



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Barreras de comunicación asociado a las relaciones
interpersonales en los trabajadores de la Red de Salud –
Provincia de Alto Amazonas – Región Loreto 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Sánchez López, Celestino Jesús

ASESOR:

Dr. Juárez Díaz, Juan Rafael

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

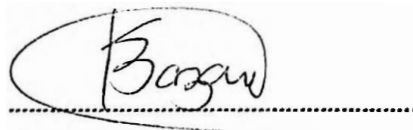
TARAPOTO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Barbara Mozo', written over a horizontal dotted line.

Dr. Barbara Mozo Hipólito Percy
Presidente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bazan', written over a horizontal dotted line.

Dr. Bazán Vargas Kieffer Segundo
Secretario

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Rafael', written over a horizontal dotted line.

Dr. Juárez Díaz Juan Rafael
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres Cirilo y a Bardomiana quienes sembraron en mi desde muy niño el amor por la escuela y por la formación académica.

A mis hermanos y familiares que sumaron fuerza en mí para seguir adelante y que siempre estuvieron pendiente por el desarrollo de mi carrera.

Celestino.

AGRADECIMIENTO

A Dios mi ayudador, quien me corona de favores y misericordia, sin Él no hubiese sido posible lograr ésta meta; del mismo, a todas aquellas personas e instituciones de salud del Perú que de una u otra forma aportaron su ayuda incondicional para el desarrollo y culminación de este trabajo. Gracias a mis padres, Hermanos: Héctor, Betty, Gladys, Juan y Constancia que siempre tuvieron para mí una palabra de aliento y de estímulo. Reitero el agradecimiento a mis Abuelos: Elíseo, Regina, Francisco y Micaela quienes pusieron los primeros pasos de mi vida e inculcaron los valores éticos y morales. Con gratitud a todos mis profesores, ya que de cada uno de ellos obtuve un aprendizaje para mi carrera y para mi vida personal y a mis compañeros y parte del personal de mi querida UCV, con los cuales compartí a lo largo de la maestría.

Celestino.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

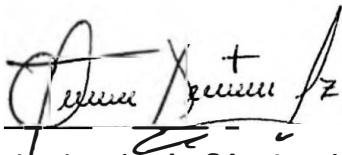
Yo, Celestino Jesús Sánchez López, estudiante del Programa de maestría Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 40291694, con la tesis titulada "*Barreras de comunicación asociado a las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Red de Salud – Provincia de Alto Amazonas – Región Loreto 2015.*"

Declaro bajo juramento que:

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

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

Tarapoto, octubre del 2015



Br. Celestino Jesús Sánchez López

DNI: N° 40291694

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "*Barreras de comunicación asociado a las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Red de Salud – Provincia de Alto Amazonas – Región Loreto 2015.*", con la finalidad de Determinar la asociación entre Barreras de la Comunicación y relaciones interpersonales en los Trabajadores de salud de la Red de Salud - Provincia de Alto Amazonas – Región Loreto, 2015.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCION.....	11
1.1. Problema.....	41
1.1.1. Problema general.....	42
1.1.2. Problemas específicos.....	42
1.2. Hipótesis.....	43
1.2.1. Hipótesis general.....	43
1.2.2. Hipótesis específicos:.....	43
1.3. Objetivos.....	43
1.3.1. Objetivo general.....	43
1.3.2. Objetivo específicos.....	43
II. MARCO METODOLÓGICO.....	44
2.1. Variables.....	44
2.2. Operacionalización de variables:.....	45
2.3. Metodología:.....	47
2.4. Tipos de estudio.....	47

2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	48
2.8. Método de análisis de datos	49
2.9. Aspectos éticos.....	49
III. RESULTADOS	50
IV. DISCUSION	59
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS	69
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	70
Anexo N° 02: Instrumento de recolección de información.....	71
Anexo N° 03: Ficha de validación de instrumento	74

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la asociación entre barreras de la comunicación y relaciones interpersonales en los trabajadores de salud de la Red de Salud de la provincia de Alto Amazonas – región Loreto, 2015. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, nivel aplicativo y de corte transversal; se realizó en los trabajadores de salud de la Red de salud Alto Amazonas, encuestando a una población de 55 trabajadores de la salud. Para la recolección de datos se aplicó una escala Lickert modificada de 59 ítems, la validez y la confiabilidad estadística del instrumento, se determinaron utilizando el coeficiente de correlación R de Pearson y el coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach (alfa = 0.67) respectivamente.

En los resultados se observó en cuanto a las Barreras de comunicación que los trabajadores en su mayoría presenta Perturbación en la comunicación 18 (32.73%), existe un porcentaje importante con Ausencia de Feed - back 12 (21.82%). Sin embargo existe un porcentaje, aunque menor 3 (5.45%), No escuchar, dentro de los resultados de frecuencia obtenidos de Barreras de Comunicación. Con respecto a las Relaciones Interpersonales en su mayoría presenta Actitudes favorables 20 (32.36%), existe un porcentaje importante con percepción de conductas y trató medianamente favorable representado relativamente por 14 (25.45%). Sin embargo existe un porcentaje, aunque menor 7 (12.73%), en emociones poco favorable en las relaciones interpersonales.

En conclusión existe asociación entre barreras de comunicación y relaciones interpersonales en los trabajadores de salud de la R.S AA Provincia de Alto Amazonas – Región Loreto, 2015. Lo que indica que los Trabajadores de salud están de acuerdo en mejorar las relaciones humanas y demuestran actitud positiva, una buena percepción de conductas, y promueven un buen trato a ello permitirá también fortalecer el proceso de atención al usuario.

Palabras clave: Comunicación asociado a relaciones interpersonales entre trabajadores (as) de la salud.

ABSTRACT

This research study had as general objective to determine the association between barriers of communication and interpersonal relations in health workers Health Network in the province of Alto Amazonas - Loreto region, 2015. The study was quantitative method descriptive, cross-sectional and application level; It was performed on health workers Health Network Alto Amazonas, surveying a population of 55 health workers. To collect data over 59 Likert scale items modified applied, statistical validity and reliability of the instrument is determined using the correlation coefficient R Pearson and reliability coefficient Cronbach's alpha ($\alpha = 0.67$) respectively.

The results were observed for communication barriers that workers mostly disturbance in communication presents 18 (32.73%), there is a significant percentage Absence of Feed - back 12 (21.82%). However there is a percentage, although lower in March (5.45%), not hear, in the results obtained frequency communication barriers. With respect to interpersonal relations has mostly favorable attitudes 20 (32.36%), there is a significant percentage perception of behaviors and tried fairly favorable relatively represented by 14 (25.45%). However there is a percentage, although lower in July (12.73%), in unfavorable emotions in interpersonal relationships.

In conclusion there is an association between barriers to communication and interpersonal relations in health workers RS AA Alto Amazonas Province - Loreto Region, 2015. This indicates that health workers agree to improve human relations and demonstrate positive attitude , good perception of behaviors, and promote good treatment it will allow also strengthen the process of customer service.

Keywords: Communication associated with relationships between workers (as) health.

ABSTRACT

This research study had as general objective to determine the association between barriers of communication and interpersonal relations in health workers Health Network in the province of Alto Amazonas - Loreto region, 2015. The study was quantitative method descriptive, cross-sectional and application level; It was performed on health workers Health Network Alto Amazonas, surveying a population of 55 health workers. To collect data over 59 Likert scale items modified applied, statistical validity and reliability of the instrument is determined using the correlation coefficient R Pearson and reliability coefficient Cronbach's alpha ($\alpha = 0.67$) respectively.

The results were observed for communication barriers that workers mostly disturbance in communication presents 18 (32.73%), there is a significant percentage Absence of Feed - back 12 (21.82%). However there is a percentage, although lower in March (5.45%), not hear, in the results obtained frequency communication barriers. With respect to interpersonal relations has mostly favorable attitudes 20 (32.36%), there is a significant percentage perception of behaviors and tried fairly favorable relatively represented by 14 (25.45%). However there is a percentage, although lower in July (12.73%), in unfavorable emotions in interpersonal relationships.

In conclusion there is an association between barriers to communication and interpersonal relations in health workers RS AA Alto Amazonas Province - Loreto Region, 2015. This indicates that health workers agree to improve human relations and demonstrate positive attitude , good perception of behaviors, and promote good treatment it will allow also strengthen the process of customer service.

Keywords: Communication associated with relationships between workers (as) health.