Universidad Continental

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo, 2020

Miriamh Melany Vera Diaz
Parviz Iam Santivañez Villarroel

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital

Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

DEDICATORIA

A mis padres, que siempre ponen la valla más alta.

A mi hermana, a quien le divierte poco esta idea de hacer tesis, y que queden como promesa documentada los coleccionables de Star Wars que me comprará.

A mis abuelitos, quienes fueron y son la génesis de mi historia.

Al café que siempre es un excelente combustible.

Parviz Iam

A Dios por brindarme sabiduría y fortaleza en todos mis planes. A mi familia por ser pilar fundamental dentro de mi vida, por enseñarme valores y guiar mi camino con mucho amor, por estar conmigo en los buenos y, sobre todo, en los malos momentos. A mis queridos amigos por darme mucho apoyo, ánimos y afecto para continuar día a día. A mis docentes y tutores, piezas fundamentales para el desarrollo de este trabajo. A un ser muy especial: el apoyo que me has brindado ha sido muy importante, estuviste a mi lado en momentos y situaciones difíciles, siempre apoyándome con amor. No fue para nada sencillo dar por culminado este proyecto, pero siempre mi mayor motivación, me ayudaste hasta donde todo fue posible y más, mucho más, Tom.

Melany Vera

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por su incansable apoyo.

A la psicóloga Rocío Coz Apumayta por acompañarnos en este viaje.

A los docentes que se tomaron el tiempo para resolver la encuesta.

Parviz Iam

A la Universidad Continental por permitirme desarrollar profesional y personalmente en sus instalaciones, a los docentes que compartieron todos sus aprendizajes, a mi asesora por ser guía en este proyecto. A los tutores de la Universidad Nacional del Centro del Perú por tomarse el tiempo de participar de la investigación y al Psicólogo Richard Enrique Saravia Cortijo por todos los conocimientos brindados.

Melany Vera

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de la ciudad de Huancayo. La hipótesis general indicó que existe relación positiva entre las variables mencionadas.

La investigación desarrollada es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental. La muestra se conformó por 73 docentes tutores de la universidad mencionada, el tipo de muestreo empleado es no probabilístico por accesibilidad. Como técnica para la recolección de información se hizo uso de la encuesta, y como instrumentos, la Escala de Habilidades Sociales de Arnold Goldstein (1978), citado por Ambrosio Tomas (1995), que evalúa 6 grupos que relacionan las habilidades frente a las conductas: a) grupo I: primeras habilidades sociales b) grupo II: habilidades sociales avanzadas c) grupo III: habilidades relacionadas con los sentimientos d) grupo IV: habilidades alternativas a la agresión e) grupo V: habilidades para hacer frente al estrés f) grupo VI: habilidades de planificación y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005), que mide 4 dimensiones de la variable: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Los resultados obtenidos muestran una puntuación de 61.6 % en habilidades sociales con la predominancia de nivel alto y 57.5 % en satisfacción laboral, siendo ubicada en la categoría promedio; de este modo, cuando el nivel de habilidades sociales aumenta, también lo hace el nivel de satisfacción laboral. Asimismo, se observa que hay correlación positiva significativa a un nivel de significancia del 1 % entre las puntuaciones matemáticas de habilidades sociales y satisfacción laboral ($r\ (71) = +.480$, $N=73$, $p<0.001$, dos colas). Es una correlación moderada positiva que explica el 23.4 % ($r^2=0.234$) de la variación de la

satisfacción laboral, de este modo se concluye con la aceptación de la hipótesis general planteada durante el inicio de la investigación, las habilidades sociales y la satisfacción laboral se relacionan de manera directa y positiva.

Palabras clave: habilidades sociales, satisfacción laboral, docentes, tutores, primeras habilidades sociales, condición laboral y beneficios económicos.

ABSTRACT

The main objective of the research is to establish the relationship that exists between social skills and job satisfaction, studied in tutors of some university, in the city of Huancayo. The hypothesis formulated indicates that there is a positive relationship between the mentioned variables.

The research carried out is of a quantitative approach, of a correlational type, with a non-experimental design. The sample was made up of 101 tutor teachers from the mentioned university, the type of sampling used is non-probabilistic due to accessibility. As a technique for collecting information, the survey was used and the Social Skills Scale (Arnold Goldstein - 1978) as instruments, which evaluates 6 groups that relate skills to behaviors: a) group I: first social skills b) group II: advanced social skills c) group III: skills related to feelings d) group IV: alternative skills to aggression e) group V: skills to cope with stress f) group VI: planning skills and the Satisfaction Scale Labor (Sonia Palma - 2005) that measures 4 dimensions of the variable: significance of the task, working conditions, personal and / or social recognition and economic benefits.

The results obtained show a score of 61.6 % in social skills with a predominance of high level and 57.5 % in job satisfaction, being located in the average category, in this way, when the level of social skills increases, so does the level of Work satisfaction. Likewise, it is observed that there is a significant positive correlation at a significance level of 1 % between the mathematical scores of social skills and job satisfaction ($r(71) = +.480$, $N=73$, $p<0.001$, two tails). It is a positive moderate correlation that explains 23.4 % ($r2=0.234$) of the variation in job satisfaction, thus concluding with the acceptance of the general hypothesis raised during the beginning of the investigation, Social Skills and Job Satisfaction are directly and positively related.

Keywords: social skills, job satisfaction, teachers, tutors, first social skills, employment status and economic benefit

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTOS iii
RESUMEN iv
ABSTRACT vi
ÍNDICE DE CONTENIDO viii
ÍNDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE FIGURAS xiii
INTRODUCCIÓN xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DEL ESTUDIO 1
1.1. Delimitación de la Investigación 1
1.1.1. Territorial 1
1.1.2. Temporal 1
1.1.3. Conceptual 1
1.2. Planteamiento del Problema 1
1.3. Formulación del problema 6
1.3.1. Problema general 6
1.3.2. Problemas específicos 7
1.4. Objetivos de la Investigación 7
1.4.1. Objetivo general 7
1.4.2. Objetivos específicos 7
1.5. Justificación de la Investigación 8
1.5.1. Justificación teórica 8
1.5.2. Justificación práctica 8
1.5.3. Justificación metodológica 9
1.6. Hipótesis 9
1.6.1. Hipótesis general 9

1.6.2. Hipótesis específicas 9
1.7. Identificación de Variables....10
1.7.1. Variable 1. Habilidades sociales 10
1.7.2. Variable 2. Satisfacción laboral....10
1.8. 1.8 Operacionalización de Variables....11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO....14
2.1. Antecedentes del Problema 14
2.1.1. Antecedentes internacionales 14
2.1.2. Antecedentes nacionales....16
2.2. Bases Teóricas....19
2.2.1. Habilidades Sociales....19
2.2.1.1. Componentes de las habilidades sociales 21
2.2.1.2. Habilidades sociales y su relación con el aprendizaje....24
2.2.2. Satisfacción laboral 24
2.2.2.1. Teorías a la satisfacción laboral 25
2.2.2.2. Determinantes de la satisfacción laboral 30
2.3. Definición de Términos Básicos 32
2.3.1. Habilidades sociales 32
2.3.2. Satisfacción laboral 33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA....35
3.1. Métodos, alcance de la investigación....35
3.2. Diseño de la investigación....36
3.3. Población y Muestra....36
3.3.1. Población....36
3.3.2. Muestra....37
3.4. Técnicas de muestreo 38

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 38
3.5.1. Técnica de recolección de datos 38
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos 39
3.5.3. Aspectos éticos 42
3.5.4. Técnica de procesamiento de datos 42
3.5.5. Instrumento de recolección de datos 43
A. Diseño y confiabilidad 43
B. Validez 44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 49
4.1. Descripción del Trabajo de Campo 49
4.2. Presentación de Resultados 49
4.2.1. Estadísticos descriptivos 49
4.2.2. Estadísticos correlacionales 55
4.2.3. Prueba de hipótesis 61
4.3. Discusión de Resultados 62
CONCLUSIONES 66
RECOMENDACIONES 69
Referencias 71
APÉNDICES 76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable de habilidades sociales 11

Tabla 2 Operacionalización de variable de satisfacción laboral 12

Tabla 3 Dimensiones de las habilidades sociales Goldstein y Cols (1978) 23

Tabla 4 Factores higiénicos y factores motivaciones 26

Tabla 5 Combinaciones de factores A y B 28

Tabla 6 Formas de satisfacción laboral según Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975) 30

Tabla 7 Ficha técnica de la Escala de Habilidades Sociales de Arnold Goldstein (1978) 39

Tabla 8 Ficha técnica de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2005) . 40

Tabla 9 Alfa de Cronbach de la Escala de Habilidades Sociales 43

Tabla 10 Alfa de Cronbach de la Escala de Satisfacción Laboral 44

Tabla 11 Índice de validez de contenido de la Escala de Habilidades Sociales de Goldstein . 45

Tabla 12 Índice de validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma 47

Tabla 13 Prueba de Shapiro-Wilk para determinar la normalidad de las variables y subdimensiones del estudio a un nivel de significancia del 1 % 50

Tabla 14 Frecuencia estadística según edad de los docentes tutores de una universidad de Huancayo 50

Tabla 15 Sexo de los docentes tutores de una universidad de Huancayo 51

Tabla 16 Condición laboral de los docentes de una universidad de Huancayo 52

Tabla 17 Predominancia del nivel de habilidades sociales de los docentes tutores de una universidad de Huancayo 53

Tabla 18 Predominancia del nivel de satisfacción laboral de los docentes tutores de una universidad de Huancayo 54

Tabla 19 Predominancia del nivel de habilidades sociales según edad en docentes tutores de una universidad de Huancayo 55

Tabla 20 Habilidades sociales según género de los docentes tutores de una universidad de Huancayo 56

Tabla 21 Habilidades sociales según condición laboral de los docentes tutores de una universidad de Huancayo 57

Tabla 22 Satisfacción laboral según edad de los docentes tutores de una universidad de Huancayo 58

Tabla 23 Satisfacción laboral según género en docentes tutores de una universidad de Huancayo 59

Tabla 24 Satisfacción laboral según condición laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo 60

Tabla 25 Relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo 61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de diseño de investigación, donde "M" es muestra, "O_1" es variable 1 (habilidades Sociales), "O_2" es variable 2 (satisfacción Laboral) y "R" es la relación entre ambas variables. 36

Figura 2. Edad de los docentes tutores de una universidad de Huancayo**.** 51

Figura 3. Género de los docentes tutores de una universidad de Huancayo**.**.....52

Figura 4. Condición laboral de los docentes tutores de una universidad de Huancayo**.**.....52

Figura 5. Nivel de habilidades sociales de los participantes.....53

Figura 6. Nivel de satisfacción laboral en los evaluados. 54

Figura 7. Nivel de habilidades sociales según edad de los docentes tutores de una universidad de Huancayo. 55

Figura 8. Nivel de habilidades sociales según género 56

Figura 9. Nivel de habilidades sociales según condición laboral 57

Figura 10. Satisfacción laboral según edad en docentes tutores de una universidad de Huancayo.....59

Figura 11. Satisfacción laboral según género en docentes tutores.....60

Figura 12. Satisfacción laboral según condición laboral 61

INTRODUCCIÓN

El creciente mercado laboral viene experimentando grandes transformaciones durante los últimos años en nuestro contexto cultural, social y económico. Por este y por diversos motivos, los recientes requerimientos y los constantes ajustes de perfiles dentro del ámbito laboral han suscitado el inicio de investigaciones sobre las habilidades sociales, teniéndose como uno de los componentes esenciales, ya que somos naturalmente seres sociales. Así que es de vital importancia que las relaciones deben ser positivas a fin de incrementar el bienestar individual como colectivo, siendo así que las relaciones interpersonales son imprescindibles para toda organización.

Por otro lado, la satisfacción laboral indica que el tener trabajadores felices dentro de una empresa es fundamental, ya que un colaborador satisfecho y apasionado por su trabajo será más productivo y se sentirá más comprometido con sus actividades, tal como lo indica el estudio titulado “Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral” en la revista *Podium* de Ciencias Sociales a cargo de la Universidad Espíritu Santo-Ecuador, que, teniendo en consideración las nuevas tendencias de las empresas dentro del marco competitivo, requieren de colaboradores con capacidades que consoliden el éxito de la organización. Ante lo descrito, es importante que cada uno de los colaboradores sepan relacionarse y manejar de manera positiva el conjunto de habilidades sociales con el objetivo de prevenir conflictos que resulten en deterioro del clima laboral. Los resultados de este estudio demostraron niveles altos de satisfacción laboral con un 57 % y un nivel medio con 47.3 % en habilidades sociales; se concluye que las correlaciones son negativas porque a medida que una variable aumenta, la otra disminuye.

Asimismo, la innovación profesional y laboral han generado procesos de cambios, ya que se redujeron las demandas físicas para darle paso e incrementar las demandas sobre la

interrelación psicosocial. Estos cambios representan en la mayoría de veces, grandes avances, pero en ocasiones se reducen a riesgos que alteran el bienestar de las personas.

Es por ello que las diversas áreas administrativas, en conjunto con el personal, han estado vinculadas a una variedad de cambios que se han impuesto con autoridad en los sistemas educativos que también funcionan como empresas. Es por este motivo que las nuevas demandas incluyen integrar las necesidades de los educandos, así como responder a las necesidades de los estudiantes en un mundo cada vez más globalizado y con mayor competitividad. Por lo descrito, los resultados de esta investigación son de gran utilidad para gestionar de manera adecuada a los docentes tutores de las universidades, ofreciendo una mirada más amplia sobre qué medidas y acciones pueden seguir los promotores de bienestar y productividad en los equipos. Por tal, resulta significativo conocer cómo se desarrolla la labor de tutoría, cómo resulta provechoso y beneficioso para el tutor conocer los resultados de la investigación que influyen en sus tutorados. Además, los estudios sobre estos temas son escasos, sobre todo, en nuestra localidad, por ello, fue útil, ya que servirá de apoyo para posteriores indagaciones sobre el mismo argumento y contenido de estudio en diversas instituciones y poblaciones. Asimismo, con los resultados se brindaron recomendaciones a fin de incrementar y desarrollar las habilidades sociales en los tutores con el propósito de elevar el nivel de satisfacción laboral que se verá reflejado en los estudiantes que gozan de este servicio.

Es por todo lo mencionado que surgió el interés de realizar un estudio sobre la existencia de relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral, así, en el primer capítulo de la investigación se aborda el planteamiento del estudio, describiendo como objetivo principal determinar la relación que existe entre habilidades sociales y la satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo. También, se da a conocer la justificación teórica,

práctica y metodológica del estudio, los objetivos y las hipótesis que se plantearon para este estudio.

En el segundo capítulo, se dan a conocer los antecedentes internacionales y nacionales, la descripción de las bases teóricas y teorías de ambas variables. En el tercer capítulo, se describe la metodología de la investigación, cuyo enfoque es cuantitativo, de alcance correlacional, con diseño no experimental. La muestra del estudio estuvo conformada por 73 docentes tutores de una universidad de la ciudad de Huancayo, para la recopilación de datos se emplearon dos instrumentos: la escala de habilidades sociales y la escala de satisfacción laboral, ambos de escala tipo Likert, se describe también las técnicas e instrumentos empleados para medir cada variable.

Finalmente, en el cuarto capítulo, se presentan los resultados y discusión con la descripción del tratamiento de los datos recabados y el análisis de toda la información. Se concluye con la exposición de las conclusiones de la investigación y recomendaciones.

El estudio es de alcance descriptivo correlacional por la descripción de correlación de las variables que nos van a permitir evaluar la relación estadística entre habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad nacional en Huancayo, además de describir los niveles de ambos constructos en esta muestra seleccionada.

Dentro de las limitaciones, en el marco internacional de la pandemia por coronavirus COVID-19 se migraron las modalidades de trabajo presencial a virtual; esto hizo que los docentes, en este estudio en específico, desarrollen sus actividades laborales de docencia y tutoría bajo la modalidad virtual; muchos de ellos teniendo dificultades de conexión y creando una sobrecarga producto de la adaptación de sus funciones. Por este motivo, la limitante principal fue el desarrollo de las encuestas que previa coordinación con la unidad reguladora del sistema de tutoría de la mencionada universidad se enviaron los enlaces a sus respectivos

correos institucionales muchas veces sin recibir respuesta alguna. Además, al optar por un muestreo no probabilístico limita las posibilidades de generalización, sin embargo, sirve como un indicador sugestivo para tener en cuenta en posibles investigaciones futuras y/o para toma de decisiones que puedan surgir como materia de los resultados.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DEL ESTUDIO

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial

Este trabajo de investigación se realizó en el distrito de El Tambo, en la provincia de Huancayo, región Junín. La población que conformó la investigación fueron docentes tutores de diversas facultades de una universidad de Huancayo en el semestre académico 2020-II.

1.1.2. Temporal

Esta investigación se desarrolló durante del semestre académico 2020-II, el mismo que en el marco de la pandemia de COVID-19 modificó temporalmente los inicios y términos de los semestres académicos. El semestre 2020-II inició a mediados de octubre y se prolongó hasta febrero del 2021.

1.1.3. Conceptual

La investigación desarrollada abarcó dos variables esenciales; habilidades sociales desde el enfoque propuesto por Goldstein en 1980 y el constructo de Satisfacción Laboral desde la perspectiva de Sonia Palma Carrillo (2004). Ambas variables fueron sometidas a pruebas estadísticas para hallar la relación que existen entre ellas en docentes tutores de una universidad de Huancayo.

1.2. Planteamiento del Problema

En países europeos, los docentes de educación superior, debido al modelo predominante que manejaban, no tenían mayor interacción con los estudiantes que la que exigía su labor de enseñanza. Sin embargo, cuando se trababa de otros aspectos laborales como investigación o

gestión educativa, donde las relaciones interpersonales se requerían, muchos de estos, presentaban serias deficiencias en cuanto a comunicación lo que generaba conflictos en profesionales bien formados. En consecuencia, las aptitudes sociales son deficientes, lo que provocó entornos laborales hostiles. Esto generó la demanda de formación en habilidades sociales por parte de los docentes a fin de dar cuenta de cuáles son las necesidades formativas que ellos mismos manifiestan. Así, identificaron en los entornos universitarios dificultades peligrosas de convivencia no solo en los colaboradores universitarios, sino también en los estudiantes. Los docentes de nivel superior se ven expuestos en los últimos años a nuevos procesos de adaptación en cuanto a relación interpersonal con la comunidad universitaria, ya que exigen habilidades de relación que pueden superar sus demandas laborales (Antón & Moraza, 2005).

En este marco, el sector de educación se ha afectado en todos sus niveles a causa de la crisis pandémica por COVID–19 que hemos enfrentado a nivel mundial, por tal, las clases que eran presenciales se suspendieron para ser implementadas de modo progresivo, creando estrategias para ofrecer educación remota. Esto afectó y creó diversas dificultades a la plana docente, ya que se evidenció que las habilidades sociales no fueron desarrolladas de modo efectivo ni competente, por tal, se manifiesta como un gran desafío para su accionamiento en las instituciones de educación. Así, el futuro trae consigo nuevos modos de realizar el trabajo docente que conlleva un grado comunicativo y cooperativo singular y riguroso. Surge el incremento de la labor tutorial y de orientación, juntamente con la exigencia de formar a los estudiantes en capacidades transversales como son las relaciones interpersonales, trabajar en equipo, comunicación asertiva, lo que parece poco sensato, puesto que los mismos docentes no se sienten capacitados en estos temas.

Dentro del marco de la Ley Universitaria, Ley N.° 30220 se contempla como uno de los deberes del docente en el artículo 87 que los profesores deben cumplir con brindar tutoría

a los estudiantes a fin de acompañar y potenciar su desarrollo profesional y/o académico, así lo observa el Ministerio de Educación del Perú (2014). En los últimos años, a nivel nacional, la tutoría se ha vuelto importante, ya que forma parte del perfil estudiantil porque influye a nivel cognitivo y académico en el estudiante, así como a nivel personal, social y emocional, sin embargo, la labor tutorial se vuelve compleja porque los tutores además del trabajo de tutoría también ejercen como docentes. Así, sus actividades se enfocan en la relación socioafectiva y pedagógica con sus tutorados, lo que implica la planificación, organización, ejecución y orientación que consoliden una buena formación educativa y que brinden recursos para hacer frente de manera adecuada las situaciones complejas del estudiante. Frente a esto, tutores como estudiantes deben relacionarse y aprender a gestionar de manera adecuada sus habilidades sociales, con el objetivo de conservar un buen clima académico. Los tutores tienen como objetivo colaborar con realzar la calidad de la educación promoviendo el desenvolvimiento de acciones, destrezas, cualidades y prácticas positivas en sus tutorados, de este modo, favorecen la disminución de reprobación y deserción académica, con el fin de instruir estudiantes con aptitudes que se inserten de manera productiva y activa en la sociedad (Canto, 2017).

Investigaciones como las que fueron desarrolladas por Morales y Taruchain (2019), cuyo resultado para satisfacción laboral es de 40 %, ubicándose en el nivel medio; por su parte, Espinel, Naranjo y Robles (2019) puntuaron a las habilidades sociales con 47 %, en el nivel medio; y Salas (2018), en Perú, halló como resultado para habilidades sociales 38.89 % con nivel medio. Dichos estudios corroboran la influencia que tienen los procesos de interacción en situaciones cooperativas. Esta necesidad de interrelación resulta vital entre docentes y estudiantes, ya que en el prototipo de enseñanza universitaria registra el requerimiento de habilidades sociales para que el vínculo sea el más adecuado, así no solo se centran en los aspectos de cognición sino también en los afectivos. Por ello, la relevancia de las habilidades sociales surge en los grupos y las diferentes modalidades de comunicación enlazadas con

rendimiento y eficacia. De este modo, la comunicación asertiva, un componente básico de las habilidades sociales, es un aspecto que posibilita la cooperación, ya que es vital para la resolución de conflictos, para unir esfuerzos y obtener interdependencia en los grupos. Por lo que es trascendente que el nivel medio obtenido trascienda a niveles elevados; de este modo, obtener mejores resultados de interacción.

Es así como la Organización mundial de la Salud (OMS) señala que el correcto desarrollo de habilidades sociales se relaciona con la instrucción educativa activa. Es por ello, que se deben implementar diferentes modalidades de enseñanza participativa en los que las habilidades deben ser funcionalmente eficaces (Casas, 2021).

Por tanto, se evidencia que el docente tutor no ha sido capaz de desarrollar a cabalidad sus propias habilidades en lo que respecta a relaciones interpersonales, porque el estándar educativo que se manejaba prepandemia limitaba el contacto con los estudiantes. Bien sabemos que las instituciones que promueven la participación de sus trabajadores tienen influencia positiva en la satisfacción laboral, además les permite desarrollar su identidad con la institución; lo que favorece el fortalecimiento de las habilidades sociales, tal como se expone en las conclusiones de un estudio realizado por Rodríguez (2020), donde se halló una correlación positiva (d=0,552) entre las habilidades de responsabilidad, adaptabilidad, gestión de la información y comunicación con el desempeño docente y, por consecuencia, en la satisfacción laboral. Esto quiere decir que un buen desarrollo de estas habilidades permite un mejor desempeño laboral.

La satisfacción laboral es un factor fundamental y principal en el desempeño de las actividades del tutor, favorece el cumplimiento de objetivos y metas; lo que genera motivación y mayor productividad. De acuerdo con el sondeo realizado por Randstad, “Randstad, Human Forward y Shaping the World of Work, 2018”, que valúa la confianza y la posibilidad de que un colaborador cambie o rote de empleo en los siguientes seis meses, suministrando un juicio

íntegro de los sentimientos y las predisposiciones en el mercado laboral, se evidenció que la satisfacción laboral más alta se encontró en México con 82 %, India con 81 %, EE. UU. con 80 %, Chile con 74 %. Los grados de satisfacción más bajos se hallaron en Hong Kong con 46 % y Japón con 44 %. Así, la relevancia de satisfacción laboral indica que cuanto más alta sea la calidad de vida del colaborador, más satisfacción obtendrá, lo que reduce el ausentismo y la rotación laboral. De este modo, cuando un colaborador se siente parte de la organización, está más motivado para cumplir con sus actividades, lo que optimiza su empeño y esmero, para obtener resultados satisfactorios. El diario *Gestión* (2014), por su parte, en una encuesta que fue realizada por las consultora Supera, identificó que en el Perú casi el 50 % de los trabajadores no se encuentra satisfecho con su posición laboral, dentro de esta investigación se identificó también que la calidad de comunicación de los empleados con su jefes directos es negativo siendo un 52 % que lo considera baja mientras que el 40 % lo califica como bueno-regular, este elemento importante en las relaciones laborales es un indicador importante a la hora de analizar las habilidades sociales. De esta forma, una técnica efectiva y eficaz para satisfacer al docente tutor es enriquecer su cargo, lo que implica que él decida cómo controlar la planificación, ejecución y evaluación de las actividades que desarrolla. De este modo mejora su autonomía y libertad, despliega su responsabilidad y suministra retroalimentación, y logra que el sujeto evalúe y corrija su propio trabajo. La relevancia de la satisfacción laboral reside en que mientras más dominante sea la calidad profesional, más satisfactoria será la labor académica, lo que disminuirá el absentismo y el nivel de rotación del puesto laboral (Acevedo & Contreras, 2021).

Durante el segundo semestre del 2016 se inició con la implementación del sistema de tutoría en la universidad materia de este estudio, durante los inicios, la capacitación a docentes era uno de los principales objetivos; sin embargo, en ese proceso de implementación surgieron las primeras dificultades por parte de los docentes tutores. Ellos manifestaban que era complicado acercarse a los estudiantes y conversar sobre sus necesidades personales, estas

manifestaciones permiten reconocer una necesidad de atender constructos de comunicación y/o Habilidades Sociales. Durante el 2019, pudimos trabajar de la mano con los tutores, a quienes se le brindaba capacitaciones exclusivas a fin de cumplir con las funciones propuestas por el sistema de tutoría de la universidad, como la promoción del desarrollo de los estudiantes en diversos aspectos cognitivos, afectivos y sociales, a través de la relación entre tutor y estudiante a fin de apoyarlos de manera integral en su formación profesional y personal. Aun con las capacitaciones realizadas aún se presentaban dificultades en comunicación y acercamiento hacia los tutorados. A su vez, los informes en atención reflejaban una baja frecuencia en atenciones realizadas culminando la participación como tutores en algunos casos. Este indicador sirve como un sugestivo en virtud de analizar la satisfacción laboral en relación con su trabajo como docentes tutor y por otra parte cómo sus habilidades sociales pueden o no influir sobre la satisfacción laboral de los docentes tutores.

Esta necesidad-limitación es contrastada con la investigación de Naranjo, Espinel & Robles (2019), quienes concluyen, en su investigación, que las habilidades sociales mejoran la búsqueda de soluciones que favorecen al clima laboral y, a su vez, influye directamente en los niveles de satisfacción o insatisfacción laboral, por tal, resulta importante analizar y entender el nivel de las habilidades sociales de los docentes tutores y su nivel de satisfacción laboral a fin de crear progresos en el servicio de tutoría.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre habilidades sociales y la satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo, 2020?

1.3.2. Problemas específicos

¿Qué nivel de habilidades sociales predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo, 2020?

¿Qué nivel de satisfacción laboral predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo, 2020?

¿Cómo se relacionan las variables sociodemográficas de edad, sexo y condición laboral con las habilidades sociales?

¿Cómo se relacionan las variables sociodemográficas de edad, sexo y condición laboral con la satisfacción laboral?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar qué nivel de habilidades sociales predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo, 2020.
- Determinar qué nivel de satisfacción laboral predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo, 2020.
- Describir la relación de las variables sociodemográficas de edad, sexo y condición laboral con las habilidades sociales
- Describir la relación de las variables sociodemográficas de edad, sexo y condición laboral con la satisfacción laboral.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación teórica

Pujol-Cols y Dabos (2018), en su investigación donde se elaboraron una revisión teórica del término de satisfacción laboral, afirmaron que este constructo se ve influenciado tanto por las variables intrínsecas de la persona y a su vez las variables extrínsecas o sociales llegan a ser determinantes en la evaluación. A esto, considerando las variables intrínsecas como componentes propios de la persona que se irán interrelacionando, encontramos a las habilidades sociales que son definidas como conductas que nos hacen interrelacionarnos mejor con otras personas y/o el medio que nos rodea. El estudio en cuestión posee relevancia teórica por el número limitado de investigaciones que relacionan estos constructos, a nivel local tiene un impacto positivo a la hora de intentar describir mejor las poblaciones en función a las variables que fueron estudiadas. Ayuda también como antecedente de investigación y a la discusión y comparación de resultados en poblaciones similares.

1.5.2. Justificación práctica

El producto de la investigación, a partir del análisis de las variables de habilidades sociales y satisfacción laboral, permite que exista una base para la caracterización poblacional de la universidad que fue parte del proceso investigativo, a su vez se propuso lineamientos con carácter científico para optimizar los programas de tutoría, creación de programas de prevención y promoción de habilidades sociales, con respecto a la satisfacción laboral, ayuda a obtener un perfil de satisfacción laboral en su materia prima que llegan a ser los docentes universitarios, y estos por su parte contribuyen con un mejor acompañamiento en sus clientes más importantes, los estudiantes universitarios.

1.5.3. Justificación metodológica

Metodológicamente, esta investigación sirve como punto de partida y antecedente de estudio científico, ayudando a diversos profesionales que se encargan del estudio de estas variables en ciencias sociales. A su vez, los instrumentos utilizados que fueron sometidos a una validez estadística que ayuda a las próximas investigaciones contando, ya con estrategias estandarizadas y adaptadas en el contexto local-nacional, la misma que contribuirá en futuras investigaciones más precisas.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H1: Existe relación positiva entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020).

H0: No existe relación positiva entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020).

1.6.2. Hipótesis específicas

El nivel de habilidades sociales que predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020) es alto.

El nivel de satisfacción laboral que predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020) es satisfecho.

1.7. Identificación de Variables

1.7.1. Variable 1. Habilidades sociales

Variable cuantitativa expresada en los resultados del Escala de Habilidades Sociales de Arnold Goldstein (1978), es definida como un conjunto de expresiones que le permite a la persona adaptarse o responder a las necesidades que le exige su entorno de manera adaptativa.

Dimensiones:

- Primeras habilidades sociales
- Habilidades sociales avanzadas
- Habilidades relacionadas con los sentimientos
- Habilidades alternativas a la agresión
- Habilidades sociales frente al estrés
- Habilidades de planificación

1.7.2. Variable 2. Satisfacción laboral

Variable cuantitativa que es medida en la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2005), esta se define como una disposición o tendencia personal que va a mantenerse de manera relativamente estable hacia su trabajo, se da como producto de creencias, influenciados por los valores que se desarrollan a lo largo de su experiencia que vive en su entorno laboral.

Dimensiones:

- Significación de la tarea
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento personal y/o social
- Beneficios Económicos

1.8. 1.8 Operacionalización de Variables

Tabla 1
Operacionalización de variable de habilidades sociales

Título preliminar:
Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020)

Variable del estudio:
Habilidades sociales

Conceptualización de la Variable:
Michelson y Cols, citado por Hurtado (2018) afirma que las habilidades sociales son conductas aprendidas y que se manifiestan en el marco de las relaciones interpersonales y a su vez este constructo incluye comportamientos no verbales y verbales.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Primeras habilidades sociales. Comprende habilidades sociales básicas que son utilizadas para relacionarnos con otras personas como escuchar, iniciar, mantener una conversación y presentarse.	Primeras habilidades sociales	(1,2,3,4, 5,6,7,8)	Tipo Likert: Deficiente nivel, bajo nivel, normal, buen nivel, excelente nivel.
Habilidades sociales avanzadas. Denotan un nivel mayor como disculparse, persuadir, seguir instrucciones y darlas, participar.	Habilidades sociales avanzadas	(9,10,11, 12,13,14)	Tipo Likert: Deficiente nivel, bajo nivel, normal, buen nivel, excelente nivel.
Habilidades relacionadas con los sentimientos. Referidas a la comprensión de sus sentimientos y de los demás, expresiones de afecto y auto reconocerse.	Habilidades relacionadas con los sentimientos	(15,16,17,18,19, 20, 21)	Tipo Likert: Deficiente nivel, bajo nivel, normal, buen nivel, excelente nivel.
Habilidades alternativas a la agresión. Habilidades que implican el uso del autocontrol, defender sus propios derechos, responder asertivamente a las bromas, y evitar los problemas.	Habilidades alternativas a la agresión	(22,23,24,25,26,27,28, 29, 30)	Tipo Likert: Deficiente nivel, bajo nivel, normal, buen nivel, excelente nivel.

Habilidades sociales frente al estrés. Habilidades que van referidas a responder efectivamente al fracaso, a las contradicciones, preparase para los momentos difíciles y a las presiones del medio.	Habilidades sociales frente al estrés	(31,32,33,34,35,36,37,38,39, 40,41,42)	Tipo Likert: Deficiente nivel, bajo nivel, normal, buen nivel, excelente nivel.
Habilidades sociales de planificación. Habilidades que nos encaminan a tomar mejores decisiones, establecernos mejores objetivos, resolver los problemas que puedan presentarse y enfocarse en una tarea.	Habilidades de planificación	(43,44,45,46,47,48,49,50)	Tipo Likert: Deficiente nivel, bajo nivel, normal, buen nivel, excelente nivel.

Adaptado de Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes del nivel inicial de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tayacaja, por Casas R., Huancavelica (2021).

Tabla 2
Operacionalización de variable de satisfacción laboral

Título preliminar:
Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020)

Variable del estudio:
Satisfacción Laboral

Conceptualización de la Variable:
Sonia Palma (2005) define el término de satisfacción laboral como una disposición o tendencia personal que va a mantenerse de manera relativamente estable hacia su trabajo, producto de las creencias, influenciados por los valores que se desarrollan a lo largo de su experiencia que vive en su entorno laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Significación de la Tarea Sonia Palma (2005) hace referencia a la disposición al trabajo, que las atribuciones asignadas sean percibidas como importantes, apoyan en su realización, y/o posee un aporte significativo a la organización. El colaborador tiene oportunidades para desarrollar actividades en pro de la organización y su autorrealización.	Significación de la tarea	(4, 7,13, 18, 21, 22, 26).	Tipo Likert 1. = muy insatisfecho 2. = indeciso 3. = promedio 4. = satisfecho 5. = muy satisfecho

Condiciones de Trabajo Palma (2005) hace referencia a los elementos que componen y a su vez influyen sobre el desempeño en la organización. Incluyen normativas que regulan la actividad laboral, la comodidad, elementos físicos, materiales, etc., que influyan sobre el ambiente laboral.	Condiciones de trabajo	(1, 8, 12, 15, 17,20, 23).	Tipo Likert 1. = muy insatisfecho 2. = indeciso 3. = promedio 4. = satisfecho 5. = muy satisfecho
Reconocimiento personal y/o social Esta dimensión evalúa el nivel de agrado en las relaciones interpersonales que se desarrollen dentro del ambiente laboral, sentirse valorado y retribuir positivamente a los esfuerzos asociado a tratos y niveles de comunicación que se perciban como agradable para el colaborador. (Palma, 2005).	Reconocimiento personal y/o social	(3, 6, 10, 11, 14, 19, 25, 27).	Tipo Likert 1. = muy insatisfecho 2. = indeciso 3. = promedio 4. = satisfecho 5. = muy satisfecho
Beneficios Económicos Esta dimensión está referida a las remuneraciones o incentivos económicos a favor del esfuerzo de las actividades asignadas en la organización. (Palma, 2005).	Beneficios económicos	(2, 5, 9, 16, 24).	Tipo Likert 1. = muy insatisfecho 2. = indeciso 3. = promedio 4. = satisfecho 5. = muy satisfecho

Adaptado de Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post fusión de una empresa industrial de Lima por Bravo C. Joana, Lima (2015).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Morales y Taruchain (2019) desarrollaron una investigación titulada "Las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-Pelileo-Ecuador" para la obtención del Título en Psicología General. Esta investigación se desarrolló con el objetivo de hallar la relación entre las variables nombradas e identificar el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la mencionada empresa. Se trabajó con 166 sujetos de ambos sexos, a quienes se les administró la escala de EHS para medir la variable de habilidades sociales y la escala de satisfacción laboral SL-ARG. El estudio es de enfoque cuantitativo y descriptivo. Los resultados señalan que el 37 % de los individuos poseen alto nivel en la escala de habilidades sociales, lo que indicó la existencia de adecuadas relaciones interpersonales. Con respecto a los niveles de satisfacción laboral, se obtuvo como resultado que el 35 % de los evaluados posee parcial insatisfacción laboral que corresponde a los criterios de carencia de incentivos y beneficios económicos. Las conclusiones evidenciaron que la asociación entre las variables de estudio es significativa aceptando la hipótesis alterna que expresa que las habilidades sociales tienen influencia en la satisfacción laboral, donde, después de aplicar la prueba Chi cuadrado se obtuvo un puntaje de 24.541, con un nivel de significancia de 0.05.

Espinel, Naranjo y Robles (2019) publicaron un artículo científico bajo el título "Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral" en la revista *Podium* de Ciencias Sociales a cargo de la Universidad Espíritu Santo-Ecuador. El objetivo de esta investigación fue instaurar la relación entre las variables citadas comprendiendo las nuevas

demandas del mercado que se han tornado más competitivas. El método practicado corresponde al enfoque cuantitativo de tipo correlacional. La muestra constó de 256 colaboradores de al menos un año de experiencia laboral con residencia en la ciudad de Milagro, con edades que oscilaban entre los 18 y 69 años, de ambos sexos. Asimismo, fue de tipo no probabilístico. Los instrumentos empleados para obtener los resultados fueron: la Escala de Habilidades Sociales-EHS que evalúa 6 dimensiones (alfa de Cronbach de 0.93) y la Escala de Satisfacción Laboral SL que consta de 12 ítems (alfa de Cronbach de 0.89). Los resultados demostraron niveles altos de satisfacción laboral con un 57 % y un nivel medio con 47.3 % en habilidades sociales. Las conclusiones refieren que las correlaciones son negativas porque a medida que una variable aumenta, la otra disminuye.

Pujol (2016) publicó una investigación titulada "Satisfacción Laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes" en *Redu Revista de Docencia Universitaria* en Argentina, donde buscó describir el nivel de satisfacción laboral de docentes universitarios, además se analizó la influencia de la edad, el género, el nivel educativo, la jerarquía del cargo y la condición de contratación sobre la satisfacción laboral. Esta investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo-correlacional y de corte transversal. Se trabajó con un total de 60 participantes distribuidos entre varones y mujeres entre las edades de 24 a 68 años, a quienes se les aplicó un instrumento construido específicamente para utilizarlo en esa población. Los resultados demuestran que la edad del docente y la jerarquía del cargo ocupado parecieran ser los predictores con mayor poder explicativo, y se obtuvo un punto mínimo en 46 años para después de este pico retomar una tendencia ascendente de satisfacción. El alfa de Cronbach tuvo un coeficiente de 0.8930, lo que indica un alto nivel de confiabilidad para la prueba y elevado grado de correlación entre los atributos que la constituyen en lo que refiere a escala global.

Auz y Polonia (2014) ejecutaron una investigación nombrada “Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui-Ecuador”, a fin de obtener el título en Psicología Industrial. Este estudio fue desarrollado con el objetivo de determinar cómo las habilidades sociales influyen sobre el clima laboral, sosteniendo la hipótesis que existe correlación positiva entre las variables, ya descritas. Para esta investigación se empleó el método deductivo. La selección de muestra se hizo a través de la técnica del muestreo, para finalmente, trabajar con 170 colaboradores de una población total de 465 individuos. Para la obtención de datos, se aplicó un cuestionario que mide habilidades sociales con 46 afirmaciones, de escala tipo Likert, asimismo para el análisis estadístico se empleó la metodología de Pearson. Con respecto al nivel de habilidades sociales, se obtuvo como resultado que el 97 % de los colaboradores han desarrollado buen manejo emocional. En cuanto a clima laboral, por confidencialidad no fue posible publicar resultados. Se concluye que existe relación positiva moderada del 0.55 entre ambas variables, aceptando la hipótesis planteada, así, el mejor desarrollo de habilidades sociales implicará un mejor clima laboral para los trabajadores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Casas (2021) realizó la investigación “Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes del nivel inicial de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tayacaja, Huancavelica, 2021”, a fin de obtener el grado de maestría en Psicología Educativa. Esta tesis tuvo como finalidad hallar la relación entre las variables descritas, el enfoque desarrollado es cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional, con diseño no experimental. La población fue conformada por 132 docentes de una institución educativa de Tayacaja, a quiénes se les evaluó con dos listas de chequeo: habilidades sociales de Arnold Goldstein y Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Ambos cuestionarios fueron validados mediante la técnica de juicio de expertos, con confiabilidad según el alfa de Cronbach. Los resultados demostraron que las

variables desarrolladas se relacionan significativamente, la correlación de Spearman arrojó una puntuación de 0.120, por lo que se concluyó que la existencia de relación es positiva, pero muy baja.

Salas (2018) llevó a cabo la tesis “Habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José-Cuzco-2018” para obtener el grado de Maestría. Esta investigación tuvo por objetivo precisar la relación existente entre las variables precitadas. La investigación previa es de tipo básica, con diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 54 maestros. Para la obtención de datos, se hizo uso de cuestionarios mediante encuestas, para luego ser procesados por un programa estadístico. Con el fin de hallar la correlación entre las variables, se empleó la estadística descriptiva y estadígrafos. Los resultados mostraron que gran porcentaje de la población obtuvo un nivel alto en Habilidades Sociales con 42.59 % y el 42 % se halla en el nivel medio de satisfacción laboral. Las conclusiones apuntan a la existencia de correlación positiva alta entre las variables de estudio con una puntuación de 0.870, lo que confirma la hipótesis alterna que se había planteado que indica la existencia de relación significativa entre las variables descritas.

Zuasnabar (2018) realizó el estudio “Relación del estrés y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo” para optar el Título Profesional de Licenciatura en Psicología. Este estudio se desarrolló con el objetivo de hallar la asociación que existe entre las variables descritas. Se hizo uso del método descriptivo de tipo descriptivo correlacional, contando con la participación de 221 maestros del nivel secundario, para obtener los datos necesarios para la investigación se aplicaron el cuestionario de estrés laboral y el inventario de satisfacción laboral SL- SPC. Los resultados concluyen que existe bajo nivel de estrés con un indicador de 29 y alto nivel de satisfacción laboral, y se obtuvo 67.4 para satisfacción laboral. Las conclusiones refieren que existe asociación inversa entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, lo que significa que, a menor satisfacción laboral,

mayor será el nivel de estrés laboral y de manera invertida, si mayor es la satisfacción laboral, menor será el nivel de estrés laboral.

Berrospi y Ruiz (2018) realizaron la tesis de Licenciamiento titulada “Satisfacción laboral en colaboradores de locatorios de comida rápida del patio de comidas del centro comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo”, con el objetivo de establecer el nivel entre las variables expuestas. La investigación precisó al nivel descriptivo, de tipo básico. Se trabajó con 150 colaboradores bajo el criterio laboral de contratados. El instrumento aplicado a este estudio fue el inventario de satisfacción laboral desarrollado por Sonia Palma. Los resultados demostraron de manera general que los colaboradores de este locatorio ubican su satisfacción laboral en un nivel promedio con 68.5 % lo que refleja una asociación positiva.

Debarbiere (2018) realizó la tesis de licenciamiento en Psicología bajo el título “Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos, en San Luís y Pueblo Libre” con el objetivo de establecer la relación entre ambas variables. El estudio contó con la participación de 100 individuos de ambos sexos, con edades entre 21 a 62 años. La presente fue de diseño no experimental y de tipo correlacional. Para obtener los datos necesarios se emplearon las escalas de medición: Escala de satisfacción laboral (ESL y la Escala de habilidades sociales (EHS). Los resultados en cuanto a satisfacción laboral lo disponen en el nivel medio con 52 % y 63 % para habilidades sociales, esto indicó que no existe relación significativa entre ambas variables, ya que se obtuvo una puntuación de r=0.071, por lo que se rechaza la hipótesis general planteada que indicaba la existencia de correlación directa y significativa entre ambas variables. Las conclusiones de esta investigación señalan que los colaboradores no requieren mostrar sus habilidades sociales para obtener satisfacción laboral por el trabajo que realizan o que estas se ven limitadas por las propias condiciones del empleo.

Hidalgo (2018), en su investigación “Influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses-

Arequipa", para obtener el grado académico de Maestría, sostuvo como objetivo instaurar la asociación entre ambas variables, para lo cual se trabajó con una población de 80 colaboradores de ambos sexos y edades entre 30 y 64 años. Como criterios de inclusión, se tuvo que los colaboradores deben trabajar más de seis meses y participar de manera voluntaria. El presente fue de carácter observacional de tipo transversal. A esta población se le aplicó el cuestionario de satisfacción laboral y de habilidades sociales, a las que respondieron de manera individual. Los resultados indicaron un bajo nivel en la variable de satisfacción laboral, con un puntaje de 47.50 %, y las habilidades sociales con un puntaje de 27.50 %. Por tanto, se concluye que no existe influencia de las habilidades sociales frente a la variable de satisfacción laboral, ya que se obtuvo un puntaje de $p>0.05$, así, las habilidades sociales no influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Habilidades Sociales

El constructo de habilidades sociales se ha venido desarrollando y estudiando desde la década de los años setenta dentro de las ciencias sociales, especialmente en la psicología donde la conducta humana es, sin duda, unos de los temas más importantes en esta ciencia. Las habilidades sociales no tienen un consenso a la hora de definirla. Algunos autores afirman que es sinónimo de habilidades interpersonales y otros difieren al respecto.

Podemos recoger algunas definiciones de este constructo para adecuarlos al estudio en cuestión, siendo así que Alberti & Emmons (1978) definen a las habilidades sociales como conductas que permitirán que una persona actúe en función de sus intereses, defenderse apropiadamente, expresar y aceptar los sentimientos y derechos de otras personas de manera respetuosa sin negarlos bajo ninguna circunstancia. Algunos autores proponen la definición enfocada en la eficacia de la acción, por su parte Hersen & Bellack (1977) afirman que este

término responde a la capacidad de las personas para expresar sentimientos positivos y negativos sin provocar una pérdida del contacto social, los autores utilizan el término "reforzamiento" para referencias que la conducta expresada favorece y fortalece la relación entre quienes se desarrolla la relación.

Goroskieta, quien colaboró para la publicación del Manual del Monitor-Monitora de Tiempo Libre (2008), explica en el capítulo cuatro de su publicación que las habilidades sociales deben ser entendidas desde el marco cultural en el que se encuentra la persona o el grupo humano que será materia de análisis, ya que algunas conductas pueden ser adaptativas en un grupo cultural y otras no en el mismo grupo.

Por tanto, las habilidades sociales poseen ciertas características:

- Deben contemplarse dentro del contexto cultural del individuo.
- Es una característica de la conducta, es decir, incluyen capacidades de actuación que se van aprendiendo.
- No son universales, por el contrario, son una característica propia y única de la persona en función de la situación y el contexto.
- Están basadas en la decisión de la persona, en la forma de escoger con libertad su acción.
- Es una conducta que llega a ser socialmente efectiva.

La literatura refuerza la idea de que el constructo de las habilidades sociales son probablemente conductas adaptativas que favorecen las relaciones interpersonales dentro del marco del respeto y asertividad, teniendo en cuenta el contexto social en el que se encuentre la persona.

Diaz (2011), en el libro elaborado en conjunto por la Universidad Nacional Autónoma de México con la Universidad de Cádiz, España se define las habilidades sociales:

> Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones, o derechos de ese individuo de un modo adecuado 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 (p. 24).

Las habilidades sociales según afirma Caballo (2005) son un grupo de comportamientos que permiten a los individuos desenvolverse en los contextos intrapersonales e interpersonales manifestando su sentir, acciones, opiniones y derechos de manera adecuada a la situación. Esto con el fin de disminuir y resolver problemas inmediatos o futuros, siempre en el marco de respeto de la conducta de otros.

2.2.1.1. Componentes de las habilidades sociales

Diaz (2011) identifica los componentes para realizar un adecuado análisis del constructo:

Consenso social

Comprende la repetición de conductas que se puede observar en otras personas, la influencia de otros que constituiría el modelo de nuestras conductas, las pautas de conducta que se utilizan en una determinada cultura, así mismo se incluyen las pautas básicas de cada sub grupo de pertenencia.

Efectividad

Comprende el logro del objetivo, la preservación o fomentar la relajación y el desarrollo de la autoestima/preservación.

Carácter situacional

El nivel de competencia y el tipo de interacción dependen situacionalmente de los siguientes factores: el género, el propósito y la familiaridad.

León y Medina (1998), citados por Lacunza y Contini (2011), hacen especial énfasis en el tema de resolución de conflictos de interacción, y definen las habilidades sociales como capacidades para ejecutar conductas previamente aprendidas que sirven para responder a necesidades comunicativas, exigencias y demandas de contextos sociales de modo efectivo. A partir de este significado, se obtienen cuatro características principales de las habilidades: a) carácter aprendido, b) complementariedad e interdependencia de otro sujeto, c) especificidad situacional y d) eficacia del comportamiento interpersonal. Desde este punto, se remarca la importancia que tiene la función de las habilidades sociales para la habituación en el medio ambiente, considerando que toda habilidad social va de la mano con las etapas evolutivas propias de los individuos, es así que las demandas del entorno no tienen la misma significancia para niños, adolescentes o adultos.

Michelson y otros (1987), citados por Lacunza y Contini (2011), proponen que las habilidades sociales se aprenden mediante el aprendizaje, en la etapa de la infancia a la que se le debe prestar mayor atención. Resaltan también que se intensifican a través del reforzamiento del entorno cuando se les enseña a los niños, por ejemplo, a solicitar algún favor, enseñarles a tomar decisiones que sean positivas, preguntar razones, etc. Desde la niñez hasta la adolescencia, se adquieren habilidades sociales aún más complejas, porque se empiezan a experimentar alteraciones físicas y psíquicas lo que significa transiciones respecto a su propia percepción, de su ambiente y cómo es notado por sus pares y los demás. La convivencia con sus semejantes implica poner en marcha habilidades de interrelación, arreglo de diferencias y manifestación de sentimientos positivos y negativos. Radica en todo aquello la importancia de

precisar qué habilidades sociales se logran adquirir en la infancia y se refuerzan en la adolescencia.

Goldstein y Cols hacen la clasificación de las habilidades sociales en seis grupos: “a) primeras habilidades sociales, b) habilidades sociales avanzadas, c) habilidades relacionadas con los sentimientos, d) habilidades alternativas a la agresión, e) habilidades para hacer frente al estrés, y f) habilidades de planificación; se describen en la siguiente tabla”:

Tabla 3
Dimensiones de las habilidades sociales Goldstein y Cols (1978)

Habilidades sociales básicas	**Habilidades sociales avanzadas**	**Habilidades relacionadas con los sentimientos**
• Escuchar • Iniciar una conversación • Mantener una conversación • Formular una pregunta • Dar las gracias • Presentarse • Presentar a otras personas • Hacer un elogio	• Pedir ayuda • Participar • Dar instrucciones • Seguir instrucciones • Disculparse • Convencer a los demás	• Conocer los propios sentimientos • Expresar sentimientos • Conocer los sentimientos de los demás • Enfrentarse al enfado del otro • Expresar afecto • Resolver el miedo • Autorrecompensarse
Habilidades alternativas a la agresión	**Habilidades para hacer frente al estrés**	**Habilidades de planificación**
• Pedir permiso • Compartir algo • Ayudar a los demás • Negociar • Empezar el autocontrol • Defender los propios derechos • Responder a las bromas • Evitar los problemas con los demás • No entrar en peleas	• Formular una queja • Responder a una queja • Demostrar deportividad después de un juego • Resolver la vergüenza • Arreglárselas cuando te dejan de lado • Defender a un amigo • Responder a la persuasión • Responder al fracaso • Enfrentarse a los mensajes contradictorios • Responder a una acusación • Prepararse para una conversación difícil • Hacer frente a las presiones de grupo	• Tomar decisiones realistas • Discernir sobre la causa de un problema • Establecer un objetivo • Determinar las propias habilidades • Recoger información • Resolver los problemas según su importancia • Tomar una decisión eficaz • Concentrarse en una tarea

Adaptado de Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes del nivel inicial de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tayacaja, por Casas R., Huancavelica (2021).

2.2.1.2. Habilidades sociales y su relación con el aprendizaje

El aprendizaje se sustenta en diversas teorías, siendo las más acertadas y conocidas las teorías de Bandura y Walters (1986), citados por Ccapita (2018), quienes a partir de sus propuestas las habilidades sociales se caracterizan por tener un modelo de reciprocidad, siendo este el resultado dinámico de cuatro figuras: la experiencia obtenida de la situación u objeto, experiencia determinada por el aprendizaje vicario, los juicios de otras personas y deducciones propias.

2.2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción es definida como el nivel en que los empleados de alguna organización gustan del desarrollo de su trabajo, así refieren Fritzsche y Parrish (2005), citados por Pujols-Cols y Dabos (2018), no existe un consenso claro en cuanto a la definición de este término, sin embargo, muchos teóricos coinciden en que se involucran aspectos motivacionales, conductuales y emocionales.

Fisher (2000) propone que la satisfacción laboral implica una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo que desarrolla; Weiss (2002), por su parte, define que este constructo responde a un juicio evaluativo producto de la percepción de la situación de su trabajo, este juicio puede resultar positivo o negativo para cada uno. Algunas propuestas recientes como las de Thompson y Phua (2012) refieren que para tener un mejor entendimiento de la satisfacción laboral se debe abordar en dos categorías: 1. satisfacción laboral cognitiva la cual es producto de una evaluación del trabajo y la comparación con un standard cognitivo. 2. Satisfacción laboral afectiva la cual es una respuesta emocional positiva del trabajador hacia el trabajo.

Sonia Palma, citado por Alegre (2017), define la satisfacción laboral como "predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral" (p. 3). A su vez, Palma (2005) propone la medición de este

constructo con cuatro dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y por último beneficios económicos.

2.2.2.1. Teorías a la satisfacción laboral

Existen varias teorías que apoyan y se complementan para comprender mejor el campo organizacional de la satisfacción laboral en los trabajadores de acuerdo con Ferrero (2011), además, estas aproximaciones ayudan a encaminar investigaciones futuras y contribuyen en la intervención práctica sobre este tema. Así, estas teorías pueden ser agrupadas en cuatro grupos:

a. Aproximación factorial

Teoría de los dos factores

Herzberg (1959), reconocido psicólogo, propone que la satisfacción laboral es producto de dos factores de motivación:

- **Factores higiénicos o insatisfactorios**. Referidos al espacio ambiental, las condiciones que posee el trabajador en su lugar de trabajo. Incluyen las condiciones de trabajo, remuneración, beneficios sociales, políticas empresariales, relaciones entre alta dirección con empleados y entre ellos. Canchanya (2017) refiere que cuando estos factores higiénicos son buenos, se evita la insatisfacción; únicamente, las condiciones óptimas de los factores higiénicos logran que el trabajador se sienta satisfecho.
- **Factores motivaciones o satisfactorios**. Los factores motivacionales, complementa Chávez (2010), están referidos al puesto, las tareas y las obligaciones que este tiene dentro de su área de trabajo. Si estos factores motivaciones son óptimos, por tanto, los trabajadores los trabajadores experimentarán una satisfacción hacia su trabajo, en cambio, si son nulos y malos la ausencia de la satisfacción se abrirá paso.

Tabla 4
Factores higiénicos y factores motivaciones

Factores higiénicos	Factores motivacionales
Factores extrínsecos o ambientales	Son intrínsecos motivacionales.
Políticas de la organización Salario Prestaciones Condiciones de trabajo Estilo de supervisión Relaciones interpersonales entre alta dirección-empleados y entre ellos.	Realización personal Reconocimientos Posibilidad de ascenso Crecimiento personal Delegación de responsabilidad Libertad de utilización de habilidades personales.
La presencia de factores higiénicos evita la insatisfacción laboral	Su existencia eleva la satisfacción en el trabajo

Adaptado de *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima* por García R., Lima (2017).

b. Aproximaciones en relación con el concepto de discrepancia

Teoría de la Discrepancia de Locke

Calvacante (2004), citando a Locke (1984), afirma que la satisfacción existe producto de una discrepancia entre necesidades propias de las personas y los valores propios de cada persona.

Locke propone tres elementos para entender mejor la discrepancia que expone en su teoría:

- **Satisfacción con las dimensiones del trabajo**. Evaluación afectiva de las dimensiones del trabajo.
- **Descripción de las dimensione**s. Percepciones no relacionadas con la afectividad. Experiencias relacionadas a las características del trabajo.
- **Relevancia de las dimensiones**. Valor que el individuo le da a las dimensiones del trabajo.

Por tanto, se deduce que la discrepancia es producto de los valores que los individuos atribuyen a las dimensiones del trabajo y la satisfacción está en relación del valor que se le atribuye a cada una de las dimensiones, la congruencia entre el nivel que uno desea alcanzar y en el que se encuentra (Calvacante, 2004).

Modelo de satisfacción de facetas

Es una propuesta por Lawler (1973), quién asumía que la satisfacción está determinada por la diferencia entre dos factores: Factor A, lo que percibe como justo; y Factor B, lo que percibe que recibe por parte de la organización que puede ser paga, responsabilidades, crecimientos y otros.

Peiró y Prieto (1996), citados por Ferrero (2011), explican que el Factor A se compone de los siguientes subfactores:

- La percepción del trabajador respecto a su aporte hacia su trabajo, como esfuerzo, rendimiento, lealtad, formación académica.
- Características de las tareas asignadas, responsabilidades mayores, tareas relevantes.
- Comparación de resultados entre el propio trabajador y sus compañeros.

A su vez, el Factor B se compone por los siguientes subfactores:

- Resultados recopilados en la realidad.
- Resultados producto de comparación con otros compañeros de trabajo.

Tabla 5
Combinaciones de factores A y B

Comparaciones subjetivas	
Factores A y B iguales	Existe equidad. El trabajador lo percibe y siente como satisfacción laboral.
Mayor presencia de Factor A y menor presencia de Factor B	Inequidad. El trabajador percibe que la empresa no retribuye de manera adecuada su desempeño en el trabajo. Genera insatisfacción laboral.
Menor presencia de factor A y mayor presencia de Factor B	Inequidad. El trabajador percibe que recibe más de lo que se merece. El trabajador percibe como sobrecompensación.

Adaptado de *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima* por García R., Lima (2017).

c. Aproximaciones situacionales

Modelo de procesamiento de la información social

Propuesto por Salacik y Pfeffer (1978), este modelo explica que las personas se desenvuelven considerando su entorno, las personas adaptan sus conductas, actitudes a su entorno social. Y principalmente Ferrero (2011) considera tres causas:

- Percepciones de la propia persona y evaluación de los determinantes afectivos del ambiente laboral
- Información que se recopila del entorno social.
- Auto percepción, razonamiento de sus comportamientos previos que a su vez tienen atribuciones causales.

En este modelo se sustenta en la satisfacción laboral como un conjunto de determinantes sociales o ambientales que influyen sobre la persona. Peiró y Prieto (1996), citados por Ferrero, (2011) proponen lo siguiente.

Teoría de los eventos situacionales

Teoría que fue desarrollada por Quarstein, McAfee y Glassman (1992) donde proponen que la satisfacción laboral depende de dos factores:

Características situacionales. Facetas referidas a las condiciones laborales que serán consideradas por un trabajador antes de aceptar una vacante. Poseen cierta estabilidad en el tiempo.

Eventos situacionales. Facetas que se desarrollarán cuando el trabajador se desenvuelva en el puesto, puede encontrar escenarios favorables o desfavorables. Tienden a ser transitorios.

En resumen, esta teoría propone que la satisfacción laboral será determinada por las respuestas de carácter emocional que pueda experimentar un trabajador en los distintos escenarios dentro de una organización para la cual trabaja. Estas facetas, las características y los eventos situacionales producirán respuestas afectivas y de acuerdo con su percepción personal el colaborador se sentirá a gusto o no.

d. Aproximación dinámica

Esta teoría propuesta por Bruggemann (1974) y Büssing (1993) refiere que la satisfacción laboral es producto del proceso interactivo de la persona y la situación de su trabajo.

Pueden considerarse tres variables básicas:

- Diferencias entre valor real de la situación laboral y valor nominal del trabajador.
- Cambios en el grado de aspiraciones
- Comportamientos para hacer frente a problemas

A partir de esta teoría, el colaborador o trabajador puede manifestar diferentes modos de satisfacción laboral, consta de tres puntos relevantes:

- Ajusto entre necesidades, motivos, expectativas y la situación de trabajo.
- Cambios en el grado de aspiraciones
- Actuar de cara a la solución de problemas o afrontamiento.

Tabla 6
Formas de satisfacción laboral según Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975)

Formas de satisfacción laboral	
Satisfacción laboral progresiva	El trabajador se siente satisfecho con su trabajo y sus aspiraciones se incrementan.
Satisfacción laboral estabilizada	El trabajador se siente satisfecho con su trabajo y sus aspiraciones se mantienen.
Satisfacción laboral resignada	El trabajador no se siente satisfecho con su trabajo y sus aspiraciones se merman.
Insatisfacción laboral constructiva	El trabajador no se siente satisfecho con su trabajo, conserva sus aspiraciones, en la búsqueda de modos de resolver y manejar la situación.
Insatisfacción laboral fija	El trabajador no se siente satisfecho con su trabajo y sus aspiraciones se mantienen, no busca mejora.
Pseudo satisfacción laboral	El trabajador no se siente satisfecho con su trabajo, se frustra. Percibe los problemas como imposibles me manejar y sus aspiraciones se mantienen.

Adaptado de *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima* por García R., Lima (2017).

2.2.2.2. Determinantes de la satisfacción laboral

A partir de numerosas investigaciones realizadas a nivel psicológico dentro del campo de la psicología organizacional, la sociología y otras ciencias sociales, se consideran variables sociodemográficas para conocer la dinámica de la población a un nivel quizá un poco más específico.

a. Edad

Según Ruiz (2009), los trabajadores que se caracterizan por tener una edad más avanzada suelen sentirse más satisfechos por diversas razones como menores expectativas, mejor posición que se ajusta más a su situación física y la experiencia que poseen.

Por otro lado, los colaboradores más jóvenes suelen encontrarse menos satisfechos, esto puede deberse a que poseen expectativas más altas, la tendencia posee una relación positiva, a medida que la edad avanza, la satisfacción aumenta.

b. Género

Múltiples investigaciones coinciden en que la mujer posee cierta desventaja al momento de conseguir empleo, este fenómeno se ve asociado a recibir menor retribución, menores oportunidades y mayor probabilidad de despido. A esto, las investigaciones que afirman esta dinámica también concluyen que son ellas quienes poseen tasas más altas de satisfacción, ya que sus expectativas con respecto a su trabajo son menores. (Clark, 1997). Sin embargo, otras investigaciones demuestran que no existen diferencias significativas entre género y satisfacción cuando la comparación se realiza entre jóvenes con alto nivel educativo (Forgionne & Peeters, 1982; Weaver, 1977).

c. Nivel educativo

Es una realidad que el nivel educativo de una persona, que aspire trabajar, le da mayores probabilidades de conseguir empleo y, por ende, de recibir un mejor salario, ser promocionada con mayor rapidez y, por lo general, acceden a mejores puestos. Sin embargo, a medida que aumenta el nivel educativo, las aspiraciones también; por tanto, no necesariamente los colaboradores con un nivel educativo alto se sienten satisfechos laboralmente, expone Ruiz (2009).

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Habilidades sociales

Michelson y Cols, citado por Hurtado (2018), afirma que las habilidades sociales son conductas aprendidas y que se manifiestan en el marco de las relaciones interpersonales y, a su vez, este constructo incluye comportamientos no verbales y verbales.

2.3.1.1. Dimensiones de las habilidades sociales

a. D1. Primeras habilidades sociales

Comprende habilidades sociales básicas que son utilizadas para relacionar unas personas con otras, como escuchar, iniciar, mantener una conversación y presentarse.

b. D2. Habilidades sociales avanzadas

Denotan un nivel mayor como disculparse, persuadir, seguir instrucciones y darlas, participar.

c. D3. Habilidades relacionadas con los sentimientos

Referidas a la comprensión de sus sentimientos y de los demás, expresiones de afecto y auto reconocerse.

d. D4. Habilidades alternativas a la agresión

Habilidades que implican el uso del autocontrol, defender sus propios derechos, responder asertivamente a las bromas, y evitar los problemas.

e. D5. Habilidades sociales frente al estrés

Habilidades que van referidas a responder efectivamente al fracaso, a las contradicciones, preparase para los momentos difíciles y a las presiones del medio.

f. D6. Habilidades sociales de planificación

Habilidades que encaminan a tomar mejores decisiones, establecer mejores objetivos, resolver los problemas que puedan presentarse y enfocarse en una tarea.

2.3.2. Satisfacción laboral

Palma (2005) define el término de satisfacción laboral como una disposición o tendencia personal que va a mantenerse de manera relativamente estable hacia su trabajo, producto de las creencias, influenciados por los valores que se desarrollan a lo largo de su experiencia que vive en su entorno laboral.

2.3.2.1. Dimensiones de la satisfacción laboral

a. D1. Significación de la tarea

Palma (2005) hace referencia a la disposición al trabajo y que las atribuciones asignadas sean percibidas como importantes para que apoyen en su realización, y/o posean un aporte significativo a la organización. El colaborador tiene oportunidades para desarrollar actividades en pro de la organización y su autorrealización.

b. D2. Condiciones de trabajo

Palma (2005) hace referencia a los elementos que componen y, a su vez, influyen sobre el desempeño en la organización. Incluyen normativas que regulan la actividad laboral, la comodidad, elementos físicos, materiales, etc., que influyan sobre el ambiente laboral.

c. D3. Reconocimiento personal y/o social

Esta dimensión evalúa el nivel de agrado en las relaciones interpersonales que se desarrollen dentro del ambiente laboral, sentirse valorado y retribuir positivamente a los esfuerzos asociado a tratos y niveles de comunicación que se perciban como agradable para el colaborado (Palma, 2005).

d. D4. Beneficios económicos

Esta dimensión está referida a las remuneraciones o incentivos económicos a favor del esfuerzo de las actividades asignadas en la organización (Palma, 2005).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Métodos, alcance de la investigación

El enfoque fue cuantitativo porque está representado por la suma de procesos secuenciales y probativos, por tal motivo, cada fase es precedida por la siguiente. Parte de un plan que una vez definido, se disgrega en variables, objetivos, hipótesis y marco teórico. Después hacer uso de los métodos estadísticos, se hallan las respectivas conclusiones que nos permiten validar las hipótesis formuladas (Hernández et al., 2014).

En el trabajo desarrollado se ejecutó el tipo básico de investigación. Este tipo de investigación nos ayudó a buscar información a fin de formular problemas e hipótesis para hacer posible una investigación eficaz. No representa fines aplicativos debido a que su objetivo es desarrollar el aprendizaje de los principios de básicos contextuales en los que se investiga. En ese marco, nuestro estudio indagó en la información referida a habilidades sociales y satisfacción laboral (Hernández et al., 2014).

El presente estudio es de alcance descriptivo-correlacional, porque se midieron las dimensiones de las variables estudiadas y la asociación o relación de las mismas, además de su cuantificación. Este estudio tuvo como objeto hallar la relación que existe entre las variables: (a) habilidades sociales y (b) satisfacción laboral (Hernández et al., 2014).

El método científico es un conjunto ordenado de procedimientos que se usan con el objetivo de obtener conocimientos o confirmarlos, esta información será útil para investigaciones posteriores (Centeno-Avila, 1980).

La investigación usó el método científico, ya que partimos de un problema general: habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad durante el semestre académico 2020-II.

La direccionalidad de la presente investigación es prospectiva, ya que se inicia en un determinado punto en el tiempo y a partir de este se inicia con la recogida de datos (Ríos, 2019).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, porque se realizó sin la manipulación de variables, así se observan los fenómenos tal y como suceden en su entorno natural a fin de analizarlos (Hernández et al., 2014).

El esquema de este diseño se representa de la siguiente manera:

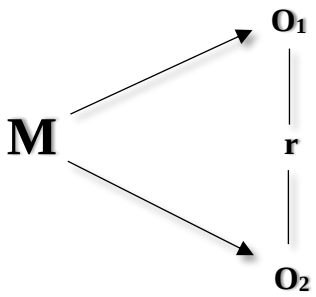


Figura 1. Esquema de diseño de investigación, donde "M" es muestra, "O_1" es variable 1 (habilidades Sociales), "O_2" es variable 2 (satisfacción Laboral) y "R" es la relación entre ambas variables.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población es el conjunto delimitado de personas de quienes se aspira conocer información en el estudio, además cumple con una variedad de especificaciones (Luis, 2004).

Para este estudio, la población se conformó por los docentes tutores de una universidad de Huancayo del semestre académico 2020-II, con un total de 299.

3.3.2. Muestra

A. Unidad de análisis

En esta investigación se utilizó como unidad de análisis a los docentes tutores de una universidad de Huancayo en el semestre académico 2020-II.

B. Tamaño de la muestra

La muestra es un pequeño grupo de la población, del cual se obtendrá información para definir y sistematizar, este grupo debe ser característico de la población (Hernández et al., 2014).

Teniendo en cuenta un margen de error de 5 % y un nivel de confianza del 95 % la muestra quedó conformada por un total de 73 docentes tutores de una universidad de Huancayo en el semestre académico 2020-II.

C. Selección de la muestra

La muestra que se empleó en este trabajo de investigación es no probabilística por conveniencia, debido a la accesibilidad y proximidad con el grupo de tutores de las facultades seleccionadas, con la finalidad de conocer los resultados de una población conformada por los docentes tutores de cuatro facultades el semestre académico 2020-II de una universidad de Huancayo. Considerando que el semestre académico 2020-II de la universidad seleccionada para el estudio inició sus actividades académicas en octubre del 2020 y se extiende hasta finales de febrero del 2021.

Las facultades que fueron seleccionadas son las siguientes: Facultad de Educación, Facultad de Ingeniería de Sistemas, Facultad de Arquitectura y la Facultad de Sociología.

3.4. Técnicas de muestreo

La selección de la muestra se hizo de modo no probabilístico, esto se orientó más que por los criterios estadísticos, por las particularidades propias de la investigación (Hernández et al., 2014).

Criterios de inclusión:

- Docentes tutores de las siguientes áreas de estudio: educación, ingeniería de sistemas, arquitectura y sociología.

Criterios de exclusión:

- Docentes tutores de otras áreas de estudio.

En este tipo de selección de muestra, todas la unidades que constituyen la población no tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas, por ende, no es aleatorio (Luis, 2004).

Se cuenta con un total de 73 docentes tutores de las cuatro facultades seleccionadas.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1. Técnica de recolección de datos

La investigación utilizó la técnica de la encuesta, la misma que posee como objetivo indagar las impresiones y/u opiniones de la población sobre un tema específico (Hernández et al., 2014).

Las escalas utilizadas fueron la Escala de Satisfacción Laboral propuesta por Sonia Palma Carrillo en el 2005 y escala de Habilidades Sociales elaborada por Arnold Goldstein en 1978 mismas que fueron aplicadas a los docentes tutores en cuestión.

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

Habilidades sociales

Para medir la variable de habilidades sociales en docentes tutores de una universidad de Huancayo, semestre académico 2020-II, se empleó la escala de Habilidades Sociales elaborada por Arnold Goldstein en 1978, que consta de 50 ítems que se asocian a cada habilidad basada en la conducta frente a diversas posturas. Esta escala valúa 6 grupos: a) grupo I, primeras habilidades sociales (1-8); b) grupo II, habilidades sociales avanzadas (9-14); c) grupo III, habilidades relacionadas con los sentimientos (15-21); d) grupo IV, habilidades alternativas a la agresión (22-30); e) grupo V, habilidades para hacer frente al estrés (31-42); f) grupo VI, habilidades de planificación (43-50). El tiempo aproximado para desarrollar los ítems es de 15 a 20 minutos, de manera individual o colectiva.

Ficha técnica

Tabla 7
Ficha técnica de la Escala de Habilidades Sociales de Arnold Goldstein (1978)

Título del instrumento	Escala de Habilidades Sociales
Autor	Arnold Goldstein
Objetivo	Evaluar habilidades sociales
Usuarios	Personas en la etapa de adultez
Características	Consta de 50 ítems, con 6 grupos: a) grupo I: primeras habilidades sociales b) grupo II: habilidades sociales avanzadas c) grupo III: habilidades relacionadas con los sentimientos d) grupo IV: habilidades alternativas a la agresión e) grupo V: habilidades para hacer frente al estrés f) grupo VI: habilidades de planificación
Escala de valoración	1. = nunca 2. = muy pocas veces 3. = algunas veces 4. = a menudo 5. = siempre o casi siempre

Administración	Se puede aplicar de manera individual o grupal
Tiempo de aplicación	15 a 20 minutos aproximadamente
Confiabilidad	La confiabilidad fue calculada por medio del alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.924.
Validez	Fue aplicado a través de test-pretest, donde se obtuvo una puntuación de correlación directa de (r= 0.613).

Adaptado de Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes del nivel inicial de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tayacaja, por Casas R., Huancavelica (2021).

Satisfacción laboral

Para la medición de la satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo, semestre académico 2020-II, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral propuesta por Sonia Palma Carrillo en el 2005. Este instrumento consta de 27 ítems entre reactivos positivos y negativos, que miden 4 dimensiones de la variable: A) significación de la tarea, se entiende como el nivel de impacto sobre las actividades del colaborador con respecto a su autorrealización. B) Condiciones de trabajo, comprendidas como los componentes que tienen influencia en las labores de los colaboradores. C) Reconocimiento personal y/o social, que valora el nivel de goce frente a la interacción con los integrantes de la empresa y cómo cada individuo se concibe dentro de ella. D) Beneficios económicos, relacionados con los incentivos económicos como consecuencia de las labores prestadas en la institución. Esta escala se puede aplicar de manera individual o colectiva durante 15 minutos aproximadamente (Bravo, 2015).

Ficha técnica

Tabla 8
Ficha técnica de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2005)

Título del instrumento	Escala de Satisfacción Laboral
Autor	Sonia Palma Carrillo
Objetivo	Evaluar la satisfacción laboral a través de una escala tipo Likert.
Usuarios	Personas en la etapa de adultez.

Características	Esta escala consta de 27 ítems, divididas en 4 dimensiones: a) Significación de la tarea (4, 7,13, 18, 21, 22, 26). b) Condiciones de trabajo (1, 8, 12, 15, 17,20, 23). c) Reconocimiento personal y/o social (3, 6, 10, 11, 14, 19, 25, 27). d) Beneficios económicos (2, 5, 9, 16, 24).
Escala de valoración	1. = muy insatisfecho 2. = indeciso 3. = promedio 4. = satisfecho 5. = muy satisfecho
Administración	Se puede desarrollar de manera individual o en conjunto con otros.
Tiempo de aplicación	De 5 a 15 minutos.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach de 0.864
Validez	Fue comprobado un coeficiente de 0.05. además, los ítems fueron validados mediante el juicio de expertos, en la que se mencionó que cada reactivo se encuentra asociado a la investigación.

Adaptado de Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes del nivel inicial de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tayacaja, por Casas R., Huancavelica (2021).

La recolección de datos se ejecutó siguiendo los siguientes pasos:

1. Se coordinó con la Unidad de Tutoría y Seguimiento del Egresado de la universidad para solicitar la autorización de aplicación de los instrumentos. Se adjuntó el Oficio de Autorización en el apartado de anexos.

2. Cuando se recibió la autorización, esta se remitió a los coordinadores de tutoría de cada facultad para dar inicio al envío del enlace que fue rellenado de manera virtual. Se adjunta el enlace: https://forms.gle/um3RB9J624XM384o9

3. Asimismo, en la primera parte del formulario se adjuntó el consentimiento informado que especifica lo siguiente:

Acepto voluntariamente participar en este estudio comprendiendo las actividades en las que me veo involucrado, así mismo entiendo que puedo decidir no participar del estudio y retirarme cuando crea pertinente, donde se registró la respuesta: **sí, acepto**, a fin de proceder al rellenado de los instrumentos.

4. Para finalizar, las respuestas fueron remitidas a los investigadores para el tratamiento respectivo de la data.

3.5.3. Aspectos éticos

La investigación fue de carácter investigativo, por ello, se tuvieron consideraciones éticas al momento de aplicar ambos instrumentos citados, para ello se extendió un documento de consentimiento informado a cada participante donde se registró la respuesta **doy mi consentimiento para la participación de esta investigación**, además, los datos recabados y la información procesada, se realizaron de manera responsable y sin ser alteradas, ya que la recolección de datos fue anónima. Asimismo, se brindó la información necesaria a todos los participantes dónde se explicaron los objetivos y características de cada instrumento.

3.5.4. Técnica de procesamiento de datos

Para realizar el tratamiento de datos se utilizó el programa SPSS en su versión 23, debido a que cuenta con una diversa gama de fórmulas para lograr el óptimo análisis estadístico. Este programa, a su vez, nos permitió exponer cuadros y tablas a fin de constatar los datos obtenidos en la investigación.

Para la estadística descriptiva en un primer momento se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, y se determinó que todas las variables presentan un comportamiento normal, ya que el P-valor para cada variable y sus dimensiones es superior al nivel de significancia (α=0.01), a su vez se procedió con la descripción de medias, frecuencias y porcentajes de las variables sociodemográficas. Para las pruebas de estadística paramétrica, puesto que las variables arrojan un comportamiento normal en su distribución y al trabajar con variables cuantitativas, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, la misma que nos sirvió para la corroboración de las hipótesis de investigación CIMEC (2021).

3.5.5. Instrumento de recolección de datos

A. Diseño y confiabilidad

Para medir la variable de habilidades sociales en docentes tutores de una universidad de Huancayo, semestre académico 2020-II, se empleó la escala de Habilidades Sociales elaborada por Arnold Goldstein en el año 1978, que consta de 50 ítems que se asocian a cada habilidad basada en la conducta frente a diversas posturas. Esta escala valúa 6 grupos: a) grupo I, primeras habilidades sociales (1-8); b) grupo II, habilidades sociales avanzadas (9-14); c) grupo III, habilidades relacionadas con los sentimientos (15-21); d) grupo IV, habilidades alternativas a la agresión (22-30); e) grupo V, habilidades para hacer frente al estrés (31-42); f) grupo VI, habilidades de planificación (43-50). El tiempo aproximado para desarrollar los ítems es de 15 a 20 minutos, de manera individual o colectiva.

Tomás (1995) realizó un análisis de ítems de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales donde encontró correlaciones significativas ($p < .05$, .01 y. 001), esto significó que el instrumento no tenía necesidad de modificarse, es decir, ningún ítem era necesario eliminar, además cada dimensión posee también una correlación positiva y altamente significativa con un nivel de $p < .001$, lo que significa que todas las dimensiones contribuyen de una manera muy coherente a la medición de las HHSS. Para aumentar la confiabilidad en temas de precisión fue necesario calcular el Alfa Cronbach para determinar la consistencia interna, y se obtuvo "rtt" =0.9244.

Tabla 9
Alfa de Cronbach de la Escala de Habilidades Sociales

Alfa de Cronbach Escala de Habilidades Sociales	N.° de Ítems
.9244	50

Adaptado de Habilidades sociales en estudiantes de quinto año de secundaria de una institución educativa particular de Lima Metropolitana por Hurtado R. (2018).

Para la medición de la satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo, semestre académico 2020-II, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral propuesta por Sonia Palma Carrillo en el año 2005. Este instrumento consta de 27 ítems entre reactivos positivos y negativos, que miden 4 dimensiones de la variable: A) Significación de la tarea, se entiende como el nivel de impacto sobre las actividades del colaborador con respecto a su autorrealización. B) Condiciones de trabajo, comprendidas como los componentes que tienen influencia en las labores de los colaboradores. C) Reconocimiento personal y/o social, que valora el nivel de goce frente a la interacción con los integrantes de la empresa y cómo cada individuo se concibe dentro de ella. D)Beneficios económicos, relacionados con los incentivos económicos como consecuencia de las labores prestadas en la institución. Esta escala se puede aplicar de manera individual o colectiva durante 15 minutos aproximadamente (Bravo, 2015).

Este instrumento fue validado en un estudio realizado en un total de 1058 trabajadores con desarrollo de actividades laborales en Lima metropolitana, aplicando el estadístico de Alfa de Cronbach se obtuvo un índice de confiabilidad de .84, por su parte las dimensiones obtuvieron los índices: D1. Significación de la tarea .75, D2 Condiciones de trabajo .72, D3 Reconocimiento personal y/o social 71 y D4 Beneficios Económicos de .76.

Tabla 10
Alfa de Cronbach de la Escala de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach Escala de Habilidades Sociales	N.° de Ítems
.8400	27

Adaptado de Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post fusión de una empresa industrial de lima por Bravo C. (2015).

B. Validez

Para la evaluación de la escala de habilidades sociales y la escala de satisfacción laboral, se aplicó el juicio de expertos a fin de que estos hicieran la valoración sobre cada uno de los

ítems y de manera global. Para ello, se les solicitó que evaluaran el nivel de pertinencia, el grado de relevancia y la claridad de cada reactivo. Es esta valoración se buscó corroborar que cada uno de los ítems midan lo que se pretende medir en ambas escalas.

Como criterio de elección, se eligió a un grupo de cinco expertos cuya trayectoria en el tema son reconocidos, por tal motivo, se encuentran calificados para brindar información pertinente y relevante a través de juicios.

Tabla 11
Índice de validez de contenido de la Escala de Habilidades Sociales de Goldstein

Indicadores	N.°	Ítems	J1	J2	J3	J4	J5	IVC
Primeras habilidades sociales	1.	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo	1	1	1	1	1	0.9999
	2.	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes	1	1	1	1	1	0.9999
	3.	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	1	1	1	1	1	0.9999
	4.	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada	1	1	0	0	1	0.5997
	5.	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores	1	1	1	1	1	0.9999
	6.	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa	1	1	1	1	1	0.9999
	7.	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí	1	1	1	1	1	0.9999
	8.	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza	1	1	1	1	1	0.9999
Habilidades sociales avanzadas	9.	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad	1	1	1	1	1	0.9999
	10.	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad	1	1	1	1	1	0.9999
	11.	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica	1	1	1	1	1	0.9999
	12.	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente	1	1	1	1	1	0.9999
	13.	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal	1	1	1	1	1	0.9999
	14.	Persuades a los demás de que tus ideas son mejores y útiles a comparación de las otras personas	0	1	1	1	1	0.7999
Habilidades relacionadas con los sentimientos	15.	Intentas reconocer las emociones que experimentas	1	1	1	1	1	0.9999
	16.	Permites que los demás conozcan lo que sientes	1	1	1	1	1	0.9999
	17.	Intentas comprender lo que sienten los demás	1	1	1	1	1	0.9999

	18.	Intentas comprender el enfado de la otra persona	1	1	1	1	1	0.9999
	19.	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos	1	1	1	1	1	0.9999
	20.	Piensas porqué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo	1	1	1	1	1	0.9999
	21.	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa	1	1	1	1	1	0.9999
Habilidades alternativas a la agresión	22.	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada	1	1	1	1	1	0.9999
	23.	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás	1	1	1	1	1	0.9999
	24.	Ayudas a quien lo necesita	1	1	1	1	1	0.9999
	25.	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes	1	1	1	1	1	0.9999
	26.	Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”	1	1	1	1	1	0.9999
	27.	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura	1	1	1	1	1	0.9999
	28.	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas	1	1	1	1	1	0.9999
	29.	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas	1	1	1	1	1	0.9999
	30.	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte	1	1	1	1	1	0.9999
Habilidades sociales frente al estrés	31.	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución	1	1	1	1	1	0.9999
	32.	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien	1	1	1	1	1	0.9999
	33.	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han actuado	1	1	1	0	0	0.5997
	34.	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido	1	1	1	1	1	0.9999
	35.	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento	1	1	1	1	1	0.9999
	36.	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo	1	1	1	1	1	0.9999
	37.	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer	1	1	1	1	1	0.9999
	38.	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro	1	1	1	1	1	0.9999
	39.	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen o hacen otras que se contradicen	1	1	1	1	1	0.9999
	40.	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación	0	1	1	1	1	0.7999

	41.	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática	1	1	1	1	1	0.9999
	42.	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta	1	1	1	1	1	0.9999
Habilidades de planificación	43.	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante	1	1	1	1	1	0.9999
	44.	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control	1	1	1	1	1	0.9999
	45.	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea	1	1	1	1	1	0.9999
	46.	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea	1	1	1	1	1	0.9999
	47.	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información	1	1	1	1	1	0.9999
	48.	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero	1	1	1	1	1	0.9999
	49.	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor	1	1	1	1	1	0.9999
	50.	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo	1	1	1	1	1	0.9999
IVC Global 0.9759								

En la Tabla N.° 11 se observa la tabla para hallar el índice de validez de contenido teniendo como resultado un coeficiente total de .9759.

Tabla 12
Índice de validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma

Indicadores	**N.°**	**Ítems**	**J1**	**J2**	**J3**	**J4**	**J5**	**IVC**
Significación de la tarea	4.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	1	1	1	1	1	0.9999
	7.	Me siento útil con la labor que realizo	1	1	1	1	1	0.9999
	13.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	1	1	1	1	1	0.9999
	18.	Me complacen los resultados de mi trabajo	1	1	1	1	1	0.9999
	21.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	1	1	1	1	1	0.9999
	22.	Me gusta el trabajo que realizo	1	1	1	1	1	0.9999
	26.	Me gusta la actividad que realizo	1	1	1	1	0	0.7999
Condiciones de trabajo	1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	1	1	1	1	1	0.9999
	8.	El ambiente donde trabajo es confortable	1	1	1	1	1	0.9999
	12.	Me disgusta mi horario	1	1	1	1	1	0.9999
	15.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	1	1	1	1	1	0.9999
	17.	El horario de trabajo me resulta incómodo	1	1	1	1	1	0.9999
	20.	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	1	1	1	1	1	0.9999
	23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	1	1	1	1	1	0.9999

Reconocimiento personal y/o social	3.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	1	1	1	1	1	0.9999
	6.	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"	1	1	0	1	0	0.5997
	10.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	1	1	1	1	1	0.9999
	11.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	1	1	1	1	1	0.9999
	14.	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo	1	1	1	1	1	0.9999
	19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	1	1	1	1	1	0.9999
	25.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	1	1	1	1	1	0.9999
	27.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	1	1	1	1	1	0.9999
Beneficios económicos	2.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	1	1	1	1	1	0.9999
	5.	Me siento mal con lo que gano	1	1	1	1	1	0.9999
	9.	El sueldo que tengo es bastante aceptable	1	1	1	1	1	0.9999
	16.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	1	1	1	1	1	0.9999
	24.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	1	1	1	1	1	0.9999
IVC Global 0.9779								

En la Tabla N.° 12 se observa la tabla para hallar el índice de validez de contenido teniendo como resultado un coeficiente total de .9759.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del Trabajo de Campo

Con la técnica de la encuesta se obtuvieron los datos necesarios de los docentes tutores para esta investigación, los instrumentos evalúan las variables de habilidades sociales y satisfacción laboral, independientemente. Se utilizó la plataforma de formularios de Google para enviar las encuestas de manera virtual. Previa coordinación con la unidad reguladora del sistema de tutoría de dicha universidad, se remitió la información a los coordinadores de tutoría de las respectivas facultades para que ellos reenvíen la información y el enlace de la encuesta a cada tutor en sus respectivos canales de difusión, así mismo se remitieron correos institucionales que incluía la información necesaria. La evaluación se realizó fuera de hora de clases y al finalizar el semestre académico 2020-II con la finalidad de no sobrecargar las actividades que los participantes desempeñaban que son las de docencia y tutoría, cada encuesta tenía una condicional, el aceptar voluntariamente, si la respuesta era afirmativa se continuaba con la evaluación, en caso contrario se terminaba con el desarrollo del formulario.

4.2. Presentación de Resultados

4.2.1. Estadísticos descriptivos

Contraste de normalidad de los datos

Para la realización del contraste de hipótesis se procedió a procesar estadísticamente los datos obtenidos de los participantes en el estudio. Se determinó si las variables tienen un comportamiento normal (Ho: los puntajes de las variables tienen un comportamiento normal), para ello se realizó el contraste de hipótesis de normalidad de Shapiro-Wilk. En tal sentido se ha determinado que todas las variables presentan un comportamiento normal, ya que el P-valor para cada variable y sus dimensiones es superior al nivel de significancia (α=0.01) como como

se puede apreciar en la tabla 1. En consecuencia, como los puntajes matemáticos de las variables y sus dimensiones tienen un comportamiento normal se utilizó la prueba paramétrica de correlación de Pearson para determinar la relación o asociación entre las variables.

Tabla 13
Prueba de Shapiro-Wilk para determinar la normalidad de las variables y subdimensiones del estudio a un nivel de significancia del 1 %

	Media	Desviación estándar	As	Kr	S-W	P	Tipo de comportamiento
Habilidades Sociales:	192	18	-0.405	-0.073	0.982216	0.393021	Normal
Primeras habilidades sociales	31	3	-0.136	-0.182	0.975072	0.156818	Normal
Habilidades sociales avanzadas	23	3	0.080	0.358	0.977361	0.212542	Normal
Habilidades relacionadas con los sentimientos	25	3	0.218	0.277	0.970323	0.082615	Normal
Habilidades alternativas a la agresión	36	4	0.024	-0.185	0.978922	0.260454	Normal
Habilidades para hacer frente al estrés	45	5	-0.322	-0.085	0.97023	0.081576	Normal
Habilidades planificación	33	4	-0.444	-0.271	0.954428	0.010098	Normal
Satisfacción Laboral	96	9	0.171	-0.044	0.985798	0.586618	Normal
Significación de la tarea	30	3	-0.404	0.066	0.96642	0.048753	Normal
Condiciones de trabajo	24	3	-0.284	0.225	0.978655	0.251633	Normal
Reconocimiento personal y/o social	29	3	0.089	0.055	0.979595	0.283937	Normal
Beneficios económicos	14	4	-0.173	-0.458	0.973813	0.132425	Normal

Tabla 14
Frecuencia estadística según edad de los docentes tutores de una universidad de Huancayo

	Edades	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menores de 30	2	2,7 %
	De 30-40	11	15,1 %
	De 40-50	18	24,7 %
	Mayores de 50	42	57,5 %
	Total	73	100,0 %

La tabla N.° 14 muestra el porcentaje de docentes tutores de una universidad de Huancayo por edad. Encontrándose una frecuencia alta de 42 (57,5 %) de docentes mayores de

50 años; en un segundo lugar se encuentran los docentes tutores de entre 40-50 años con un total de 18 (24,7 %) participantes. De un total de 73 encuestados.

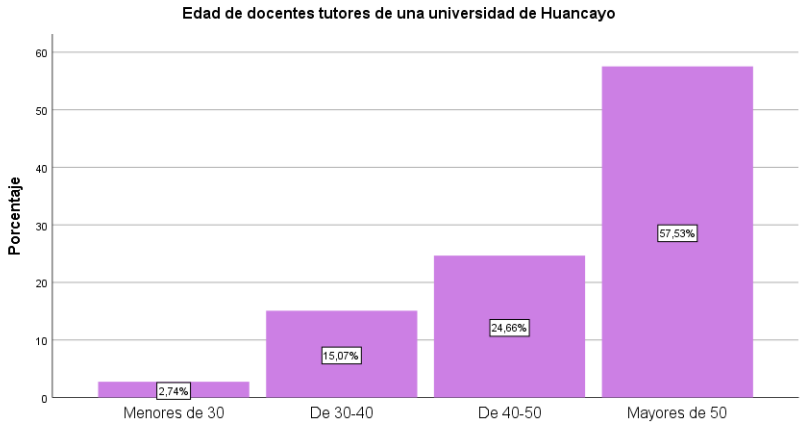


Figura 2. Edad de los docentes tutores de una universidad de Huancayo**.**

En la figura 2 se muestran las frecuencias estadísticas de las edades de los docentes tutores de una universidad de Huancayo siendo el porcentaje mayor en la categoría de Mayores de 50 con un 57,5 %.

Tabla 15
Sexo de los docentes tutores de una universidad de Huancayo

	Género	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	41	56,2 %
	Femenino	32	43,8 %
	Total	73	100,0 %

En la Tabla N.° 15 se muestran los porcentajes de acuerdo con el género de los participantes en esta investigación predominando el género masculino con un 56,2 % (41) sobre el género femenino con un 43,8 % (32) del total de los 73 participantes en la investigación.

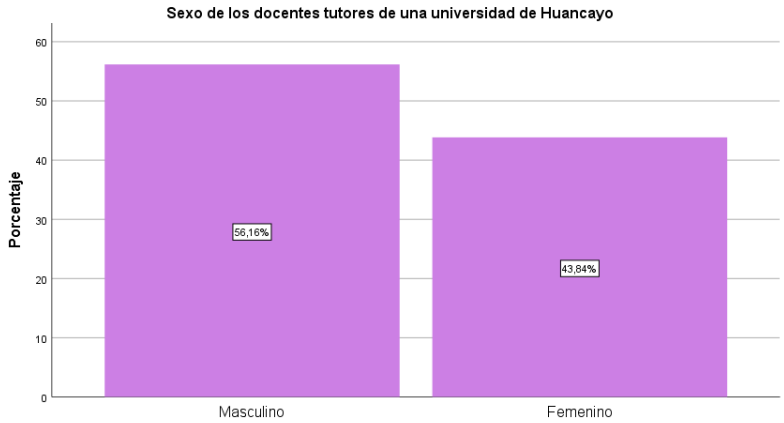


Figura 3. Género de los docentes tutores de una universidad de Huancayo**.**

En la Figura 3 se presentan los porcentajes de género de los 73 participantes siendo el género masculino 56,16 % sobre los 43,84 % del género femenino de los docentes tutores de una universidad de Huancayo.

Tabla 16
Condición laboral de los docentes de una universidad de Huancayo

Condición laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nombrado	60	82,2 %
	Contratado	13	17,8 %
	Total	73	100,0 %

En la Tabla N.° 16 se exponen los datos en relación con la condición laboral de los docentes tutores de esta investigación siendo en mayor porcentaje con un 82,2 % (60) los docentes de la categoría Nombrado y en un 17,8 % (13) los docentes contratados.

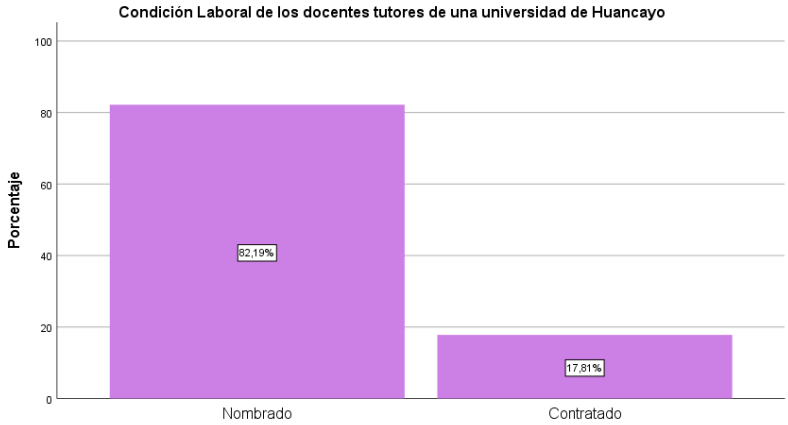


Figura 4. Condición laboral de los docentes tutores de una universidad de Huancayo**.**

En la Figura 4 se muestran los porcentajes de tutores del estudio teniendo un total de 82,19 % de nombrados y un 17,81 % restante de contratados.

Tabla 17
Predominancia del nivel de habilidades sociales de los docentes tutores de una universidad de Huancayo

Nivel de habilidades sociales		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	0	0,0 %
	Nivel medio	28	38,4 %
	Nivel alto	45	61,6 %
	Total	73	100,0 %

En la Tabla N.° 17 se publican los niveles de habilidades sociales de los docentes tutores de una universidad de Huancayo. Siendo el que predomina el nivel alto con un porcentaje del 61,6 % (45) y en segundo lugar el nivel medio con un total de 38,4 % (28), se observa también que ningún docente tutor 0,0 % se encuentra en la categoría de Nivel bajo. Este resultado nos permite aceptar la primera hipótesis específica donde se afirma que el nivel de habilidades sociales que predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo es alto.

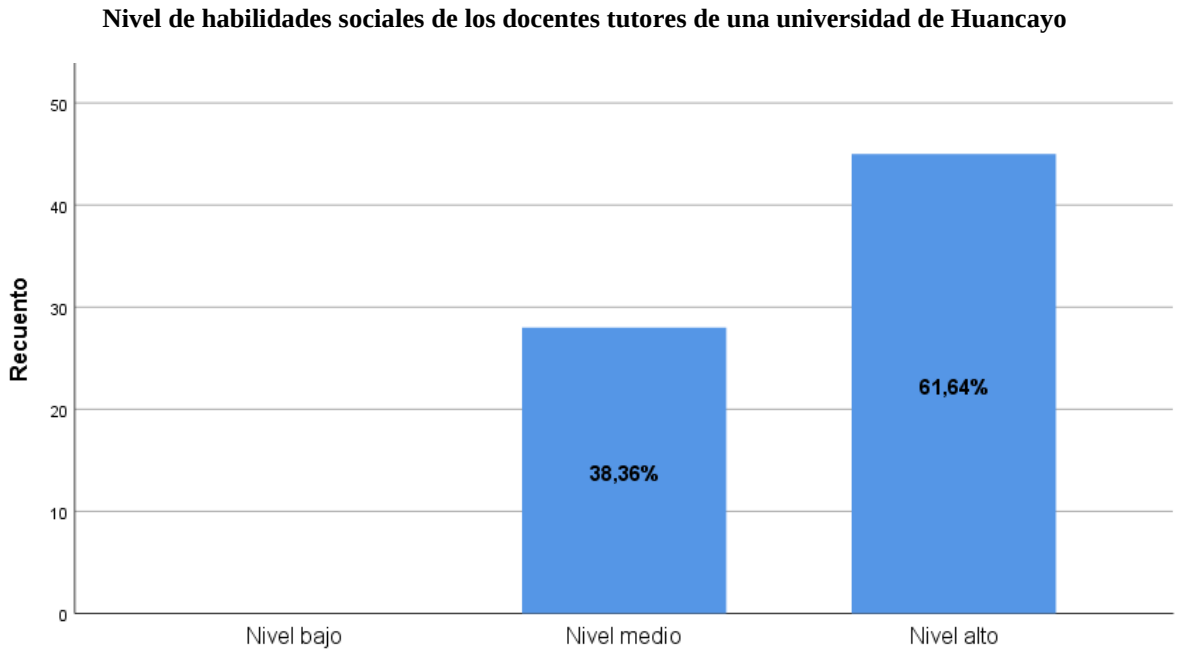


Figura 5. Nivel de habilidades sociales de los participantes.

En la Figura 5 se muestran los porcentajes del nivel de habilidades sociales de los evaluados.

Tabla 18
Predominancia del nivel de satisfacción laboral de los docentes tutores de una universidad de Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	0	0,0 %
	Insatisfecho	14	19,2 %
	Promedio	42	57,5 %
	Satisfecho	16	21,9 %
	Muy satisfecho	1	1,4 %
	Total	73	100,0 %

En la Tabla N.° 18 se presentan los niveles de satisfacción laboral de los docentes tutores de una universidad de Huancayo, donde predomina el nivel promedio con un porcentaje de 57,5 % (42) y en segundo lugar la categoría satisfecha con un 21,9 % (16) y en tercer lugar la categoría insatisfecha con un 19,2 % (14). Con este resultado se rechaza la segunda hipótesis donde se planteaba que el nivel de satisfacción de los docentes tutores de una universidad de Huancayo es satisfecho, siendo en la realidad la categoría predominante promedio.

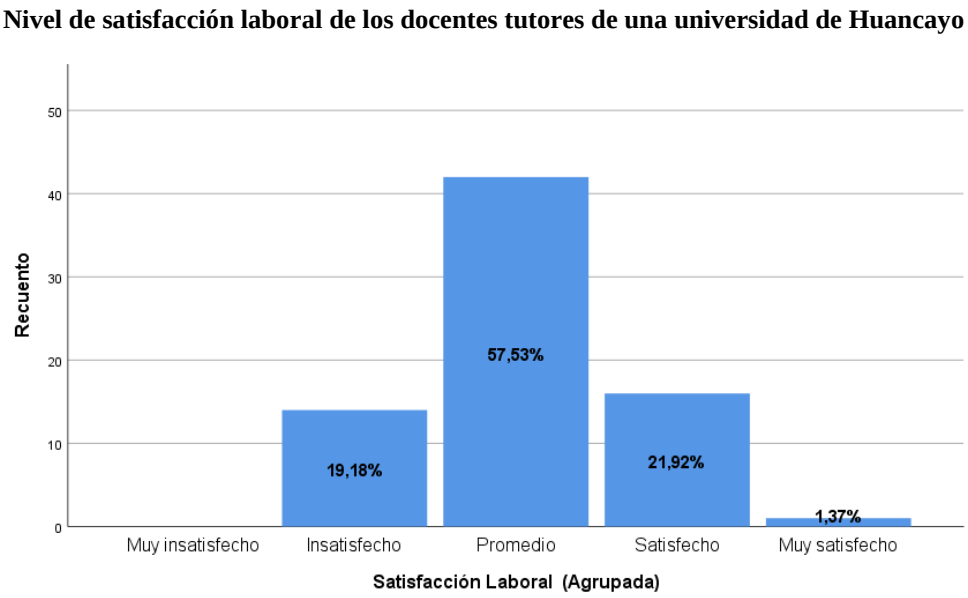


Figura 6. Nivel de satisfacción laboral en los evaluados.

La Figura 6 muestra la predominancia de los niveles de satisfacción laboral de los encuestados.

4.2.2. Estadísticos correlacionales

Tabla 19
Predominancia del nivel de habilidades sociales según edad en docentes tutores de una universidad de Huancayo

			Edad de docentes				Total
			Menores de 30	De 30-40	De 40-50	Mayores de 50	
Habilidades sociales:	**Nivel bajo**	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Nivel medio	Recuento	2	3	5	18	28
		% del total	2,74 %	4,11 %	6,85 %	24,66 %	38,4 %
	Nivel alto	Recuento	0	8	13	24	45
		% del total	0,0 %	10,96 %	17,81 %	32,88 %	61,6 %
Total		Recuento	2	11	18	42	73
		% del total	2,7 %	15,1 %	24,7 %	57,5 %	100,0 %

En la Tabla N.° 19 se aprecia la predominancia de los niveles de habilidades sociales según la edad. El estudio demuestra que predomina el nivel alto de habilidades sociales, en grupos etarios mayores comprendidos de 30 a 40, de 40 a 50 y en su mayoría los docentes de 50 años a más, con un total de 32,88 % (24) docentes en esta categoría mayores de 50 años, por su parte existe un 24,66 % (18) de docentes que se ubican en el nivel medio del grupo de mayores de 50 años.

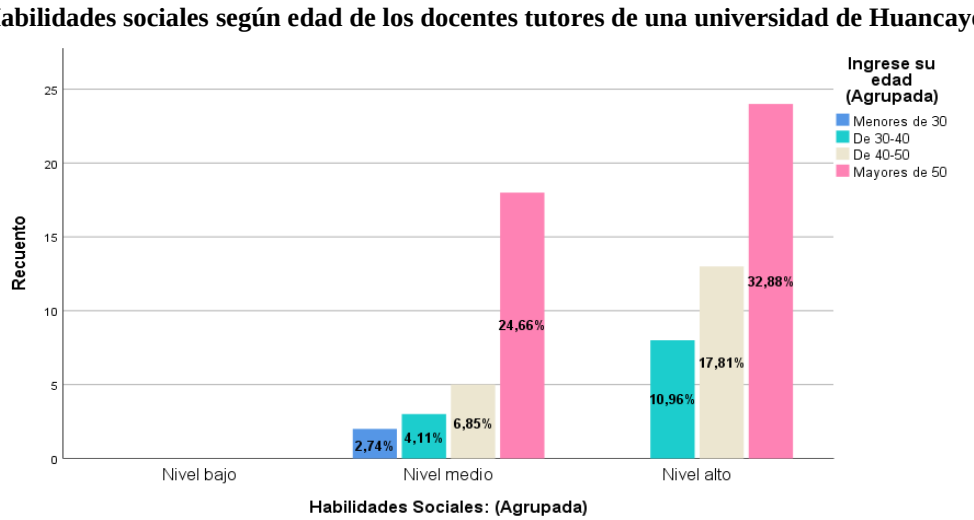


Figura 7. Nivel de habilidades sociales según edad de los docentes tutores de una universidad de Huancayo.

La Figura 7 muestra los niveles de habilidades sociales entre los distintos grupos etarios de la población analizada.

Tabla 20
Habilidades sociales según género de los docentes tutores de una universidad de Huancayo

			Sexo		
			Masculino	Femenino	Total
Habilidades sociales	**Nivel bajo**	Recuento	0	0	0
		% del total	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Nivel medio	Recuento	15	13	28
		% del total	20,55 %	17,81 %	38,4 %
	Nivel alto	Recuento	26	19	45
		% del total	35,62 %	26,05 %	61,6 %
Total		Recuento	41	32	73
		% del total	56,2 %	43,8 %	100,0 %

En la Tabla N.° 20 se puede visualizar la distribución de los niveles de habilidades sociales en los docentes tutores de una universidad de Huancayo. Para el nivel bajo no se registraron participantes en esta categoría; sin embargo, para el nivel medio, se encuentra una leve diferencia, donde el 20,5 % (15) de los varones supera por una pequeña diferencia a los 17,81 % (13) de las mujeres. Por su parte, en el nivel alto, las diferencias se acrecientan un poco más con un 35,62 % (26) para los varones y un 26,05 % (19) para las mujeres.

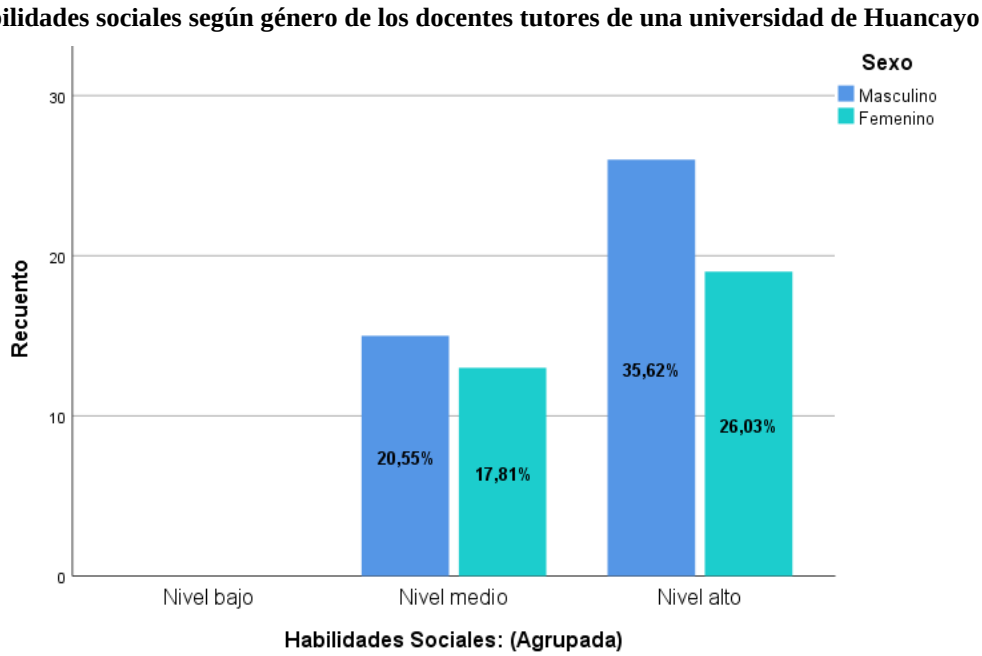


Figura 8. Nivel de habilidades sociales según género

En la figura 8 se muestran los porcentajes del nivel de habilidades sociales según género de los docentes tutores de una universidad de Huancayo.

Tabla 21
Habilidades sociales según condición laboral de los docentes tutores de una universidad de Huancayo

			Condición Laboral		
			Nombrado	Contratado	Total
Habilidades sociales	**Nivel bajo**	Recuento	0	0	0
		% del total	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Nivel medio	Recuento	25	3	28
		% del total	34,25 %	4,11 %	38,4 %
	Nivel alto	Recuento	35	10	45
		% del total	47,95 %	13,70 %	61,6 %
Total		Recuento	60	13	73
		% del total	82,2 %	17,8 %	100,0 %

En la tabla N.° 21 se expresan los resultados correlacionales del nivel de habilidades con la condición laboral de los docentes tutores de una universidad de Huancayo, donde los docentes nombrados poseen más frecuencia en cuanto a nivel alto con un 47,95 % (35)**;** mientras que un 13,70 % (13) pertenecen a la categoría de contratados. En el nivel medio**,** el porcentaje disminuye siendo un 34,25 % (25) de docentes nombrados y un 4,11 % (3) de contratados.

Habilidades sociales según condición laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo

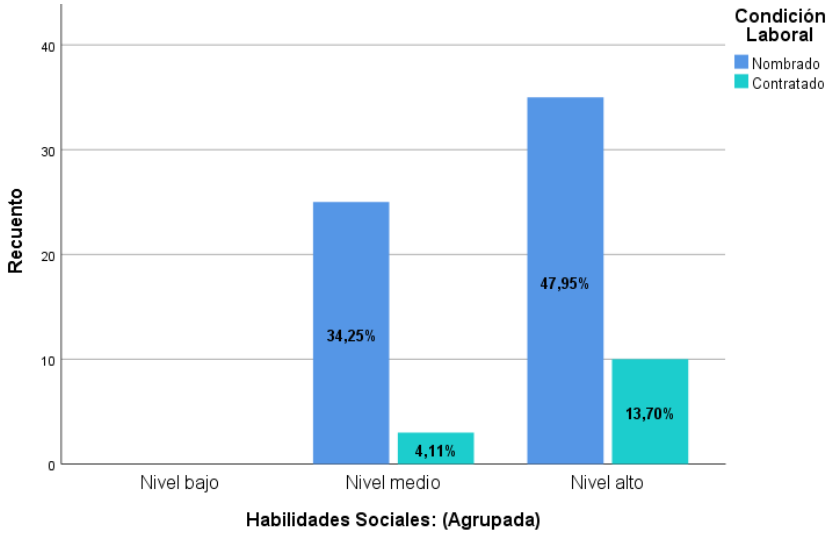


Figura 9. Nivel de habilidades sociales según condición laboral

En la Figura 9 se muestran los porcentajes de habilidades sociales según condición laboral.

Tabla 22
Satisfacción laboral según edad de los docentes tutores de una universidad de Huancayo

			Edad de los docentes				Total
			Menores de 30	De 30-40	De 40-50	Mayores de 50	
Satisfacción laboral	**Muy insatisfecho**	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Insatisfecho	Recuento	2	2	3	7	14
		% del total	2,7 %	2,7 %	4,1 %	9,6 %	19,2 %
	Promedio	Recuento	0	5	9	28	42
		% del total	0,0 %	6,8 %	12,3 %	38,4 %	57,5 %
	Satisfecho	Recuento	0	4	6	6	16
		% del total	0,0 %	5,5 %	8,2 %	8,2 %	21,9 %
	Muy satisfecho	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,4 %	1,4 %
Total		Recuento	2	11	18	42	73
		% del total	2,7 %	15,1 %	24,7 %	57,5 %	100,0 %

La Tabla N.° 22 muestra el nivel de satisfacción laboral según la edad de los docentes tutores de una universidad de Huancayo. Dentro del grupo que comprenden los menores de 30 años encontramos un 2,7 % (2) docentes tutores en la categoría insatisfecho. En el grupo de 30 a 40 años encontramos un total de 15,11 % y estos porcentajes se dividen en 2,7 (2) Insatisfecho, 6,8 % (5) con un nivel de satisfacción promedio y un 8,2 % (6) en la categoría de satisfecho. En el grupo de 40 a 50 años encontramos un total de 24,7 %, de este porcentaje un 4,1 % (3) se encuentran en la categoría insatisfecho, un 12,3 % (9) se encuentran en la categoría promedio y un 8,2 % (6) en la categoría satisfecho. En el grupo mayores de 50 años, encontramos un total de 57,5 %, de este porcentaje un 9,6 % (7) se encuentran en la categoría insatisfecho, un 38,4 % (28) en la categoría promedio un porcentaje de 8,2 % (6) en la categoría Satisfecho y un 1,4 % (1) en la categoría muy satisfecho. Se evidencia una frecuencia mayor en el grupo etario mayor a 50 años con un 57,5 %.

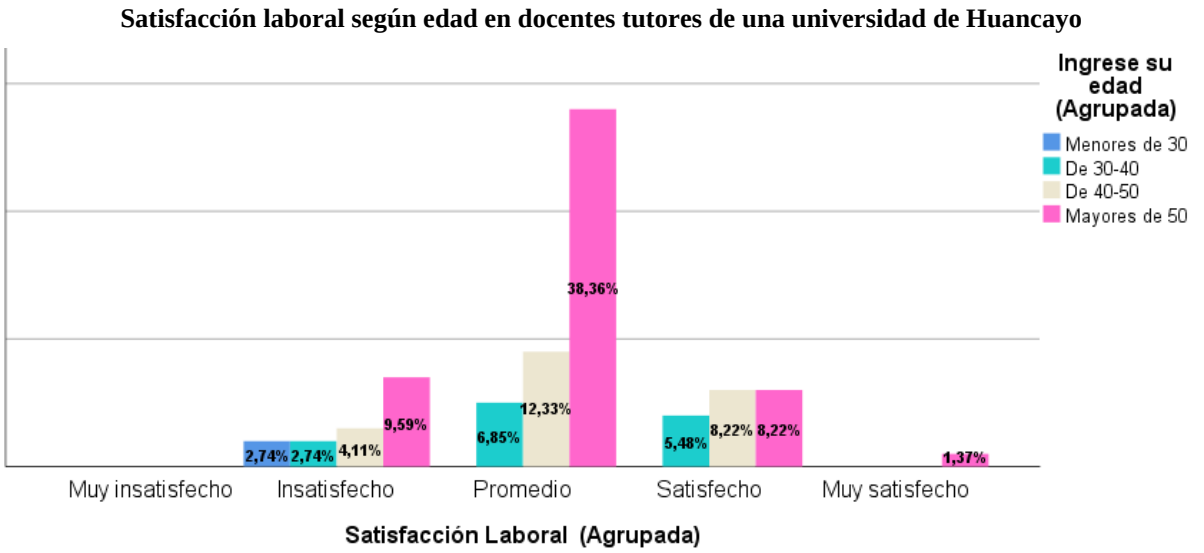


Figura 10. Satisfacción laboral según edad en docentes tutores de una universidad de Huancayo.

La figura 10 muestra los niveles de Satisfacción Laboral según edad en docentes tutores de una universidad de Huancayo.

Tabla 23
Satisfacción laboral según género en docentes tutores de una universidad de Huancayo

			Sexo		
			Masculino	Femenino	Total
Satisfacción laboral	**Muy insatisfecho**	Recuento	0	0	0
		% del total	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Insatisfecho	Recuento	7	7	14
		% del total	9,6 %	9,6 %	19,2 %
	Promedio	Recuento	25	17	42
		% del total	34,2 %	23,3 %	57,5 %
	Satisfecho	Recuento	8	8	16
		% del total	11,0 %	11,0 %	21,9 %
	Muy satisfecho	Recuento	1	0	1
		% del total	1,4 %	0,0 %	1,4 %
Total		Recuento	41	32	73
		% del total	56,2 %	43,8 %	100,0 %

La Tabla N.° 23 muestra los niveles de satisfacción laboral según género de los docentes tutores de una universidad de Huancayo donde la frecuencia más alta está en el género masculino con un 34,2 % (25) con la categoría promedio y un 11 % (8) con la categoría satisfecho. Por su parte, en el género femenino, la mayor frecuencia de 23,3 % (17) se encuentra en la categoría promedio y en segundo lugar un 11 % (8) en la categoría satisfecho.

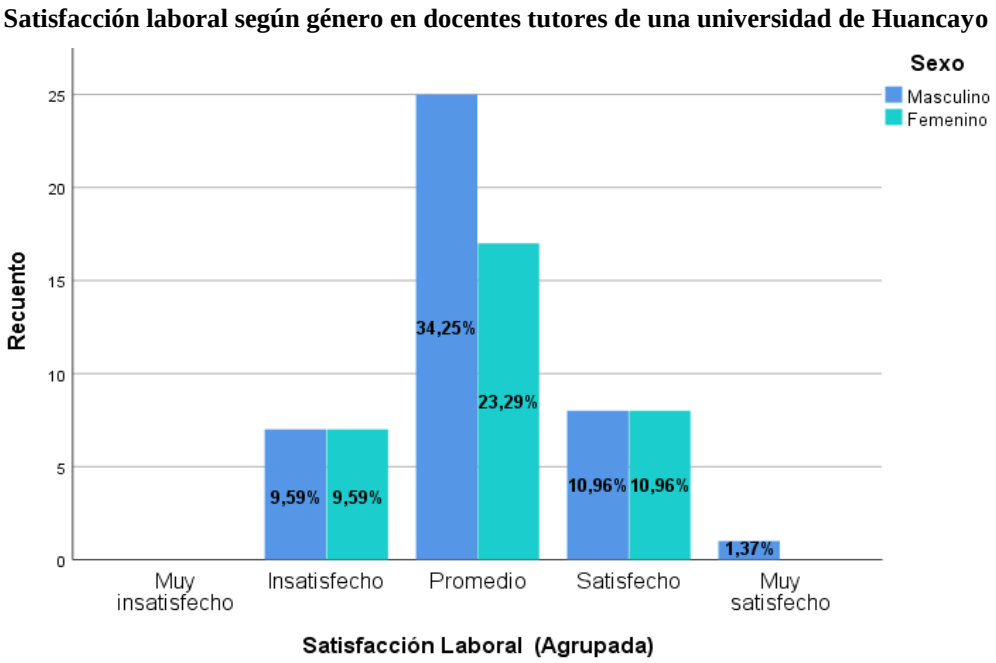


Figura 11. Satisfacción laboral según género en docentes tutores

Tabla 24
Satisfacción laboral según condición laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo

			Condición laboral		
			Nombrado	Contratado	Total
Satisfacción laboral	**Muy insatisfecho**	Recuento	0	0	0
		% del total	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Insatisfecho	Recuento	11	3	14
		% del total	15,1 %	4,1 %	19,2 %
	Promedio	Recuento	37	5	42
		% del total	50,7 %	6,8 %	57,5 %
	Satisfecho	Recuento	11	5	16
		% del total	15,1 %	6,8 %	21,9 %
	Muy satisfecho	Recuento	1	0	1
		% del total	1,4 %	0,0 %	1,4 %
Total		Recuento	60	13	73
		% del total	82,2 %	17,8 %	100,0 %

La Tabla N.° 24 presenta los niveles de satisfacción laboral según condición laboral de los docentes tutores de una universidad de Huancayo, en la categoría de nombrados encontramos mayor presencia con un 50,7 % (37) en el nivel de satisfacción promedio, seguido de los 15,1 % (11) en la categoría insatisfecho y de igual porcentaje en el nivel satisfecho.

Dentro de la categoría de contratados, hay una frecuencia menor siendo los mayores índices de 6,8 % (5) en niveles promedio y satisfecho de satisfacción.

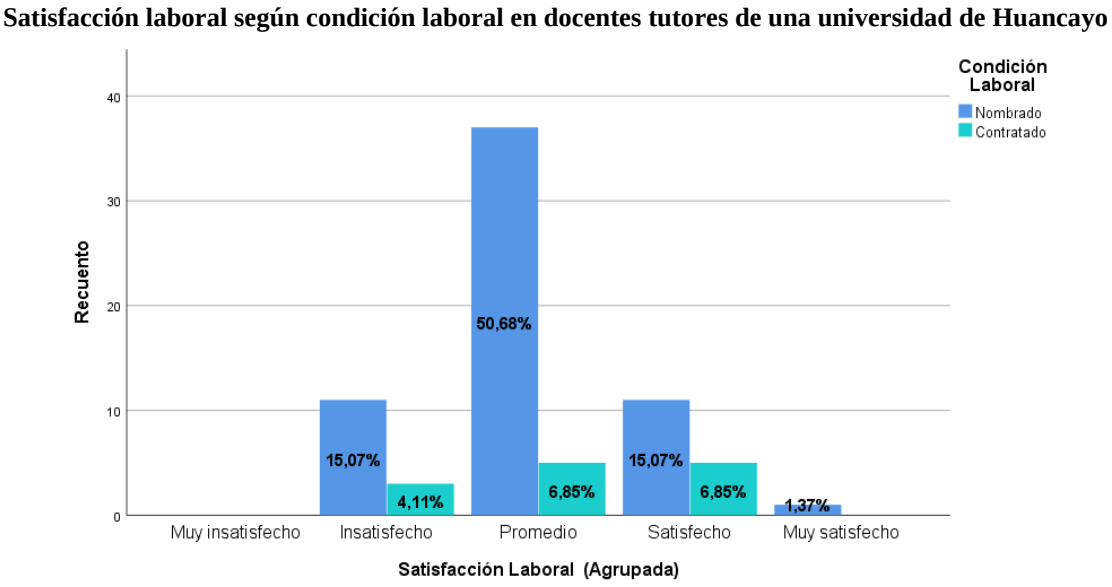


Figura 12. Satisfacción laboral según condición laboral

4.2.3. Prueba de hipótesis

- **H1:** Existe una relación positiva entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los docentes tutores de una universidad de Huancayo, 2020.
- **H0:** No existe una relación positiva entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020).

Tabla 25
Relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo

		Satisfacción laboral
Habilidades sociales:	Coeficiente de correlación de Pearson	,480**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	73

Como se aprecia en la tabla 25, el resultado indica que hay correlación positiva significativa a un nivel de significancia del 1 % entre las puntuaciones matemáticas de

habilidades sociales y satisfacción laboral (r(71)=+.480, N=73, p<0.001, dos colas). Es una correlación moderada positiva, Cohen (1998) que explica el 23.4 % (r^2=0.234) de la variación de la satisfacción laboral. Por tanto, queda validada la hipótesis general que señala "existe relación positiva entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los docentes tutores de una universidad de Huancayo 2020".

4.3. Discusión de Resultados

Los niveles tanto de habilidades sociales y satisfacción laboral no llegaron a categorías mínimas en ningún resultado de las pruebas aplicadas, con la predominancia del nivel alto de habilidades sociales con un porcentaje del 61,6 %, y en segundo lugar el nivel medio con un total de 38,4 % y esto a su vez en la escala de satisfacción laboral, por lo que la predominancia se encuentra en la categoría promedio. Esto se contrasta con el perfil de competencias que se propone en el Plan de Sistema de Tutoría (2019) donde los tutores deben mostrarse empáticos, tomar decisiones, saber delegar, comunicar, mostrarse flexibles y respetuoso, lo que está englobado dentro de las primeras habilidades sociales, las habilidades sociales avanzadas y las habilidades de planificación que proponen Goldstein y Cols (1978). Esto se envuelve en el contexto virtual que exige una nueva forma de comunicación, con un antecedente de relación más cercana entre docentes tutores y estudiantes universitarios producto del ejercicio de la tutoría desarrollada en la universidad, esto se relacionó con la propuesta hecha por Rodríguez (2003), que afirmó que las relaciones de jerarquía entre docentes y estudiantes se extinguen dando paso a una relación afectivo emocional como un factor elemental en el entorno educativo y, a su vez, Pozo y Monerero (2009), citados por Romero, Gleason, Rubio y Arriola (2016), afirmaron que al ser lento el proceso de transformación de las universidades comparado a los cambios tanto sociales y a nivel tecnológicos, resulta necesario considerar incluir nuevos

recursos en la enseñanza universitaria y un cambio de filosofías y paradigmas en docentes para llegar a mejoras a nivel estructural y académicas en estudiantes universitarios.

La investigación arrojó una estadística interesante y que puede servir como punto de comparación con otras investigaciones. El nivel de satisfacción laboral promedio aumentó en recuento con un 38,63 % en los docentes que son mayores de 50 años, en otros grupos de edades la frecuencia disminuyó, y se obtuvo puntajes bajos, esto se contrastó con la investigación realizada por Sánchez y Quiroga (1995), quienes exponen una relación significativa entre la satisfacción laboral y la edad, existiendo menor satisfacción laboral en personas de mayor edad, esto podría verse a su vez influenciado por el tipo de trabajo y la seguridad de permanencia en el puesto laboral.

Un buen desarrollo habilidades sociales que implique una relación más cercana entre docentes universitarios con estudiantes posibilita que existan buenos resultados de los estudiantes en esferas afectivas y cognitivas tal como afirmó Delors (1996) en un informe dirigido a la Unesco en el que expuso que los logros de los estudiantes deben ir más allá del plano cognitivo incluyendo dimensiones afectivas, éticas, sociales, y el aprender ser.

A propósito de los resultados obtenidos con la correlación de Pearson nos permitió afirmar que efectivamente existe una correlación entre las dos variables: las habilidades sociales y la satisfacción laboral que guardan una relación directa y positiva; de modo que acrecentar los niveles de habilidades sociales da como consecuencia un aumento en el nivel de satisfacción laboral. Esto se contrastó con la investigación desarrollada por Reyes (2016), quien encontró una correlación directa y moderada positiva entre las variables de habilidades sociales y el desempeño docente.

Las habilidades sociales en el contexto educativo como influyente y como determinante en la formación y visión humanística del estudio pedagógico permiten un mejor

aprovechamiento en la vida universitaria, y por su parte los estudiantes afirman que valoran mucho las relaciones afectivas y sociales en el contexto universitario docente tal como afirmó Reyes (2016), y que claramente como propuso Tolentino (2014), los estudios en pedagogía, considerando variables que se desprenden directamente del ejercicio docente, no pueden estar desligados de la gestión educativa universitaria que se desarrolla como agente macro del aprendizaje.

En el estudio planteado referente a edad, se evidenció que los trabajadores con edades superiores a los 50 años, se encuentran mucho más satisfechos laboralmente, esta afirmación es similar a lo hallado en la investigación sobre el nivel de satisfacción laboral desarrollado por Ruiz (2009), quien indicó que los colaboradores de mayor tiempo de servicio y edad suelen presentar mayores niveles de satisfacción laboral por razones como la experiencia; puesto que a mayor edad, la posibilidad de un mejor empleo es más accesible; esto se traduce en oportunidades de ascenso, sueldos que cubren sus expectativas salariales y mayor adaptabilidad en el nuevo puesto de trabajo. Asimismo, esta premisa se reforzó por el estudio elaborado por Carrillo, Solano, Martínez, & Gómez (2013), quienes concluyen que los profesionales de edades entre 61 y 70 años presentan un nivel de satisfacción superior en lo que respecta a posibilidad de ser promovidos, estabilidad laboral y las tareas del puesto laboral.

Considerables investigaciones demostraron que las mujeres presentan un nivel más alto de satisfacción laboral con relación a los varones, es el caso del estudio realizado por (Sánchez, Fuentes, & Artacho, 2006), quienes toman como una variable determinante el género, para valorar la influencia de la satisfacción. En este estudio se halló como resultado que la influencia de ciertas características particulares de las colaboradoras sobre su nivel de satisfacción en el trabajo se debe al nivel de estudio, tipo de contrato mientras este sea fijo, trabajo de jornada completa, el desempeño de un cargo de dirección y prestaciones laborales. Estos resultados se compararon con los efectos del estudio propio en donde la frecuencia más alta se encuentra en

el género masculino. Por lo mencionado, se debe tomar en cuenta las variables sociodemográficas para acrecentar la motivación de los colaboradores que se encuentran insatisfechos.

Asimismo, mediante esta investigación, se logró fortalecer el conocimiento sobre la satisfacción laboral y cómo se compone por emociones y sentimientos positivos frente a la vida laboral, además podemos reforzar que las habilidades sociales dependen del grado de efectividad entre diversos aspectos sociales en los que intervienen las actitudes, cualidades, capacidades, aptitudes y habilidades de interacción. El estudio de estas variables resultó importante en el área de las organizaciones educativas a la hora de prestar servicio porque influyeron sobre la calidad que brindan a los usuarios, siendo un factor fundamental, ya que contar con profesionales motivados, satisfechos y con positivas habilidades sociales, resultan en mejor rendimiento y calidad del servicio brindado.

CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación propuesta sobre habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Se comprobó la existencia de una relación directa y positiva entre habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo. Esto demostró que, mientras más alto es el nivel de habilidades sociales, el nivel de satisfacción laboral se acrecentará. En lo que respecta a habilidades sociales, se obtuvieron puntajes importantes en el nivel alto de primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades alternativas a la agresión, habilidades sociales frente al estrés y habilidades sociales de planificación, lo que da a entender que los participantes de esta investigación resaltan características como mantener relaciones interpersonales, saben escuchar, inician y mantienen conversaciones. Siendo capaces de disculparse, seguir instrucciones, defender sus derechos, responder de manera asertiva, evitar conflictos, ser resilientes, antelan situaciones complicadas, saben hacer frente a la presión. Son competentes a la hora de tomar decisiones y resolver problemas. En cuanto a satisfacción laboral, los resultados en nivel promedio y muy satisfecho se figuran en las dimensiones: significación de la tarea, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos, esto expresó que los docentes encuestados tienen las oportunidades adecuadas para desarrollar actividades que benefician a la organización en la que laboran. Además, se sienten valorados y consideran que sus salarios e incentivos económicos cubren sus expectativas.
2. El nivel de habilidades sociales que predomina en docentes tutores de una universidad de Huancayo fue alto con un porcentaje de 61.6 %, aduciendo que los participantes de esta investigación poseen las habilidades suficientes para lograr sus propósitos referentes a los comportamientos apropiados para conseguir el éxito en su propia vida

activa. Son personas que logran comunicarse de manera asertiva y mantener relaciones sanas con los demás, son capaces de hacer peticiones, establecer dialectos positivos y saben cuándo decir que no.

3. El nivel de satisfacción laboral que predominó en docentes tutores de una universidad de Huancayo es promedio con un porcentaje de 57.5 %, esto denotó regular satisfacción en cuanto a la posibilidad de ascenso y el sueldo que perciben, no obstante, consideran que sus labores permiten cubrir sus expectativas económicas, lo que beneficia la calidad del trabajo.
4. Sobre la predominancia del nivel de habilidades sociales según edad, prevalece el nivel alto en el grupo etario comprendido por los individuos mayores de 50 años con un porcentaje de 32.88 %, siendo este el grupo más representativo sobre el resto de entrevistados. Los colaboradores de mayor edad se sienten más a gusto con su labor, son capaces de potenciar sus recursos y logran aceptar sus limitaciones.
5. En cuanto a habilidades sociales según el género de los participantes de la investigación, se resolvió que la categoría predominante es el nivel alto, donde las mujeres obtuvieron un puntaje de 26.05 %. y los varones 35.62 %. Esto indicó que los varones poseen mayor facilidad para relacionarse en los diversos entornos sociales, expresar sus emociones y realizar cuestiones, así como, cortar relaciones que no son convenientes para ellos.
6. Respecto a habilidades sociales según condición laboral, el nivel que predominó es el alto con una puntuación de 47.95 % para la categoría de nombrado, esto significa que, la condición de nombrados incide sobre la condición de contratados; lo que nos permitió entender que la antigüedad de los profesionales les ofrece cierta ventaja en cuanto a obtener una visión más objetiva del puesto laboral, presentando valoraciones más reales y positivas.

7. Acerca del nivel de satisfacción laboral según edad en docentes tutores de una universidad de Huancayo, se concluyó que el grupo etario mayores de 50 años con un porcentaje de 38.4 %, pertenecen al nivel promedio; este grupo llega a ser el más representativo por poseer la mayor frecuencia de participantes en esta categoría. Así, se puede destacar la existencia de diferencias observadas que se relacionan con la edad, especialmente cuando se trata del grupo de mayores de 50, que figura la valoración más significativa en dimensiones como reconocimiento personal y beneficios económicos,
8. Con relación al nivel de satisfacción laboral según género de los partícipes, los representantes masculinos obtuvieron una puntuación de 34.2 % para tal efecto, se les incluyó dentro del nivel promedio. La puntuación para el género femenino es de 23.3 %, lo que indicó que se encuentra en el nivel promedio. Como demuestran estos resultados, los varones se encuentran ligeramente más satisfechos respecto a las mujeres cuando se trata de estabilidad laboral.
9. Referente al nivel de satisfacción laboral y condición laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo, se mostró que el nivel promedio es el más representativo con un puntaje de 50.7 % para la categoría de nombrados. Esto nos ayudó a comprender que la experiencia y la antigüedad, permiten mayor adaptabilidad en el puesto laboral.

RECOMENDACIONES

Desde el campo metodológico es recomendable un muestreo probabilístico que permita la aleatoriedad de la selección de la muestra con el fin de poder generalizar los resultados con mayor precisión y objetividad.

Es importante un análisis de las variables contextuales al desarrollo de la tutoría universitaria como, por ejemplo, tecnologías de la información, situaciones de vulnerabilidad, percepción de trabajo desarrollado; que influyen directamente en la apreciación y determina la participación en los programas de tutoría, además de pretest y postest sobre la efectividad de programas de capacitación que puedan aplicarse en este entorno universitario.

Se requiere diseñar talleres de actividades dirigidas a fortalecer las habilidades sociales, como un plan de intervención para a fin de incrementarlas, en donde a los docentes tutores se les permita relacionarse de modo asertivo con sus semejantes, ejercer comportamientos sanos y seguros, desplegar emociones positivas, toma de buenas decisiones, resolución de conflictos y motivación para ser un miembro saludable en todos los ámbitos sociales y de relaciones.

Es necesario ejecutar la medición de habilidades sociales y satisfacción laboral periódicamente basada en escalas evaluativas, con el objetivo de permanecer en un ambiente laboral con influencia positiva y relaciones saludables, para detectar acciones no favorables y proceder en la resolución de posibles alteraciones, en conjunto con el área encargada de brindar el soporte adecuado.

Se exhorta realizar programas que se enfoquen en fortalecer la satisfacción laboral de los colaboradores, para reforzar el área personal e interpersonal reconociendo los logros profesionales, tanto grupales como individuales, fomentar el desarrollo del colaborador aportando condiciones de trabajo que tengan en consideración su ergonomía y salud.

Se recomienda analizar la percepción de la utilidad de la labor que desempeñan los docentes tutores, además analizar la percepción de los estudiantes beneficiarios del sistema tutorial desarrollado por los docentes tutores a fin de encontrar qué actividades o necesidades pueden demandar los estudiantes.

Referencias

Acevedo, S., & Contreras, M. (2021). Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo. Tesis (Maestría en recursos humanos y gestión organizacional). Huancayo.

Antón, A., & Moraza, J. I. (2005). Habilidades sociales que demandan los docentes universitarios. *INFAD, Revista de Psicología*, *2*(1), 575-582.

Alberti, R., & Emmons, M. (1978). *Your Perfect Right: A Guide to Assertive Behavior*. San Luis Obispo, California: Impact Publishers.

Auz, V. F., & Polonia, A. M. (2014). Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui. Trabajo de graduación (Título Profesional en Psicología Industrial). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Bandura, A. (1987). *Teoría del Aprendizaje Social.* Madrid: S.L.U. Espasa Libros.

Berrospi Ayala, I. Z., & Ruiz Inga, G. Y. (2018). Satisfacción laboral en colaboradores de locatorios de comida rápida del patio de comidas del centro comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo. Tesis (Título profesional en psicología) Universidad Peruana los Andes Facultad de Ciencias de la Salud. Huancayo, Perú. http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/733/TESISFINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bravo, J. T. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post fusión de una empresa industrial de Lima. Tesis (Título profesional de Licenciada en psicología con mención en Psicología Social). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Calvacante, J. (2004). Satisfacción en el Trabajo de los directores de las escuelas secundarias públicas de la Región Jacobina (Bahía, Brasil). Tesis (Título de Doctor). España, Universitat Autónoma de Barcelona.

Canchanya, E. (2017). Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao, 2017. Trabajo de suficiencia profesional (Título profesional de Licenciado en Psicología). Lima.

Canto, L. (2017). La tutoría académica y las habilidades sociales en los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional Daniel, 2017. Tesis (Grado académico de maestro en docencia en el nivel superior). Cerro de Pasco, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M., & Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: Satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Enfermagem*, *21*(6), 1314-1320.

Casas, R. E. (2021). Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes del nivel inicial de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tayacaja, Huancavelica, 2021. Tesis (Grado académico de maestra en Psicología Educativa). Trujillo.

CIMEC. (16 de febrero de 2021). *Consultoría Estratégica de Investigación de Mercados*. Consultoría Estratégica de Investigación de Mercados: https://www.cimec.es/coeficiente-correlacion-pearson/

Ccapira, N. (2018). Relación entre habilidades sociales y clima institucional en el personal que labora para el establecimiento penal de Sicuani, Cusco - 2017. Tesis (Grado académico de Maestra en Administración de la Educación). Lima.

Centeno-Avila, J. (1980). Metodología y técnica en el proceso de la investigación. Ediciones. Contraste, México.

Cerrón, M. M. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Tesis (Título profesional de Licenciada en Psicología) Huancayo – Perú. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/5382

Chávez, E. (2010). Valoración de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la ESE Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Apía - Risaralda. Pereira Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. Tesis (Título para ingeniero industrial). Apia – Colombia. 09 de diciembre de 2020, http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/1702

Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: why are women so happy at the work? *Labour Economics, 4*, 341-418.

Cordero, Z. R. V. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación, 33*(1), 155-165. http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/538

Debarbiere, M. M. (2018). Habilidades sociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos en San Luís y Pueblo Libre. Tesis (Título Profesional de Licenciada en Psicología). César Vallejo. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Delors, J. (1996). Los cuatro pilares de la Educación. En J. Delors, *La educación encierra un tesoro.* Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI (91-103). Madrid, España: Santillana/UNESCO.

Diario Gestión. (18 de agosto de 2014). Tendencias. Diario Gestión. *Diario Gestión* https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/?ref=gesr

Diaz, M. (2011). Habilidades de comunicación para la vida cotidiana. Nicaragua: Artes Gráficas.

Ferrero, J. (2011). Estudio de la satisfacción laboral en yeseros. España: Universidad Politécnica de Valencia.

Fisher, C. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organization Behavior, 21*(1), 185-202.

Forgionne, G. A., & Peeters, V. E. (1982). Differences in job motivation and satisfaction among female and male managers. *Human Relations*, *35*(2), 101-118.

Hidalgo, F. (2018). Influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral de los Trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la Ciudad de Arequipa. Tesis (Maestra en Ciencias: Administración y Gestión en Salud). 1–47. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7576/MDMhizefa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García R., M. (2017). Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima. Tesis (Maestra en Administración de Negocios). Lima: Universidad Ricardo Palma.

Gobierno de Navarra. Instituto Navarro de la Juventud. (2008). Manual del Monitor - Monitora de Tiempo Libre. Navarra, España: Litografía Ipar, S.L.

Gonzales, A. (febrero de 2015). Asociación Multidisciplinar de Investigación Educativa. Asociación Multidisciplinar de Investigación Educativa: Investigación (3er Congreso Internacional Multidisciplinar de Investigación Educativa). http://amieedu.org/actascimie14/wp-content/uploads/2015/02/gonzalez_ana.pdf

Gutiérrez, L., Maita, H., Núñez, L., & Rodríguez, D. (2011). Factores de satisfacción laboral en los docentes del núcleo Bolívar de la Universidad De Oriente. *Saber. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de La Universidad de Oriente*, *23*(2), 147–151.

Hernández, Z. (2012). *Métodos de análisis de datos: Apuntes*. http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf

Hersen, M., & Bellack, A. (1977). Assessment of Social Skills. In A. R. Cininero, & K. S. Calhoun (Eds.). Handbook of Behavior Assessment, 509-554.

Hurtado, R. K. (2018). Habilidades sociales en estudiantes de quinto año de secundaria de una institución educativa particular de Lima Metropolitana, 2017. Tesis (Licenciada en Psicología). Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Alegre, B. (2017). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana. Tesis (Licenciado en Psicología). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Luis, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, *09*(08), 69-74.

Ministerio de Educación. (2014). Ministerio de Educación. Ministerio de Educación: http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf

Morales, J. I., & Taruchaín, L. F. (2019). Las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-PELILEO. Trabajo de Investigación (Título de Psicólogo General). Universidad Tecnológica Indoamericana.

Naranjo, T. C., Espinel, J. V., & Robles, J. L. (2019). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. Social skills as a critical factor in job satisfaction. *Podium, 1*(36), 89–102. http://dx.doi.org/10.31095/podium.201 9.36.69.36.6

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.

Patilla, J. (2016). El empowermet organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C., Huancayo (Vol. 1). Universidad Continantal.

Pujols-Cols, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción Laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales, 34*(146), 3-18.

Reyes, M. (2016). Relación entre habilidades sociales y desempeño docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 10*(2), 17-31. doi:https://dx.doi.org/10.19083/ridu.10.465

Ríos C., C. (2019). *Guía para la realización de trabajos de investigación*. Huancayo: Universidad Continental.

Rodriguez, S. (2003). Nuevos retos y enfoques en la formación del profesorado universitario. Revista de Educación (331), 67-99.

Rodríguez, J. L. (2020). Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario. *INNOVA Research Journal, 5*(3), 186-199. doi:https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321

Romero, M., Gleason, M., Rubio , J., & Arriola , M. (2016). Validación de un Modelo de competencias en una universidad privada mexicana. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 10*(1), 1-15. doi:http://dx.doi. org/10.19083/ridu.10.455

Ruiz, C. (2009). Nivel de Satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la cuidad de Chillán. Tesis (Contador Público) Concepción: Universidad del Bío-Bío.

Salas, E. O. (2018). Habilidades Sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José-Cusco. Tesis (Maestro en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo.

Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2007). La satisfacción laboral desde la perspectiva del género: un análisis empírico mediante modelos logit y probit. *Cuadernos de Gestión. 7*(4),55-67.

Sánchez, C. D., & Almagia, E. B. (2017). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios Pedagogicos, 43(*1), 75–86. https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000100005

Sánchez, M., & Quiroga, M. (1995). Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: variables moduladoras. *Anales de Psicología, 11*(1), 63-75.

Suero, R. P. (2012). Habilidades Sociales y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Metropolitano. Tesis (Licenciado en Psicología). Investigación Educativa. Universidad Señor de Sipán.

Suero, R. P. (2015). Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa PS Training Executives S.A.C. Tesis (Magíster en Psicología Clínica con Mención en psicología de la Salud). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Thompson, E., & Phua, F. (2012). A brief index of affective job satisfaction. Group y Organization Management, 37(3), 275-307.

Tolentino, L. (2014). Desempeño Didáctico y Académico del Docente Relacionado a la Satisfacción de los Estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013-II. Tesis (Magíster en Educación con Mención Didáctica de la Comunicación en la Educación Básica). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3981/1/Tolentino_sl.pdf

Weaver, C. N. (1977). Relationships among pay, race, sex, occupational prestige, supervision, work autonomy and job satisfaction in a national sample. *Personnel Psychology, 30,* 437-445.

Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review, 12*(2), 173-194.

Zuasnabar Cóndor, E. K. (2018). Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo. Tesis (Licenciada en Psicología). Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/4890

APÉNDICES

Apéndice 01. Acta de aprobación del Comité de Ética e Investigación

Huancayo, 11 de febrero del 2021

OFICIO N° 023-2021-CE-FH-UC

Señora:

MIRIAMH MELANY VERA DIAZ
PARVIZ IAM SANTIVAÑEZ VILLARROEL

Presente-

EXP. 023-2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que el estudio de investigación titulado: "HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES TUTORES DE UNA UNIVERSIDAD DE HUANCAYO, 2020" ha sido **APROBADO** por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Humanidades, bajo las siguientes observaciones:

- El Comité de Ética puede en cualquier momento de la ejecución del trabajo solicitar información y confirmar el cumplimiento de las normas éticas (mantener la confidencialidad de datos personales de los individuos entrevistados).

Aprovechamos la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atte,

Eliana Mory Arciniega
Comité de Ética en Investigación
Facultad de Humanidades
Presidenta
Universidad Continental

Apéndice 02. Modelo de Consentimiento Informado

"Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo-2020"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Propósito del Estudio:

Saludos estimados (as) participantes, le hacemos la invitación para participar de un estudio que tiene por objetivo obtener información sobre el nivel de las habilidades sociales y la satisfacción laboral, desarrollado por la Facultad de Psicología de la Universidad Continental.

Estos cuestionarios son sencillos de resolver, y se realizará mediante preguntas que usted deberá responder con honestidad, además podrá tomar el tiempo que crea conveniente para responder. Es importante mencionar que también el estudio es por completo anónimo.

Riesgos:

La aplicación de los instrumentos no demanda riesgo de ningún tipo para su salud y su confidencialidad.

Beneficios:

Se beneficiará a nivel grupal y se obtuvo una caracterización general de los docentes tutores como muestra de evaluación para el estudio, además el informe final incluirá recomendaciones en pro de mejorar las características de las variables y poblaciones estudiadas.

Los costos y análisis de las mismas serán cubiertas por el estudio y no le causará gasto de ningún tipo.

Confidencialidad:

La información será codificada, no se utilizarán nombres en el procesamiento de resultados. Vale recalcar que en la publicación no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Declaración y consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio comprendiendo las actividades en las que me veo involucrado, así mismo entiendo que puedo decidir no participar del estudio y retirarme cuando crea pertinente.

Nombres y Apellidos del participante:

Fecha y hora del rellenado:

dd/mm/aa	hora**:**minuto

Investigadores:

Miriamh Melany Vera Diaz

Parviz Iam Santivañez Villarroel

Apéndice 03. Autorización de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN E INNOVACIÓN ACADÉMICA
UNIDAD DE TUTORÍA Y SEGUIMIENTO DEL EGRESADO

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Huancayo, 05 de febrero de 2021

OFICIO No. 004-2021-UTSE/UNCP

SEÑORITA: INVESTIGADORA
Bach. Miriamh Melany Vera Díaz

S.I.

Presente.-

ASUNTO: **AUTORIZACIÓN PARA APLICAR CUESTIONARIOS PARA INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA.**

Ref. : Solicitud de fecha 30 de enero de 2021

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y en atención al documento indicado, con fines de información científica de factores psicológicos de Facultades, se le autoriza para aplicar 02 instrumentos de evaluación a los docentes tutores de las Facultades: Educación, Arquitectura, Ingeniería de Sistemas y Sociología de la UNCP, previa coordinación con los señores Coordinadores Generales de Tutoría.

- Instrumentos a aplicar son: lista de chequeo de Habilidades Sociales de A. Golstein (1978), y
- Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005).

Los mismos, que ayudarán a analizar la dinámica de estos factores en los docentes tutores.

Sin otro particular, sea oportuna la ocasión para expresarle las muestras de mi especial deferencia.

Atentamente:

.....
Dr. Mario Lazo Piñas
Unidad de Tutoría y Seguimiento
del Egresado

Incluye: 00 Folio
C.c.:
Archivo
MLP/nlm

Apéndice 04. Instrumentos de Recolección de datos

Lista de chequeo de Habilidades Sociales

Marque con una X dentro de los paréntesis.

Condición Laboral: Nombrado (…) Contratado (...)

Sexo: Femenino (...) masculino (...) **Edad:** ……

A continuación, te presentamos una tabla con diferentes aspectos de las *Habilidades sociales*. Marque una X si Señala el grado en que te ocurre lo que indican cada una de los enunciados, teniendo para ello en cuenta:

Habilidades sociales	Nunca	Muy pocas veces	A veces	A menudo	Siempre
1. Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo					
2. Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes					
3. Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos					
4. Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada					
5. Permites que los demás sepan que les agradeces los favores					
6. Te das a conocer a los demás por propia iniciativa					
7. Ayudas a que los demás se conozcan entre sí					
8. Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza					
9. Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad					
10. Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad					
11. Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica					
12. Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente					
13. Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal					
14. Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona					
15. Intentas reconocer las emociones que experimentas					
16. Permites que los demás conozcan lo que sientes					
17. Intentas comprender lo que sienten los demás					
18. Intentas comprender el enfado de la otra persona					

19. Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos					
20. Piensas porqué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo					
21. Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa					
22. Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada					
23. Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás					
24. Ayudas a quien lo necesita					
25. Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes					
26. Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de la mano"					
27. Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura					
28. Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas					
29. Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas					
30. Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte					
31. Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución					
32. Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien					
33. Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado					
34. Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido					
35. Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento					
36. Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo					
37. Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer					
38. Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro					
39. Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen					

40. Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación					
41. Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática					
42. Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta					
43. Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante					
44. Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control					
45. Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea					
46. Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea					
47. Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información					
48. Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero					
49. Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor					
50. Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo					

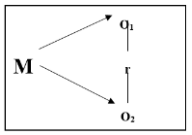
Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) aquella alternativa que considera mejor su punto de vista. No hay preguntas buena ni mala. Recuerde que sus respuestas son confidenciales, así que conteste con plena libertad.

Totalmente de acuerdo	=	TA
De acuerdo	=	A
Indeciso	=	I
En desacuerdo	=	ED
Totalmente en desacuerdo	=	TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5. Me siento mal con lo que gano					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo					
8. El ambiente donde trabajo es confortable					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22. Me gusta el trabajo que realizo					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26. Me gusta la actividad que realizo					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

Apéndice 05: Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Instrumentos de medición	Metodología	Población y muestra
Problema general ¿Qué relación existe entre habilidades sociales y la satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020)? **Problemas específicos** ¿Qué nivel de habilidades sociales predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020)? ¿Qué nivel de satisfacción laboral predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020)?	**Objetivo general** Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020). **Objetivos específicos** Determinar qué nivel de habilidades sociales predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020). Determinar qué nivel de satisfacción laboral predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020).	**Hipótesis general** H1: Existe una relación positiva entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020). H0: No existe una relación positiva entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020). **Hipótesis específicas** El nivel de habilidades sociales que predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020) es alto. El nivel de satisfacción laboral que predomina en los docentes tutores de una universidad de Huancayo (2020) es satisfecho.	**Habilidades Sociales:** • Primeras habilidades sociales • Habilidades sociales avanzadas • Habilidades relacionadas con los sentimientos • Habilidades alternativas a la agresión • Habilidades para hacer frente al estrés • Habilidades de planificación **Satisfacción laboral** • Significación de la tarea • Condiciones de trabajo • Reconocimiento personal y/o social • Beneficios económicos	**Habilidades sociales:** El instrumento destinado a evaluar el nivel de habilidades sociales en los docentes tutores es la Lista de Chequeo Conductual de las Habilidades Sociales - Arnold P. Goldstein (1978). **Satisfacción laboral** Otro instrumento a utilizarse en la investigación para evaluar el nivel de satisfacción laboral en los docentes tutores es la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) elaborada por Sonia Palma Carrillo (2005).	**Enfoque** Cuantitativo **Tipo** Investigación básica **Nivel** Descriptivo correlacional **Método** Científico **Diseño** No experimental, transversal  Fuente (Elisa Copelo, Katherin Domitila , 2020) , donde “M” es muestra, “O1” es variable 1 (Habilidades Sociales), “O2” es variable 2 (Satisfacción Laboral) y “R” es la relación entre ambas variables.	**Población** Finita conformada por los docentes tutores de una universidad de Huancayo del semestre académico 2020-II. **Muestra** La muestra que se empleará en este trabajo de investigación es no probabilística por accesibilidad, conformada por los docentes tutores de cuatro facultades el semestre académico 2020-II de una universidad de Huancayo.

Apéndice 06. Validación por Juicio de Expertos

Universidad Continental

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, Rocío Milagros Coz Apumayta, con Documento Nacional de Identidad N° 19863872, Licenciada en Psicología con C.Ps.P.: 6266, hago constar que realicé el juicio de experto al instrumento de ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES, presentado por los investigadores de la Universidad Continental, facultad de Humanidades de la escuela profesional de Psicología: Vera Diaz Miriamh Melany y Santivañez Villarroel Parviz Iam.

Huancayo, 16 de febrero de 2021

Lic. Rocío Coz Apumayta
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 6266

Universidad Continental

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, Rocío Milagros Coz Apumayta, con Documento Nacional de Identidad N° 19863872, Licenciado en Psicología con C.Ps.P.: 6266 hago constar que realicé el juicio de experto al instrumento de ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL, presentado por los investigadores de la Universidad Continental, facultad de Humanidades de la escuela profesional de Psicología: Vera Diaz Miriamh Melany y Santivañez Villarroel Parviz Iam.

Huancayo, 16 de febrero de 2021

Lic. Rocio Coz Apumayta
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 6266

Universidad Continental

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, Mario Lazo Piñas, con Documento Nacional de Identidad N° 19847814, Licenciado en Psicología con C.Ps.P.: 4341, hago constar que realicé el juicio de experto al instrumento de ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES, presentado por los investigadores de la Universidad Continental, facultad de Humanidades de la escuela profesional de Psicología: Vera Diaz Miriamh Melany y Santivañez Villarroel Parviz Lam.

Dr. Ps. Mario Lazo Piñas
C.P.P. N° 4341
Huancayo, 17 de febrero de 2021

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, Mario Lazo Piñas, con Documento Nacional de Identidad N° 19847814, Licenciado en Psicología con C.Ps.P.: 4341, hago constar que realicé el juicio de experto al instrumento de ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL, presentado por los investigadores de la Universidad Continental, facultad de Humanidades de la escuela profesional de Psicología: Vera Diaz Miriamh Melany y Santivañez Villarroel Parviz Iam.

Dr. Ps. Mario Lazo Piñas
C.P.P. N° 4341
Huancayo, 17 de febrero de 2021

Universidad Continental

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, Jhanela Estrella Girón, con Documento Nacional de Identidad N° 73106377, Licenciada en Psicología con C.Ps.P.: 38120, hago constar que realicé el juicio de experto al instrumento de ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES, presentado por los investigadores de la Universidad Continental, facultad de Humanidades de la escuela profesional de Psicología: Vera Diaz Miriamh Melany y Santivañez Villarroel Parviz Iam.

Huancayo, 19 de febrero de 2021

Jhanela L. Estrella Girón
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 38120

Universidad Continental

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, Jhanela Estrella Girón, con Documento Nacional de Identidad N° 73106377, Licenciada en Psicología con C.Ps.P.: 38120, hago constar que realicé el juicio de experto al instrumento de ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL, presentado por los investigadores de la Universidad Continental, facultad de Humanidades de la escuela profesional de Psicología: Vera Diaz Miriamh Melany y Santivañez Villarroel Parviz Iam.

Huancayo, 19 de febrero de 2021

Jhanela L. Estrella Girón
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 38120

Universidad Continental

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, Moisés Colonio Chuquillanqui, con Documento Nacional de Identidad N°47995722, Licenciado en Psicología con C.Ps.P.: 34855, hago constar que realicé el juicio de experto al instrumento de ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES, presentado por los investigadores de la Universidad Continental, facultad de Humanidades de la escuela profesional de Psicología: Vera Diaz Miriamh Melany y Santivañez Villarroel Parviz Iam.

Huancayo, 19 de febrero de 2021

Moisés G. Colonio Chuquillanqui
PSICÓLOGO
C Ps.P 34855

Universidad Continental

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, Moisés Colonio Chuquillanqui, con Documento Nacional de Identidad N° 47995722, Licenciado en Psicología con C.Ps.P.: 34855, hago constar que realicé el juicio de experto al instrumento de ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL, presentado por los investigadores de la Universidad Continental, facultad de Humanidades de la escuela profesional de Psicología: Vera Diaz Miriamh Melany y Santivañez Villarroel Parviz Iam.

Huancayo, 19 de febrero de 2021

Moisés G. Colonio Chuquillanqui
PSICÓLOGO
C Ps.P 34855

Universidad Continental

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, Richard Enrique Saravia Cortijo, con Documento Nacional de Identidad N° 44363010, Licenciado en Psicología con C.Ps.P.: 15649, hago constar que realicé el juicio de experto al instrumento de ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES, presentado por los investigadores de la Universidad Continental, facultad de Humanidades de la escuela profesional de Psicología: Vera Diaz Miriamh Melany y Santivañez Villarroel Parviz Iam.

Huancayo, 18 de febrero de 2021

Richard E. Saravia Cortijo
PSICOLOGO
C.Ps.P. 15649

Universidad Continental

Constancia

Juicio de experto

Quien suscribe, Richard Enrique Saravia Cortijo, con Documento Nacional de Identidad N° 44363010, Licenciado en Psicología con C.Ps.P.: 15649 hago constar que realicé el juicio de experto al instrumento de ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL, presentado por los investigadores de la Universidad Continental, facultad de Humanidades de la escuela profesional de Psicología: Vera Diaz Miriamh Melany y Santivañez Villarroel Parviz Iam.

Huancayo, 18 de febrero de 2021

Richard E. Saravia Cortijo
PSICOLOGO
C.Ps.P. 15649