



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Habilidades sociales del personal administrativo de una
universidad nacional de Lima, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Castañeda Hurtado, Ricardo Manuel

ASESOR:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

Página del Jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A mi amada hija Katya por ser el principal motivo de mi desarrollo personal y por su comprensión.

Agradecimiento

Al personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería por su valiosa colaboración.

A la Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza por su guía invaluable.

Declaración Jurada

Yo, Ricardo Manuel Castañeda Hurtado estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09270892 con la tesis titulada “Habilidades sociales del personal administrativo de una universidad nacional de Lima, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta, de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, mes de Junio 2015.

Firma

DNI: 09270892

Ricardo Manuel Castañeda Hurtado

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “Habilidades sociales del personal administrativo de una universidad nacional de Lima, 2015”, tuvo el objetivo de determinar el nivel habilidades sociales del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión pública.

La investigación tiene la finalidad básica de analizar los niveles de las habilidades sociales, identificándolos, para luego plantear las recomendaciones para alcanzar los objetivos de la organización, asimismo la metodología seguida fue de tipo descriptiva, porque se decidió describir la variable habilidades sociales.

La investigación consta de VI capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Capítulo I: Planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco referencial.

Capítulo III: Variable

Capítulo IV: Marco metodológico.

Capítulo V: Resultados.

Capítulo VI: Discusión.

Espero que el interés y el empeño extendido en el desarrollo de la investigación sea valorada y las apreciaciones las consideraré para enriquecer la presente investigación.

Índice	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Justificación, relevancia y contribución	19
1.4 Objetivos	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2 Objetivos específicos	20
CAPÍTULO II	21
MARCO REFERENCIAL	21
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes Nacionales	22
2.1.2 Antecedentes internacionales	22
2.2 Marco teórico	23
2.2.1 Habilidades Sociales	23
2.3 Perspectiva teórica	42

CAPÍTULO III	44
VARIABLE	44
3.1 Identificación de la variable habilidades sociales	45
3.2 Descripción de la variable habilidades sociales	45
3.2.1 Definición conceptual	45
3.2.2 Definición operacional	45
3.2.3 Operacionalización de la variable	47
CAPÍTULO IV	49
MARCO METODOLÓGICO	49
4.1 Tipo de investigación	50
4.1.1 Paradigma	50
4.1.2 Enfoque	50
4.1.3 Tipo	50
4.1.4 Diseño	50
4.2 Población, muestra y muestreo	51
4.2.1 Población	51
4.2.2 Muestra	51
4.2.3 Muestreo	51
4.3 Criterios de selección	53
4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	54
4.4.1 Técnica	54
4.4.2 Instrumento de recolección de datos	54
4.5 Validez y confiabilidad de instrumentos	55
4.5.1 Validez	55
4.5.2 Confiabilidad	55
4.6 Procedimiento de recolección de datos	56
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	56
CAPÍTULO V	57
RESULTADOS	57
5.1 Presentación de resultados	58

CAPÍTULO VI	65
DISCUSIÓN	65
Conclusiones	68
Recomendaciones	69
Referencias bibliográficas	70
ANEXOS	72
Anexo 1: Cuestionario de las habilidades sociales EHS	73
Anexo 2: Base de datos de la variable habilidades sociales	76
Anexo 3: Matriz de consistencia	81
Anexo 4: Tabla de adultos	83

Índice de tablas		Pág.
Tabla 1:	Matriz de operación de la variable habilidades sociales	47
Tabla 2:	Equivalencia entre baremos y puntajes directos (niveles y rangos)	48
Tabla 3:	Personal administrativo total y muestra estratificada por facultades y de la administración central	53
Tabla 4:	Niveles de autoexpresión en situaciones sociales del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	58
Tabla 5:	Niveles de defensa de los propios derechos como consumidor del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	59
Tabla 6:	Niveles de Expresión de enfado o disconformidad del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	58
Tabla 7:	Niveles de decir no y cortar interacciones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	61
Tabla 8:	Niveles de hacer peticiones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	62
Tabla 9:	Niveles de Iniciar interacciones positivas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	63
Tabla10:	Niveles de las Habilidades Sociales del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	64

	Índice de figuras	Pág.
Figura 1.	Niveles de autoexpresión en situaciones sociales del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	58
Figura 2.	Defensa de los propios derechos como consumidor del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	59
Figura 3.	Expresión de enfado o disconformidad social del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	60
Figura 4.	Decir no y cortar interacciones sociales del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	61
Figura 5.	Hacer peticiones del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	62
Figura 6.	Iniciar interacciones positivas del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	63
Figura 7.	Nivel de las Habilidades Sociales del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015	64

Resumen

La investigación titulada: “Habilidades sociales del personal administrativo de una universidad nacional de Lima, 2015”, tuvo como objetivo general: Determinar el nivel habilidades sociales del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2015.

El estudio de investigación es de tipo descriptivo, se realizó con el diseño descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 1,057 empleados administrativos y una muestra de 105, para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario de la Escala de Habilidades Sociales de Gismero (2000).

Se encontró que en cuanto a la dimensión, niveles de autoexpresión en situaciones sociales, un 38% de los trabajadores administrativos tienen un moderado nivel de autoexpresión en situaciones sociales, un 35% tienen un buen nivel y un 27% necesita mejorar. En cuanto a los niveles de defensa de los propios derechos como consumidor, el 51% tiene un moderado nivel, mientras el 22% ostenta un buen nivel y finalmente un 27% necesita mejorar. En cuanto a los niveles de expresión de enfado o disconformidad el 44% tiene un moderado nivel, mientras el 28% ostenta un buen nivel y finalmente un 29% necesita mejorar. En cuanto a los niveles de decir “No” y cortar interacciones el 48% tiene un moderado nivel, mientras el 22% necesita mejorar y finalmente un 30% tiene un buen nivel. En cuanto a los niveles de hacer peticiones el 48% tiene un moderado nivel, mientras el 17% necesita mejorar y finalmente un 35% tiene un buen nivel. En cuanto a los niveles de iniciar interacciones positivas el 49% tiene un moderado nivel, mientras el 24% ostenta un buen nivel y finalmente un 28% necesita mejorar.

Los resultados totales evidenciaron que existe un buen nivel de habilidades sociales con un 30 % del total, asimismo un 49 % ostentan un nivel moderado y finalmente un 22 % necesita mejorar en su nivel de habilidades sociales.

Se concluyó que en general cerca de un 79 % de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ingeniería tienen un nivel aceptable de habilidades sociales para su desempeño en variados contextos de trabajo en el 2015.

Palabras clave: Habilidades sociales, asertividad e interacciones.

Abstract

The research entitled "Social skills of the administrative staff of a national university of Lima, 2015" had as general objective: Determine the level of the social skills of the administrative staff of the Universidad Nacional de Ingeniería, 2015.

The research study is descriptive, was conducted with the simple descriptive design, the method used was descriptive, the study population consisted of 1,057 administrative employees and a sample of 105, for data collection the questionnaire was used Social Skills Scale of Gismero (2000).

It was found that in terms of size, levels of self-expression in social situations, 38% of administrative workers have a moderate level of self-expression in social situations, 35% have a good level and 27% for improvement.

In terms of levels of defense of one's rights as a consumer, 51% have a moderate level, while 22% holds a good level and finally 27% needs to improve.

As for the levels of expression of anger or disagreement 44% have a moderate level, while 28% holds a good level and finally 29% needs to improve

As for the level of saying "No" and 48% cut interactions has a moderate level, while 22% needs to improve and finally 30% have a good level.

As for petitioning levels 48% have a moderate level, while 17% needs to improve and finally 35% have a good level.

As for the levels of positive interactions initiate 49% has a moderate level, while 24% holds a good level and finally 28% needs to improve.

The overall results showed that there is a good level of social skills with a 30%, 49% also hold a moderate level and finally 22% needs to improve their level of social skills.

It was concluded that in general about 79% of the administrative workers of the National University of Engineering have an acceptable level of social skills for their performance in various contexts of work in 2015.

Keywords: Social skills, assertiveness and interactions.