



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Habilidades sociales que influyen en las relaciones
interpersonales de trabajadores del Proyecto Especial
Binacional Lago Titicaca dentro del ámbito de su
competencia en la Región Puno – 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Aguirre Cernadez, Noelia Jacqueline

ASESOR:

Dr. Vásquez Arce, Percy

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Habilidades Sociales

TRUJILLO - PERÚ
2018

PÁGINA DEL JURADO

DEDICADO:

A Dios por todo lo brindado, por mi eterna felicidad, a mi padre Wilde por su singular ejemplo, desde el cielo su mano guiadora; a mi madre Lily por creer siempre en mí, y a mis hermanos Fanny, Jessenia y Harold por su apoyo incondicional.

A mi amado esposo Wimar por todo el amor que me da y por su apoyo desinteresado a mis conocimientos.

Constituyéndose un ejemplo para mis hijos Ithalo y Alessandro; quienes son mi motor y motivo.

Noelia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los directivos y personal técnico profesional y administrativo del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca - PEBLT, por su valioso aporte en el periodo de investigación para el resultado del presente trabajo.

Al Dr. Percy Vásquez Arce, docente de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo – Sede Puno, por su asesoramiento en la realización de la presente tesis.

Y finalmente, mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo – Sede Puno, por brindarme la oportunidad de graduarme como Magister en la mención en Gestión Pública, también a sus autoridades que la dirigen y de forma muy especial a sus docentes que sesión a sesión comparte sus experiencias y sus conocimientos.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

La maestría en esta ocasión, presenta a vuestra consideración la presente investigación titulada: “Habilidades sociales que influyen en las relaciones interpersonales de trabajadores del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca dentro del ámbito de su competencia en la Región Puno - 2017”, con la cual pretende optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Por ellos se hace de su conocimiento que se ha cumplido con las normas y procedimientos legales que estipula la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo para el desarrollo de la investigación. El documento consta de lo siguiente:

En la primera sección se aborda sobre la introducción, en la cual se presenta los antecedentes considerando estudios de nivel internacional, nacional, regional y local, también se considera la base teórica que brinda soporte y sustento teórico, seguido de la justificación, luego también se tiene la descripción y el planteamiento del problema, las hipótesis así como los objetivos que guían la investigación.

La segunda sección trata sobre el marco metodológico, considerando las variables, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, así como los métodos de tratamiento y análisis de datos.

En la tercera sección se muestran los resultados o hallazgos del presente estudio, donde se presenta la descripción de los resultados por variables, seguida de la prueba de hipótesis.

Luego se presenta la discusión de los resultados, y en una sección posterior se indican las conclusiones del estudio, seguido de las recomendaciones y para concluir se presenta la referencia bibliográfica así como los anexos.

En espera de su conformidad.

El autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	23
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	23
1.2.2. Antecedentes Nacionales	26
1.2.3. Antecedentes Locales.....	28
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	31
1.3.1. Habilidades Sociales.....	31
1.3.2. Relaciones interpersonales.....	33
1.4. Formulación del Problema.....	35
1.4.1. Problema General.....	35
1.4.2. Problemas específicos.....	35
1.5. Justificación del Estudio	35
1.6. Hipótesis.....	36
1.6.1. Hipótesis general	36
1.6.2. Hipótesis Específica.....	37
1.7. Objetivos	37
1.7.1. Objetivo General	37
1.7.2. Objetivos Específicos.....	37

II. MARCO METODOLÓGICO	38
2.1. Diseño de investigación.....	38
2.2. Variables Operacionalización	38
2.3. Población y muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad..	41
2.5. Métodos de análisis de datos	44
2.6. Aspectos Éticos	48
III. RESULTADOS.....	49
3.1. Descripción de resultados	49
3.2. Prueba de hipótesis.....	57
IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1	38
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2	39
Tabla 3. Población del PEBLT	40
Tabla 4. Muestra de Poblacion del PEBLT	41
Tabla 5. Consolidado de la técnica e instrumento de recolección de datos	42
Tabla 6. Valores de los niveles de validez.....	43
Tabla 7. Niveles de confiabilidad del coeficiente de crombach.....	44
Tabla 8. Beremo de medición variable 1	49
Tabla 9. Baremo de medición variable 2	49
Tabla 10. Tabla cruzada habilidades sociales y relaciones interpersonales.....	50
Tabla 11. Tabla cruzada conducta y autocontrol	52
Tabla 12. Tabla cruzada personal y empatia.....	54
Tabla 13. Tabla cruzada situacional y tolerancia.....	56
Tabla 14. Tabla Respuesta entrevistas conducta y autocontrol.....	59
Tabla 15. Tabla Resultados SPSS conducta y autocontrol	59
Tabla 16. Tabla Respuestas entrevistas personal y empatia	60
Tabla 17. Tabla Resultados SPSS personal y empatia	61
Tabla 16. Tabla Respuestas entrevistas situacional y tolerancia.....	62
Tabla 17. Tabla Resultados SPSS situacional y tolerancia	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tabla cruzada habilidades sociales y relaciones interpersonales	51
Figura 2. Tabla cruzada conducta y autocontrol.....	53
Figura 3. Tabla cruzada personal y empatia.....	55
Figura 4. Tabla cruzada situacional y tolerancia.....	57

RESUMEN

La presente investigación titulada “Habilidades sociales que influyen en las relaciones interpersonales de trabajadores del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca dentro del ámbito de su competencia en la Región Puno - 2017”, tiene como principal objetivo determinar la correlación entre habilidades sociales y relaciones interpersonales entre trabajadores del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca - 2017.

En el desarrollo de la presente investigación se consideró una población total conformada por 49 trabajadores de las distintas áreas de la institución; todas ellas que pertenecen al PEBLT, además de ello por tratarse de una población relativamente pequeña se consideró a toda la población como la muestra de estudio; y la razón de esta decisión responde al interés investigativo y a la naturaleza del problema de investigación. Así mismo los datos fueron recogidos directamente de los integrantes de la muestra utilizando un cuestionario estructurado para tal fin.

Los resultados en la presente investigación muestran que existe una relación correlación significativa entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales entre los trabajadores del PEBLT, indica que según la apreciación de los trabajadores se viene teniendo muy pocas dificultades en la gestión institucional por parte del personal en general, lo cual nos muestra la idea de que los servicios que se prestan son óptimos, también se tiene calidad de capital de trabajo.

Palabras clave: habilidades sociales, relaciones interpersonales, gestión institucional.

ABSTRACT

The present research work entitled "Social skills that influence the interpersonal relationships of workers of the Lake Titicaca Binational Special Project within the scope of its competence in the Puno Region - 2017", has as its general objective to determine the relationship between social skills and interpersonal relationships between workers of the Lake Titicaca Binational Special Project - 2017.

In the development of this research, a total population comprised of 20 workers from different areas of the institution was considered; all of them belonging to the PEBLT, in addition to this because it is a relatively small population, the entire population was considered as the study sample; and the reason for this decision responds to the investigative interest and the nature of the research problem. Likewise, the data was collected directly from the members of the sample using a structured questionnaire for this purpose.

The results in the present investigation show that there is no significant correlation between social skills and interpersonal relationships among PEBLT workers, since the Pearson correlation coefficient is: $r = 0.875$; This indicates that, according to the workers' assessment, there are difficulties in the institutional management by the personnel in general, which shows us the idea that the services provided are not as optimal, they also have a low quality of capital of work.

Keywords: improve social skills and interpersonal relationships among workers, to achieve good institutional management.