

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**EFFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE HABILIDADES  
SOCIALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
CONSULTORA DE TRUJILLO**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

Br. Angie Liz Acosta Mendoza

**ASESORA**

Mg. Silvia Katherine Chang León

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Elaboración, evaluación y validación de programas

**TRUJILLO – PERÚ  
2022**

## **AUTORIDADES**

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Gran Canciller y Fundador

Dr. P. Juan José Lydon McHugh

Rector

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dra. Carmen Consuelo Díaz Vásquez

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz, Ph.D.

Director del Instituto de Investigación

R.P. Mg. Hipólito Purizaca Sernaqué

Sub Gerente General

CPC Alejandro García Flores

Gerente de Administración y Finanzas

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

## CONFORMIDAD DEL ASESOR(A)

Yo, Mg. Silvia Katherine Chang León con DNI N° 70617005, en mi calidad de asesora del trabajo de titulación “Efectividad de un programa de habilidades sociales en trabajadores de una empresa consultora de Trujillo” desarrollada por la bachiller Angie Liz Acosta Mendoza con DNI N° 70272422 de la carrera profesional de Psicología, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, y en lo normativo para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Por tanto, autorizo la presentación de la misma ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la comisión de clasificación designado por la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.



---

Mg. Silvia Katherine Chang León

Asesora

## **DEDICATORIA**

A mi madre en el cielo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a mi madre, por darme soporte espiritual.

A mi abuelos, hermanos y tía hermana por ser parte de mi motivación para mi realización profesional.

A mi pareja, por ser mi compañero de estudio, de trabajo y de vida.

A la empresa consultora, por su buena disposición y colaboración.

A mi asesora, por su dedicación y profesionalismo en el desarrollo de esta tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Angie Liz Acosta Mendoza con DNI 71738232, egresada del Programa de Estudios de Psicología de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “Efectividad de un programa de habilidades sociales en trabajadores de una empresa consultora de Trujillo” el cual consta de un total de 109 páginas, en las que se incluye 10 tablas, más un total de 57 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 20%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

La autora



---

Angie Liz Acosta Mendoza

DNI N°70272422

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	vi
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	12
1.1. Planteamiento del problema .....	12
1.2. Formulación del problema .....	14
1.3. Formulación de objetivos .....	14
1.4. Justificación de la Investigación .....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	16
2.1. Antecedentes de la investigación .....	16
2.2. Bases teórico científicas .....	18
2.3. Definición de términos básicos .....	22
2.4. Formulación de hipótesis .....	23
2.5. Operacionalización de variables .....	24
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	27
3.1. Tipo de investigación .....	27
3.2. Método de investigación .....	27
3.3. Diseño de investigación .....	27
3.4. Población, muestra y muestreo .....	28
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	30
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	31
3.7. Ética investigativa .....	31
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	32
4.1. Presentación y análisis de resultados .....	32
4.2. Contrastación de hipótesis .....	38
4.3. Discusión de resultados .....	39

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	43
5.1. Conclusiones .....	43
5.2. Sugerencias .....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	46
ANEXOS Y/O APÉNDICES .....	51
Anexo 1: Instrumento de medición .....	52
Anexo 2: Ficha técnica de instrumento .....	55
Anexo 3: Validez y confiabilidad del instrumento .....	59
Anexo 4: Matriz de consistencia .....	63
Anexo 5: Base de datos .....	68
Anexo 6: Prueba de normalidad .....	70
Anexo 7: Constancia de autorización de la empresa .....	72
Anexo 8: Consentimiento informado .....	73
Anexo 9: Programa de habilidades sociales .....	74
Anexo 10: Informe de originalidad .....	109



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Distribución de la población según cargos</i> .....	28
Tabla 2: <i>Distribución de la muestra en grupo experimental y de control</i> .....	30
Tabla 3: <i>Contraste de puntuaciones de la dimensión Autoexpresión de situaciones sociales en los integrantes de los grupos experimental y control</i> .....	32
Tabla 4: <i>Contraste de puntuaciones de la dimensión Defensa de los propios derechos como consumidor en los integrantes de los grupos experimental y control</i> .....	33
Tabla 5: <i>Contraste de puntuaciones de la dimensión Expresión de enfado o disconformidad en los integrantes de los grupos experimental y control</i> .....	34
Tabla 6: <i>Contraste de puntuaciones de la dimensión Decir no y cortar interacciones en los integrantes de los grupos experimental y control</i> .....	35
Tabla 7: <i>Contraste de puntuaciones de la dimensión Hacer peticiones en los integrantes de los grupos experimental y control</i> .....	36
Tabla 8: <i>Contraste de puntuaciones de la dimensión Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto en los integrantes de los grupos experimental y control</i> .....	37
Tabla 9: <i>Contraste de puntuaciones de habilidades sociales en los integrantes de los grupos experimental y control</i> .....	38
Tabla 10: <i>Prueba de normalidad de las puntuaciones obtenidas en los integrantes de los grupos experimental y control</i> .....	70

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad identificar la influencia de un programa de habilidades sociales en trabajadores de una empresa consultora de Trujillo; por lo tanto, se elaboró y aplicó un programa de habilidades sociales bajo el diseño cuasi-experimental, haciendo uso de la Escala de Habilidades Sociales, adaptada y validada por Ruiz (2009) para evaluar la variable de estudio. La muestra de investigación estuvo conformada por 25 trabajadores, cuyas edades oscilan entre los 20 y 35 años, de los cuales 11 conformaron el grupo experimental y 14 formaron parte del grupo control. Los datos obtenidos fueron procesados mediante la prueba T de Student y U de Mann-Whitney, encontrando que el programa influye positivamente en el desarrollo de habilidades sociales en los trabajadores; puesto que se encuentran diferencias estadísticamente significativas ( $p < .01$ ) en la aplicación del pre y pos test; siendo así que tras la aplicación del programa se puede observar que el nivel de habilidades sociales obtuvo una media de 110.18, en la dimensión Autoexpresión de situaciones sociales 24.00, Defensa de los propios derechos como consumidor 16.82, Expresión de enfado o disconformidad 14.27, Decir no y cortar interacciones 20.64, Hacer peticiones 16.91, e Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto 17.55.

***Palabras claves:*** *Habilidades sociales, programa, empresa.*

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to identify the influence of a social skills program on workers of a consulting company in Trujillo; therefore, a social skills program was developed and applied under the quasi-experimental design, using the Social Skills Scale, adapted and validated by Ruiz (2009) to evaluate the study variable. The research sample consisted of 25 workers, whose ages range between 20 and 35 years, of which 11 formed the experimental group and 14 were part of the control group. The data obtained were processed using the Student's T test and the Mann-Whitney U test, finding that the program positively influences the development of social skills in workers; since there are statistically significant differences ( $p < .01$ ) in the application of the pre and post test; being so that after the application of the program it can be observed that the level of social skills obtained an average of 110.18, in the dimension Self-expression of social situations 24.00, Defense of one's own rights as a consumer 16.82, Expression of anger or disagreement 14.27, Say no and cutting off interactions 20.64, Making requests 16.91, and Initiating positive interactions with the opposite sex 17.55.

***Keywords:*** *Social skills, program, company.*