado de las habilidades sociales de la Universidad Autónoma de Chota.

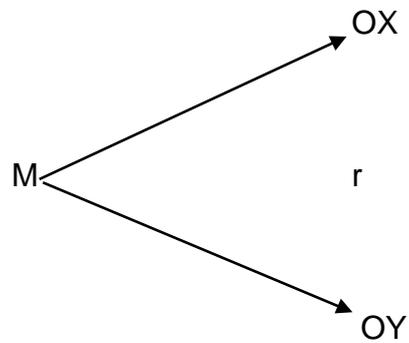
Identificar el nivel de desarrollo del clima institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Comparar el grado de relación que existe entre las habilidades sociales y el clima institucional de la Universidad Autónoma de Chota.

CAPÍTULO II
MÉTODO

2.1. Diseño de estudio

Según el tipo de estudio se utilizó el diseño descriptivo correlacional, el mismo que se representa de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación 1: Recojo de información sobre habilidades sociales

O2 = Observación 2: Recojo de información sobre clima institucional

r = relación

2.2. Variables

- ❖ **Variable independiente:** Habilidades Sociales.
- ❖ **Variable dependiente:** Clima Institucional.

2.2.1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Nivel	Técnicas/ Instrumentos
Habilidades sociales	Interacción social	Pedir favores	Alto Medio Bajo	Observación Test
		Rechazar peticiones		
		Iniciar, mantener y cerrar conversaciones		
	Concepción de amigos	Estados de animo		
		Colaborar y cooperar		
		Superar dificultades		
	Desarrollo de sentimientos y emociones	Automotivación		
		Estados de animo		
		Empatía		
Clima Institucional	Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	Alto Medio Bajo	Observación Test
		Ambiente de trabajo		
		Comunicación		
	Practica de valores	Respeto		
		Honestidad		
		Solidaridad		
	Cultura institucional	Normas		
		Recompensas		
		Motivación		
	Liderazgo	Manejo de conflictos		
		Catalizador de cambios		
		Empowerment		

2.3. Población y muestra

La población y muestra está constituida por todos los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota 2016, siendo un total de 60 trabajadores que laboran en esta institución, tal como se detalla en la tabla 1

TABLA 1
POBLACIÓN Y MUESTRA.

TRABAJADORES	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	40	66.67	20	33.33	60	100

Fuente: CAP de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

2.4.1. Técnicas de fichaje

Orientada a recopilar información teórica que permitió desarrollar científicamente el trabajo de investigación, en cuyo contexto se empleará:

Fichas bibliográficas: En estas fichas se registrarán los datos suficientes de los libros consultados.

Fichas textuales: Estas fichas se utilizarán para realizar la transcripción del párrafo de un libro necesario para el óptimo desarrollo de la investigación.

Fichas de comentario: En estas fichas se anotarán ciertos comentarios de la información recopilada y que el investigador los considera necesarios.

2.4.2. Técnicas de campo

Observación: La percepción del objeto de investigación se realizó cumpliendo rasgos de objetividad, validez y confiabilidad con la finalidad de obtener información relevante.

Test: Instrumento que permitió la comprobación de los objetivos trazados en la investigación y la contratación de la hipótesis formulada a través del tratamiento de los resultados.

Cuestionario: Instrumento de recopilación de datos a partir de un conjunto de preguntas preparado cuidadosamente sobre los hechos de la investigación para su contestación por la muestra de estudio.

2.5. Validez y confiabilidad

2.5.1. Validez

El instrumento ha sido validado por tres expertos, lo mismo que cuentan con una solvencia moral, ética y profesional acorde al estudio y conocedores en temas y/o trabajos de investigación científica, los mismos que han emitido un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación.

2.5.2. Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento se determinó a través del Alfa de Cronbach

Estadístico de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	20

2.6. Métodos de análisis de datos

La información se organizó en tablas y figuras. Para el efecto del análisis e interpretación de los resultados se hizo uso de la estadística descriptiva utilizando los programas EXCEL y SPSS.

Se aplicó el instrumento de recolección de información (test). A partir de su aplicación se recogió valiosa información que se organizó estadísticamente para una mejor interpretación y análisis por parte del investigador.

Estadísticas descriptivas

Distribución de frecuencias: Tablas y figuras

Medidas de tendencia central: Media aritmética

Media aritmética: (\bar{X})

Esta medida se utilizó para obtener el puntaje promedio de la muestra de

estudio.

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i}{n}$$

Donde:

\bar{X}	= Media aritmética
Σ	= Sumatoria
X_i	= Valores individuales de variable
n	= Muestra

Medidas de dispersión: Desviación estándar

Esta medida indicó el grado en que los datos numéricos tienden a extenderse alrededor del valor promedio:

$$S = \sqrt{\frac{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Donde :

S.	= Desviación Estándar
Σ	= Sumatoria
F_i	= Frecuencia de las puntuaciones X_i
X_i	= Valor individual de la variable
\bar{X}	= Media Aritmética
n	= Muestra

Coefficiente de variabilidad (CV)

Esta medida sirvió para determinar la homogeneidad del grupo de estudio

$$CV = \frac{S}{\bar{X}} (100)$$

Donde:

CV: Coeficiente de variabilidad

S : Desviación estándar

\bar{X} : Media aritmética

100%: Valor constante

Análisis paramétrico

Coefficiente de correlación de Pearson

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r = Relación de dependencia que existe entre las dos variables de estudio

r > 0 → Positiva: Directamente proporcional, es decir cuando el valor de una variable aumenta, la otra también aumenta y si el valor disminuye en una en la otra también disminuye

r < 0 → Negativa: Dependencia inversa, es decir si el valor de una variable aumenta, el de la otra disminuye

Interpretación clásica del coeficiente de correlación:

Coeficiente r	Grado de asociación
0,0 ± 0,2	No significativa
± 0,2 ± 0,4	Baja
± 0,4 ± 0,7	Significativa
± 0,7 ± 0,9	Bastante significativa
± 0,9 ± 1,0	Muy significativa

El análisis estadístico se elaboró en Excel y SPSS

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación analiza los siguientes aspectos:

La investigación debe tener valor, es decir, aportar con mejoras al bienestar o al conocimiento de la información de la población, el valor social o científico es un requisito ético porque una investigación valiosa utiliza responsablemente los recursos disponibles y evita la explotación de los probando. No debe exponerse a los seres humanos a riesgos o daños potenciales a menos que se espere un

resultado valioso. Al evaluar si un protocolo de investigación clínica es ético, debemos ocuparnos antes que nada de si tiene un valor social.

La validez científica es un principio ético en sí, ya que una investigación mal diseñada, con resultados poco confiables científicamente, no es ética. La metodología debe ser válida, o sea, debe tener un objetivo científico claro que se pueda probar y los investigadores deben ser personas calificadas y con experiencia para llevar a cabo correctamente esta labor. Sin validez científica el estudio no genera conocimiento, no produce beneficio alguno y no justifica que se arriesgue o se dañe a las personas.

CAPITULO IV

RESULTADOS

3.1. Descripción

En este apartado se muestran los productos logrados a partir del cuestionario aplicado al grupo de estudio. Se realizó a través de tablas, según baremo y también mediante figuras estadísticas

Objetivo específico 1

Determinación del grado de desarrollo de las habilidades sociales

Tabla 5
Interacción social

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	0	0,00	
Medio	28	46,67	$\bar{X} = 11,05$
Bajo	32	53,33	$S = 3,30$
TOTAL	60	100%	$CV = 29,86\%$

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio
FECHA: Octubre del 2017

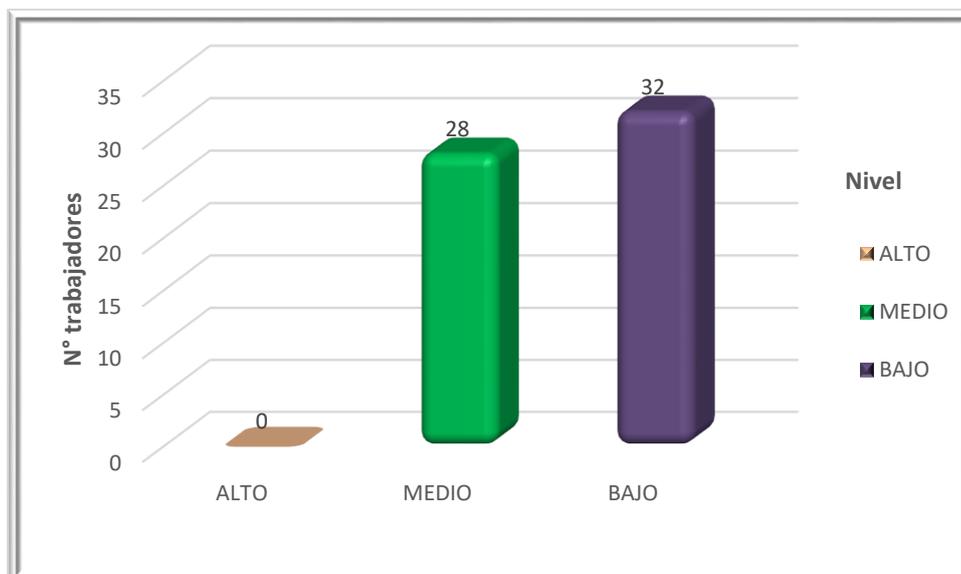


Figura 1: Interacción social

Interpretación

Los resultados obtenidos para valorar el nivel de interacción social de las habilidades sociales muestran que, 32 integrantes de la muestra de estudio, es decir, el 53,33% observan un nivel bajo; mientras que, 28 de ellos, es decir, el 46,67%, un nivel medio y un 0,00%, un nivel alto.

Asimismo, se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 11,05 puntos, lo cual indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 3,30 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio.

Por otro lado, se observa que el grupo de estudio en cuanto a las habilidades de la interacción social como dimensión de las habilidades sociales es heterogéneo con un coeficiente de variabilidad del 29,86%.

Tabla 6
Concepción de amigos

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	5	8,33	
Medio	40	66,67	$\bar{X} = 11,90$
Bajo	15	25	$S = 3,80$
TOTAL	60	100%	CV = 31,93%

FUENTE: Cuestionario estructurado aplicado a la muestra de estudio
FECHA: Octubre del 2017

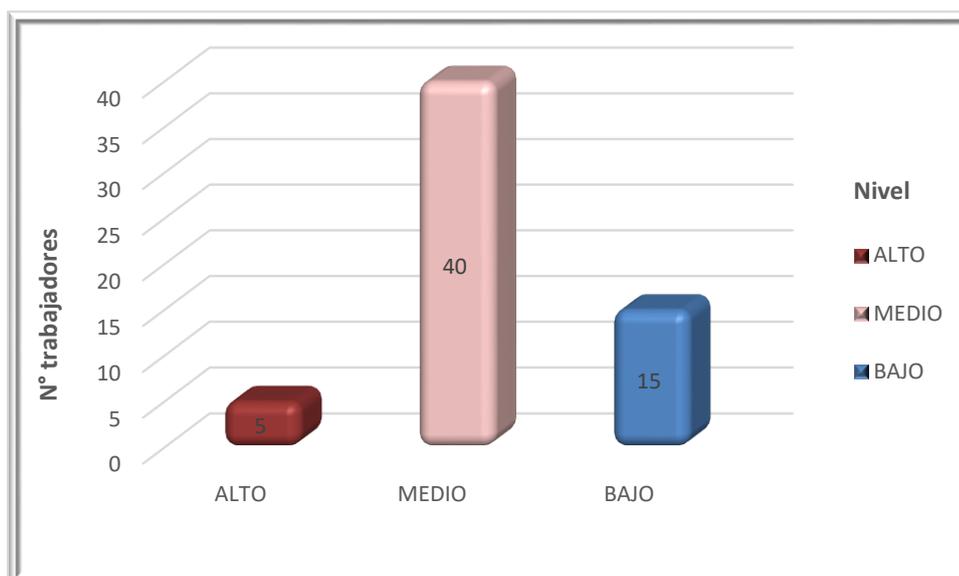


Figura 2: Concepción de amigos

Interpretación

Como se puede apreciar en la figura n° 2 que del total de trabajadores encuestados para valorar el nivel de concepción de amigos de las habilidades sociales muestran que, 15 integrantes de la muestra de estudio, es decir, el 25,00% observan un nivel bajo; mientras que, 40 de ellos, es decir, el 66,67%, un nivel medio y un 8,33%, un nivel alto.

También, se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 11,90 puntos, lo cual indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 3,80 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio.

Por otro lado, se observa que el grupo de estudio en cuanto a las habilidades de concepción de amigos como dimensión de las habilidades sociales es heterogéneo con un coeficiente de variabilidad del 31,93%.

Tabla 7

Desarrollo de sentimientos y emociones

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	3	5	
Medio	39	65	$\bar{X} = 11,78$
Bajo	18	30	$S = 3,70$
TOTAL	60	100%	$CV = 31,40\%$

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio
FECHA: Octubre del 2017

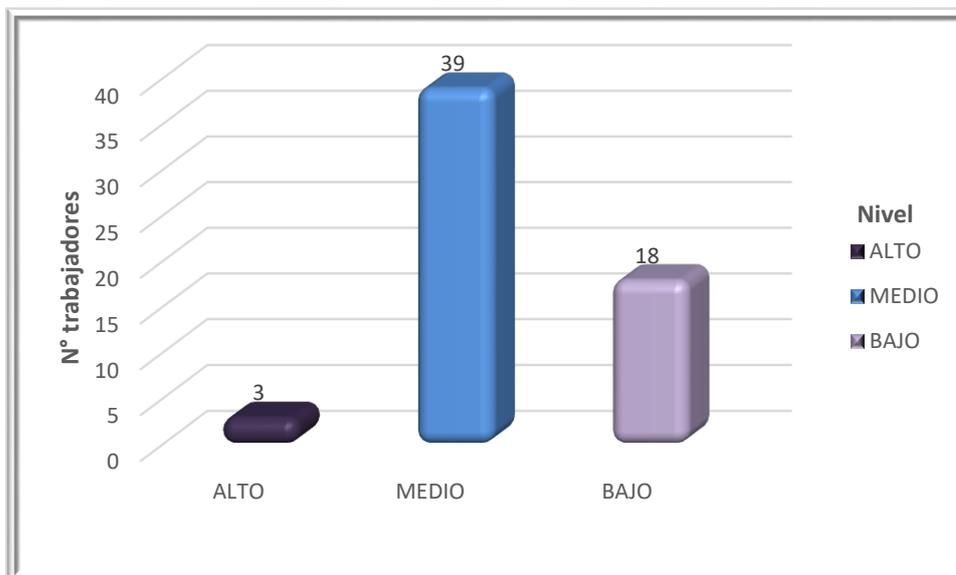


Figura 3: Desarrollo de sentimientos y emociones

Interpretación

Según los resultados obtenidos para valorar el nivel de desarrollo de sentimientos y emociones de las habilidades sociales muestran que, 18 trabajadores de la muestra de estudio, es decir, el 30,00% observan un nivel bajo; mientras que, 39 de ellos, es decir, el 65,00%, un nivel medio y un 5,00%, un nivel alto.

Asimismo, se observa que según datos estadísticos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 11,78 puntos, lo que indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 3,70 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio.

De esta manera, se observa que el grupo de estudio en cuanto a las habilidades de sentimientos y emociones como dimensión de las habilidades sociales es heterogéneo con un coeficiente de variabilidad del 31,40%.

Objetivo específico 2

Identificación del nivel de desarrollo del clima institucional

Tabla 8
Relaciones interpersonales

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	6	10	
Medio	33	55	$\bar{X} = 12,38$
Bajo	21	35	$S = 3,39$
TOTAL	60	100%	$CV = 27,38\%$

FUENTE: Cuestionario estructurado aplicado a la muestra de estudio
FECHA: Octubre del 2017

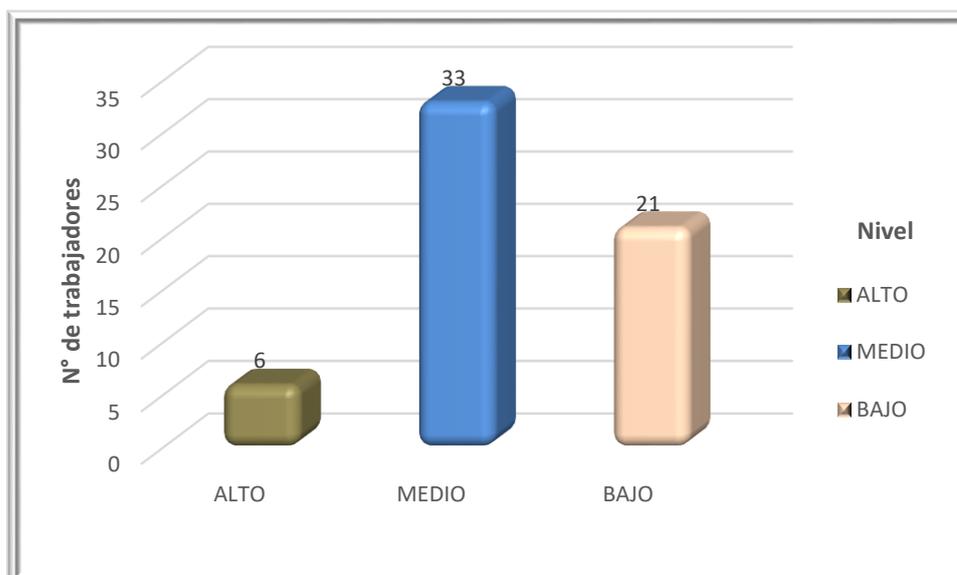


Figura 4: Relaciones interpersonales

Interpretación

La figura n° 4 muestra los resultados obtenidos para valorar el nivel de relaciones interpersonales del clima institucional en el cual, 21 trabajadores de la muestra de estudio, es decir, el 35,00% observan un nivel bajo; mientras que, 33 de ellos, es decir, el 55,00%, un nivel medio y un 10,00%, un nivel alto.

Asimismo, se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 12,38 puntos, lo que indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 3,39 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio.

De esta manera, se observa que el grupo de estudio en cuanto a las relaciones interpersonales como dimensión del clima institucional es heterogéneo con un coeficiente de variabilidad del 27,38%.

Tabla 9
Practica de valores

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	2	3,33	
Medio	37	61,67	$\bar{X} = 11,47$
Bajo	21	35	$S = 3,34$
TOTAL	60	100%	$CV = 29,12\%$

FUENTE: Cuestionario estructurado aplicado a la muestra de estudio
FECHA: Octubre del 2017

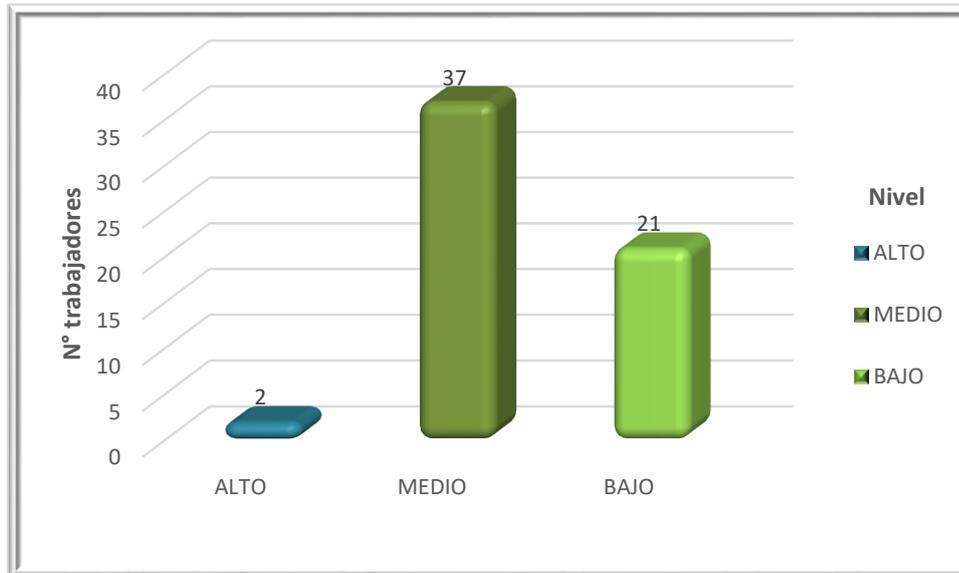


Figura 5: Práctica de valores

Interpretación

Mientras que la figura n° 5 muestra los resultados obtenidos para valorar el nivel de práctica de valores del clima institucional en el cual muestra que, 21 trabajadores de la muestra de estudio, es decir, el 35,00% observan un nivel bajo; mientras que, 37 de ellos, es decir, el 61,67%, un nivel medio y un 3,33%, un nivel alto.

Asimismo, se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 11,47 puntos, lo que indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 3,34 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio.

De esta manera, se observa que el grupo de estudio en cuanto a la práctica de valores como dimensión del clima institucional es deficiente con un coeficiente de variabilidad del 29,12%.

Tabla 10
Cultura institucional

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	3	5	
Medio	39	65	$\bar{X} = 11,70$
Bajo	18	30	$S = 3,54$
TOTAL	60	100%	$CV = 30,25\%$

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio
FECHA: Octubre del 2017

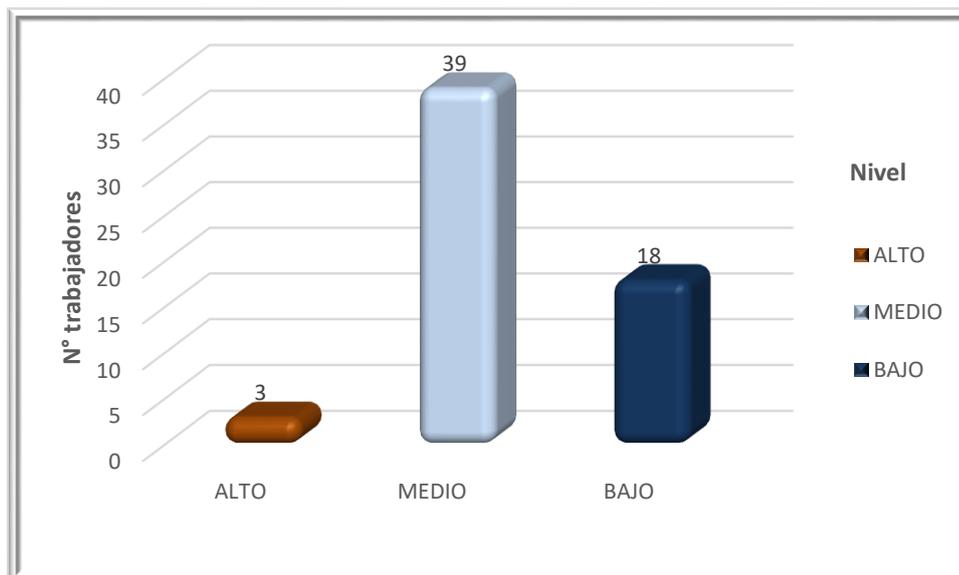


Figura 6: cultura institucional

Interpretación

En la figura n° 5 se muestra los resultados obtenidos para valorar el nivel de cultura institucional del clima institucional en la que, 18 trabajadores de la muestra de estudio, es decir, el 30,00% observan un nivel bajo; mientras que, 39 de ellos, es decir, el 65,00%, un nivel medio y un 5,00%, un nivel alto.

Asimismo, se observa que según datos estadísticos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 11,70 puntos, lo que indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 3,54 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio.

De esta manera, se observa que el grupo de estudio en cuanto a la cultura institucional como dimensión del clima institucional es rescatable con un coeficiente de variabilidad del 30,20%.

Tabla 11
Liderazgo

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	18	30	
Medio	15	25	$\bar{X} = 13,32$
Bajo	27	45	$S = 4,23$
TOTAL	60	100%	$CV = 31,76\%$

FUENTE: Cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de estudio
FECHA: Octubre del 2017

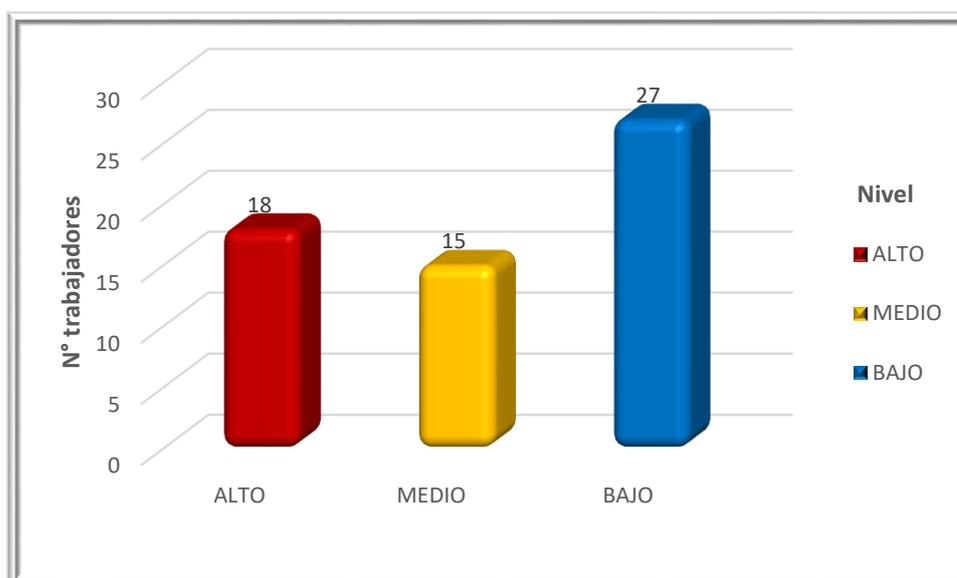


Figura 7: Liderazgo

Interpretación

Los resultados obtenidos en la figura n° 7, para valorar el nivel de liderazgo del clima institucional muestra que, 27 trabajadores de la muestra de estudio, es decir, el 45,00% observan un nivel bajo; mientras que, 15 de ellos, es decir, el 25,00%, un nivel medio y un 30,00%, un nivel alto.

Asimismo, se observa que según datos estadígrafos, el calificativo promedio obtenido por la muestra de estudio es de 13,32 puntos, lo que indica que es un calificativo deficiente.

La desviación estándar es de 4,23 puntos, lo que muestra que los datos se dispersan a esa distancia con relación al promedio.

De esta manera, se observa que el grupo de estudio en cuanto al liderazgo como dimensión del clima institucional es heterogénea con un coeficiente de variabilidad del 31,76%

Comparación del grado de relación que existe entre las habilidades sociales y el clima institucional

TABLA 12

Niveles	Interacción social		Concepción de amigos		Desarrollo de sentimientos y emociones		Relaciones interpersonales		Práctica de valores		Cultura institucional		Liderazgo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	00	00	5	8,33	3	5	6	10	2	3,33	3	5	18	30
Medio	28	46,67	40	66,67	39	65	33	55	37	61,67	39	65	15	25
Bajo	32	53,33	15	25	18	30	21	35	21	35	18	30	27	45
Total	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

FUENTE: Test aplicado al grupo de estudio

FECHA: Octubre2017-febrero 2018

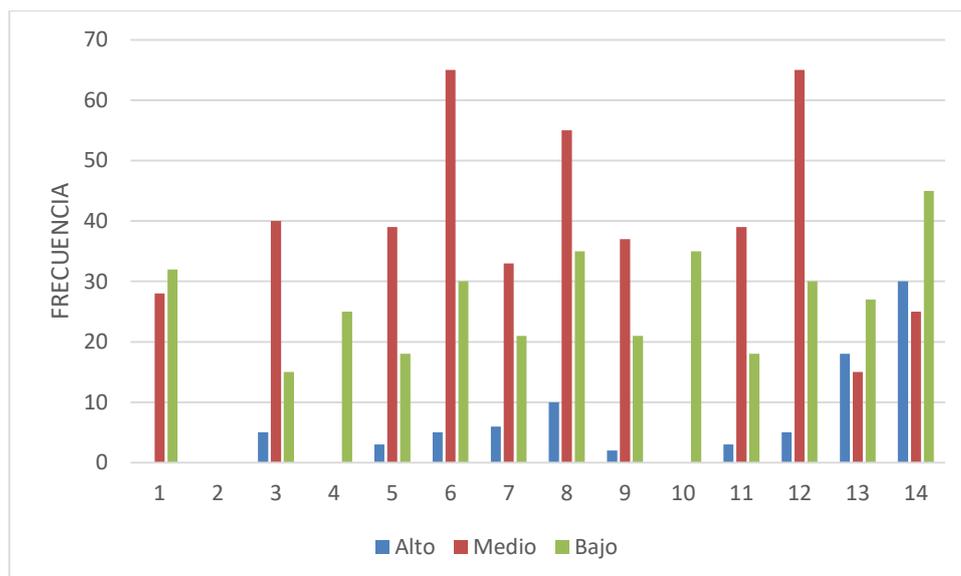


Figura 8: Interacción social, concepción de amigos, desarrollo de sentimientos y emociones, relaciones interpersonales, practica de valores, cultura institucional y liderazgo.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos, presentados en la tabla comparativa se puede señalar, que el grupo de estudio requiere optimizar los mecanismos vinculados con la interacción social, concepción de amigos, desarrollo de sentimientos y emociones como dimensiones de las habilidades sociales.

Asimismo, es necesario que el grupo de estudio, por su parte, optimice las dimensiones del clima institucional: Relaciones interpersonales, práctica de valores, cultura institucional y liderazgo.

En consecuencia, por los resultados obtenidos y mostrados en la tabla 12, se puede afirmar que la hipótesis que se ha planteado se logró confirmar, tal como a continuación se detalla: Las habilidades sociales y el clima institucional se relacionan significativamente en la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

4.1. Discusión de los resultados

La discusión de los resultados se ha llevado a cabo en mérito a cada uno de los objetivos específicos del estudio.

Objetivo Especifico 1

Determinar el grado de las habilidades sociales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Al valorar cada una de las dimensiones que se han tenido en cuenta para realizar un análisis de resultados de acuerdo, a los parámetros establecidos puedo afirmar que son considerables los factores que deben de ser mejorados ya que las rasgos asociadas a las habilidades sociales deben de desenvolverse de mejor forma; la interacción social, la cual es una de ellas; no tiene dominio ya que no existe ningún vínculo o lazo entre los trabajadores lo cual dificulta el trabajo en la institución, demostrando un nivel bajo.

De la misma forma la concepción de amigos debe de optimizarse puesto que se encuentra en un nivel medio, tener trabajadores que comparten intereses, inquietudes y que exista apoyo entre ellos, es un componente clave para el crecimiento institucional, ya que intercambiarían conocimientos y trabajarían enfocados con un solo propósito, de cumplir las metas trazadas por la universidad, por lo que se conseguiría el éxito institucional y profesional.

Con respecto al desarrollo de sentimientos y emociones, pasan desapercibidas por los trabajadores; pues no han aprendido a desarrollar sus emociones y sentimientos por lo que les dificulta tener un control emocional, así como también no son conscientes de las causas que afectarían al bienestar personal, profesional y de la institución donde laboran.

Auz, Polonia (2014), manifiestan que las buenas relaciones laborales son la base para mejorar el rendimiento en el trabajo, estas habilidades se pueden adquirir, seguir desarrollándose y mejorándose.

Las Habilidades Sociales permiten a los colaboradores desarrollar y ejecutar sus funciones con mayor eficacia; por ello podemos afirmar que las Habilidades

Sociales son predictores del éxito en el lugar de trabajo, porque tienen una correlación significativa con el rendimiento laboral. Mientras más desarrolladas sean estas habilidades, mayor será su desempeño en el trabajo.

Objetivo específico 2

Identificar el nivel de desarrollo del clima institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Al evaluar cada una de las dimensiones que se han tenido en cuenta para realizar un análisis de resultados de acuerdo, a los parámetros establecidos puedo afirmar que son muchos los factores que deben de ser optimizados ya que las características asociadas al clima institucional deben de desarrollarse de mejor forma; las relaciones interpersonales, la cual es una de ellas; no fluye como debe de darse; ya que hay claros porcentajes de trabajadores que presentan insatisfacción respecto a ello; lo que indica que en la Universidad Nacional Autónoma de Chota la comunicación es débil no fluye entre los trabajadores, por lo que se dificulta el trabajo en equipo ocasionando un ambiente de trabajo tenso.

Del mismo modo la práctica de valores debe de mejorarse, tener un personal respetuoso, honesto y solidario que vela por la institución, es un elemento clave para el desarrollo institucional, y puede constituirse en una estrategia que reforzara de hecho la llamada ventaja competitiva, para el desarrollo de un buen servicio; basados en un clima de confianza y amabilidad.

Con respecto a la cultura institucional, esta no cubre las expectativas de los trabajadores; pues en la institución no existe reconocimiento ni motivación hacia ellos, por ende, el trabajador no se siente identificado con la universidad el cual dificulta el logro de los objetivos; es por ello que existe un nivel de insatisfacción bastante amplio al respecto.

Así mismo el liderazgo se encuentra en un nivel bajo, debido a que los conflictos que existe entre trabajadores no son manejados adecuadamente y no se les da la mejor solución, en la universidad no se muestra la confianza la entrega de poder para que el trabajador tomes decisiones y no siempre depender de su jefe; lo que conlleva a la existencia de un clima institucional desfavorable.

Jiménez (2008):

Establece que el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones); por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional, se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional y este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento, el cual tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Objetivo específico 3.

Comparación del grado de relación que existe entre las habilidades sociales y el clima institucional

De los resultados obtenidos se evidenció que el grupo de estudio necesita optimizar los procesos relacionados con las dimensiones de las habilidades sociales y el clima institucional.

En tal sentido, al comparar los resultados se mostró que los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota requieren de la optimización de la interacción social, concepción de amigos, desarrollo de sentimientos y emociones, relaciones interpersonales, practica de valores, cultura institucional y liderazgo, fundamentado en los aportes de la teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-neef, teoría de las relaciones humanas de Chiavenato, Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman y Teoría de las Habilidades de Monjas.

4.2. Prueba de hipótesis

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

Ho: $\rho = 0$ (no existe relación significativa entre las habilidades sociales y el clima institucional en la Universidad Nacional Autónoma se Chota)

H1: $\rho \neq 0$ (existe relación significativa entre las habilidades sociales y el clima institucional en la Universidad Nacional Autónoma se Chota)

Dónde:

$\rho = \text{Rho}$ (coeficiente de correlación poblacional)

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si p valor (Sig. (Bilateral)) Es mayor al nivel de significación 0,05; entonces se acepta la hipótesis nula.

Decisión:

Como p valor (Sig. (Bilateral)) Es menor al nivel de significación 0,05; entonces no se puede aceptar la hipótesis nula.

Conclusión:

A un nivel de significación del 5%, existen suficientes evidencias para concluir que la variable habilidades sociales está correlacionada (asociada) con la variable clima institucional.

4.3. Coeficiente de correlación de Pearson

TABLA 13
Correlación entre las variables

Variables	Habilidades	
	sociales	Clima institucional
Habilidades sociales	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0,914**
	N	0,000
Clima institucional	Correlación de Pearson	100
	Sig. (bilateral)	0,914**
	N	0,000

El coeficiente de correlación tiene un valor de 0,914 lo que significa que entre las habilidades sociales y el clima institucional existe un grado de relación bastante significativo.

CAPITULO IV
CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Los resultados de la aplicación del test revelan que el grado de desarrollo de las habilidades sociales requieren ser optimizado, toda vez que en cuanto se refiere a la interacción social, un 53.33% se ubica en el nivel bajo, en lo concerniente con la concepción de amigos, un 66.67%, se concentra en el nivel medio, un 65%, en el mismo nivel en relación al desarrollo de sentimientos y emociones.

El nivel de desarrollo del clima institucional necesita ser fortalecido, toda vez, que, en cuanto a la dimensión de práctica de valores, tan sólo un 3.33% se ubica en el nivel alto, no así en liderazgo, puesto que un 30% se concentra en el nivel alto, en relaciones interpersonales, un 10%, en el nivel alto y en lo que se refiere a cultura institucional, un 65% se focaliza en términos medios.

El grado de relación de las habilidades sociales y el clima institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Chota es coherente, pues se percibe que si disminuye el nivel de una de las variables implica que también ocurre con la otra o viceversa.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

A la Universidad Nacional Autónoma de Chota se le sugiere optimizar los procesos relacionados con la gestión institucional a fin de que se promueva la buena marcha de la institución

A los promotores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota a desarrollar eventos relacionados con la optimización de la gestión institucional y la responsabilidad social, puesto que constituyen herramientas fundamentales en la razón de ser y en el quehacer de la institución.

Se precisa impulsar los procesos de gestión institucional y la responsabilidad social en otras organizaciones de esta naturaleza con el propósito de que logren los objetivos y metas para lo cual fueron creadas.

CAPÍTULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Fischman, D. (2000). El Espejo del Líder.

Fischman, D. (2000). El Camino del Líder

Likert, R (1975). Teoría del Clima Organizacional. Fondo Editorial Tropykos. Revista Management Today en español Sección "Clásicos de la Gerencia", enero de 1984,

Max-neef, M. (1994) Desarrollo a Escala Humana 1994.

Chiavenato, I. (1997). Introducción a la Teoría General de la Administración McGraw-Hill / Interamericana de México S.A. de C.V. Cuarta Edición

Barroso, P. (2004) Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas

Álvarez, S. (2001) La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Abril-agosto 2001. Lima: UNMSM.

Quevedo, B. y Riojas, J. (2015), Propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresa ACSL S.R.L. corredores de seguros, basada en la teoría antropológica de la motivación de Pérez López. Chiclayo – Perú.

Zapana G. y Cutisaca D. (2017), Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes comunicaciones vivienda y construcción – Puno 2015. Puno – Perú.

Granada K., Álvarez C. y Quintero P. (2012), Relación entre las habilidades creativas de los directivos y el clima organizacional de las universidades privadas de Manizales. Colombia.

Quintero N., Africano N. y Faría E. (2008), Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa vigilantes asociados costa oriental del lago.

Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J. (2001) Psicología de las Organizaciones. México: Prentice Hall.

Montalbán, J. (2003) Evaluación del Clima Organizacional) México:Limas

- Pelaes, O. (2010), Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos – Lima – Perú.
- Jiménez, M. (2008-2009), “Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador”- Curso.
- Huamani, N. (2015), El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013. Villa el Salvador.
- Jurío, A. (2013-2014), Programa formativo de habilidades sociales en la escuela taller de empleo de Aranzadi, Navarra.
- Llaguento, L. y Becerra, S. (2014), “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014”
- Espejo, M. (2016), “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014”. Huancayo – Perú.
- Castro, G. (2016), Propuesta de un programa en habilidades sociales para la mejora del clima laboral en una empresa editora de comercialización y servicios de Chiclayo.
- Galarza, C. (2012), Relación entre el nivel de habilidades sociales y el clima social familiar de los adolescentes de la I.E.N Fe y Alegría 11, Comas-2012 – Lima – Perú.
- Acosta, A. y Alvines, J. (2015) Programa de habilidades sociales, basado en la teoría de clima institucional de Rensis Likert, para fortalecer la gestión en la institución educativa n° 11504 de pampa grande - Chongoyape- Lambayeque Perú.
- Berrocal, J. (2009), “Nivel de Habilidades Sociales que poseen los estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Escuela Académica Profesional de Enfermería 2009”.

Michelle, V. (2014) "Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui en el año 2013". Quito – Noviembre – 2014.

Granada, Álvarez y Quintero (2012), Relación entre Las Habilidades Creativas De Los Directivos y el Clima Organizacional de Las Universidades Privadas de Manizales.

Williams (2013), Estudio Diagnostico de Clima Laboral en una Dependencia Publica

Agreda (2015) Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – 2015.

Cuadra, Fuentes y otros, (2010) Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral.

Chávez, I. (2002) Curso de Fundamentos del Pensamiento Económico y Administrativo – I Programa de Administración de Empresas facultad De Ciencias Económicas y Administrativas centro de Educación Abierta y a Distancia corporación Universitaria Del Caribe – Cecarsincelejo2002.

Montoya, M. (2013) la inteligencia emocional de Daniel Goleman.

Cepeda S. y De la Sierra H. (2014) Plan de Convivencia.

ANEXOS

ANEXO 1

TEST DE HABILIDADES SOCIALES Y CLIMA INSTITUCIONAL

El presente cuestionario tiene como finalidad valorar el nivel de relación de las habilidades sociales y el clima institucional de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, que conforman el grupo de estudio. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

SIEMPRE: (3)

A VECES: (2)

NUNCA: (1)

- 1) Cuando tiene alguna dificultad pide ayuda de buena manera.
 Siempre
 A veces
 Nunca

- 2) Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal.
 Siempre
 A veces
 Nunca

- 3) Interrumpe a los demás cuando están hablando.
 Siempre
 A veces
 Nunca

- 4) Tiene dificultad para expresar lo que piensa a sus amigos cuando piden su opinión sobre ellos.
 Siempre
 A veces
 Nunca

- 5) Da ánimo a un amigo que está triste.
 Siempre
 A veces
 Nunca

6) Muestra afecto y respeto por sus compañeros (as).

() Siempre

() A veces

() Nunca

7) Comparte lo que tiene con sus compañeros (as).

() Siempre

() A veces

() Nunca

8) Identifica fácilmente sus estados de ánimo.

() Siempre

() A veces

() Nunca

9) Cuando está molesto (a) trata de no desquitarse con sus compañeros (as).

() Siempre

() A veces

() Nunca

10) Evita molestarse cuando le hacen bromas pesadas.

() Siempre

() A veces

() Nunca

11) Se respira un ambiente tenso en esta institución.

() Siempre

() A veces

() Nunca

12) Se comunica de manera efectiva con su jefe inmediato.

Siempre

A veces

Nunca

13) En su área de desempeño se fomenta el trabajo en equipo.

Siempre

A veces

Nunca

14) Se siente valorado(a) y respetado(a) en su trabajo.

Siempre

A veces

Nunca

15) Los problemas se discuten de manera constructiva, sin buscar culpables.

Siempre

A veces

Nunca

16) Se siente auto motivado con su trabajo.

Siempre

A veces

Nunca

17) Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación.

Siempre

A veces

Nunca

18) Las funciones que desempeña de forma adecuada son recompensadas.

Siempre

A veces

Nunca

19) Su jefe es justo con sus decisiones.

Siempre

A veces

Nunca

20). Los jefes siempre se mantienen neutrales ante las discusiones abiertas entre individuos y dan su respaldo a la razón sin entrar en preferencias.

Siempre

A veces

Nunca

ANEXO N° 02
FICHA TÉCNICA

1. Nombre:

Test de las habilidades sociales y el clima institucional

2. Autor:

Br. Gilbert Cieza Carranza

3. Objetivo:

Valorar el nivel de relación de las habilidades sociales y el clima institucional de los de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

4. Usuarios:

Se obtuvo información de 60 trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

5. Características y modo de aplicación.

1º El presente instrumento (Test) está estructurado en base a 20 ítems, distribuidos entre las 7 dimensiones: interacción social con 3 ítems, concepción de amigos con 4 ítems, desarrollo de sentimientos y emociones con 3 ítems, relaciones interpersonales con 3 ítems, practica de valores con 2 ítems, cultura institucional con 3 ítems y liderazgo con 2 ítems.

2º El instrumento fue aplicado de manera individual a cada trabajador, bajo responsabilidad del investigador, se procuró recoger información objetiva.

3º Su aplicación tuvo como duración de 60 minutos aproximadamente, y los materiales que se emplearon fueron: un lápiz y un borrador.

6. Estructura

Variables			
Habilidades sociales		Clima institucional	
Dimensiones	Ítems	Dimensiones	Ítems
Interacción social	I ₁ -I ₃	Relaciones interpersonales	I ₁₁ -I ₁₃
Concepción de amigos	I ₄ -I ₇	Practica de valores	I ₁₄ -I ₁₅
Desarrollo de sentimientos y emociones	I ₈ -I ₁₀	Cultura institucional	I ₁₆ -I ₁₈
		Liderazgo	I ₁₉ -I ₂₀

7. Escala.

En este apartado se muestran los productos logrados a partir del empleo del pre test y pos test al grupo de estudio. Se realizó a través de tablas en función del desarrollo de actitudes personales positivas, según baremo y también mediante gráficos estadísticos.

TABLA 2

BAREMO GENERAL

NIVEL	RANGO
ALTO	41 – 60
MEDIO	21 – 40
BAJO	1 – 20

TABLA 3

BAREMO ESPECÍFICO

Dimensiones	Ítems
Interacción social	P ₁ – P ₃
Concepción de amigos	P ₄ – P ₇
Desarrollo de sentimientos y emociones	P ₈ - P ₁₀
Relaciones interpersonales	P ₁₁ – P ₁₃
Practica de valores	P ₁₄ – P ₁₅
Cultura institucional	P ₁₆ – P ₁₈

Liderazgo	P ₁₉ – P ₂₀

Valoraciones

Nivel	Literal	Rango
Alto	Siempre	16 - 20
Medio	A veces	11 - 15
Bajo	Nunca	1 - 10

FUENTE: Escala elaborada por el investigador

8. Confiabilidad: Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,914	20

Fuente: Tabla diseñada por el investigador

9. Validación

El contenido del instrumento fue validado a juicio de expertos

1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
1	1	2	1	2	1	3	2	3	1	3	3	1	2	2	1	3	2	1	1
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1
1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2
1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3
1	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2
1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3
1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
1	1	2	1	2	1	3	2	3	1	3	3	1	2	2	1	3	2	1	1
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1
1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

TABLA 15
VARIANZA DE LOS ÍTEMS

	N	Varianza
Item1	60	.209
Item2	60	.549
Item3	60	.536
Item4	60	.647
Item5	60	.536
Item6	60	.613
Item7	60	.503
Item8	60	.333
Item9	60	.519
Item10	60	.496
Item11	60	.519
Item12	60	.557
Item13	60	.658
Item14	60	.244
Item15	60	.572
Item16	60	.455
Item17	60	.600
Item18	60	.435
Item19	60	.862
Item20	60	.638
		10.481
suma	60	79.316

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

TABLA 16
ALFA DE CRONBACH

<p>Fórmula : $\alpha = (K/K - 1) (1 - \Sigma Vi/VT)$</p> <p>$\alpha$ = Alfa de Cronbach</p> <p>K = N° de ítems</p> <p>Vi = Varianza de cada ítem</p> <p>VT = Varianza del total</p> <p>$\alpha = (20/20-1)(1-10.48/79.32)$</p> <p>$\alpha = (20/20-1) (1-0.13212305)$</p> <p>$\alpha = (1.05263158) (0.86787695)$</p> <p>$\alpha = 0.9136$</p>

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

ANEXO 4

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: ROMERO PERALTA ALVARO RAFAEL

1.2. Grado académico: Magister

1.3. Documento de identidad:16408536

1.4. Centro de labores:

Universidad de Lambayeque

Universidad de Chiclayo

Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: LAS HABILIDADES SOCIALES Y EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

1.7. Autor del instrumento: Br. GILBERT CIEZA CARRANZA

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: Octubre del 2017



COLEGIO NACIONAL SAN JOSÉ
CHICLAYO

Mg. Alvaro R. Romero Peralta
SUB DIRECTOR

Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta

DNI: 16408536

JUICIO DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: LISBOA ZUMARAN JUSTINA GUILLERMINA

1.2. Grado académico: Doctora

1.3. Documento de identidad: 16431477

1.4. Centro de labores:

Universidad de Lambayeque

Universidad de Chiclayo

Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: LAS HABILIDADES SOCIALES Y EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

1.7. Autor del instrumento: Br. GILBERT CIEZA CARRANZA

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: Octubre del 2017



[Handwritten signature]

Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumaán

DNI 16431477

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: CHOPITEA BALAREZO ERLY GICELA

1.2. Grado académico: Magister

1.3. Documento de identidad: 40055868

1.4. Centro de labores:

Universidad de Lambayeque

Universidad de Chiclayo

Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: LAS HABILIDADES SOCIALES Y EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA.

1.7. Autor del instrumento: Br. GILBERT CIEZA CARRANZA

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

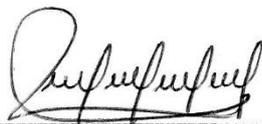
N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Fecha: Octubre del 2017



Mg. ERLY GICELA CHOPITEA BALAREZO

DNI N° 40055868

ANEXO 5
EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Se muestra al investigador realizando trabajo de campo con integrante del grupo de estudio.



Placa fotográfica en la que se observa al investigador con el grupo de estudio.



Placa fotográfica en la que se muestra al investigador realizando trabajo de campo con integrantes del grupo de estudio.