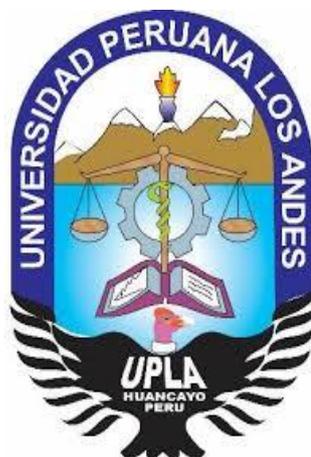


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Habilidades Interpersonales de los Trabajadores
Administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412,
Chupaca – 2020**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(a) : Bach. Frecia Luz Lazo López

Asesor : Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 05.03.2021 – 04.03.2022

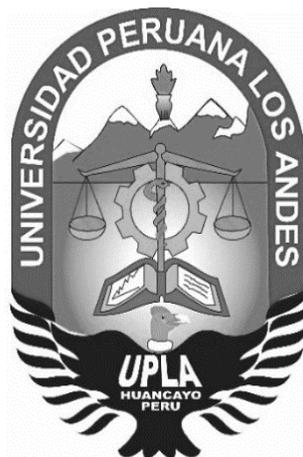
Huancayo – Perú
2021

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES****Facultad de Ciencias Administrativas y Contables****TESIS****Habilidades Interpersonales de los Trabajadores Administrativos de la Unidad
Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020****PRESENTADO POR:****Frecia Luz Lazo López****PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:****Licenciado en administración****ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS****APROBADA POR EL JURADO:****PRESIDENTE :****PRIMER MIEMBRO :****SEGUNDO MIEMBRO :****TERCER MIEMBRO :****Huancayo, 18 de marzo del 2021**

Universidad Peruana Los Andes

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Habilidades Interpersonales de los Trabajadores Administrativos de
la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020

Para optar : Por el título profesional de Licenciado en
Administración

Autor : Bach. Frecia Luz Lazo López

Asesor : Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

Fecha de inicio
y culminación : 05.03.2021 – 04.03.2022

Huancayo – Perú
2021

ASESOR:

Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

DEDICATORIA

A Dios por ser la luz que guía mi camino cada día e ilumina mi vida con su inmenso amor

A mi familia que con su apoyo me impulsa a lograr mis sueños

AGRADECIMIENTO

A mi asesor por apoyarme en el logro de mis objetivos.

A mi familia por enseñarme a luchar por lo que quiero y por enseñarme que, con esfuerzo, puedo llegar lejos y por el apoyo incondicional que me han brindado durante mi vida.

CONTENIDO

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS	2
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
CONTENIDO	7
CONTENIDO DE TABLAS	10
CONTENIDO DE FIGURAS.....	11
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA	16
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.4.1. Justificación social	19
1.4.2. Justificación teórica	20
1.4.3. Justificación metodológica	21
1.5. OBJETIVOS.....	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos	22

CAPITULO II.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. ANTECEDENTES	23
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS.....	30
CAPITULO III.....	51
HIPÓTESIS	51
3.1. Hipótesis general	51
3.2. Hipótesis específicas.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Variables.....	51
CAPITULO IV	56
METODOLOGÍA.....	56
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	56
4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	57
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	57
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	58
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	59
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	60
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	60
CAPITULO V.....	62
RESULTADOS	62
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	72
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES.....	78

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
Bibliografía	80
MATRIZ DE CONSISTENCIA	87
ANEXOS	87
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	88
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO.....	90
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	92
CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	94
DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS	96
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	101

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalizacion de las Variables	52
Tabla 2 Operacionalizacion del Instrumento.....	54
Tabla 3 Habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412	62
Tabla 4 Comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412.....	64
Tabla 5 Motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412.....	65
Tabla 6 Manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412.....	66
Tabla 7 Habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412	67
Tabla 8 Comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412.....	69
Tabla 9 Motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412	70
Tabla 10 Manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412.....	71

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412	63
Figura 2 Comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412.....	64
Figura 3 Motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412.....	65
Figura 4 Manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412.....	66

RESUMEN

La siguiente investigación que presenta la autora es referente a como se viene dando las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020, tiene como propósito; describir como se viene dando las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 ,el estudio está enmarcado en el tipo de investigación Básica, la investigación se empleó como base estructural el cual es el método científico, que orienta como efectuar una investigación del tipo: Inductivo-Deductivo, por las formas de analizar los hechos o fenómenos y relacionarlos con las bases teóricas del marco conceptual, asumiendo categorías cognitivas de síntesis”. La población estuvo constituida por 65 colaboradores. La obtención de datos se realizó mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual constaba de 13 preguntas.

El trabajo de investigación pretende Identificar como se viene dando las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020.

La conclusión obtenida fue que p-valor es $p= 0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a . Se concluye, que las relaciones interpersonales en la institución es buena.

Palabra clave: Habilidades interpersonales, comunicación, motivación, manejo de conflictos

ABSTRACT

The following research presented by the author refers to how the interpersonal skills of the administrative workers of the Health Execution Unit N ° 412, Chupaca - 2020, has been given, its purpose is; Describe how the interpersonal skills of the administrative workers of the Health Execution Unit No. 412, Chupaca - 2020, are being given, the study is framed in the type of Applied research, the research was used as a structural basis which is the scientific method , which guides how to carry out an investigation of the type: INDUCTIVE - DEDUCTIVE, by the ways of analyzing the facts or phenomena and relating them to the theoretical bases of the conceptual framework, assuming cognitive synthesis categories ”. The population consisted of 65 collaborators. Data was obtained by applying the survey technique and the instrument used was the questionnaire, which consisted of 13 questions.

The research work aims to identify how the interpersonal skills of the administrative workers of the Health Execution Unit N ° 412, Chupaca - 2020 are being given.

The conclusion obtained was that p-value is $p = 0.028$ and the p of significance is $p < 0.05$, it is observed that the p-value found is less than p of significance, with this condition, H_0 is rejected and H_a is accepted. It is concluded, that interpersonal relationships in the institution is good.

Keyword: Interpersonal skills, communication, motivation, conflict management

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones se enfrentan a cambios importantes, en condiciones internas y externas, como una competencia más severa, sofisticación tecnológica, cambios económicos y la globalización de la economía, entre otros. En este sentido, para mejorar los resultados, las instituciones deben de tener una excelente relación interpersonal con todo el personal de la organización, lo que le permite alcanzar los objetivos establecidos y, por lo tanto, desempeñar con éxito la función de cada uno de los miembros de la institución.

El presente estudio comienza como una preocupación teórica para el desarrollo de una tesis y formula el enfoque sobre las relaciones interpersonales que deben existir en la organización, compartidas por todos los miembros el conocimiento de sus componentes esenciales, junto con su estilo, favorece (o no) a un alto desarrollo organizacional. Se puede decir que la capacidad interpersonal es la capacidad de desempeñarse adecuadamente en el uso de ciertas herramientas, equipos, máquinas y técnicas en general en la ejecución de una tarea o función: los académicos lo consideran como el marco de miembros de una organización. y, al mismo tiempo, proporciona pautas de comportamiento. Estas pautas, cuando se definen (incluso implícitamente), pueden integrar o rechazar nuevos miembros o, en este caso específico, ser aceptado en el grupo social, no es suficiente ser el mejor en el área o conocer los aspectos centrales del trabajo y sus procedimientos, para ser aceptados, deben incorporar y aprobar códigos, filosofía y formas de hacer las cosas, usar artefactos y participar en rituales, lo mismo ocurre con los empleados mayores, ya que deben poder adaptarse fácilmente a los cambios en este momento en el que deben vivir y poder interactuar rápidamente con otras personas.

El problema de investigación está relacionado con conocer las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos que se vienen dando en la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es significativa. , y el objetivo de la investigación es describir como se viene dando las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020, utilizando la metodología de investigación para lo cual consideraremos el nivel de Investigación: Descriptivo, Diseño de Investigación: No Experimental: Corte Transversal. El propósito del estudio es, identificar como se viene dando las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020. La presente investigación consta de cinco capítulos, siendo los siguientes: Capítulo I Planteamiento del problema en donde trata delimitación del problema, la formulación del problema, la justificación del estudio y objetivos. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, las bases teóricas y el marco conceptual de la investigación, en el Capítulo III se considera la hipótesis de la investigación, finalmente en el Capítulo IV se considera la Metodología de la Investigación, Capítulo V Administración del proyecto considerando también las, Referencias Bibliográficas y los Anexos.

La autora

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA

El estudio de las habilidades interpersonales laborales, es el interés en conocer al hombre cada vez más y, por consiguiente, obtener un trabajo y un rendimiento científico cada vez superiores, se convirtió en un problema fundamental ante los cambios recientes en cada una de las áreas de la empresa; con base a esto, se necesita prestar particular atención a la manera de regir y a las maneras de pensar, dictaminar y actuar a causa de los gerentes; por consiguiente, el manejo efectivo y eficiente de una organización, así como el logro de sus fines, es dependiente en enorme medida de las capacidades que el gerente y sus ayudantes debería conseguir por medio de la cooperación voluntaria y el esfuerzo de su equipo. Una vez que hablamos del gerente, hacemos alusión a su habilidad para liderar, guiar, tomar elecciones y obtener resultados; una vez que hablamos de colaboradores nos referimos esas personas que son parte de la organización y que de ellos depende la mejor conducción de la organización tomando como referencia a un jefe .

Es dependiente del triunfo de la organización, su equipo y su triunfo personal. Desde luego, no solo es elemental una habilidad gerencial y una teoría de administración sólida para pensar, tomar elecciones y tomar medidas para poder hacer las metas, sino además un criterio claro de trabajo en grupo que posibilite un apoyo efectivo y miembros involucrados. Y las empresas en relación con la salud son una entidad primaria en una sociedad, debido a que la buena atención que recibirá el individuo de la sociedad es dependiente de eso . Es por eso que, Para Galindo (2009) Las Habilidades Interpersonales es la “capacidad de un individuo para realizar con pericia, precisión, facilidad y economía de tiempo y esfuerzo”, otra definición sería “El término habilidad se define como la capacidad para un rendimiento adecuado en el uso de determinadas herramientas, equipos, maquinaria y técnica en general en el desempeño de una tarea o función” (Palomino, 2010,p. 5579).

Por último, la investigación tiene como principal aporte y después de un análisis riguroso de los resultados obtenidos, se realizar un modelo que describa las habilidades interpersonales laborales en la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020, para que se puedan lograr los objetivos que esta se proponga .

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en la Sede Administrativa, Unidad Ejecutora de Salud Chupaca N° 412 en la provincia de Chupaca, situada en el departamento de Junín, en el Perú .

1.2.2. Delimitación temporal

La presente investigación se desarrolló dentro de los meses de Marzo al 30 de Agosto 2020 .

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

Esta investigación se desarrolló en un amplio campo teórico para las diferentes dimensiones que se establecen a partir de la variable estudiada; en principio, esbozar los términos establecidos y las construcciones teóricas, tanto en términos de lo establecido a la variable Habilidades Interpersonales .

“El término habilidad se define como la capacidad para un rendimiento adecuado en el uso de determinadas herramientas, equipos, maquinaria y técnica en general en el desempeño de una tarea o función” (Palomino y otros 2010, p. 5579).

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general

¿Cómo se viene dando las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020?

1.3.2. Problemas específicos

- 1) ¿Cómo se viene dando la comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020?
- 2) ¿Cómo se viene dando la motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020?
- 3) ¿Cómo se viene dando el manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación social

Se justifica de forma social porque las instituciones universitarias no solo se deben enfocar en brindar conocimientos, sino además buscar y brindar probables soluciones por medio de las investigaciones como una tarea social para la sociedad. En este sentido el trabajo de investigación ayudara a la sociedad generalmente y en particular a las entidades públicas como la unidad ejecutora de Salud Chupaca N°412, de esta forma los beneficiados con la investigación van a ser los mismos colaboradores si no

también la población en su totalidad, de esta forma conseguir las ocupaciones cotidianas con el fin de llevar a cabo la tarea y perspectiva de la organización .

1.4.2. Justificación teórica

Las habilidades interpersonales laborales de los trabajadores; como título de la investigación fueron revisados en cada una de las teorías, como los fundamentos epistemológicos, procesos, adelantos y aportaciones de ubicados autores que van a servir para viabilizar las alternativas de solución .

Gracias a la necesidad de robustecer las habilidades interpersonales laborales en la Sede Administrativa, Unidad Ejecutora de Salud Chupaca N° 412, se necesita que los trabajadores cuenten con capacidades interpersonales laborales para contribuir con el desarrollo de la organización, conforme con la ciencia hay una enorme proporción de investigaciones sobre las capacidades interpersonales laborales con el propósito de mejorar la organización e incluso con otras definiciones, sin embargo no hay una clara definición o estudios a profundidad con en interacción de las habilidades interpersonales en entidades públicas, esto lo convierte de suma trascendencia para hacer el análisis, el fin de la presente investigación es detectar la interacción existente en medio de las capacidades interpersonales laborales, de allí que servirá como base para futuros estudios con relación al tema . Sin embargo, considero que la investigación es un antecedente para futuras investigaciones, extendiendo el entendimiento en un marco de globalización, permitiendo el desarrollo y la

ejecución de investigaciones extras para la optimización continua de todos los procesos en la organización .

1.4.3. Justificación metodológica

“En la investigación científica, la justificación metodológica del estudio se produce cuando el proyecto propuesto propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (Bernal C. , 2010)

Para la investigación, se utilizó métodos de investigación, técnicas de recopilación de datos, herramientas de medición, escalas para medir resultados, tabulación de datos y, a su vez, análisis estadístico para un mejor procesamiento de los datos obtenidos, reflejando la confiabilidad y transparencia de resultados. encontrado. En la investigación, proponemos aplicar un diseño no experimental, transversal y explicativo, dados los aspectos propuestos en el enfoque del problema y en su construcción .

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Describir como se viene dando las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 .

1.5.2. Objetivos específicos

- 1) Describir como se viene dando la comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 .
- 2) Describir como se viene dando la motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 .
- 3) Describir como se viene dando el manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 .

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

A. Antecedentes internacionales:

Para Lapeña Y. (2016) en la investigación titulado “Relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas” en España Estudio exploratorio-descriptivo, cualitativo, para conocer cómo afectan a las relaciones laborales de los profesionales de enfermería los problemas organizativos vividos en las unidades hospitalarias y la forma de gestionarlos .

Los participantes fueron 21 enfermeros que trabajaban en un nosocomio general del norte española, en el lapso de 2013-2015, con la aprobación del comité ético y de investigación y la firma del consentimiento reportado. Los datos se recolectaron por medio de entrevistas a profundidad y diario de campo. Desde el análisis temático, los resultados mostraron que la desorganización del trabajo perjudica a las interrelaciones interpersonales, generando en los participantes sentimientos de impotencia y desmotivación. Por esto, piensan primordial hacer una organización del trabajo, clarificar las ocupaciones de cada papel profesional y desarrollar las habilidades

comunicativas primordiales para transmitir los inconvenientes a gestores y compañeros. Se considera adecuado que los directivos tuvieran en importancia las propuestas de optimización señaladas en el análisis .

Según Jiménez J., Figueroa K., (2016) en la tesis titulada “Relaciones interpersonales como factor influyente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Especialidades Guayaquil "Dr. Abel Gilbert Ponton" en Ecuador .

El estudio de las relaciones interpersonales como fenómeno colectivo, contribuyendo a la identificación de sus precedentes y la clarificación de sus efectos sobre la satisfacción laboral, fue objeto de análisis en varias investigaciones, empero poco considerado en nuestro medio donde los niveles de satisfacción laboral resultan muy bajos por esta razón se llevó a cabo esta investigación que tiene como fin primordial examinar la predominación de las interrelaciones interpersonales sobre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Nosocomio de Especialidades Guayaquil “Dr. Abel Gilbert Ponton”, para el impacto se aplicó un estudio descriptivo, transversal, de campo, con la utilización de métodos cuantitativos, implementando una encuesta a 50 profesionales de enfermería, con la utilización de preguntas cerradas respondidas de manera anónima, en la cual se obtuvieron diversos resultados, el 44% estima poco relevantes a las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral, solo el 26% mantienen relaciones de amistad y compañerismo, el 58% comunicación poco asertiva, y la cifra más alarmante está en el 62% que refiere escasa satisfacción laboral y el 8% ningún nivel de satisfacción laboral, lo cual sumados otorgan un 70%. Por consiguiente, la participación

de los profesionales de enfermería en ocupaciones educativas de fortalecimiento de las relaciones interpersonales debería ser imprescindible.

Para Vera (2016), en su tesis de maestría titulada Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño .

Tuvo como objetivo general establecer la relación en medio de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional del departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del niño. La investigación ha sido a nivel correlacional, el método usado ha sido el hipotético-deductivo, el tipo de estudio fue básico y el diseño de investigación ha sido el no experimental. La población estuvo constituida por 70 enfermeras, la técnica de colección de datos ha sido la encuesta y las herramientas fueron los cuestionarios validados. Los resultados determinaron que existe una relación de rho de Spearman de 0,907 entre las variables habilidades gerenciales y desarrollo organizacional con un nivel de correlación alta, significativa y positiva. Por consiguiente, el mejoramiento de las habilidades gerenciales (conceptuales, técnicas y humanas) beneficia el desarrollo de las instituciones .

Según García (2016) realizó la tesis titulada “Motivación y desempeño laboral de los directivos del corporativo Adventista del Norte de México”, la cual fue probada por la Universidad de Montemorelos, México.

Tuvo como finalidad mundial la tesis el examinar si es productora de la autoevaluación del nivel de funcionamiento gremial del directivo la autopercepción del nivel de motivación gremial. Es una indagación detallado – correlacional. Su población ha sido 108 directivos, de

igual modo la muestra ha sido de 73 directivos. La indagación usó la encuesta como técnica y el cuestionario como herramienta. La averiguación concluyó en que la variable nivel de motivación gremial tuvo una predominación positiva e intenso en el grado de funcionamiento gremial .

Para Contreras (2016) efectuó la tesis titulada “Diferencia en las Relaciones Interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una Empresa que se dedica a la Venta de Seguros.”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

La investigación tuvo como finalidad universal el establecer si en medio del personal del departamento de contabilidad y el personal del departamento de ventas de una organización en las relaciones interpersonales existe diferencia. Es una investigación cuantitativa descriptiva transversal. La población fue 30 empleados. Utilizo la investigación la encuesta y el cuestionario como instrumento. La investigación finalizó en que en las relaciones interpersonales no existe una diferencia característica asimismo en medio del sector de contabilidad y el sector de ventas de una corporación el cual no se consagra a la venta de seguros .

B. Antecedentes nacionales

Para Pérez, D. Villarreal M. (2016) en la tesis titulado “Satisfacción Laboral y Relaciones Interpersonales de los Enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Collique – Comas, 2016”.en la Ciudad de Lima.

El presente trabajo de indagación tuvo como objetivo establecer la relacion existente entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros del Nosocomio Nacional Sergio E. Bernales. El tipo de estudio

ha sido cuantitativa relacional y el diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 200 enfermeros pertenecientes a la clínica Nacional Sergio E. Bernales, los cuales cumplieron el criterio de inclusión y exclusión presentados en el trabajo; para la recolección de datos se usó como técnica la encuesta. En el análisis de datos se usó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 21. Para Windows y Excel. Los resultados fueron los próximos: De los 200 enfermeros que equivalen al 100%, se indica que el 58% de los enfermeros se encuentran en una satisfacción media, respecto a sus 4 dimensiones donde evaluación institucional 55,5% (n=111), desarrollo y capacitación 48,5% (n=97), capacidades y habilidades 50% (n=100) y condiciones laborales 53%(n=106) se encuentran en un nivel medio de satisfacción; en las relaciones interpersonales el 92% de los enfermeros se hallan en un nivel medio, según sus magnitudes: compromiso laboral 58,5% (n=117) , solidaridad o cohesión 48,5% (n=97) y apoyo jerárquico 59,5% (n=119) se hallan en un grado medio de relación. En conclusión: Si existe relación directa entre la satisfacción gremial y las relaciones interpersonales de los enfermeros del Nosocomio Nacional Sergio E Bernales .

Para Muñoz, M. (2016) en la tesis “Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015” en la Ciudad de Lima, en la Ciudad de Lima.

El propósito de la investigación estuvo dirigido a establecer la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Nosocomio Arzobispo Loayza Lima 2015.

La investigación es de tipo sustantiva, el grado es detallado correlacional

y el diseño usado es no experimental, de corte transversal. El muestreo ha sido no probabilístico intencional y la muestra estuvo constituida por 68 trabajadores de enfermería de neonatología del Nosocomio Arzobispo Loayza Lima 2015. Para recolectar los datos se usaron los instrumentos de las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral. El procesamiento de datos se hizo con el programa SPSS (versión 22). Llevado a cabo la investigación detallado y la correlación por medio del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho = .754$, interpretándose como alta interacción en medio de las cambiantes, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la conjetura nula por consiguiente los resultados señalan existente relación positiva y significativa entre las variables .

Para Morales, E. (2016) Lima Perú, “en la tesis cuyo título es Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016”.

El objetivo de la investigación ha sido conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. Material y Método. El análisis ha sido de grado aplicativo, tipo cuantitativo, procedimiento detallado de corte transversal. La población estuvo constituida por 67 expertos de enfermería. La técnica ha sido la encuesta y el instrumento ha sido el cuestionario. Resultados. Del 100% (67), el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%); Se procesó cada variable estadística con el descriptor que corresponde utilizando la media, moda,

desviación estándar para los valores numéricos, y las cifras por recuento se utilizaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. En medio de las magnitudes sobresalientes se hallan las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal. Conclusiones: el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Nosocomio Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayoría por (77.65%) que afirma estar medianamente satisfecho, y solo un diminuto porcentaje se hallan satisfechos, en otras palabras, preocupante debido a que este resultado podría ser indicador que el profesional de enfermería labora sin estímulo y solo hace sus labores por consumir rutinas .

Para Espinoza S. (2016) en la tesis “Relaciones Interpersonales del Profesional de Enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Servicio de Cirugía, Según La Teoría De Peplau Noviembre – 2016”, en la Ciudad de Lima.

El propósito de la investigación ha sido: determinar las relaciones del profesional de Enfermería según teoría de Peplau Nosocomio Arzobispo Loayza, Lima, noviembre 2016. Metodología: el tipo de análisis es cuantitativo de tipo detallado de corte transversal, la población estuvo constituida por Enfermeras (os) que laboran en las salas de Cirugía, para la selección se usó el muestreo no probabilístico por conveniencia, quedando una muestra conformada por 50 Enfermeras (os). Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta teniendo como herramienta un cuestionario. Resultados: Las colaboraciones Interpersonales del profesional de Enfermería según teoría de Peplau en inadecuada 60% (30) y 40% (20) correcta. Conclusión: Las relaciones

interpersonales del personal de enfermería son inadecuadas por lo cual se acepta la hipótesis .

C. Antecedentes locales

Para Edu, Barzola, Rocio, & Vilca (2018) tesis titulada “Relación de las Habilidades Interpersonales en el Proceso Estratégico en la Dirección de Red de Salud Valle del Mantaro” .

El objetivo general formulado ha sido: Implantar en qué nivel se relacionan las capacidades órdenes interpersonales y el proceso estratégico en visión del trabajador de la Dirección de Red de Salud Valle del Mantaro .

Los resultados de la prueba de premisa ha sido 0.835, resultado que posibilita probar la conjetura de trabajo mostrando que si hay una interacción en medio de las capacidades órdenes interpersonales y el proceso estratégico en visión del trabajador de la Dirección de Red de Salud Valle del Mantaro .

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

Habilidades:

Según, EL presente trabajo de investigación se basará en la teoría brindada por Sastre (2009) “que nos dicen como definición de que es una habilidad para el campo administrativo, podría ser la función de un sujeto para hacer su trabajo con pericia, exactitud, facilidad y economía de tiempo y esfuerzo”.

“Otras definiciones nos dicen que el término habilidad se define como la capacidad para un rendimiento correcto en la utilización de

determinadas herramientas, conjuntos, maquinaria y técnica generalmente en el manejo de una labor o funcionalidad” (Palomo, y otros, 2010).

Habilidades y directivas:

“Las habilidades directivas se definen como el conjunto de habilidades que se consideran necesarias para el desempeño adecuado de un puesto”.

Estas habilidades se desarrollan mediante programas de capacitación específicos o bien mediante la propia experiencia en el ejercicio de un puesto directivo (Palomo, y otros, 2010, pág. 5581).

“Los gerentes y ejecutivos exitosos resaltan por su capacidad para decodificar los mensajes subyacentes de la verdad y prácticamente por saber interactuar con su ámbito consumidores, accionistas, ayudantes y proveedores de una manera eficiente e innovadora. Hacer esto implica tener un nuevo instrumental de capacidades órdenes, capacidades que tienen la posibilidad de y tienen que aprender de manera específica y descriptiva, de forma experta y de manos de profesionales” (Rabouin, y otros, 2008, pág. XV).

Primero, las habilidades gerenciales son conductuales; No son atributos de personalidad o tendencias estilísticas. Las habilidades de gestión consisten en conjuntos de acciones identificables que las personas toman y conducen a ciertos resultados. Las habilidades pueden ser observadas por otras personas, a diferencia de los atributos de personalidad puramente mentales o fijos. Sin embargo, aunque las personas con diferentes estilos y personalidades aplican sus habilidades de manera diferente, existe un grupo central de

atributos observables en la ejecución real de habilidades comunes en diferentes diferencias individuales.

En segundo lugar, las habilidades administrativas son controlables. La ejecución de estos comportamientos está bajo el control del individuo. A diferencia de las prácticas organizacionales como "asumir selectivamente" o actividades cognitivas como "trascender el miedo", los individuos mismos pueden demostrar, practicar, mejorar o limitar las habilidades. Es cierto que las habilidades pueden involucrar a otras personas y requieren un trabajo cognitivo, pero son comportamientos que las personas pueden controlar por sí mismos.

Tercero, se pueden desarrollar habilidades gerenciales. El rendimiento puede ser mejorado. A diferencia del cociente intelectual (ci) o algunos atributos de personalidad o temperamento, que permanecen relativamente constantes a lo largo de la vida, los individuos pueden mejorar sus habilidades en el ejercicio de habilidades mediante la práctica y la retroalimentación. Las personas pueden pasar de habilidades menores a habilidades más gerenciales y este logro es el enfoque principal de este libro.

Cuarto, las habilidades gerenciales están interrelacionadas y se superponen. Es difícil demostrar una sola habilidad aislada de las demás. Las habilidades no son comportamientos simplistas y repetitivos, sino conjuntos integrados de respuestas complejas. Los gerentes efectivos en particular necesitan confiar en combinaciones de habilidades para lograr los resultados deseados.

Quinto, las habilidades gerenciales son a veces contradictorias y paradójicas. No están orientados exclusivamente hacia el trabajo en equipo o las relaciones interpersonales, ni exclusivamente hacia el individualismo o el carácter técnico. Los gerentes más efectivos a menudo tienen una variedad de habilidades y algunas parecen incompatibles. (Whetten & Cameron, 2011, pág. 11)

Las relaciones humanas son cada vez más importantes, en línea con el contexto de la era de la información y las tecnologías que invaden nuestra vida diaria hasta el punto de estar expuestos a más información cada día de lo que podemos ver. Ya no existen mecanismos para organizar, priorizar o interpretar toda la información recibida diariamente, lo que aclara qué información es crucial y cuál puede ignorarse. Establecer relaciones basadas en la confianza es esencial para evitar la sobrecarga de información. Y de esta manera, poder tomar las mejores decisiones para la organización. Las habilidades de interacción de todos los miembros de la organización mantienen el potencial de las organizaciones para ser más competitivas, alcanzar estándares de calidad deseables y, a través de ellos, alcanzar los objetivos perseguidos por la organización .

Habilidades personales

Estas habilidades se centralizan en cuestiones que tal vez no impliquen a otras personas, sino que se relacionan con la dirección de la propia persona, de ahí que su nombre es habilidades personales .

Autoconocimiento:

Es el conocimiento de uno mismo. Es reconocerse con defectos y virtudes. Según Whetten & Cameron (2011) nos señalan que sirve para

desarrollar la capacidad de detectar las diferencias importantes entre las personas con quienes uno interactúa. Existe una gran cantidad de evidencias de que la eficacia de un individuo como directivo está muy relacionada con su capacidad de reconocer, apreciar y, finalmente, utilizar las diferencias fundamentales y claves que existen entre las personas. Dentro del patrón de estudio podemos identificar tres áreas importantes del autoconocimiento .

Inteligencia emocional:

Siendo esta la capacidad de manejo que se tiene de uno mismo y de manejar las relaciones con las demás personas. Según Bateman & Smell (2009) nos dicen sobre la inteligencia emocional: “Las habilidades de entendimiento de sí mismo, de autocontrol y de trato eficaz con los otros”.

Según Rabouin, y otros (2008) no dicen: “la inteligencia emocional, entendida como una habilidad que también puede ser adquirida mediante su práctica, nos permite reconocer e intervenir en las emociones y en los estados de ánimo, tanto en los propios como en los de los demás.”.

Esta corriente de pensamiento la popularizo Daniel Goleman cuando escribió en la década pasada su libro de cabecera La inteligencia emocional. Esta es definida como “la capacidad de conocer, direccionar y controlar tanto las emociones propias como las de otros” (Rabouin, y otros, 2008, pág. 247).

Un estudio trató de identificar los contrastes entre directivos con un desempeño promedio y directivos con un desempeño excelente en 40 empresas. Las habilidades de la inteligencia emocional, incluyendo el autoconocimiento, resultaron ser dos veces más importantes para un desempeño sobresaliente que la inteligencia cognoscitiva (esto es, el ci) y la

experiencia (Goleman, 1998, citado por Whetten & Cameron, 2011, pág. 61).

Siguiendo con la temática podríamos citar una investigación de una empresa multinacional de consultoría, que hizo una comparación entre los empleados con un sobresaliente desempeño y los empleados con un desempeño promedio. Los primeros contribuían en más del doble a las utilidades de la empresa, y tenían cuatro veces más posibilidades de recibir un ascenso que aquellos con puntuaciones bajas de autoconocimiento e inteligencia emocional (Boyatzis, 1998 citado por Whetten & Cameron, 2011, pág. 61).

Valores personales:

Como Podrían definirse como las normas que se establecen dentro de uno para nuestra vida. Estos valores varían según la persona, son “personales” y puede incluir diferentes contextos como la religión, la moral y la ética que juegan un papel importante en los valores personales.

Estilo cognoscitivo:

El cual se refiere a la forma en la que los individuos reúnen y procesan la información. Conforme maduramos, desarrollamos un estilo cognoscitivo (una forma personal de tratar con el ambiente) y esto también afecta la manera en que vemos el mundo. Algunos psicólogos distinguen entre dos enfoques generales que la gente usa al percibir el mundo: dependencia del campo e independencia del campo (Morris & Maisto, 2009).

Manejo del estrés:

Según De Dios Gonzales (2019) “conciben el estrés como un estímulo o acontecimiento vital que exige al individuo cambiar su modo de vida y realizar conductas de ajuste para afrontar la situación”.

Sin embargo, Hans Selye “considera el estrés como una respuesta fisiológica cuyas características son: respiración rápida, aceleración del ritmo cardiaco, mayor tensión muscular, sudoración, etc. Si la activación fisiológica sobrepasa la resistencia del organismo, bien por su intensidad o duración, puede producir agotamiento” (Alonso, 2012,pag. 294).

Recientemente, Richard Lazarus y Susan Folkman (Estrés y procesos cognitivos) “rechazan calificar el estrés como un estímulo (las personas reaccionan de forma distinta a los sucesos estresantes) o como una respuesta fisiológica, porque la competencia deportiva profesional produce mayor actividad del SNA y no se vive como estresante” (Alonso, 2012, pág. 294).

El manejo del estrés se da en aspectos diferentes las más importantes serian, manejar cargas de trabajo, comunicación y trabajo inteligente, evitando horas largas y fechas límite donde las personas se vean obligadas a trabajar hasta tarde, por períodos de tiempo prolongados. El estrés representa uno de los temas de salud emocional más importante para las organizaciones y en el largo plazo éste se convierte en un tema que afecta también la salud física de los miembros de la organización .

Algunas de las enfermedades más comunes relacionadas con el estrés son:

- **Dolores musculares:** Dolores de cabeza y espalda, Cefaleas Tensionales y Migrañas
- **Enfermedades gastrointestinales:** Gastritis, Colitis, Síndrome de Intestino Irritable
- **Infecciones vías respiratorias:** Resfriados, Infecciones de la garganta
- **Accidentes cerebro-vasculares**
- **Hipertensión y enfermedades cardio-vasculares**
- **Obesidad y diabetes**
- **Aumento adicciones**
- **Ansiedad y depresión además de la salud,** el estrés perjudica el rendimiento y las colaboraciones con otros de quien lo padece. El disponer del entendimiento y capacidades en relación con el funcionamiento de estrés posibilita a los miembros de la organización mejorar el estado de salud, reduciendo el peligro de patologías crónicas y optimización de su calidad de vida, paralelamente que su rendimiento en el trabajo e interrelaciones interpersonales mejoran de manera significativa. 36 Capacidades interpersonales Está enfocada al establecimiento de interacciones por medio de una comunicación de apoyo, triunfar poder y predominación, motivación de los otros y

desempeño de conflictos. Estas capacidades se centran primordialmente en asuntos que emergen al interactuar con otras personas .

a) Variable habilidades interpersonales:

Según Galindo (2009) las habilidades interpersonales están enfocadas al establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo, ganar poder e influencia, motivación de los demás y manejo de conflictos. Estas habilidades se centran principalmente en asuntos que surgen al interactuar con otras personas .

Para Galindo (2009) es la “capacidad de un individuo para realizar con pericia, precisión, facilidad y economía de tiempo y esfuerzo”, otra definición sería “El término habilidad se define como la capacidad para un rendimiento adecuado en el uso de determinadas herramientas, equipos, maquinaria y técnica en general en el desempeño de una tarea o función” (Palomino, 2010,p. 5579).

Después pasamos a entender las habilidades directivas como el “conjunto de habilidades que se consideran necesarias para el desempeño adecuado de un puesto directivo. Estas habilidades se desarrollan mediante programas de capacitación específicos o bien mediante la propia experiencia en el ejercicio de un puesto directivo” (Palomino 2010, p. 5581).

“Los gerentes y ejecutivos exitosos resaltan por su capacidad para decodificar los mensajes subyacentes de la verdad y prácticamente por saber interactuar con su ámbito –clientes, accionistas, ayudantes y proveedores– de una manera eficiente e innovadora. Hacer esto implica tener un nuevo instrumental de capacidades órdenes, capacidades que tienen la posibilidad

de y tienen que aprender de manera específica y descriptiva, de forma experta y de manos de profesionales” (Rabouin, Astarloa, Bataller, Berdiñas, Bocchi, Cucchi, Giolo, Gnazzo, Revah y Tomas, 2006, p. XV)

Estas habilidades son necesarias en la función directiva de manera que están encaminadas para tener un desempeño correcto en las funciones administrativas, pero sobre todo de la dirección del equipo de trabajo con los que el directivo debe trabajar para lograr los objetivos organizacionales .

Los directivos de éxito deben ser capaces de trabajar efectivamente con la gente. Por desgracia, las habilidades interpersonales y directivas no siempre han sido prioritarias para los alumnos de escuelas de negocios y los aspirantes a ejecutivos. En una encuesta reciente aplicada a 110 directores ejecutivos de Fortune 500, el 87 por ciento estaba satisfecho con el nivel de competencia y las habilidades analíticas de los graduados de las escuelas de negocios, el 68 por ciento estaba satisfecho con las habilidades conceptuales de los graduados, pero solamente el 43 por ciento de ellos estaban satisfechos con las habilidades directivas de los graduados, ¡y solamente el 28 por ciento estaba satisfecho con sus habilidades interpersonales e inteligencia emocional . (Whetten y Cameron, 2011, p. 15)

Por esta razón pasamos a definir las habilidades intrapersonales en función a diferentes autores como:

Whetten y Cameron (2011, p. 18) que nos dicen de las habilidades interpersonales que “Estas habilidades se centran principalmente en asuntos que surgen al interactuar con otras personas”.

Palomino (2010, p. 5581) que nos dice que las habilidades “que estarían orientadas al desempeño adecuado de las funciones de planificación, organización y control de las decisiones tomadas, pero también de la dirección del grupo humano de colaboradores con los que el directivo debe trabajar y a este nivel se deben añadir las habilidades interpersonales”.

Según Madrigal, y otros, 2009 p.4 define las habilidades interpersonales como “Habilidades para trabajar en grupo, con espíritu de colaboración, cortesía y cooperación para resolver las necesidades de otras personas, incluso para obtener objetivos comunes”.

Según Ivancevich, Konoskape, & Matteson (2006, pg.92) nos dice que “Los administradores deben tratar de incluir en los equipos a individuos agradables, porque ayudan al equipo a funcionar en forma más llevadera al recurrir a sus buenas habilidades interpersonales para mantener abiertos los canales de comunicación y resolver problemas internos del grupo”.

Entonces podríamos decir que las habilidades interpersonales son las que directamente se tienen que tener para un buen funcionamiento del grupo de trabajo para llegar a lograr los objetivos institucionales, para la presente investigación las dimensiones que componen a nuestra variable serán las que nos proponen Whetten y Cameron (2011) las cuales son:

- Comunicación
- Poder e influencia
- Motivación
- Manejo de conflictos

➤ **Dimensión comunicación**

Según Fonseca, Correa, Pineda, & Lemus (2011,pg.2) nos dicen: “Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes”.

Según Madrigal Torres (2009 ,pg.54) nos dicen: “La comunicación es una actividad inherente al hombre, que le ha permitido su evolución individual y social”.

Tanto la comunicación verbal como la no verbal desempeñan un papel fundamental en la relación con los otros al saciar una de las necesidades principales del hombre, que es ser aceptado y valorado por los individuos que permanecen a su alrededor. En un mundo lleno de tecnología es indispensable el comunicarse efectivamente, es importante buscar la forma más correcta para producir un mensaje. Es indispensable aprender a manejar la comunicación por ser de esencial trascendencia para el triunfo de los negocios que se emprendan y además para la vida cotidiana. Podríamos entender la capacidad de comunicación al acto por el que está establecido un contacto con otro, permitiendo una transferencia de información de forma efectiva usando técnicas y tácticas apropiadas para eso.

La comunicación es importante para poder transmitir mensajes, que son muy necesarios para una correcta gestión y la podemos definir como:

Según Koontz & Weihrich (2013, pg. 337) definen “La comunicación es la transferencia de información de un emisor a un receptor, que debe entenderla”.

Según Gomez & Balkin (2012, pg.416) definen “La comunicación es el proceso de transmitir información significativa de una persona para otra a través del uso de símbolos compartidos. La comunicación es atinada cuando el significado es comprendido”.

Según Boddy (2011, pg 459) “nos dice que la comunicación ocurre cuando las personas comparten información para alcanzar una relación de intercambio. La mejor manera que se puede dar depende de trasladar e interpretar los mensajes claramente a fin de que las personas puedan trabajar en equipo”.

Según Jones & George (2010,pg 52) definen “La comunicación consiste en compartir información entre dos o más individuos o grupos para llegar a un entendimiento común”.

La comunicación es importante en las organizaciones “La mayoría de los investigadores y observadores coinciden en que las mejores comunicaciones interpersonales y las mejores relaciones se basan en la congruencia. Es decir, lo que se comunica de manera verbal y no verbal debe ajustarse perfectamente con lo que el individuo está pensando y sintiendo” (Dyer, 1972; Hyman, 1989; Knapp y Vangelisti, 1996; Rogers, 1961; Schnake et al., 1990) citados por Whetten y Cameron (2011, p. 247). La congruencia implica honestidad y comunicar realmente lo que uno desea comunicar.

Rogers (1961) citado por Whetten y Cameron (2011, p. 247) cuando nos dice que Rogers sugirió que la congruencia comunicativa se basa en “una ley general de las relaciones interpersonales”. Después de 40 años de dar tratamiento clínico a los problemas psicológicos de sus pacientes, Rogers concluyó que esta ley era la clave fundamental de las relaciones interpersonales positivas.

Cuanto más grande sea la congruencia entre la vivencia, la conciencia y la comunicación de un sujeto, las interacciones resultantes van a tener una más grande tendencia hacia una comunicación mutua cada vez más congruente, una más grande tendencia hacia un mejor conocimiento recíproco de las comunicaciones, más grande ajuste y manejo psicológicos en las dos piezas, más grande satisfacción recíproca en la interacción. Por otro lado, cuanto más grande sea la incongruencia comunicada de la vivencia y la conciencia, las colaboraciones resultantes van a tener más comunicación de la misma calidad, más grande desintegración de la comprensión estricta, un menor ajuste y manejo psicológico en las dos piezas, así como más grande insatisfacción recíproca en la interacción.

La importancia de una buena comunicación:

Una buena comunicación es elemental para que los gerentes logren estar al tanto las novedosas tecnologías, las implanten en sus empresas, y capaciten a los subordinados en la manera de aprovecharlas. Además, el mejoramiento de la calidad es dependiente de la comunicación eficaz. Los gerentes requieren comunicar a todos los miembros de la organización el

sentido e trascendencia de la alta calidad y las rutas para alcanzarla. Los subordinados requieren comunicar a sus mejores los inconvenientes de calidad y recomendaciones para elevarla, y los miembros de los conjuntos autoadministrados requieren compartir sus ideas de optimización continua de la calidad entre sí (Jones y George, 2010, p. 568).

➤ **Dimensión motivación**

Alonso (2012, pág. 267) nos dice:” La motivación es el móvil que incita, mantiene y dirige la acción de un sujeto para lograr una meta. En el lenguaje común suele expresarse de diversas formas: amor propio, espíritu de lucha o fuerza de voluntad”.

Según Chavenato & Sapiro (2009,pg. 236) define: “La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano”.

Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano .

Para Hellriegel & Slocum (2009 pág. 126) nos dicen: “La motivación representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse hacia las metas”.

Dado que los motivos de los empleados influyen en su productividad, una de las tareas de los gerentes es canalizar de forma efectiva las cosas que los motivan para que alcancen las

metas de la organización. La motivación puede definirse como el énfasis que una persona pone hacia una determinada actividad a fin de satisfacer una necesidad, poniendo todo el esfuerzo necesario para lograr los objetivos propuestos .

Tener un personal altamente motivado influye directamente en el desempeño y por ende la productividad de la organización mejorara.

Para Gomez y Balkin (2012, p. 362) “nos dicen que, para motivar a los empleados, los gerentes necesitan ajustar metas desafiantes, reforzar comportamientos deseados, satisfacer las necesidades de empleados, diseñar trabajos que son interesantes y ofrecen oportunidades para titulares del puesto para utilizar sus talentos, proveen recompensas en función a lo que las personas aprecian, y sea justo”.

Según Franklin & Krieger (2011 pg.100) “De manera amplia, el término motivo se refiere a aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, o que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo (proveniente del entorno) o ser generado internamente, a partir de los procesos mentales del individuo”.

Boddy (2011, p. 449) “nos dice que la motivación se refiere a las fuerzas de dentro o fuera de una persona que despertar y mantener su compromiso con un curso de acción”.

Jones y George (2010, p. 463) definen a la motivación como las “fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, su nivel de esfuerzo y su nivel de persistencia”.

Ciclo motivacional:

Aquí nos referimos al conjunto de fases que forman el proceso de motivación de los subordinados. “Comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el equilibrio existente y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción que permita descargar la tensión, liberándolo de la inconformidad y el desequilibrio”.

Si el comportamiento es eficaz, el individuo sacia la necesidad y descarga la tensión provocada por ella, con lo que su organismo recupera su estado de armonía. Cuanto más se repite este periodo, el aprendizaje procedente del proceso da como resultante que los comportamientos se vuelvan más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades . (Franklin y Krieger, 2011, p. 100)

➤ Dimensión manejo de conflictos

Según Hunt & Osborn (2011pág. 214) nos dice: “El conflicto se produce cuando existen desacuerdos en una situación social sobre cuestiones de fondo, o cuando los antagonismos emocionales crean fricciones entre individuos o grupos”.

Los jefes de equipo y los miembros tienen la posibilidad de pasar un largo tiempo ante los conflictos. Algunas veces son competidores directos, y otras veces trabajan como mediadores o terceros neutrales para contribuir a solucionar los conflictos en medio de las demás personas. El producido es que la dinámica de

los conflictos es ineludible en el sitio de trabajo, y lo mejor es saber cómo manejarlos .

Para Robbins & Judge (2014, pág. 446) nos expresan: “Un conflicto se define como un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que otra de las partes afecta o está a punto de afectar de manera negativa algo que a la primera le interesa”.

Después de describir que es un conflicto podríamos decir que el manejo de conflictos sería un conjunto de estrategias y acciones a seguir que intentan prevenir una subida de tensiones para convertir relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para poder tener dentro del trabajo una convivencia serena, justa e imparcial .

Para Robbins & Judge (2014, pág. 214) “definen el conflicto, como un proceso que comienza cuando una parte percibe que otra parte tiene o va a afectar negativamente en algo que la primera parte tiene una preocupación”.

Para Franklin & Krieger, (2011, pág. 478) nos dicen que “una de las características del ser humano es, precisamente, la de ser conflictivo por naturaleza; una de las razones de esta singularidad, estriba en que tiene múltiples necesidades y anhelos que muchas veces se contraponen”.

Jones y George (2010, pág. 605) nos dicen que “un conflicto en la organización es una disputa que surge cuando las metas, los intereses o los valores de los individuos y grupos son incompatibles y estos grupos o individuos obstaculizan o frustran los intentos de los otros por cumplir sus objetivos”.

Tipos de conflictos:

Los conflictos pueden solucionarse de manera particular una a una según aparezcan, cuando afectan total o parcialmente a la empresa estos conflictos son de carácter organizacional. Los conflictos pueden ser de administración, de roles y de estructura.

Puede llegarse al extremo de que las personas odien su trabajo cuando dentro de la organización no se acepta que los conflictos existen. Los tipos de conflicto los podemos desagregar según Madrigal y otros (2009, pág. 143) de la siguiente manera:

- a. *Conflictos intrapersonales.* Son aquellos que tiene la persona consigo misma. Seguramente esto suena a patología o a problema psicológico serio, pero las investigaciones han demostrado que casi todas las personas presentan algún conflicto interno en mayor o menor grado .
- b. *Conflictos interpersonales.* Este tipo de conflictos aparece cuando dos o más personas tienen distintas preferencias en la vida .

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Eficiencia. Es la relación entre los insumos o recursos empleados y los resultados o productos alcanzados .

Eficacia. Es el grado y el plazo en que se logran los efectos y los resultados previstos .

Entorno. Porción de la realidad que puede afectar al sistema o ser afectada por este. Se le llama también ambiente .

Escenario. Sucesión de escenas descritas caracterizadas por un conjunto de valores de las variables relevantes del sistema y su entorno .

Incertidumbre del entorno. Es el grado de complejidad de las fuerzas que inciden sobre, más el grado de cambio que existe en, el ambiente externo de una organización o institución .

Instrumentación de una estrategia. Es el proceso por medio del cual se ponen en marcha las estrategias y políticas de una organización o institución, a través del desarrollo de programas, presupuestos y procedimientos. Este proceso puede implicar cambios en la cultura **global de la organización**, en su estructura y /o en su administración y dirección .

Línea de acción. Directriz o criterio de orientación que reviste la mayor importancia relativa, al señalar las acciones esenciales a efectuar para alcanzar metas y objetivos específicos. En la vertiente obligatoria, la línea prioritaria de acción direcciona las acciones fundamentales de los proyectos .

Meta. Expresión cuantitativa de un objetivo, enuncia la magnitud o grado de realización de un objetivo en un tiempo determinado .

Misión. Es el propósito o la razón de la existencia de una organización o institución, describe lo que en el presente hace esta .

Necesidad. Es la brecha que hay entre los resultados actuales y los deseados de una organización o institución. Diagnóstico de necesidades es el proceso de identificación de las brechas entre los resultados presentes y los deseables, y su ordenación por prioridad en función de lo cual se decide a cuáles se refuerza, reduce o elimina .

Globalización de la economía. Es un proceso principalmente económico que consiste en la creciente integración de las diversas economías nacionales en una sola economía mundial

Relación interpersonal. Es una interacción recíproca entre dos o más personas

Habilidad. Es la actitud, talento, habilidad o habilidad innata que una persona debe realizar y, por supuesto, con éxito, una determinada actividad, trabajo o negocio

Creativa. Pensamiento original es un proceso mental que surge de la imaginación

Tomar decisiones. Permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización

Trabajo en equipo. Es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto

Gestionar. Significa llevar adelante una empresa o proyecto, administrar o manejar una compañía, o liderar o conducir una situación específica

Sistémico. Significa que afecta al cuerpo entero, en lugar de una sola parte o un solo órgano

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos que se vienen dando en la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es significativa .

3.2. Variables

a. Variable:

Habilidades interpersonales

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V): Habilidades Interpersonales	Las habilidades interpersonales son las que directamente se tienen que tener para un buen funcionamiento del grupo de trabajo para llegar a lograr los objetivos institucionales como la comunicación, la motivación y el manejo de conflictos. (Whetten y Cameron ,2011)	Madrigal, Baltazar, Franco, González, Ochoa, Madrigal, Vázquez y Zárate (2009, p. 4) define las habilidades interpersonales como “Habilidades para trabajar en grupo, con espíritu de colaboración, cortesía y cooperación para resolver las necesidades de otras personas, incluso para obtener objetivos comunes”	Comunicación	Estructura de la comunicación descendente adecuada en todo momento	<p style="text-align: center;">ORDINAL</p> <p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
				Estructura de la comunicación ascendente adecuada en todo momento	
				Estructura de la comunicación transversal adecuada en todo momento	
			Motivación	Identificación adecuada de las expectativas de desempeño adecuadas	
				Identificación de los obstáculos para un buen desempeño de forma oportuna	
				Análisis de desempeño adecuado en toda circunstancia	
				Uso adecuado de las recompensas en todo momento	
			Manejo de Conflictos	Identificación de conflictos entre personas en todo momento	
				Identificación de conflictos dentro de los grupos en	

				todo momento	
				Identificación de conflictos entre grupos en todo momento	

Elaboración Propia

1.1.1.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2 Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V): Habilidades Interpersonales	Comunicación	Estructura de la comunicación descendente adecuada en todo momento	1. Existe una buena comunicación descendente entre todos sus colegas.	CUESTIONARIO	ORDINAL Escala de Likert ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en
		Estructura de la comunicación ascendente adecuada en todo momento	2. Existe una buena comunicación ascendente entre todos sus colegas.		
		Estructura de la comunicación transversal adecuada en todo momento	3. La comunicación que se lleva a cabo entre colegas se utiliza para proporcionar comentarios sobre los problemas que ocurren en el trabajo.		
			4. La Comunicación cruzada es la ideal en todo momento.		
	Motivación	Identificación adecuada de las expectativas de desempeño adecuadas	5. El jefe cuida a sus subordinados y le resulta fácil entender sus problemas mientras hace el trabajo. Sobre todo, busca el bienestar del grupo e intenta promover una buena relación alentando a sus colaboradores.		
		Identificación de los obstáculos para un buen desempeño de forma oportuna	6. Ante un inconveniente laboral, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución.		

		Análisis de desempeño adecuado en toda circunstancia	7. Enfoca un problema de desempeño estableciendo primero si se debe a falta de motivación o a escasa habilidad		desacuerdo
		Uso adecuado de las recompensas en todo momento	8. Se utiliza una variedad de recompensas para reforzar los buenos desempeños en la institución.		
			9. Ofrece elogios inmediatos y otras formas de reconocimiento por logros significativos		
		10. Cuando es posible, se asegura de que las recompensas valiosas estén vinculadas a un buen desempeño			
	Manejo de Conflictos	Identificación de conflictos entre personas en todo momento	11. Reacciona adecuadamente ante situaciones conflictivas con sus compañeros de trabajo.		
		Identificación de conflictos dentro de los grupos en todo momento	12. Cree usted que en la Sede Administrativa, Unidad Ejecutora de Salud Chupaca N° 412, existe una igualdad de oportunidad entre los empleados		
Identificación de conflictos entre grupos en todo momento		13. Se mantiene un ánimo estable, sin variaciones, ante los cambios que ocurren en su entorno y circunstancias			

Elaboración Propi

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método general de la investigación se consideró el método científico. Tamayo (2003) indica que el método científico: “es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo” (p. 28).

Como método específico, se consideró el hipotético deductivo, para Ferreira y De Longhi. (2014, p. 20 - 22) es aquel método que se puede usar como estrategia a la combinación entre el trabajo científico del método inductivo, deductivo.

Debido a que, para la presente investigación, bajo el procedimiento hipotético-deductivo, se partirá de la premisa del método hipotético (se va a tener como primordial funcionalidad derivar las implicaciones que va a tener la hipótesis que luego se pondrá a prueba) el deductivo (que va a ser la generación de la hipótesis desde el análisis de la información acerca del ámbito y la situación actual del problema a desarrollarse) que se desarrolló por medio de un análisis de

información recopilatorio con base a los criterios adoptados para el diseño y ejecución de la investigación .

4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se planteó, fue el básica o pura, porque se tuvo como finalidad principal el mejoramiento del conocimiento ya que más que generar una solución rápida al problema es un análisis completo y una solución social lucrativa y trascendental .

Al respecto, Málaga, Vera y Oliveros (2017) indica que sobre el tipo de investigación básica que “tiene como objetivo mejorar el conocimiento per se, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato. Este tipo es esencial para el beneficio socioeconómico a largo plazo.” (p. 146).

En consecuencia, esta investigación corresponde al tipo básica por el manejo de información; cuantitativo por cuanto se utilizaron instrumentos de medición aplicados en la ejecución y aplicación del estudio, e identificar las características cuantificables para poder estudiar el fenómeno descrito; además de ser no experimental por la no manipulación de los sujetos de estudio y transversal por su aplicación en el tiempo .

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación del presente trabajo fue el nivel Descriptivo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que: “con los estudios descriptivos se busca especificar las características, las propiedades y los perfiles de individuos, conjuntos, sociedades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que

se someta a un estudio. O sea, únicamente pretenden medir o recoger información de forma libre o conjunta sobre los conceptos o las cambiantes a las que se refieren, en otros términos, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p. 92).

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un diseño no experimental, de corte transversal y explicativo (Sampieri, 2018), ya que no se han realizado experimentos para obtener resultados. Asimismo, la información recopilada se obtuvo simultáneamente de la muestra. Y es explicativo, dado que la unidad de análisis era la misma, se consideró la unidad de análisis para el estudio en la Sede Administrativa, Unidad Ejecutora de Salud Chupaca N° 412 .

Donde:

M = Muestra de investigación,

O = Observación de la variable 1: Habilidades Interpersonales Laborales

$$M \longrightarrow O$$

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población de estudio

Para Gago (2012), “la población es la cantidad total de observaciones estudiadas, siendo la muestra parte de la población que presenta las características tomadas en cuenta y delimitadas para la investigación”.

Desde este punto de vista la Población estudiada, son todos los miembros de la institución; en el periodo, 2020, la cual asciende a un total de **65**

quienes explican los detalles acerca Habilidades Interpersonales Laborales y el Desarrollo Organizacional, mediante sus respuestas .

4.5.2 Tamaño de la muestra

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido (Sampieri, 2018), establece la muestra **censal** como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra .

Total, de la muestra = **65** colaboradores

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos es la encuesta Bernal C. (2010), la cual se aplicará a la unidad de análisis respectiva. Esta técnica permitirá acopiar información de los miembros de la Institución .

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Navarro (2011) “La elaboración de este instrumento se trata de la formulación de un conjunto de preguntas escritas, ordenadas de forma adecuada en una cédula, las cuales mantienen relación con las dimensiones, indicadores y la hipótesis propuesta.” (p. 271).

Para la recolección de datos se empleará como instrumentos los cuestionarios: El cuestionario se referirá a las Habilidades Interpersonales Laborales. No tiene tiempo estimado de aplicación. El cuestionario, fue adaptado y tomado de los autores que tiene amplia aplicabilidad. Este cuestionario puede encontrarse en los anexos .

4.6.3. Procedimiento de recolección de datos

Según (Sampieri, 2018) “el análisis de datos consiste en la ejecución de una serie de métodos estadísticos relacionados con la demostración de la hipótesis planteada en la investigación y el logro de objetivos, tales como tablas de frecuencia, gráficos y análisis a través de algunos cálculos, para que sean consistentes con el objetivo, tipo y proyecto de investigación ”.

Los datos se recopilarán del cuestionario, de modo que sea posible obtener la mayor cantidad de información posible y requerida por este tipo de investigación .

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:

- Validación de expertos de los instrumentos .
- Recojo de información de los colaboradores
- Aplicación de los instrumentos a los miembros de la institución Sede Administrativa, Unidad Ejecutora de Salud Chupaca N° 412

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las consideraciones para la redacción del trabajo fue lo siguiente:

- a. La redacción de las citas bibliográficas he desarrollado y desarrollaré teniendo en cuenta las Normas APA .
- b. El presente trabajo de investigación es auténtico, se ha desarrollado en la Sede Administrativa, Unidad Ejecutora de Salud Chupaca N° 412 .
- c. Con respecto a las similitudes estoy dispuesta a la evaluación correspondiente con el programa Turnitin .

- d. Los datos de la instrumentalización se evidenciaron con sus respectivos documentos .
- e. No se consignan ninguna información con fraude .

El presente proyecto de tesis es de mi autoría, por el cual me someto a trabajar cumpliendo con las normas establecidas de la investigación científica .

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Los resultados están en relación al estudio de habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020

5.1.1 Análisis e interpretación de la variable habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412

La variable tuvo las dimensiones de: Comunicación. Motivación y Manejo de conflictos

Tabla 3 Habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3,1
En desacuerdo	6	9,2
De acuerdo	42	64,6
Muy de acuerdo	15	23,1
Total	65	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

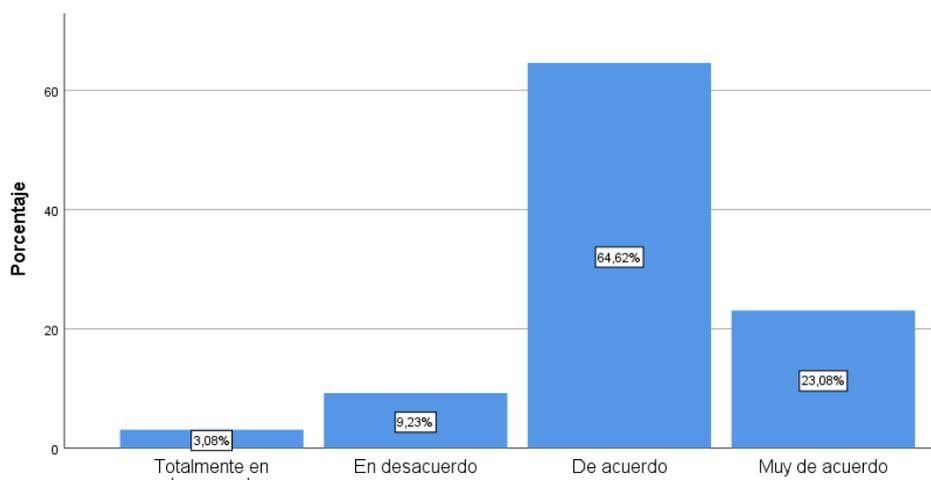


Figura 1 Habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, de los 65 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 3.1% (2) de ellos expresan que están en total desacuerdo con las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412; en tanto, un 9.23% (6) manifestó que está en desacuerdo con las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412; en tanto un 60.6% (42) expreso que están de acuerdo con las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412, finalmente el 23.1% (15) están muy de acuerdo con las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412.

Tabla 4 Comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3,1
En desacuerdo	5	7,7
De acuerdo	27	41,5
Muy de acuerdo	31	47,7
Total	65	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

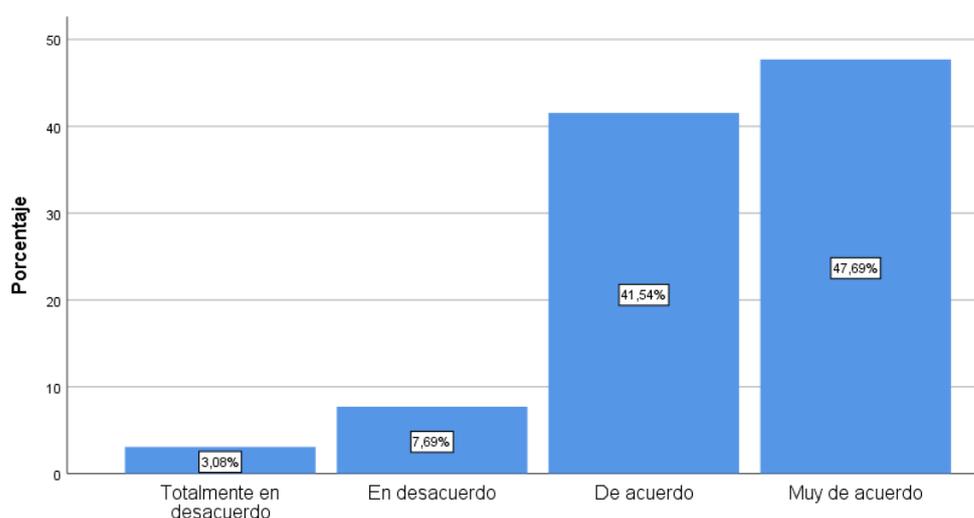


Figura 2 Comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, de los 65 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 3.1% (2) de ellos expresan que están en total desacuerdo con la comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412; en tanto, un 7.7% (5) manifestó que está en desacuerdo con la comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412; en tanto un 41.5% (27) expreso que están de acuerdo con la comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412, finalmente el 47.7% (31) están muy de

acuerdo con la comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412.

Tabla 5 Motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3,1
En desacuerdo	19	29,2
De acuerdo	33	50,8
Muy de acuerdo	11	16,9
Total	65	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

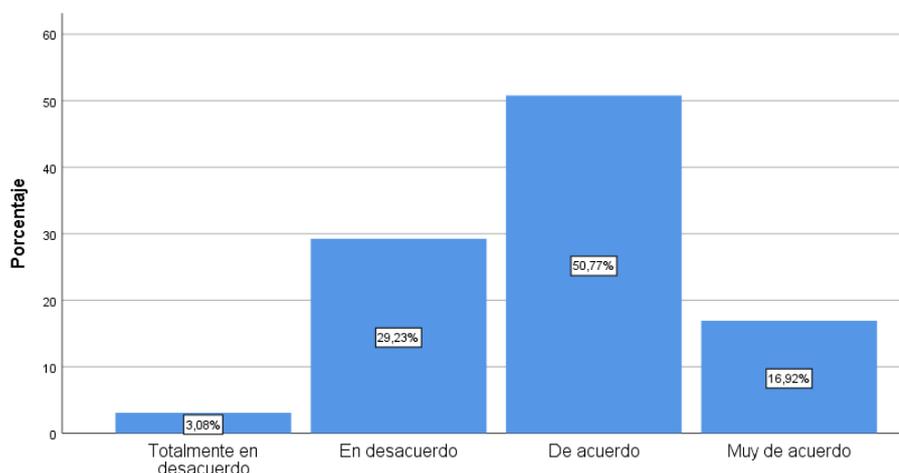


Figura 3 Motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, de los 65 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 3,1% (2) de ellos expresan que están en total desacuerdo con la motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412; en tanto, un 29,2% (19) manifestó que está en desacuerdo con la motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412; en tanto un 50,8% (33) expreso que están de acuerdo con la motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412, finalmente el 16,9% (11) están muy de acuerdo

con la comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412.

Tabla 6 Manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3,1
En desacuerdo	2	3,1
De acuerdo	20	30,8
Muy de acuerdo	41	63,1
Total	65	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

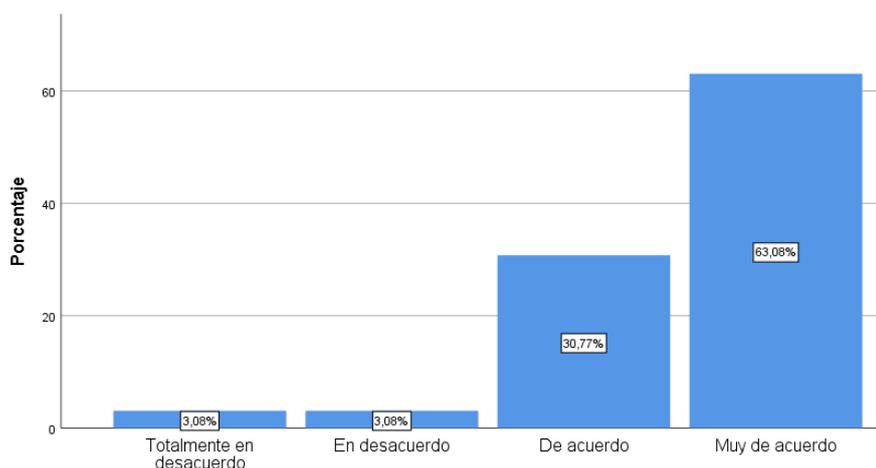


Figura 4 Manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, de los 65 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 3,1% (2) de ellos expresan que están en total desacuerdo con el manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412; en tanto, un 3,1% (2) manifestó que está en desacuerdo con el manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412; en tanto un 30,8% (20) expreso que están de acuerdo con el manejo de

conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412, finalmente el 63,1% (41) están muy de acuerdo con el manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412.

5.2 Contraste de hipótesis

5.2.1 Habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020

Describir como se viene dando las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020.

Para describir como se viene dando las habilidades interpersonales nos basamos en la tabla en la siguiente tabla 7.

Tabla 7 Habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,1
Moderado	6	9,2
Bueno	42	64,6
Muy Bueno	15	23,1
Total	65	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Interpretación

Como p-valor es $p= 0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a por lo tanto las habilidades interpersonales que se viene dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es buena, ya que se puede observar que en la institución existe el establecimiento de relaciones

mediante una comunicación de apoyo, ganar poder e influencia, motivación de los demás y manejo de conflictos.

Hipótesis general

Las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos que se vienen dando en la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es buena.

Prueba de hipótesis

1. H_0 : Las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos que se vienen dando en la Unidad Ejecutora de Salud N° 412 no es buena

H_1 : Las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos que se vienen dando en la Unidad Ejecutora de Salud N° 412 es buena

2. Calculo del estadístico de prueba Z de Kolmogorov-Sminor

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		HABILIDADES INTERPERSONALES DE TRABAJADORES
N		65
Parámetros normales ^{a,b}	Media	38,09
	Desv. Desviación	6,754
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,117
	Positivo	,068
	Negativo	-,117
Estadístico de prueba		,117
Sig. asintótica(bilateral)		,028 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

3. Como p-valor es $p=0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a .

4. Toma de decisión:

Por tanto, las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos que se vienen dando en la Unidad Ejecutora de Salud N° 412 es buena.

Objetivo específico 1

Describir como se viene dando la comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020.

Para describir como se viene dando la comunicación de los trabajadores nos basamos en la tabla en la siguiente tabla 8.

Tabla 8 Comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,1
Moderado	5	7,7
Bueno	27	41,5
Muy Bueno	31	47,7
Total	65	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Interpretación

Como p-valor es $p=0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a por lo tanto la comunicación que se viene dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es muy buena, ya que se puede observar que el contacto que existe entre los colaboradores de

la institución es bueno, además se puede percibir que intercambian ideas, experiencias. etc.

Objetivo específico 2

Describir como se viene dando la motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020.

Para describir como se viene dando la motivación de los trabajadores nos basamos en la tabla en la siguiente tabla 9.

Tabla 9 Motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,1
Moderado	19	29,2
Bueno	33	50,8
Muy Bueno	11	16,9
Total	65	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Interpretación

Como p-valor es $p= 0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a por lo tanto la motivación que se viene dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es buena, ya que se puede percibir que la motivación que existe es sobre todo la motivación intrínseca.

Objetivo específico 3

Describir como se viene dando el manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020

Para describir como se viene dando el manejo de conflictos de los trabajadores nos basamos en la tabla en la siguiente tabla 10.

Tabla 10 Manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,1
Moderado	2	3,1
Bueno	20	30,8
Muy Bueno	41	63,1
Total	65	100,0

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la encuesta.

Interpretación

Como p-valor es $p= 0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a por lo tanto el manejo de conflictos que se viene dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es muy buena, es decir existe de parte de los jefes y colaboradores la capacidad de manejar correctamente los conflictos sin llegar a tener preferencias.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. En líneas generales podemos considerar que, de los resultados encontrados en la presente investigación, se concluye, que las habilidades interpersonales que se viene dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es bueno, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia.

Según Galindo (2009) las habilidades interpersonales están enfocadas al establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo, ganar poder e influencia, motivación de los demás y manejo de conflictos. Estas habilidades se centran principalmente en asuntos que surgen al interactuar con otras personas . Por lo tanto, cuando hablamos de relaciones interpersonales, nos referimos al modo de vincularse que existe entre dos o más personas dentro del ámbito laboral o fuera de ella, basándose en emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales, etc.

Este tipo de relaciones son la base en cualquier organización y se dan en distinto modo en numerosos contextos cotidianos, como la familia, los amigos, el entorno laboral, deportivos etc. siempre en cuando existe en ellos la posibilidad de que dos o más personas se comuniquen de manera sostenida, se pudo comprobar que en la institución investigada existe esta relación con los miembros de la misma, si bien es cierto se debe de mejorar.

2. Por otro lado, encontramos p-valor es $p= 0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a por lo tanto la comunicación que se viene dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es muy bueno.

Según Fonseca, Correa, Pineda, & Lemus (2011,pg.2) nos dicen: “Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes”. Motivo por el cual se puede observar que el contacto que existe entre los colaboradores de la institución es bueno, además se puede percibir que intercambian ideas, experiencias. Etc.

3. Por otro lado, p-valor es $p= 0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a por lo tanto la motivación que se viene dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es bueno.

Según Alonso (2012, pág. 267) nos dice:” La motivación es el móvil que incita, mantiene y dirige la acción de un sujeto para lograr una meta. En el lenguaje común suele expresarse de diversas formas: amor propio, espíritu de lucha o fuerza de voluntad”. Se puede percibir en la institución que la motivación que existe es sobre todo la motivación intrínseca, ya que es la que impulsa a los colaboradores hacer cosas por una fuerza que los empuja a hacer las cosas, como la familia, la falta de trabajo, etc. A pesar que en la investigación se puede reflejar que la motivación es buena, es recomendable que los directivos presten atención a ello, ya que se sabe que la base de cualquier organización es la persona.

4. Finalmente, podemos observar que p-valor es $p= 0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a por lo tanto el manejo de conflictos que se viene dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es muy bueno.

Según Franklin & Krieger, (2011, pág. 478) nos dicen que “una de las características del ser humano es, precisamente, la de ser conflictivo por naturaleza; una de las razones de esta singularidad, estriba en que tiene múltiples necesidades y anhelos que muchas veces se contraponen”. Es decir, en la institución existe de parte de los jefes y colaboradores la capacidad de manejar correctamente los conflictos sin llegar a tener preferencias.

CONCLUSIONES

1. En la investigación queda demostrada que las habilidades interpersonales que se vienen dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N°412, Chupaca-2020 es buena, p-valor es $p= 0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a . Se concluye, que las relaciones interpersonales en la institución es buena ya que se puede observar que en la institución existe el establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo, ganar poder e influencia, motivación de los demás y manejo de conflictos, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación, llegando a comprobar que las habilidades interpersonales son los componentes básicos en los que se basa una gestión eficaz”. Por tanto, es a través de ellos que se busca el logro de los objetivos y el desempeño laboral y productivo de la organización”. Las habilidades interpersonales son temas esenciales que hoy en día todas las personas con poder de decisión dentro de la organización deberían tener.
2. Se logró comprobar que p-valor es $p= 0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a , y de acuerdo al índice de interpretación la comunicación que se viene dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es muy buena. Es necesario mencionar que la comunicación cumple cuatro funciones principales en un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información. La comunicación es eficaz para controlar la conducta de los miembros al fomentar la motivación. La misma proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos y de satisfacción de necesidades sociales que facilita la toma de decisiones, por otro lado, habilidades interpersonales nos ayuda a tener una

comunicación más beneficiosa con los demás, a expresar mejor lo que necesitamos decir y a entender lo que se nos quiere decir y a entender lo que se nos quiere comunicar, las habilidades interpersonales forman un conjunto de comportamientos y hábitos necesarios para garantizar una adecuada interacción, mejorar las relaciones personales y alcanzar los objetivos de la comunicación, es decir, transmitir o recibir correctamente un mensaje, una información o una orden es por ello que es importante para la organización desarrollar las habilidades interpersonales del personal administrativo y así mejorar su desempeño laboral, es por ello que se puede afirmar que la comunicación en la organización es buena por parte de todos los niveles que esta la conforma.

3. Por otro lado, p-valor es $p= 0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a , y de acuerdo al índice de interpretación. Se concluye, que la motivación que se viene dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es buena. Es necesario mencionar que los roles del capital humano en las empresas se han transformado en los últimos años y esto se puede notar hasta en la forma de llamar al personal de una organización ya que al inicio se le llamaba mano de obra, luego pasamos a llamarlos recursos humanos y hoy en día se habla de persona, motivación, creatividad, etc...debido a que se considera a los empleados como un factor clave en las organizaciones. La motivación es un elemento fundamental para el éxito de una empresa ya que de ella depende en gran medida que se logre alcanzar los objetivos que se halla propuesto la organización. En la actualidad existen algunos directivos que aún no se dan cuenta de la importancia de la motivación y los beneficios que se pueden lograr obtener con la implementación de este elemento si bien es cierto en la investigación realizada encontramos que la motivación en esta organización es buena,

pero es bueno considerar programas de motivación que refuercen el buen desempeño de los colaboradores en la institución.

4. Finalmente, se logró comprobar que p-valor es $p= 0.028$ y el p de significancia es $p<0.05$, se observa que p-valor hallado es menor que p de significancia, con esta condición, se rechaza H_0 y se acepta H_a , se concluyó el manejo de conflictos que se viene dando de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es muy buena. Es por ello que debemos destacar que el manejo de conflictos debe de tener un adecuado tratamiento cuando el contexto organizacional se refiera, de lo contrario puede terminar dañando a la organización. Manejar el conflicto consiste en planificar un curso de acción que permita trascender una situación de tensión o de desencuentro entre las partes involucradas; usando distintas estrategias; cuando se trata de la situación conflictiva en la organización el dialogo será una de las principales estrategias a considerar.

El conflicto debe de ser manejado por el personal directivo, para poder solventar las desavenencias que se originan por medio de la confrontación de ideas. Esto representa una responsabilidad fundamental para aquellos que ocupan alguna función directiva en la organización, a la vez que se establece un criterio para manejar apropiadamente el conflicto en la institución.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, llevar a cabo un estudio a mayor profundidad y de forma constante, con respecto al manejo de las habilidades interpersonales y la importancia que esta tiene con el personal de la institución, con el objetivo de conocer la situación organizacional e implementar estrategias y actividades para su aplicación y lograr la mejora continua de los colaboradores y por qué no, de todo el personal jerárquico que la compone.
2. Se recomienda a los directivos de la institución implementar un plan de evaluación sobre el manejo de habilidades interpersonales en cada área de la institución, con la finalidad de conocer el desempeño laboral y promover su mejora, además de generar en los colaboradores la identificación con los objetivos organizacionales.
3. Se recomienda también promover programas dentro de la institución, con la finalidad de que los colaboradores y directivos de las distintas áreas de la organización, logren identificar, aprender y fortalecer sus habilidades interpersonales y así ponerlas en práctica para mejorar su desempeño laboral, lo que a su vez contribuye con mejorar los factores que se relacionan en el desarrollo de la institución.
4. Monitorear la orientación hacia los resultados a través de una comunicación interpersonal, que permita efectuar la retroalimentación respectiva entre los empleados de la institución.
5. Con respecto a la motivación, se recomienda realizar programas de socialización por parte de los directivos, para los colaboradores de las diferentes áreas de la institución, que fomente la cultura, el deporte y actividades sociales, considerando fechas festivas de carácter de celebración general como día de las

madres, día de los padres, día del trabajador, etc, o de carácter interno como concursos internos, aniversarios, celebraciones especiales, premiar a los mejores trabajadores, etc.

6. Promover actividades que posibiliten la liberación de emociones, conflictos, que limitan a los mismos y lograr así solventar estas situaciones y mejorar el poder e influencia de los jefes de la institución.
7. Realizar programas de capacitación para fomentar y fortalecer en los trabajadores el uso de la estrategia de negociación dentro de sus procesos de resolución de conflictos, trabajo en equipo, manejo de conflictos en sus respectivas áreas de trabajo. Asimismo, les permita detectar el estilo de negociación que utilizan tanto en el ámbito personal como profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Abregú, F., & Huaman, L. (2014). *Percepcion de Habilidades directivas desde la perspectiva de los graduados en administracion vinculados a organizaciones de selva alta*. Obtenido de REVIA Investigacion y Amazonia:
<http://revistas.unas.edu.pe/index.php/revia/article/view/84>
- Alonso. (2012). *Manejo de estres*. Mexico.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bateman, T., & Smell, S. (2009). *Administracion.Liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo* (8va. ed.). Mexico, Mexico: McGraw Hill Iteramericana.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Leticia Gaona Figueroa.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Leticia Gaona Figueroa.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Colombia.
- Boddy. (2011). *Management:An Introduccion*. USA: Pearson Education.
- Cardenas Tapia, V. (2016). *Las Habilidades Directivas y la Planificacion Estrategica en la Universidad Peruana Los Andes Sede Ayacucho. Ayacucho, Junin, Peru:*
Universidad Peruana Los Andes.
- Celin Orozco, A., & Reyes Poveda, D. (2011). *Formulación de un plan estratégico de la empresa Globanet*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad Santiago de Cali.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2009). *Planeamiento Estrategico*. Mexico: McGraw-Hill.
- Córdova Ríos, J. T. (2017). *Habilidades directivas y clima institucional en la Red 12, Ugel 06-ATE, 2017. Trujillo - Perú: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO*.
- D'Alessio. (2013). *El proceso estrategico:Un enfoque de gerencia* (3ra.Ed. ed.). Mexico: Pearson Education.

- David. (2013). *Conceptos de administracion estrategica* (14 ava.Ed. ed.). Mexico: Pearson Education.
- De Dios Gonzales, S. (28 de Agosto de 2019). La Escala del estres,segun Holmes y Rahe. *La mente es maravillosa*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-escala-del-estres-segun-holmes-y-rahe/>.
- Eagleton , T. (2001). *La Idea de Cultura*. Buenos Aires Argentina: Ediciones Paidos Iberica.
- Edu, G., Barzola, G., Rocio, H., & Vilca, N. (2018). Relacion de las Habilidades Interpersonales en el Proceso Estrategico en la Direccion de Red de Salud Valle del Mantaro. Huancayo, Huancayo, Peru: Universidad Peruana Los Andes.
- Espinoza Altamirano, M. (2013). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión para el desarrollo de las empresas de seguridad y vigilancia privada de Lima Metropolitana. Lima, Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Espinoza S. (2016) *Lima Perú, en la tesis Relaciones Interpersonales del Profesional de Enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Servicio de Cirugía, Según La Teoría De Peplau Noviembre – 2016*.
- Fernandez Horvath, V. (2007). Diseño de un plan para la mejora del proceso de S&OP (SALES AND OPERATIONS PLANNING). Caracas.
- Fernandez, A. (2006). *Planeamiento Estrategico*. Buenos Aires: Pearson.
- Fernandez, G. (2011). *Planificacion Estrategica la Vision Prospectiva*. Maxico: Pearson.
- Ferreira,A & De Longhi (2014) *Metodología de la Investigación I*
- Fonseca, S., Correa, A., Pineda, M., & Lemus, F. (2011). *Comunicacion oral y escrita*. Mexico: Pearson Educacion.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. America Latina Mexico: Pearson Education.

- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque para America Latina*. Mexico: Pearson Education.
- Gago, D. (2012). *Metodos y Tecnicas de la Investigacion*. Huancayo.
- Galindo. (2009). *Diccionario de economia y empresa*. España: Editorial del economista.
- George, S. (2008). *Planificacion Estrategica*. Mexico: Pearson.
- Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Gomez, & Balkin. (2012). *Management* (7ma ed.). USA: Pearson Education.
- Harrington, J. (2001). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Mexico: McGraw Hill
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12 va ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Hellriegel, Jackson, & Slocum. (2009). *Administracion. Un enfoque basado en competencias* (11va.Ed. ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw Hill.
- Hill, & Jones. (2011). *Administracion Estrategica un enfoque integral* (9na.Ed. ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Hunt, J., & Osborn, R. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Limusa Wiley.
- Ivancebich, Konoskape, & Matteson. (2006). *Comportamiento Organizacional* (7ma ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Jimenez J., Figueroa K., (2016) *Ecuador en la tesis titulada, Relaciones interpersonales como factor influyente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Especialidades Guayaquil "Dr. Abel Gilbert Ponton"*
- Jones, & George. (2010). *Administracion contemporanea* (6ta ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de la Administracion*. Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Lapeña Y. (2016) *España en la investigación titulado Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas*.
- León, B. (2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. <http://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>.
- Licas Bellido, J. (2017). *Habilidades directivas y la toma de decisiones de los administradores en las estaciones de servicio y Tiendas listo Ferrero La Molina Peru,2017. Lima, Peru, Peru: Universidad Cesar Vallejo*.
- LLave Torres, S., & Ccallo Ala, D. (2018). “*Habilidades directivas y su relación con la satisfaccion laboral en la empresa constructora y contratista Full Terra Umasi S.R,L, en la provincia de Espinar-Cusco,2018. Cusco, Peru: Universidad Tecnologica del Peru*.”
- Madrigal Torres, B. (2009). *Habilidades directivas* (McGrawHill ed.). Mexico.
- Madrigal, Baltazar, Franco, Gonzales, Ochoa, Madrigal, . . . Zarate. (2009). *Habilidades Directivas* (2da. ed.). Maxico: McGraw-Hill Interamericana.
- Muntane Relat, J. (Junio de 2010). *Introduccion a la Investigacion Basica*. *Obtenido de <file:///C:/Users/Win%207/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>*
- Morales, E. (2016) *Lima Perú, en la tesis cuyo título es Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016*.
- Morris, C., & Maisto, A. (2009). *La Ciencia de la Psicología*. Mexico: Pearson Educacion.
- Moscoso Zamora, V. H. (2015). *Gerencia Académica y Desarrollo Institucional del Instituto Tecnológico ESCA y propuesta de un plan estratégico con fines de autoevaluación. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil,- Ecuador*.

- Muñoz, M. (2016) *Lima Perú en la tesis Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*
- Nons, A. (2015). en la tesis titulada habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes de las escuelas básicas del sector caño nuevo del municipio. Tinaquillo, Tinaquillo, Colombia: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/941>.
- Palomino. (2010). *Enciclopedia de economía, finanzas y negocios*. España: Wolters Kluwer.
- Palomo, R., Garcia, J., Lopez, I., Lopez, E., Mateu, J., & Vieira, M. (2010). *Enciclopedia de economía, finanzas y negocios* (Vol. 10). España: Wolters Kluwer España S.A.
- Paredes, M., & Gonzales del Rio. (2011). Las Habilidades interpersonales para la negociacion segun el estilo de vida y el nivel ocupacional en empresas productoras del Peru. *REVISTA IIPSI*, 136. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/319473854_Las_habilidades_interpersonales_para_la_negociacion_segun_el_estilo_de_vida_y_el_nivel_ocupacional_en_empresas_productoras_del_Peru
- Pereira, M. (2010). *Planeamiento Estrategico: Teorias, Modelos y Procesos*. Sao Paulo: Atlas.
- Pereda Pérez, F. J. (2016). *Análisis de Las Habilidades Directivas, Estudio Aplicado al Sector Público De La Provincia De Córdoba*. Argentina: FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS EMPRESARIALES.
- Pérez Salinas D. (2016) *Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del hospital Nacional Sergio Bernales Collique-Comas 2016*.
- Prieto. (2011). *Gestion estrategica organizacional guia practica para el diagnostico empresarial* (3era.Ed. ed.). Colombia: ECOE.

- R.Bogdan, S. T. (1986). *Introduccion a los metodos cualitativos de Investigacion*.
Barcelona.
- Rabouin, R., Astraloa, L., Bataller, R., Berdiñas, L., Bocchi, G., & Tomas, V. (2008).
Habilidades directivas para un nuevo management. Argentina: Pearson Education.
- Rezende, A. (2007). *Planeamiento Estrategico Municipal*. Lima-Peru.
- Richardt, T. C. (1982). *Metodos cualitativos y cuantitativos en Investigacion Cualitativa*.
Madrid.
- Robbins, S., & Judge, T. (2014). *Comportamiento Organizacional* (15 ed. ed.). Mexico:
Pearson Education.
- Robuin, A., Bataller, B., Bocchi, C., Giolo, G., & Tomas. (2006). *Habilidades directivas
para un nuevo management*. Argentina: Pearson Education.
- Rodriguez, G. P. (1996). *Metodologia de la Investigacion Educativa*. Pueblo y
Educacion.
- Rubio, M. (Enero de 2011). La globalización y su impacto en las estrategias de gestión de
las empresas cooperativas. Chile: Universidad de Valencia.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico.
- Sánchez. (2001). *La evaluación Institucional como proceso de optimización de la gestión
del gerente*. Maracaibo: Hispano América S.A.
- Sastre. (2009). *Habilidad para un campo administrativo*. 122. Mexico.
- Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland. (2012). *Administracion estrategica teoria y
casos* (18ava. Ed. ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Ugarte Almeida, T. (2015). *La Administración del Talento Humano. Caribeña de Ciencias
Sociales, 10*
- Vasquez Gordillo, J., & Vasquez Gordillo , A. (2015). *Analisis de Implementacion de
desarrollo organizacional y su influencia en el Servicio al cliente de la*

Microempresa Artesanal Mecanica Industrial y Automotriz Vasquez de la Ciudad de Guayaquil 2015. Guayaquil, Ecuador: Universidad d Guayaquil.

Vera, M. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño. Tesis magistral, Lima*

Vicuña, J. M. (2003). *Planeamiento Estrategico en la Practica. Madrid: ESICS*

EDITORIAL.

Veles, J., & Puerto, C. (2015). *La Intuición en la toma de decisiones estratégicas de la dirección empresarial. Colombia:*

<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/3585?show=full>.

Wheelen, & Hunger. (2012). *Administracion estrategica y politica de negocios (8va.Ed. ed.). Mexico: Pearson Education.*

Whetten, & Cameron. (2011). *Desarrollo de Habilidades directivas. Mexico: Pearson Education 8va Edicion.*

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “HABILIDADES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD N° 412, CHUPACA – 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cómo se viene dando las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 ?	OBJETIVO GENERAL Describir como se viene dando las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020.	HIPÓTESIS GENERAL Las habilidades interpersonales de los trabajadores administrativos que se vienen dando en la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020 es significativa.	Habilidades Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Motivación • Manejo de conflictos 	M. General: Método científico M. Específicos: Inductivo, deductivo <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de Investigación: No Experimental: De Corte Transversa • Tipo de Investigación: Básica • Nivel de Investigación: Descriptivo <p style="text-align: center;">M → O</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población y Muestra Población: 65 Muestra: 65 <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario, Estrategias para la Recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de Procesamiento de datos: SPSS, Excel.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO				
PE1. ¿Cómo se viene dando la comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020? PE2 ¿Cómo se viene dando la motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020? PE3. ¿Cómo se viene dando el manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020?	OE1. Describir como se viene dando la comunicación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020. OE2. Describir como se viene dando la motivación de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020. OE3. Describir como se viene dando el manejo de conflictos de los trabajadores administrativos de la Unidad Ejecutora de Salud N° 412, Chupaca – 2020.				

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V): Habilidades Interpersonales	Las habilidades interpersonales son las que directamente se tienen que tener para un buen funcionamiento del grupo de trabajo para llegar a lograr los objetivos institucionales como la comunicación, la motivación y el manejo de conflictos. (Whetten y Cameron ,2011)	Madrigal, Baltazar, Franco, González, Ochoa, Madrigal, Vázquez y Zárate (2009, p. 4) define las habilidades interpersonales como “Habilidades para trabajar en grupo, con espíritu de colaboración, cortesía y cooperación para resolver las necesidades de otras personas, incluso para obtener objetivos comunes”	Comunicación	Estructura de la comunicación descendente adecuada en todo momento	<p>ORDINAL</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
				Estructura de la comunicación ascendente adecuada en todo momento	
				Estructura de la comunicación transversal adecuada en todo momento	
			Motivación	Identificación adecuada de las expectativas de desempeño adecuadas	
				Identificación de los obstáculos para un buen desempeño de forma oportuna	
				Análisis de desempeño adecuado en toda circunstancia	
				Uso adecuado de las recompensas en todo momento	
			Manejo de Conflictos	Identificación de conflictos entre personas en todo momento	
				Identificación de conflictos dentro de los grupos en	

				todo momento	
				Identificación de conflictos entre grupos en todo momento	

Elaboración Propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V): Habilidades Interpersonales	Comunicación	Estructura de la comunicación descendente adecuada en todo momento	1. Existe una buena comunicación descendente entre todos sus colegas.	CUESTIONARIO	ORDINAL Escala de Likert ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en
		Estructura de la comunicación ascendente adecuada en todo momento	2. Existe una buena comunicación ascendente entre todos sus colegas.		
		Estructura de la comunicación transversal adecuada en todo momento	3. La comunicación que se lleva a cabo entre colegas se utiliza para proporcionar comentarios sobre los problemas que ocurren en el trabajo.		
			4. La Comunicación cruzada es la ideal en todo momento.		
	Motivación	Identificación adecuada de las expectativas de desempeño adecuadas	5. El jefe cuida a sus subordinados y le resulta fácil entender sus problemas mientras hace el trabajo. Sobre todo, busca el bienestar del grupo e intenta promover una buena relación alentando a sus colaboradores.		
		Identificación de los obstáculos para un buen desempeño de forma oportuna	6. Ante un inconveniente laboral, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución.		

		Análisis de desempeño adecuado en toda circunstancia	7. Enfoca un problema de desempeño estableciendo primero si se debe a falta de motivación o a escasa habilidad		desacuerdo
		Uso adecuado de las recompensas en todo momento	8. Se utiliza una variedad de recompensas para reforzar los buenos desempeños en la institución.		
			9. Ofrece elogios inmediatos y otras formas de reconocimiento por logros significativos		
		10. Cuando es posible, se asegura de que las recompensas valiosas estén vinculadas a un buen desempeño			
	Manejo de Conflictos	Identificación de conflictos entre personas en todo momento	11. Reacciona adecuadamente ante situaciones conflictivas con sus compañeros de trabajo.		
		Identificación de conflictos dentro de los grupos en todo momento	12. Cree usted que en la Sede Administrativa, Unidad Ejecutora de Salud Chupaca N° 412, existe una igualdad de oportunidad entre los empleados		
Identificación de conflictos entre grupos en todo momento		13. Se mantiene un ánimo estable, sin variaciones, ante los cambios que ocurren en su entorno y circunstancias			

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



**INSTRUMENTO PARA DETERMINAR “HABILIDADES INTERPERSONALES DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD N° 412, CHUPACA –
2020”**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad determinar las Habilidades Interpersonales

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

4 = Muy Bueno

3 = Bueno

2 = Moderado

1 = Bajo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL			
		1	2	3	4
D1: COMUNICACIÓN					
1	Existe una buena comunicación descendente entre todos sus colegas.	1	2	3	4
2	Existe una buena comunicación ascendente entre todos sus colegas.	1	2	3	4
3	La comunicación que se lleva a cabo entre colegas se utiliza para proporcionar comentarios sobre los problemas que ocurren en el trabajo.	1	2	3	4
4	La Comunicación cruzada es la ideal en todo momento.	1	2	3	4
D2: MOTIVACIÓN					
5	El jefe cuida a sus subordinados y le resulta fácil entender sus problemas mientras hace el trabajo. Sobre todo, busca el bienestar del grupo e intenta promover una buena relación alentando a sus colaboradores.	1	2	3	4
6	Ante un inconveniente laboral, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución.	1	2	3	4
7	Enfoca un problema de desempeño estableciendo primero si se debe a falta de motivación o a escasa habilidad .	1	2	3	4
8	Se utiliza una variedad de recompensas para reforzar los buenos desempeños en la institución.	1		3	4
9	Ofrece elogios inmediatos y otras formas de reconocimiento por logros significativos	1	2	3	4
10	Cuando es posible, se asegura de que las recompensas valiosas estén vinculadas a un buen desempeño	1	2	3	4
D4: MANEJO DE CONFLICTOS					
11	Reacciona adecuadamente ante situaciones conflictivas con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
12	Cree usted que en la Sede Administrativa, Unidad Ejecutora de Salud Chupaca N° 412, existe una igualdad de oportunidad entre los empleados.	1	2	3	4
13	Se mantiene un ánimo estable, sin variaciones, ante los cambios que ocurren en su entorno y circunstancias	1	2	3	4

CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

TÍTULO DE LA TESIS: "HABILIDADES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD N° 412, CHUPACA – 2020"

DIRIGIDO A: COLABORADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD N° 412, CHUPACA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PAUL DENIS MARTÍNEZ VITOR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

FECHA: _18-11.2020

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

TÍTULO DE LA TESIS: "HABILIDADES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD N° 412, CHUPACA – 2020"

DIRIGIDO A: COLABORADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD N° 412, CHUPACA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MIGUEL ANIBAL CERRÓN ALIAGA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

FECHA: _15-10.2020

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

TITULO DE LA TESIS: "HABILIDADES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD N° 412, CHUPACA – 2020"

DIRIGIDO A: COLABORADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD N° 412, CHUPACA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MELQUIADES FLABIO CAMAYO MEZA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

FECHA: 10-09-2020

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE	HABILIDADES DIRECTIVAS												
DIMENSIONES	Comunicación				Motivación						Manejo de Conflictos		
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
SUJETOS													
1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3
6	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
10	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	1	3
12	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3
14	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
16	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
17	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
18	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
19	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3
20	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
21	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
22	4	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	4	4
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
24	3	3	4	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3
25	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
26	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3		4	2	3	3	3	3	4	3	3
29	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
31	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
32	3	3	3	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4
33	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	4	2	3
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3

35	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
36	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
37	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
38	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
39	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
40	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
41	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3
42	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	4	4	3
43	1	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3
44	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3
45	3	3	3	2	2	4	2	1	1	2	4	1	2
46	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3
47	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
49	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3
50	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3
51	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
52	3	4	2	2	1	4	3	2	3	3	3	1	3
53	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3
54	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
55	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
56	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
58	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	2	3
59	2	2	2	3	3	4	3	1	2	1	4	3	2
60	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
61	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	4	3
62	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
63	1	4	3	2	3	3	3	1	1	2	4	3	3
64	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4
65	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3

BASE DE DATOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

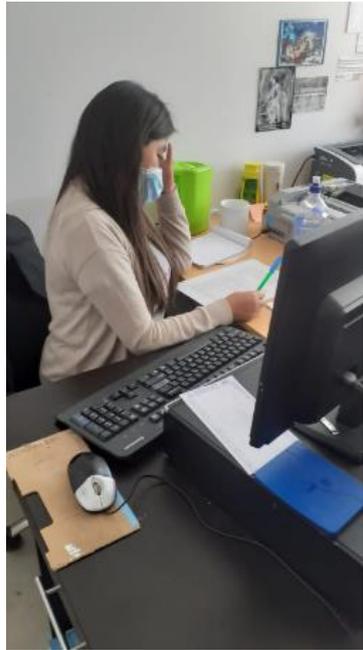
DIRECCIÓN EJECUTIVA				
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	OFICINA	D.N.I.
1	PIÑAS VILCAPOMA MIGUEL ANGEL	MEDICO	DIRECTOR DE LA UNIDAD EJECUTORA 412- SALUD CHUPACA	20032688
2	INGA MONTES YOMIRA MORELIA IVVON	ASISTENTE EJECUTIVO	MESA DE PARTES	74210056
3	BERROCAL ESCANDON MARTHA YESSICA	OBSTETRA	MESA DE PARTES	42656975
OFICNA DE RECURSOS HUMANOS				
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	OFICINA	D.N.I.
4	TAQUIA JUSTO WILDER JOSE	ABODADO	JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	19899555
5	GAMARRA ALFARO XIOMARA	TECNICO ADMINISTRATIVO	REMUNERACIONES	44232236
6	QUISPE PARIHUANA DIANA DEL CARMEN	ABOGADO(A)	ASESORIA JUDIRICA	40484886
7	ALIAGA REMIGIO ROS MERY	ASISTENTE EJECUTIVO	RECURSOS HUMANOS	48444139
8	PALOMINO PAREDES RAFAEL PETER	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	AREA DE CONTROL DE ASISTENCIA Y PERMANECIA	19900502
9	LOARDO VELASQUEZ ZOSIMO JUAN	TECNICO ADMINISTRATIVO	LEGAJOS	20080715
10	VACANTE	ABOGADA(O)	ASESORIA JUDIRICA	
UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN				
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	OFICINA	D.N.I.
11	DE LA CRUZ LOZANO EDINSON GODOFREDO	TECNICO EN ENFERMERIA I	JEFE DE LA UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	40317452
12	NUÑEZ YUPANQUI CRISTINA CLARA	ASISTENTE EJECUTIVO	UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	19899667
13	BELTRAN CANCHANYA RAUL FLORIAN	TECNICO EN SALUD PUBLICA I	UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	19988698
14	TRISTAN SALDAÑA GOMER ITALO	TECNICO COMPUTACION INFORMATICA	UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	20079663
15	GUTIERREZ HUAMAN IVAN PERCY	INGENIERA DE SISTEMAS	UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	72007640
16	RIVERA CABRERA ROY ROKI	TECNICO COMPUTACION INFORMATICA	GESTION ADMINISTRATIVA	47274133
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN				
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	OFICINA	D.N.I.
17	BONIFACIO ALIAGA SULMA NINOSKA	TECNICO ADMINISTRATIVO	JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	41194475
18	BRUNO PAREDES CARMEN SUSANA	ASISTENTE EJECUTIVO	ADMINISTRACIÓN	07054701
19	CARDENAS FERNANDEZ OMAR PABLO	TECNICO EN SERVICIOS GENERALES	GESTION ADMINISTRATIVA	20113908
20	TACURI GOMEZ DAMIAN ANDRES	TRABAJADOR DE SERVICIO	GESTION ADMINISTRATIVA	47393761
UNIDAD DE LOGISTICA				
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	OFICINA	D.N.I.
21	HUANAY BENDEZU KATHERINE	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE LOGISTICA	46772900
22	VIVAS AQUINO AIDA FLOR	CONTADOR PUBLICO	UNIDAD DE LOGISTICA	20025197
23	MONTOYA RIVERA ISABEL ADRIANA	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE LOGISTICA	41549041
24	MANHUALAYA CASTAÑEDA YENCY	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE LOGISTICA	48343990
25	BARDALES MADRID JUANA ANDREA	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE LOGISTICA	40867616
26	POMAHUALI MANGUALAYA YOVANA LAURA	TECNICO ADMINISTRATIVO	JEFE DE ALMACEN	47473558

UNIDAD DE ECONOMIA				
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	OFICINA	D.N.I.
27	MONTALVO ROSALES SOLEDAD ESTHER	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE ECONOMIA	40999256
28	CANTARO ALIAGA EDITH	TECNICO EN ADMINISTRACION	UNIDAD DE ECONOMIA	40356971
29	ROJAS ALHUA SADIT	TECNICO ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE PATRIMONIO	46924785
30	YANCE HINOSTROZA MARINA ANGELA	ASISTENTE CONTABLE	UNIDAD DE ECONOMIA	40991978
31	VACANTE	CONTADOR	UNIDAD DE ECONOMIA	
OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEOMIOLOGIA				
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	OFICINA	D.N.I.
32	PORRAS MENDOZA WILLIAN DENNIS	MEDICO CIRUJADO	JEFE DE LA OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	
33	LAZO LOPEZ FRECIA LUZ	ASISTENTE EJECUTIVO	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	42852896
34	BARRA FLORES MILAGROS LIZ	OBSTETRA	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	47450951
35	VILLANEDA MARIN MIRLEY HELUZ	ENFERMERA(O)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	46647501
36	UNSIHUAY CASTAÑEDA THALIA KAREN	ENFERMERA(O)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	70104570
37	CRUZ LUCANO DENISE NATALI	ENFERMERA(O)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	45113634
38	TACUNAN LLAQUA NATHALY	ENFERMERA(O)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	48040180
39	RODRIGUEZ AMARO EDER APOLOS	PSICOLOGO(A)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	45515075
40	RODRIGUEZ CANGALAYA CYNTHIA STEPHAN	OBSTETRA	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	71772571
41	ZUÑIGA LOPEZ MARISOL TERESA	ENFERMERA(O)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	19836929
42	ISLA ADAUTO ANGELA FLOR	ENFERMERA(O)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	42408288
43	CAMARENA ANCHIRAI CO YRAIDA CLAUDIA	ENFERMERA(O)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	19934029
44	CHIHUAN BARTOLO ALAN JOHAN	ODONTOLOGO(A)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	43433730
45	TINOCCO GARCIA INGRID	ENFERMERA(O)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	20026991
46	POMAHUALI MANGUALAYA ELIZABETH MERCEDES	OBSTETRA	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	43247344
47	EUSEBIO COLLACHAGUA YOVANA OLINDA	ENFERMERA(O)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	71085754
48	CASAS ARCOS ANA MARIA	OBSTETRA	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	45535072
49	CRUZ LUCANO DENISE NATALI	ENFERMERA(O)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	45113634
50	MALPICA LUJAN BETZY LILIANA	QUIMICO FARMACEUTICO	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	45199011
51	CURISINCHE HINOSTROZA JUAN RAFAEL	QUIMICO FARMACEUTICO	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	20104050
52	CARHUAMACA GABRIEL JUAN CARLOS	TECNICO EN ENFERMERIA	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	20120226

OFICINA DE PLANEAMIENTO, PREPUESTOS Y MODERNIZACIÓN				
53	FLORES GARCIA INGRID EILEEN	CONTADOR PUBLICO	PLANEAMIENTO, PREPUESTOS Y MODERNIZACIÓN	70946254
54	DAMAS ROSALES ANTONIO	CONTADOR PUBLICO	PLANEAMIENTO, PREPUESTOS Y MODERNIZACIÓN	42947069
OFICINA DE PRESTACIONES DE SALUD				
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	OFICINA	D.N.I.
55	RUIZ ASTORAY SANDRO	ENFERMERO	JEFE DE LA OFICINA DE PRESTACIONES DE LA SALUD	28268456
56	HUACHOS QUILLCA JUAN CARLOS	ENFERMERA(O)	OFICINA DE PRESTACIONES DE LA SALUD	42238662
57	RIVERA HUAMAN YESICA LIDIA	ENFERMERA(O)	OFICINA DE PRESTACIONES DE LA SALUD	40403650
58	BALTAZAR CUYUTUPAC MARIBEL	TECNICO COMPUTACION INFORMATICA	OFICINA DE PRESTACIONES DE LA SALUD	40579984
59	MALDONADO FIGUEROA NELSON CLEVER	TECNICO COMPUTACION INFORMATICA	OFICINA DE PRESTACIONES DE LA SALUD	42070487
60	ESPINOZA BERNAOLA ANA MARIA	ENFERMERA(O)	GESTION ADMINISTRATIVA	41142517
61	DIAZ VILLANUEVA MIRIAN YULIZA	TECNICO COMPUTACION INFORMATICO	GESTION ADMINISTRATIVA	47628680
62	MEDINA INGA MOISES	ENFERMERA(O)	GESTION ADMINISTRATIVA	41149900
63	CAMASCA CORDERO MAGJORI MEG	ENFERMERA(O)	OFICINA DE SALUD PUBLICA Y EPIDEMIOLOGIA	46736525

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO





CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huancayo, 12 de Marzo del 2020.

CARTA N° 001-2020-FLLI

Señor:
M.C. Miguel Angel Piñas Vilcapoma
Director de la Unidad Ejecutora de
Salud Chupaca

Ciudad.-



ASUNTO : CONSENTIMIENTO INFORMADO.

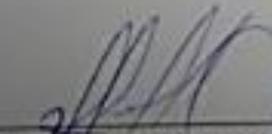
De mi especial consideración:

La presente es portador de un cordial saludo, a la vez hacer de su conocimiento que mi persona FRECIA LUZ LAZO LÓPEZ, identificada con DNI N° 42852896, en mi calidad de investigador, me dirijo a su despacho con la finalidad de solicitarle el permiso correspondiente a fin de que pueda brindarme las facilidades del caso ya que tengo el interés de realizar mi investigación en la Unidad Ejecutora de Salud de Chupaca, cuyo título es "HABILIDADES INTERPERSONALES Y EL PROCESO ESTRATÉGICO EN LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD CHUPACA N° 412 – SEDE ADMINISTRATIVA 2020". El objetivo de esta solicitud, es determinar el grado de influencia de las habilidades interpersonales de los funcionarios públicos en el proceso estratégico dentro de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora de Salud Chupaca. Asimismo, comprometerme que una vez terminado el proceso de análisis de los datos se entregará un ejemplar a su despacho.

Es importante mencionar que esta actividad no conlleva ningún gasto por parte de su institución y que se tomará resguardo necesario para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución, de igual manera, se entregará a los funcionarios públicos un consentimiento informando donde se le invita a participar del proyecto y se le explique en qué consistirá la investigación.

Sin otro en particular y segura de contar con su apoyo, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y deseándole éxitos en la gestión que viene desarrollando en beneficio de la población.

Atentamente,


Frecia Luz Lazo López
DNI. N° 42852896