UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Relaciones interpersonales y gestión eficaz en un puesto de salud, de San Juan de Miraflores, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Duran Centeno, Miguel (orcid.org / 0000-0002-4203-7413)

ASESOR:

Valdez Asto, José Luis (orcid.org / 0000-0002-9987-2671/)

Línea de Investigación:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Línea de Responsabilidad Social Universitaria:

Promoción de La Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA-PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, por guiar mi camino, por su fidelidad y por concederme la dicha de vivir para materializar mis metas.

A mi familia, por ser mi soporte incondicional en todo momento.

A todas aquellas personas que, a través de la cotidianidad, hemos compartido experiencias y vivencias que me permiten crecer como persona y como profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de formarme en sus aulas, como Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

Al puesto de Salud y todo su personal,por otorgar el permiso correspondiente para realizar este trabajo dentro de sus instalaciones y brindarme toda la colaboración necesaria para ello.A mi tutor, Dr. José Luis Valdez Asto, por sus valiosas orientaciones.

Índice de Contenidos

Carátula
Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Índice de contenidos..... iv
Índice de tablas v
Índice de gráficos y figuras..... vi
Resumen vii
Abstract..... viii
I. INTRODUCCIÓN 1
II.MARCO TEÓRICO.....7
III. METODOLOGÍA 18
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....18
3.2. Variables y Operacionalización 20
3.3. Población Muestra y Muestreo 23
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....24
3.5. Procedimientos 25
3.6. Método de Análisis de Datos.....27
3.7. Aspectos éticos… 27
IV. RESULTADOS 29
V. DISCUSIÓN.....41
VI. CONCLUSIONES 44
VII. RECOMENDACIONES.....45
REFERENCIAS 46
ANEXOS.....50

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01 23
TABLA N° 02 29
TABLA N° 03 31
TABLA N° 04 33
TABLA N° 05 35
TABLA N° 06 37
TABLA N° 07 40

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01 30

FIGURA N° 02 32

FIGURA N° 03 34

FIGURA N° 04 36

FIGURA N° 05 38

RESUMEN

La presente investigación, se abordó la realidad problemática en un Puesto de Salud, de San Juan de Miraflores, Perú; donde se detectó no reina una comunicación afectiva y efectiva entre el recurso humano que allí labora, lo que dificulta la existencia de buenas relaciones interpersonales entre el personal de salud; la toma de decisiones no se efectúa de manera participativa y democrática en un ambiente donde reine el respeto y la tolerancia. Existe una tensión latente en el clima laboral y reacciones inadecuadas de atención al usuario y peor aún, comportamientos van en detrimento de los fines propios que deben reinar en un recinto sanitario. En esta línea, se fijó como objetivo de investigación determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y gestión eficaz en un Puesto de Salud, de San Juan de Miraflores, 2018.

En relación con la metodología, se abordó como un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal y aplicado. La población de estudio estuvo representada por (28) sujetos pertenecientes a el centro de trabajo en mención. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y como instrumento se diseñaron dos cuestionarios, uno para la variable “Relaciones interpersonales” (14 ítems) y otro para “Gestión eficaz” (11 ítems), con alternativas de respuestas politómica. Para la validez se recurrió al juicio de expertos y la confiabilidad se determinó por el Coeficiente de Alfa de Cronbach(α=0,91). Para los métodos de análisis de datos, se empleó la estadística descriptiva y la prueba de hipótesis por correlación de Pearson empleando Excel 2010.

Alrededor de las conclusiones obtenidas, se acepta la hipótesis específica H_1 0,67 de Pearson y por consiguiente se comprueba que existe correlación alta positiva entre determinantes sociales de las relaciones interpersonales y gestión eficaz en un Puesto de Salud, de San Juan de Miraflores, 2018.

Palabras Clave: Relaciones interpersonales, gestión eficaz, Puesto de Salud.

ABSTRACT

The present investigation addresses the problematic reality, of, dans un poste de santé, San Juan de Miraflores 2018 Peru; where it was detected there is no affective and effective communication between the human resources that work there, which hinders the existence of good interpersonal relationships among health personnel; decision-making is not carried out in a participatory and democratic way in an environment where respect and tolerance prevail. There is a latent tension in the work environment and inadequate reactions of attention to the user and worse, behaviors are detrimental to the own purposes that should reign in a sanitary facility. In this line, the research objective was to determine the relationship between interpersonal relationships and effective management of the dans un poste de santé, San Juan de Miraflores 2018.In relation to the methodology, it was approached as a quantitative study, not experimental, correlational, transversal and applied. The study population was represented by (28) subjects belonging to the dans un poste de santé, San Juan de Miraflores 2018

. The data collection technique used was the survey and as an instrument, two questionnaires were designed, one for the variable "Interpersonal relationships" "(14 items) and another one for" Effective management "(11 items), with alternatives of polychotomy responses. For validity, expert judgment was used, and reliability was determined by the Cronbach's Alpha Coefficient (α = 0.91). For the methods of data analysis, descriptive statistics and the hypothesis test by Pearson correlation using Excel 2010 were used.

Around the conclusions obtained, the specific hypothesis H1 0.67 of Pearson is accepted and therefore it is verified that there is a high positive correlation between social determinants of interpersonal relationships and effective management of the dans un poste de santé, San Juan de Miraflores 2018Likewise, it was determined that the specific hypothesis H2 0.63 of Pearson indicates that there is a high positive correlation between the managerial elements of interpersonal relationships and the effective management of the. Dans un poste de santé, San Juan de Miraflores 2018

Keywords: Interpersonal relationships, effective management, Health Post.

I.INTRODUCCIÓN

Los seres humanos son sociales por naturaleza, esto se debe a que necesitan interactuar con sus pares para poder relacionase y convivir en sociedad, y es de allí donde nace la necesidad de proveer informaciones, exteriorizar las emociones y sentimientos, así como también desenvolverse en el campo científico; ademáses una manera de integración, y, de afianzar las relaciones interpersonales, lo cual demanda necesariamente que se dé una comunicación afectiva y efectiva. Es por ello por lo que, se ha de entender que el proceso de comunicación permite al individuo a sumergirse en un universo ideado, desde el cual pueda comunicarse con su entorno. Por consiguiente, indica Gutiérrez (2011), que "No sirve de mucho valor la utilización de todos estos aspectos, si no existen buenas acciones favorables a la interacción humana o un propósito de mejorar las condiciones, en todos los ámbitos que nos conduzcan a lograr estos buenos objetivos" (p.4).

Desde esta premisa, Ceballos (2014), vislumbra el análisis de las relaciones interpersonales, el cual está dado por los sistemas de comunicación entre iguales, que "para lograr el entendimiento se debe tomar en cuenta las características de la comunicación efectiva para poder dar a entender y comprender de manera asertiva lo que se quiere comunicar" (p.49), entre otras constantes que intervienen en la interpretación de lo enunciado. Por ello, el éxito de una buena relación interpersonal depende de la fluidez comunicacional.

Es por ello por lo que, tomando en cuenta que las relaciones interpersonales son una de las principales necesidades para el hombre, se hace pertinente profundizar en su significado dentro de las organizaciones de salud pública, para que los procesos de gestión en todas sus áreas se lleven a cabo bajo un clima laboral, donde el desarrollo del trato cotidiano entre el recurso humano sea armonioso y de calidad, como factores fundamentales que se derivan de una gerencia eficaz de los recursos humanos. En este orden de ideas, Flores (2016), precisa que "las relaciones interpersonales engloban todos los esfuerzos que se realicen para lograr la comunicación asertiva e inmediatamente con todos los seres humanos que nos rodean"

En este contexto, la competitividad por el crecimiento y la dinámica de cambio que afrontan los centros de salud hoy en día, hacen que la administración de las personas a cargo fortalezca su subsistema de capacitación y que contribuya con el desarrollo organizacional; entendido como la institución de programas de planeación sistemática y participativa para afrontar el cambio que trae consigo la gerencia moderna, ante la generalización de los modelos de planeación estratégica de desarrollo organizacional, direccionando la gestión humana hacia la calidad de las relaciones interpersonales; sin embargo, esto parece no ser suficiente, pues:

A pesar de los constantes esfuerzos que se vienen realizando desde las Direcciones de Salud, aún continúan las deficiencias que afectan a profesionales sanitarios y usuarios que acuden a éstos en busca de servicios orientados a la prevención, rehabilitación y tratamiento de enfermedades. (Flores, 2016, p.28)

Por otra parte, la perspectiva cultural y la rutina organizacional de los puestos de salud enceguecen la capacidad de desarrollo humano y organizacional, perdiendo igualmente de vista la concepción del ser humano en su labor, de su crecimiento personal, grupal y organizacional; y en última instancia, como el factor dinamizador de recursos y potenciador de metas y proyecciones institucionales. Esto es, básicamente, porque en las instituciones de salud pública guiadas bajo la gerencia administrativa tradicional no se perciben la gestión de talentos humanos, en el rol que desempeña el personal como sujetos activos en la construcción cotidiana de logros para una gestión eficaz, aspecto que debe ser paralelo a los propósitos organizacionales.

En virtud de ello, desde la gestión en servicios de salud, en su proyección y desarrollo, se vislumbra la transformación que enmarca la gerencia moderna, donde se consideran las estrategias globales para ajustar los procedimientos estratégicos o tácticos requeridos para alcanzar el desarrollo indispensable, desdela satisfacción del clima laboral de sus trabajadores; lo que evidentemente contempla el cambio de actitud y paradigmas para el mejoramiento organizacional;pues, permitirá contar con las personas adecuadas, desarrollando las actividades con la actitud y aptitud correcta, de manera que se acceda a construir un ambientelaboral satisfactorio para todos los actores involucrados en éste.

Ya dilucidadas las impresiones que nos acercan a la temática, cabe resaltar la problemática, que afecta a las organizaciones de salud en mundo entero y Perú

no escapa a esta realidad. Precisando, en este centro de salud, la falta de comunicación y el evidente deterioro de las relaciones interpersonales entre sus trabajadores han sido el principal problema de todos los males que limita no solo el logro de los objetivos institucionales, sino que además afecta el cuidado y asistencia que se brinda a los pacientes. Esto sin lugar a duda, resulta alarmante y más aun tomando en cuenta que la salud es un derecho humano fundamental, que no debería verse afectado por la incapacidad de los trabajadores sanitarios a solventar sus situaciones individuales y colectivas, que están incidiendo desfavorablemente en la gestión sanitaria que debe prevalecer en dicha institución.

Partiendo de un proceso exploratorio previo, acompañado de una serie de observaciones y entrevistas a informantes clave dentro del ambiente de trabajo, se ha podido conocer previsiblemente, que no reina una comunicación afectiva y efectiva entre el recurso humano que allí labora, entorpeciendo la existencia de buenas relaciones entre el personal de salud (médicos jefe, odontólogos, obstetras, enfermeras, técnicas de enfermería, farmacéuticas, asistentes social, asistentes de admisión, trabajadores de saneamiento ambiental). Las directrices no se efectúa de manera participativa y democrática en un ambiente donde reine el respeto y la tolerancia, esto se ve reflejado en una marcada desmotivación; muy por el contrario, se observan situaciones desfavorables donde el lenguaje utilizado se reviste de un tono de voz fuerte y ofensivo, existe una competitividad poco sana, que ínsita al personal a confrontaciones que no permiten un trabajo en equipo y esto se refleja en que los resultados de las metas son desfavorables en función de los objetivos institucionales.

Lo anterior, denota una tensión latente en el clima laboral y reacciones inadecuadas de atención al usuario y peor aún, comportamientos van en detrimento de los fines propios que deben reinar en un recinto sanitario, donde se pierden de vista los valores de respeto, solidaridad, compañerismo, sentido de pertenencia y de manera especial, el trato humanista que debe prevalecer para con los pacientes. Simplificando pues, en este centro donde labora el personal de salud, prevalece un ambiente de poca tolerancia entre profesional sanitario y usuarios, lo que hace las relaciones interpersonales sean irritas y la dirección y manejo de las políticas de atención sean insatisfactoria.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre relaciones interpersonales y gestión eficaz en un puesto de salud, de San Juan de Miraflores, ¿2018?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre los elementos gerenciales de las relaciones y gestión eficaz en el establecimiento de salud del cono sur, ¿2018?

¿Cuál es la relación entre los elementos gerenciales de las relaciones interpersonales y la gestión eficaz en este establecimiento de salud, (2018)

Justificación del Estudio

Las relaciones interpersonales dentro de los puestos de salud están estrechamente ligados al ambiente de la organización y el desenvolvimiento de estrategias implementadas desde la gestión de las áreas de salud para mejorar la eficiencia de sus servicios con la finalidad de dar un mejor trato y atención, para el bienestar de los usuarios, lo cual no es sólo cuestión de la utilización de, tecnología, nuevos equipos y dotación de insumos en los centros de salud, sino que básicamente lo importante radica en el desempeño del capital humano. Bajo este orden argumental, se considera pertinente desarrollar el presente estudio.

A nivel teórico, el presente trabajo contempla una revisión en profundidad de aspectos conceptuales vinculados con las relaciones interpersonales, la gestión eficaz de los servicios de salud, entre otros elementos, que, al ser conjugados, permiten tener una mejor percepción de la situación problemática abordada en dicho centro de salud, del cono sur.

El contexto práctico, este estudio permite tanto al investigador como a los profesionales de la salud inmersos en el estudio, adoptar dentro de su praxis sanitaria, el correcto funcionamiento de los mecanismos de comunicación afectiva yefectiva en los puestos de trabajo, y de esta manera admitir la incidencia de los elementos que desvirtúan las buenas relaciones entre el personal y los usuarios

del centro de salud; previniendo posibles conflictos a los que se encuentra propensa la institución y rescatar el logro de las metas establecidas.
Desde el ámbito metodológico, el tema de estudio se circunscribe dentro de la línea de investigación, de la Maestría en Gestión de la Salud Pública de la Universidad donde se realiza esta importante tesis de investigación, por lo que se adoptaron métodos investigativos que permitieron adoptar técnicas favorables para determinar la relación que existe entre estas dos variables que se deben investigar.

Por último, en el marco normativo-legal, esta investigación permite determinar si el modo en que actúa el personal del puesto de salud se enmarca en los aspectos éticos de los manuales de funcionamiento del puesto de salud y cómo estas estructuras influyen en la administración del servicio que se presta. En este sentido, se vislumbra direccionar desde la actuación gerencial, acciones favorables para implementar estrategias acertadas que permitan la creación, el ejercicio rector y un efectivo rescate del ambiente organizacional y las relaciones entre el personal que labora.

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre relaciones interpersonales y gestión eficaz en un puesto de salud, de San Juan de Miraflores, 2018.

Ho: No existe relación entre relaciones interpersonales y gestión eficaz en el centro de salud motivo de estudio.

Específicas relaciones interpersonales y gestión eficaz en el centro laboral de servicios de salud.

H_1**:** Existe relación entre los determinantes sociales de relaciones interpersonales y gestión eficaz en el centro de salud.

H_2. Existe relación entre los elementos gerenciales de las relaciones interpersonales y gestión eficaz en el centro de salud.

Objetivos:

General:

Determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y gestión eficaz en servicio de prestación de salud del cono sur.

Específicos:

Determinar la relación que existe entre los determinantes sociales de las relaciones interpersonales y gestión eficaz en el centro de salud de la zona sur de lima.

Determinar la relación que existe entre los elementos gerenciales de las relaciones interpersonales y la gestión eficaz en el centro de salud.

II. MARCO TEÓRICO

Bajo la problemática descrita, se han divisado diversos estudios previos, que de una y otra forma se encuentran relacionados con la situación problemática; es decir, estas investigaciones realizadas por distintos autores guardan cierta vinculación con la presente Tesis de grado. De allí pues, que dichos antecedentes, como indica Arias (2012), "estos estudios nos muestran el estado de conocimiento actual que se emplean como ejemplo para posteriores investigaciones" (p.43), en el marco de la administración de los servicios de salud, las relaciones interpersonales, gestión eficaz de los puestos de salud, entre otros. En esta línea, resulta oportuno señalar, que dentro de la extensa revisión realizada se hizo difícil ubicar estudios cuyo enfoque centrado las variables relacionesinterpersonales y gestión eficaz, tal y como se denotan en esta investigación; sinembargo, se citaron los que mayor aproximación tiene con las mismas: Antecedentes Internacionales:

Penalva, Hernández & Guerrero (2013), estudiaron. Presentación de un estudio de investigación en la Universidad de Murcia". El propósito de este estudio es hacer una comparación de las formas como gestionan los docentes en grupos aula de similares características. En este estudio, se aplicaron dos cuestionarios para obtener la información requerida. En torno a la discusión y conclusiones obtenidas por los investigadores, se pudo conocer que metodológicamente se fomenta el trabajo en equipo, práctica que suelen utilizar para solventar los conflictos, técnicas de gestión para el diálogo, los cuales se presentan con mayor frecuencia en el momento que se presentan las discrepancias que motivan conflictos dentro del aula. Además, se exhortó a deliberar sobre la función del docente y las acciones necesarias que adopta que deben prevalecer en éstos para un manejo eficaz dentro del aula.

La importancia de esto último es que parte del contenido se dedica al tema del buen uso, lo que efectivamente genera condiciones favorables en los procesos de interacción y relaciones humanas a nivel de convivencia organizacional, cualquiera

que sea; así como el llamado reflexivo en relación con el rol que desempeña para trabajador y sobre las aptitudes necesarias que deben prevalecer en éstos para gestionar eficazmente la identificación de perfiles profesionales y propuestas de formación laboral.

En Bolivia, Espinoza (2014), realizó una "Aproximación a las Relaciones Interpersonales en los Servicios de Salud de Bolivia". La metodología empleada estuvo basada en un análisis de investigación descriptiva, entrevistas y como herramienta para evaluar escalas interpersonales y desempeño laboral. Dentro de las conclusiones, se precisó que la praxis de los profesionales de los centros de salud debe ser eficiente, segura y confiable; además, la asistencia sanitaria debe fundar sus bases en la comunicación afectiva y efectiva entre médico-paciente, debido a que son los dos elementos esenciales de la atención eficiente con mucha calidez. Adicionalmente, indicó que el trato que se da al usuario demuestra el déficit comunicacional entre el equipo de salud; por ello, es necesario humanizar la formación profesional y técnica de todo su recurso humano.

Por su parte, Mendieta (2015), presentan una tesis de grado de maestría. El tipo de método fue el análisis de acción, a fin de dar solución al problema identificado a través del diagnóstico situacional de un centro asistencial del Distrito Federal en México. Como instrumentos de recolección de datos se emplearon cuestionarios, escalas revisión de la lista para la observación. Los cuestionarios fueron aplicados a los empleados administrativos, médicos y de enfermería a fin de obtener información de interés sobre el ambiente laboral y la forma del desarrollo de actividades por parte del personal. De igual forma, fue empleada la lista de cotejo, para observar la presencia o ausencia de conductas en los sujetos, relacionadas con la convivencia entre ellos.

A manera de conclusión, se puede decir que las normas de convivencia laboral que apuntan al problema identificado en el centro asistencial contrastan las condiciones del estado esperado que debe prevalecer en las instituciones sanitarias, si se desean alcanzar efectivamente sus propósitos, condiciones éstas que no prevalecen en el citado centro asistencial. La realidad observada reflejó aspectos que repercuten desfavorablemente en la actuación y desempeño de quienes allí prestan servicio, ocasionando resultados que desmotivan y no satisfacen al

personal de planta de este centro laboral, lo que se refleja en las malas relaciones existentes entre el personal administrativo, médicos y enfermeros; lo que indica que no poseen las destrezas necesarias para generar un clima laboral adecuado.

Se distingue la similitud de dicho antecedente con el presente trabajo, por cuanto en estos dos casos, se prioriza la importancia de contar con un buen ambiente laboral y como consecuencia con buenas relaciones interpersonales entre los profesionales de la salud, ya que esto contribuye a preservar un clima de confianza y calidad en las acciones de comunicación afectiva y la convivencia, al trabajo en equipo. Todo ello permitirá obtener resultados exitosos en el logro de las metas institucionales.

Mientras que, en Venezuela, Requena (2016), desarrolló un estudio en el Hospital Israel Ranuárez Balza". Metodológicamente corresponde a una investigación cualitativa, con enfoque fenomenológico-hermenéutico, recurriendo para ello a cuatro sujetos de estudio entre médicos, especialistas, enfermeras y personal administrativo. La manipulación de los informes se efectuó mediante el manejo de categorización, estructuración, triangulación y contrastación. Dentro de las reflexiones y/o conclusiones del autor, se denota que las relaciones interpersonales en el escenario de estudio son de mucha importancia en la comodidad y bienestar de los trabajadores, y con mayor énfasis en las relaciones con los diferentes servicios o unidades de salud, lo cual influye también en el trato que se brinda a los pacientes que acuden en búsqueda de atención para el cuidado de la salud.

En ese mismo país, Beiza (2013), abordó el tema de dicha investigación realizada en la escuela Básica Nacional". El presente estudio tuvo como objetivo principal analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Primaria Nacional "Creación Chaguaromas II". En esta investigación de tipo descriptiva, se trabajó con dos tipos de población 22 docentes y 13 estudiantes de la mencionada institución Para la recolección de la información se utilizaron técnicas de registro y como herramienta se utilizó un cuestionario cerrado multi categoría de 31 preguntas. El valor de la construcción y el valor del material fueron determinados por peritajes. La confiabilidad se calcula utilizando la fórmula de Alpha Cronbach (0.91)

Se utilizaron estadísticas descriptivas para el análisis de frecuencia porcentual.

A partir de los resultados obtenidos, el autor concluye que los docentes no gestionan las relaciones de forma eficaz, tomando en cuenta que éstas se constituyen como una herramienta eficaz para optimizar el clima organizacional; lo cual ha generado inconvenientes Enel mencionado plantea, en lo inherente al trabajo en equipo, la motivación, entre otros.

Antecedentes Nacionales:

En este orden temático, Huari – Perú, Arce & Malvas (2014), en el marco de la Maestría. El propósito de esta investigación fue encontrar las relaciones entre el personal subalterno con la jefatura directriz del I.E Manuel Gonzales Prada de Huari. Para la muestra de estudio fueron seleccionados (48) trabajadores de toda la estructura organizacional de la institución. En las conclusiones se hace referencia a la alta relación existente entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales.

Seguidamente, Ríos (2014), en su estudio del tema en cuestión, en el Hospital Militar Central, Lima – Perú", utilizó el diseño de investigación descriptivo, y como instrumento se aplicó la encuesta a una población de (40) sujetos, distribuidos en: (10) médicos, (10) enfermeras y (20) pacientes de diferentes unidades del Hospital Militar Central. De acuerdo con los resultados obtenidos los pacientes apreciaron la atención del personal y elogiaron a los proveedores de atención médica por su capacidad para mantener una alta postura de atención basado en el respeto y la empatía por parte de los profesionales. De allí que se reportó en las conclusiones, que las relaciones interpersonales entre el recurso humano son por lo general regulares, lo que ha influido en atención de calidad que se debería brindar a los pacientes de dicho centro hospitalario.

Resulta representativo considerar dicho estudio, por cuanto al igual que se contempla en el trabajo de investigación desarrollado, el abordaje contextual busca examinar el impacto de las relaciones interpersonales de este personal en la gestión institucional y la calidad de la atención a los pacientes del hospital., pues la comunicación e interacción que existe entre los trabajadores será evidenciado en el clima laboral que reine dentro de la organización, cualquiera que ésta sea.

Por su parte, Vásquez (2015), en Tarapoto – Perú, estudio relacionado con el tema motivo de tesis. El método que se asumió en esta investigación cuantitativa enmarcó el diseño no experimental, correlacional y descriptivo. Como técnica de obtención de información se aplicó la entrevista para la variable relaciones interpersonales y el cuestionario para la variable desempeño laboral. La conclusión reportó que correlación de Pearson 0,63 < 1 existente entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral es moderada positiva.

Se consideró relevante dicho estudio, tomando en cuenta que las debilidades existentes dentro de las relaciones interpersonales dentro de los centros de salud tienen una incidencia significativa para la calidad del clima laboral, y esto a su vez ejerce un impacto en la atención de los pacientes. Por ende, el que prevalezca la comunicación eficaz y una buena interacción en el equipo de trabajo, será muy importante para la consolidación de la administración de los servicios que presta el centro de salud y el logro de los objetivos institucionales, del bienestar de los trabajadores sanitarios y de los usuarios.

Adicionalmente, en Cuy, Provincia de Jauja – Perú, Espinoza (2016) aplico el estudio del tema en cuestión en las asociaciones de mujeres productoras de Cuy, Provincia de Jauja, período 2014-2015". El propósito de esta investigación estuvo centrado en determinar las venas resultados aplicados en la gestión empresarial de las asociaciones de mujeres criadoras de la Asociación de Cuyes del distrito de Jauja del 2014 al 2015. Entre los materiales y métodos se adoptó la investigación de campo descriptiva y no experimental. Como método de recolección de datos, utilizamos encuestas para recolectar datos financieros y hojas de registro de producción. Las conclusiones muestran que las eficiencias alcanzadas por las mujeres de esta asociación no guardan convergencia con la asistencia técnica.

En último lugar, Flores (2017), en su tesis de titulación como maestro hizo el estudio Impacto de la dirección administrativa efectiva de los servicios alimentarios en el programa nacional de alimentación escolar.

Relaciones interpersonales:

Obregón (2015), expresa que “las relaciones interpersonales son el resultado de las relaciones con los demás, y la comunicación asertiva es la manifestación, las habilidades sociales y la inteligencia emocional que de ella resultan” (p.112). Setiene la concepción de que, al interactuar con otros individuos, se satisface una necesidad del sujeto de relacionarse consigo mismo. Por consiguiente, las relaciones interpersonales, son desde un enfoque general, una extensa asociación entre dos o más personas, la cual puede ser regulada desde la norma jurídica, por costumbre o convenio bilateral, y son las bases de los grupos sociales.

Cabe destacar que el Comportamiento humano ante diferentes contextos sociales entre los que se encuentran la familia, los amigos, el ambiente de trabajo, etcétera. Igualmente, las relaciones interpersonales dependen de la habilidad social que tiene los individuos, la cual desarrollan a partir de sus habilidades y capacidades de expresión. En esta línea, Jiménez (2017), considera que “en las relaciones interpersonales, la comunicación humana se convierte en un símbolo importante de inclusión, de diversidad, de algo que pertenece a muchas personas en común, que implica al mismo tiempo unidad, cierta concordancia o función de las partes para formar un todo” (p.30).

Dentro del ámbito de la gestión gerencial, Fleitman (2015), contempla que “en cada organización es diferente la forma en que se utilizan las relaciones interpersonales” (p.218). En general, sirven para mejorar la imagen institucional, así como para que los usuarios siempre tengan en cuenta las buenas condiciones de los productos y servicios que presta dicho ente. Además, sirven para mejorar las comunicaciones con los diferentes actores que se relacionan en la organización y, por otro lado, para mejorar el ambiente laboral, la motivación del recurso humano, el desarrollo organizacional, entre otros aspectos fundamentales de la gestión eficaz de una organización o empresa.

En este orden, resulta importante exaltar la calidad que representa esa cualidad que tienen las cosas, las personas y las entidades por ser buenas o de brindar un buen desempeño en relación con la función que ejercen o las actividades que realizan. En este sentido, la calidad como indicador significa aportar valor, que

en el caso del presente estudio está orientado al tema motivo de estudio en el puesto de salud. Este elemento, señala Fleitman (2015), “trata de conferir al usuario lo que siempre había querido recibir, y le brinda plena satisfacción” (p.182). Por tanto, las relaciones humanas están directamente vinculadas con el ambiente laboral y la garantía de un trato óptimo para el paciente. Es por ello que, la garantía actual que se le otorga a los servicios de salud tanto individual y colectiva involucra la implementación de procedimientos permanentes de calidad en la evolución y desarrollo del recurso humano desde las instancias ejecutoras y que éstas sean renovadas conforme a las demandas sociales, manejando los cánones, ciencias aplicadas a nivel sanitario y metodología adecuadas para la plena satisfacción del usuario.

Determinantes sociales

En el ámbito organizacional, existen ciertos factores determinantes de carácter social que de alguna manera ejercen una influencia de especial significancia para el recurso humano y las maneras en que éstos se relacionan son su entorno. A decir de, Fleitman (2015), Las normas sociales son la forma en que las personas nacen, crecen, viven y trabajan juntas y los hacen adoptar ciertas actitudes de interacción con el ambiente que lo rodea” (p.218). Por su parte, Aveggio (2017), la especifica como, La explicación a las desigualdades que se dan entre el recurso humano de la organización, que afectan el comportamiento y estados psico-emocionales de las personas” (p.77). Los determinantes sociales de las relaciones interpersonales en el puesto de salud son el reflejo de las mayores inequidades que presentan los trabajadores en su ambiente laboral, entre las cuales se encuentran: la interacción, la comunicación asertiva, los valores, la reciprocidad, el respeto a la diversidad y la convivencia positiva.

Elementos gerenciales:

Bajo los nuevos paradigmas de la administración estratégica, Benavidez (2015), señala que los elementos gerenciales “están relacionados con los aspectos del medio organizacional que interaccionan para que sucedan cambios en dicho

entorno, y que necesitan ser actualizador para crear un nuevo enfoque en la formación del recurso humano" (p.70). En este estudio, los elementos gerenciales se han dimensionado dentro de la variable relaciones interpersonales, por ello, estarán representados por los indicadores: competitividad, imagen institucional, calidad de los servicios, clima laboral, motivación laboral y desarrollo organizacional.

Gestión eficaz:

En el contexto de la gestión sanitaria, resulta fundamental que se asuman acciones en los servicios de salud, donde los procesos gerenciales que incluyen Planificar, mantener y mejorar, todos aquellos elementos de los centros de salud tengan un impacto positivo en satisfacción del personal y el logro que se espera por parte de la gerencia, en aras de garantizar un servicio de calidad en la seguridad social, bajo los valores, principios de justicia y equidad para toda la ciudadanía. En esta línea, se debe enfatizar en la idea de que:

Una gestión eficaz debe considerar estrategias (estrategias, objetivos y lineamientos); Proceso (definir, analizar e implementar procedimientos); Recursos (determinar de manera precisa las tareas a realizar por parte del personal, equipoy e insumos básicos requeridos para prestar el servicio, el entorno de trabajo y los medios económicos necesarios); estructura organizacional (define y establece la estructura de responsabilidad, la dirección y flujo y tipo de comunicación dentro del establecimiento); y documentos necesarios para una buena gestión del centro de salud del cono sur de lima . (Feigebaun, 2016, p. 126).

Todas las consideraciones anteriores, sustentan una gestión eficiente de los servicios de la salud, es decir, desde la capacidad profesional y cualidades personales de los trabajadores sanitarios. Entendido con ello, el compromiso social que debe tenerse al prestar servicios de calidad aceptable, bajo indicadores que denoten confiabilidad absoluta, de conformidad con la atención que los usuarios dentro del sistema de salud pública requieren, y así cumplir efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centradamente con el paciente bajo los estándares de calidad.

Dimensiones de las relaciones interpersonales:

En este punto, se enuncias algunas dimensiones del individuo, que resultan algo fundamentales para percibir cómo este mantiene sus relaciones interpersonales, adjudicándose diferentes aspectos en él. Entre ellas, se tienen las siguientes:

Dimensión Ética-Personal y Familiar: La condición para poder medirla es la libertad humana, en este caso se refleja en la realización personal, la felicidad, el respeto por uno mismo, la pureza, la creatividad humana, etc. Por tanto, la norma de la moralidad es el fundamento de la propia acción, que es tu capacidad de moldear tu vida y tu destino en acciones y decisiones. La principal herramienta para desarrollar esta escala es la conciencia.

Dimensión Social-Política: Se da por el conocimiento del personaje que realiza actividades y destrezas que lo llevan a desarrollar su personalidad y sus futuro comportamientos en la sociedad que habita, acumulando acciones costumbres, hechos a lo largo de su experiencia de vida lo cual complementa con su accionar social, político, cultural, etc.

Dimensión profesionales y laborales: Contiene enfoques y estrategias para la creación de planes de vida para pensadores creativos y críticos. Llevada por corrientes humanas, históricas, culturales, creativas, críticas y liberales, es la formación de tipos de personas y sociedades en las que el proceso de reflexión y creatividad está íntimamente ligado al desarrollo de valores. Tengo un interés especial. Crear oportunidades para establecer formas humanas y racionales de comunicación entre las personas.

Como pudo apreciarse, entre las tres dimensiones antes descritas, convergen aspectos que actúan en la cordialidad, la dejadez, la hostilidad y la empatía, que puedan caracterizar al individuo, para que éste considere, dentro de su disposición, relacionarse con otros individuos y, así prevalezca dicho vinculo durante largos periodos de tiempo

Comunicación Interpersonal:

La comunicación interpersonal, según Bisquerra (2010), “representa el conjunto de interrelaciones sociales que se dan por medio de una relación personal social efectiva entre todos los involucrados de un grupo objeto de estudio” (p.12), asumiendo así, las relaciones humanas a través de la consolidación de valores de respeto, responsabilidad, cooperación, solidaridad, tolerancia, valorando el sentido de la amistad, que conllevan construir un estilo particular en la comunicación, considerando aspectos como la formalidad, el lenguaje y el tono de la voz. Expuesto de otra manera, la comunicación entre las personas:

Teoría de las relaciones interpersonales de Kurt Lewin:

Lewin (1973), basa investigación de las relaciones interpersonales y la influencia de la presión social en la conducta y las metodologías de trabajo a nivel organizacional, de allí que la denominó “Psicología Social”, toda vez que éste considera que la influencia de los demás es lo que moldea la personalidad y hace de cada uno lo que era, esto es, porque el individuo Está en contacto con el medio que lo rodea que da forma a la humanidad. Desde este punto de vista, el comportamiento humano puede verse como el producto de un estado que comprende una serie de factores interrelacionados en los que el cambio en una parte afecta el cambio en el todo: (Lewin, 1973, p. 18).

Partiendo de las ideas de Lewin, se puede decir que su teoría postula que el sujeto y el ambiente donde se desenvuelve no debe ser considerada como dos escenarios separados, pues, en la praxis, éstas se mantienen en interacción permanente, a tal punto que se transforman recíprocamente, en el tiempo real. Por consiguiente, con esta teoría se exhorta al estudio del individuo en función de esas dinámicas, pero para ello han de considerarse las variables que de alguna manera puedan estar incidiendo en el denominado espacio vital, lo cual incluye las condiciones de trabajo y los procesos de socialización entre el grupo.

Teoría sobre la gestión en las organizaciones:

La dinámica de la gestión en las organizaciones ha evolucionado satisfactoriamente, y según Hernández (2011), “ésta se expresa en diferentes teorías, como la funcional (Taylor, Gantt y Gilbreth), la Estructuralista (Fayol) y de las Relaciones Humanas (Weber, mayo, Maslow, entre otros)” (p.38). Todo este hilvanado teórico, denotan en conjunto, una gestión organizacional eficaz, que adopta avances donde el dinamismo de esta basado en el desarrollo del entorno y mercado cada vez más competente. En esta línea, se presenta una relación entre etapas de organizaciones y tipo de administración, desglosándola así:

Gestión mecanicista y reactiva: se basa en la experiencia y la lógica como formas de aprendizaje. Está especialmente implícita a las organizaciones cerradas, que se distingue por ser de concepción céntrica con niveles de jerarquía, con un principio de casuística.

Gestión proactiva, que prioriza la función y el hecho de crear una forma de la realidad. En él converge la organización esperada en previsión del suministro de información que permitirá la elección y manejo de las relaciones.

Una Gestión sistemática que se centra en la idea de construir una forma de realidad a través de un lenguaje que nos permita explicar las relaciones. La actividad y la gestión diaria son objetos de control. Está dirigido esencialmente a las organizaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación:

El tipo de investigación, es una investigación APLICADA, porque el fin principal es generar el aprendizaje necesario con apuntando de manera incisiva en los problemas de la sociedad o el sector manufacturero, basado esencialmente en los resultados tecnológicos de la investigación básica

Diseño de investigación

Este estudio se basa en la utilización del método propio de la investigación cuantitativa, detallada por Hernández, Fernández & Baptista (2006), Dirige la visión hacia la recopilación de los datos para demostrar la hipótesis, cuya base son los resultados numéricos y el análisis estadístico, para construir patrones de comportamiento y probar conceptos formulados" (p.5). Así, esta metodología posibilita considerablemente la generalización de resultas, y permítela intervención sobre fenómenos. Adicionalmente, se puede decir que facilita la contrastación con otros estudios similares, desarrollados por otros investigadores.

En el caso de investigación, seasumeel es del tipo no experimental, definida por Palella y Martins (2010) como aquella que se realiza sin la provocación de ninguna interferencia en la investigación que nos pueda llevar a la obtención de algún resultado erróneo, es decir que el estudio es tal cual se observa sin modificar ninguna característica de lo observado en el puesto de salud del cono sur de Lima "

Dentro de mismo orden, también se denomina estudio correlacional porque, como señala Sampieri (2008), "asocia y organiza la información según una matriz predecible para un grupo o población. Los estudios de correlación tienen como objetivo responder preguntas de informes de investigación que se refieran a dos o

más conceptos en un contexto determinado". (p.104) Por lo tanto, se muestra lo siguiente:

M: Muestra
O_1: Variable 1Relaciones Interpersonales
O_2: Variable 2 Gestión Eficaz
r: Coeficiente de correlación.

También se considera investigación transversal porque, como afirman Palella y Martins (2010), este nivel de investigación "se trata de recopilar datos en un momento dado. Los proyectos de investigación de extremo a extremo recopilan datos en un momento dado, por lo que su objetivo es describir variables y analizar su ocurrencia o relación en un momento en el tiempo" (p. 270). Con esto en mente y en función de su finalidad, se describieron las variables y se analizaron sus interacciones en el momento, sin ser manipuladas, con el fin de determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la gestión eficaz del centro médico, de la jurisdicción de San Juan De Miraflores.

Por último, según su finalidad se relaciona como una investigación aplicada o empírica, Es característico el esfuerzo por la aplicación o el uso de los conocimientos obtenidos en el tiempo. Son sobre todo las consecuencias prácticas las que preocupan al investigador en este caso." (p.4). Se presume a partir de dicha definición, que la investigación va aplicada a una realidad social relevante dentro de la organización que presta servicios de salud, en la cual se utiliza el conocimiento desde la gestión de los servicios sanitarios, para generar cambios ante la situación concreta de estudio.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable	Definición del concepto	Definición de La operación	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Relaciones interpersonales	Representa esa cualidad que tienen las personas y las entidades de tener un buen desempeño en relación con las actividades que realizan; por tanto, las relaciones humanas están directamente vinculada con el ambiente laboral y la garantía de un trato óptimo (Fleitman, 2015).	Esta variable está vinculada a todos aquellos aspectos que demarcan las relaciones interpersonales del puesto de salud objeto de estudio, bajo una interacción y comunicación asertiva con los demás, enmarcada los valores (respeto, cooperación, otros) que abren espacio a la convivencia dentro de un entorno laboral donde convergen componentes fundamentales (competitividad, Clima laboral, Motivación,etc) Para el desarrollo organizacional	Determinantes Sociales Elementos Gerenciales	Interacción Comunicación asertiva Valores Reciprocidad Respeto a la diversidad Convivencia positiva Competitividad Imagen institucional Calidad de los servicios Clima laboral Motivación laboral Desarrollo organizacional	1 2-3 4 5 6 7 8 9 10-11 12 13 14	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión eficaz	La gestión eficaz tiene como fin aplicar un modelo que permite alcanzar ese objetivo: satisfacer la necesidad de gestionar las prioridades de la empresa de forma sistemática y eficaz (Merli, 2017).	A través de esta variable se busca entender la capacidad que tiene el recurso humano dentro de la Micro Red Manuel Barreto, para lograr con rapidez, importantes resultados operativos a partir de la asociación de las dimensiones de las relaciones interpersonales donde convergen lo ético-personal-familiar y social-político de cada trabajador de la salud, con su desempeño profesional-laboral.	Dimensión Ética-Personal-Familiar Dimensión Social-Política Dimensión Profesional-Laboral	Libertad y autonomía Realización personal Humanización Capacidades y habilidades Toma de decisiones Proyectos Iniciativas e identidad Desarrollo crítico-reflexivo-creativo Formación en competencias Desarrollo de valores éticos Relaciones humanas	15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25	Ordinal

3.3. Población Muestra y Muestreo

Población

Hernández, Fernández & Baptista (2006), es el universo objeto de estudio representa todos los casos posibles que reúnen características similares" (p. 46). Por tanto, la población del presente estudio estuvo representada por (28) sujetos pertenecientes a la Unidad de Salud ubicado en el cono sur de Lima.

TABLA N° 01

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL SANITARIO EN UN PUESTO DE SALUD, DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2018

Estrato	Población	Muestra
Médico jefe	3	3
Odontólogo	3	3
Obstetra	3	3
Enfermera	3	3
Técnicas de Enfermería	4	4
Farmacéutica	3	3
Admisión	3	3
Asistencia Social	3	3
Personal de Limpieza	3	3
TOTAL	28	28

Muestra

Para demostrar este estudio, se trabaja con el muestreo probabilístico, que ha sido definido Arias (2012) (p. 83). Este procedimiento se llevó a cabo dentro de una muestra estratificada, que "consiste en dividir la población en subgrupos cuyos elementos comparten características similares". (p.84). Por cuanto la población es pequeña, finita y fácilmente manejable, la misma quedó constituida por el 100% de la población.

3.4. Población Muestra y Muestreo

Población

Hernández, Fernández & Baptista (2006), es el universo objeto de estudio representa todos los casos posibles que reúnen características similares" (p. 46). Por tanto, la población del presente estudio estuvo representada por (28) sujetos pertenecientes a la Unidad de Salud ubicado en el cono sur de Lima.

TABLA N° 01

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL SANITARIO EN UN PUESTO DE SALUD, DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2018

Estrato	Población	Muestra
Médico jefe	3	3
Odontólogo	3	3
Obstetra	3	3
Enfermera	3	3
Técnicas de Enfermería	4	4
Farmacéutica	3	3
Admisión	3	3
Asistencia Social	3	3
Personal de Limpieza	3	3
TOTAL	28	28

Muestra

Para demostrar este estudio, se trabaja con el muestreo probabilístico, que ha sido definido Arias (2012) (p. 83). Este procedimiento se llevó a cabo dentro de una muestra estratificada, que "consiste en dividir la población en subgrupos cuyos elementos comparten características similares". (p.84). Por cuanto la población es pequeña, finita y fácilmente manejable, la misma quedó constituida por el 100% de la población.

Muestreo

La técnica estadística que se utilizó en la presente investigación es el Muestreo Aleatorio Simple.

3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: La Encuesta

En esta encuesta, se consideró apropiado utilizar la encuesta como un método para recopilar información relevante para el propósito de la encuesta. Según Palella & Martins (2010), “El estudio fue diseñado para recuperar datos de múltiples personas interesadas en las opiniones que son de relevancia para los investigadores." (p.111).

Instrumento: El Cuestionario

La herramienta escogida es el cuestionario, que para Arias (2012) es “un método de registro, realizado en papel, por instrumento o formato papel, con una serie de interrogantes” (p. 74). Por lo tanto, se desarrollaron dos cuestionarios, plenamente codificados como alternativas de respuesta tipo Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

Validez

Se utilizó la opinión de expertos para validar la herramienta de recolección de datos. Para Hernández, Fernández & Baptista (2006), la validez “se refiere al grado en que el instrumento mide con valores reales las preguntas que se ha determinado medir” (p. 243). Este informe fue elaborado por el Dr. José Luis Asto Valdez, especialista en el área de metodología de la investigación de la universidad, quien opinó sobre su estructura y publicó sus observaciones, las cuales fueron tenidas en cuenta para la adaptación del instrumento.

Confiabilidad

Para efectos de este estudio, la confiabilidad se determinó mediante el alfa de Cronbach. Cabe mencionar a Palella & Martins (2010) quienes definen la confiabilidad como “la no admisión de fallas aleatorios en un instrumento derecolección de datos” (p. 150). Por lo tanto, considerando la naturaleza politómica de las herramientas diseñadas, se realizó el procesamiento de datos aplicando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo el resultado (α = 0,91). Para ello se utilizóel siguiente algoritmo:

$$a = \frac{K}{K-1} x\, 1 - \frac{Vi}{Vt}$$

Dónde:

K = Numero de ítems.

Vi = Varianza de los intervalos.

Vt = Varianza total.

3.6. Procedimiento

Ficha Técnica

- “Relaciones interpersonales” (14 ítems) y “gestión eficaz” (11 ítems), respectivamente, se procede a explicar con detalle cada una de ellas:

Cuestionario de relaciones interpersonales

Dimensión: Determinantes sociales

- Interacción (ítems 1).
- Comunicación asertiva (ítem 2, 3).
- Valores (ítem 4).
- Reciprocidad (ítem 5).
- Respeto a la diversidad (ítem 6).
- Convivencia positiva (ítem 7).

Dimensión: Elementos gerenciales

- Competitividad (ítem 8).
- Imagen institucional (ítem 9).
- Calidad de los servicios (ítem 10,11).
- Clima laboral (ítem 12).
- Motivación laboral (ítem 13).
- Desarrollo organizacional (ítem 14).

Cuestionario de gestión eficaz

Dimensión Ética-personal-social

- Libertad y autonomía (ítem15).
- Realización personal (ítems 16).
- Humanización (ítem 17).
- Capacidades y habilidades (ítem 18).
- Toma de decisiones (ítem 19)

Dimensión Sociopolítica

- Proyectos (ítem 20).
- Iniciativas e identidad (ítem 21).

Dimensión Profesional-laboral

- Desarrollo crítico-reflexivo-recreativo (ítem 22).
- Formación en competencias (ítem 23).
- Desarrollo de los valores éticos (ítem 24).
- Relaciones humanas (ítem 25).

3.7. Método de Análisis de Datos

Según Bernal (2010), es un procedimiento que parte de ciertos enunciados como hipótesis y tiene como objetivo argumentar o rechazar la hipótesis presentada en el trabajo de estudio de dicha investigación y extraer conclusiones que deben contrastar con los hechos" (p. 46)

Estadística inferencial y prueba de hipótesis

Las consideraciones cuantitativas Para Hernández, Fernández y Baptista (2006), "se hace a través de estadísticas de inferencia y pruebas de hipótesis que van por encima de la descripción que se espera de la distribución de las variables, para demostrar la hipótesis enmarque los resultados de un conjunto de muestras seleccionado", también menciona la prueba de hipótesis en la estadística de inferencia, que es "uno o más". Las sugerencias relacionadas con los parámetros y lo que los investigadores están haciendo a través de la prueba para determinar si la hipótesis corresponde a los datos tomados de la muestra. (pág. 299).

En la realización el análisis de datos de este estudio, Excel 2010 utilizó una estadística de correlación. Con este estudio se permitió demostrar hipótesis del trabajo motivo de investigación para dicha Tesis. Para ello se aplicó el coeficiente de Pearson. Que se utilizó para examinar la hipótesis sobre la relación entre las dos variables y por lo tanto ayudó en el estudio para encontrar los coeficientes paracada variable.

.

3.8. Aspectos éticos

Este estudio motivo de tesis, se vincula éticamente con los aspectos propuestos

von Wiersmar & Jurs (2008), según el cual en toda investigación se debe tomar en cuenta los siguientes parámetros:

- Autorización de las personas que se le realizara el estudio: los participantes debían dar su autorización para poder obtener su colaboración.

- Confidencialidad: anonimato de las personas que participan; Tampoco se especifica de quién se obtuvieron los datos.

-Se respetó plenamente el contexto en el que se llevó la investigación.

-Los resultados han sido informados con veracidad. Fue necesario sensibilizar a la muestra sobre la situación problemática que los afecta como actores involucrados en el contexto en el que se desarrolla la investigación.

IV. RESULTADOS

TABLA N° 02

DETERMINANTES SOCIALES DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y GESTIÓN EFICAZ EN UN PUESTO DE SALUD, DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2018

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Interacción	10	35,71%	13	46,43%	5	14,29%	0	0,00%	0	0,00%
Comunicación asertiva	4	14,29%	20	71,43%	4	14,29%	0	0,00%	0	0,00%
Valores	5	17,86%	10	35,71%	13	46,43%	0	0,00%	0	0,00%
Reciprocidad	0	0,00%	14	50,00%	14	50,00%	0	0,00%	0	0,00%
Respeto a la diversidad	10	35,71%	18	64,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Convivencia positiva	8	28,57%	10	35,71%	10	35,71%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL, PROMEDIO	6	21,43%	14	50,00%	8	28,57%	0	0,00%	0	0,00%

Nota: Elaboración propia.

Interpretación: A partir de los resultados presentados en la tabla 02, fue posible determinar que al menos el 50,00% (14) del personal de salud objeto de estudio considera que casi siempre la interacción que se mantienen entre los trabajadores es buena, la comunicación se da de manera asertiva y se respeta la diversidad. Entre tanto un 28,57% (8) manifestó que En ocasiones se han dado situaciones en las que la comunicación es poco clara y conduce al conflicto, a pesar de que existe una actitud positiva hacia el refuerzo de valores; adicionalmente existe reciprocidad el trato que se da entre los compañeros de trabajo. El otro 21,43% considera que siempre ha existido respeto a la diversidad y buena interacción entre las relaciones interpersonales.

FIGURA N° 01
DETERMINANTES SOCIALES DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y GESTION EFICAZ EN UN PUESTO DE SALUD, DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2018.

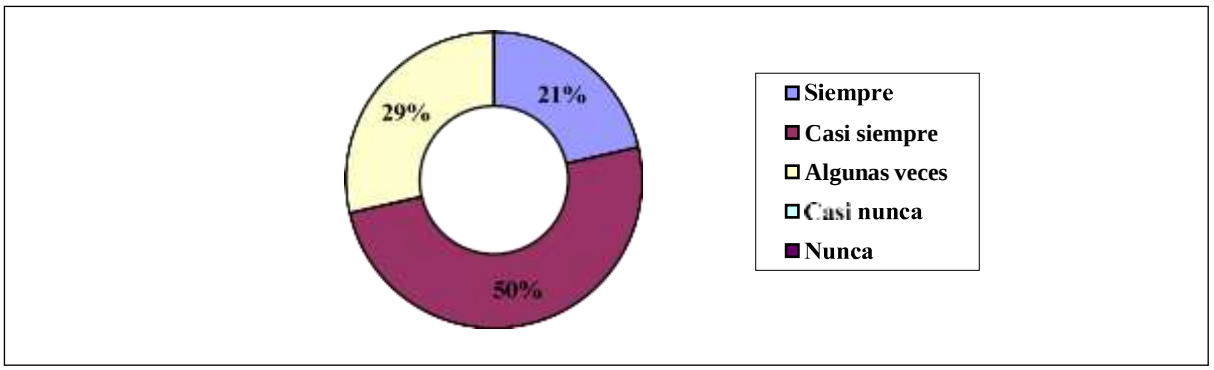


TABLA N° 03

ELEMENTOS GERENCIALES DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y GESTIÓ EN UN PUESTO DE SALUD, DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2018,

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Competitividad	0	0,00%	7	25,00%	8	28,57%	13	46,43%	0	0,00%
Imagen institucional	0	0,00%	4	14,29%	14	50,00%	10	35,71%	0	0,00%
Calidad de los servicios	2	7,14%	8	28,57%	10	35,71%	8	28,57%	0	0,00%
Clima laboral	4	14,29%	8	28,57%	12	42,86%	4	14,29%	0	0,00%
Motivación laboral	12	42,86%	8	28,57%	8	28,57%	0	0,00%	0	0,00%
Desarrollo organizacional	12	42,86%	8	28,57%	4	14,29%	4	14,29%	0	0,00%
TOTAL, PROMEDIO	5	17,86%	7	25,60%	10	33,33%	6	23,21%	0,00	0,00%

Nota: Elaboración propia.

Interpretación: Los resultados promedio de la tabla *03*, destacan según el 33,33% (10) de los encuestados, que algunas veces la imagen institucional del Puesto de Salud se ha visto afectada por conflictos internos entre el personal, aún y cuando por lo general prevalece un entorno colaborativo, el respeto y la comunicación asertiva entre el personal. Para un 25,60% (7) aunque casi siempre la aplicación de las reglas de conducta del personal es positiva, la calidad de la atención en los consultorios suele verse afectadas por las relaciones interpersonales. El 23,21% (7) indicó que casi nunca se da un nivel de competitividad entre el personal que influya negativamente en las relaciones laborales. Por su parte, el 17,86% (5) manifiesta que, pese a que siempre existe una influencia positiva de la motivación laboral, es necesario dentro de la institución el impulso de un mejor desarrollo organizacional.

FIGURA N° 02

ELEMENTOS GERENCIALES DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y GESTIÓN EFICAZ EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

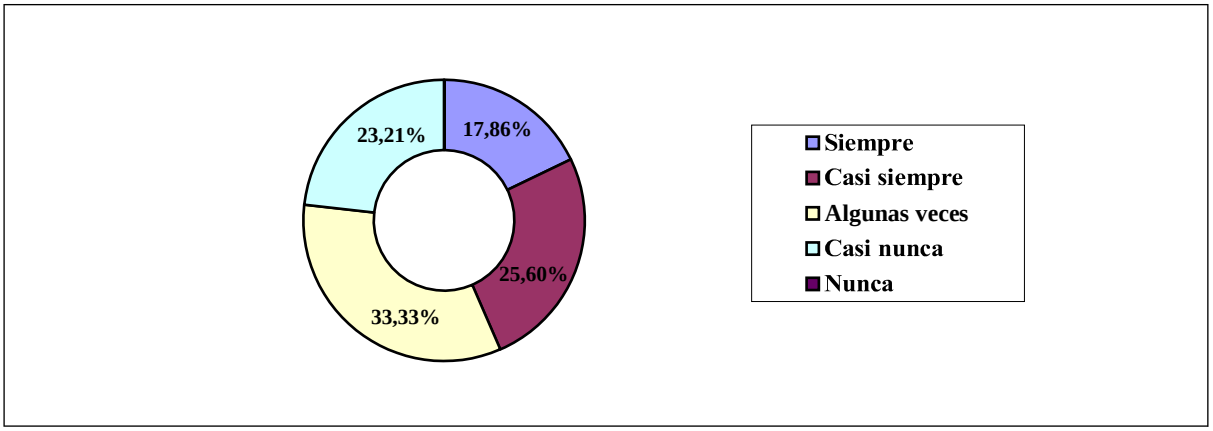


TABLA N° 04

DIMENSIÓN ÉTICA-PERSONAL-FAMILIAR DE LAGESTIÓN EFICAZ EN EL PUESTO DE SALUD EN SAN JUAN DE MIRAFLORES

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Libertad y autonomía	15	53,57	13	46,43	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Realización personal	15	53,57	6	21,43	7	25,00	0	0,00	0	0,00
Humanización	11	39,29	12	42,86	5	17,86	0	0,00	0	0,00
Capacidades y habilidades	8	28,57	14	50,00	6	21,43	0	0,00	0	0,00
Toma de decisiones	16	57,14	0	0,00	12	42,86	0	0,00	0	0,00
TOTAL, PROMEDIO	13	46,43	9	32,14	6	21,43	0	0,00	0	0,00

Nota: Elaboración propia.

Interpretación: En relación con las respuestas suministrada por el personal de salud y evidenciados en la tabla *04*, se pudo determinar que el 46,43% (13) destacó siempre la libertad y autonomía ejercen una influencia positiva en el desempeño laboral del recurso humano, realización personal se ve reflejada en la gestión eficaz y la posibilidad de tomar de decisiones mejora la labor institucional. Por su parte, el 32,14% (9) manifestó que el sentido de humanización es imprescindible para la gestión eficaz de los trabajadores de salud en el desempeño de sus labores, y en virtud de ello el desarrollo y mantenimiento de capacidades y habilidades generará mejores resultados en la gestión institucional.

FIGURA N° 03
DIMENSIÓN ÉTICA-PERSONAL-FAMILIAR DE LAGESTIÓN EFICAZ
EN EL ESTABLECIMIENTO UBICADO EN EL CONO SUR DE LIMA

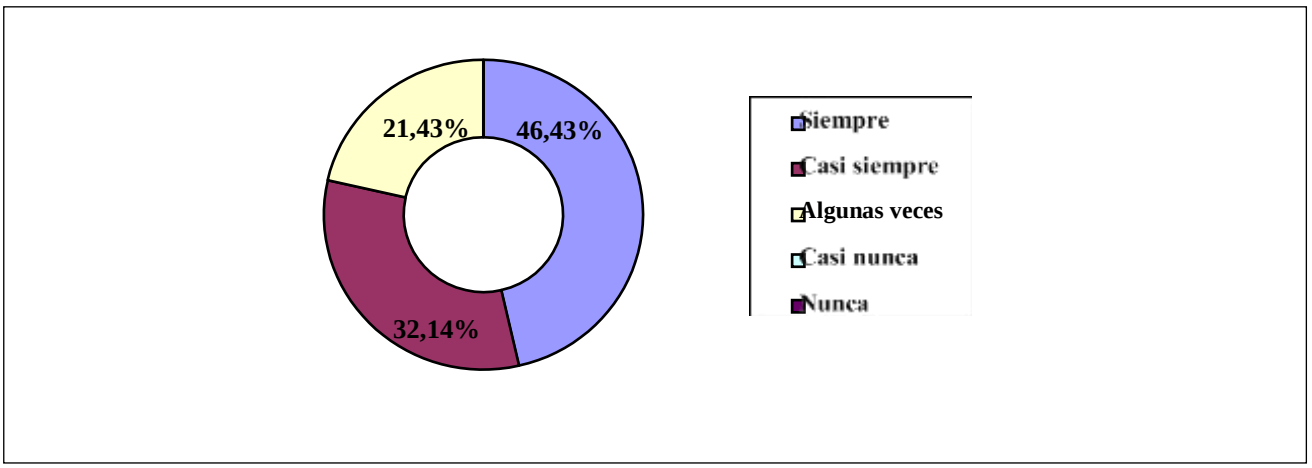


TABLA N° 05

DIMENSIÓN SOCIOPOLÍTICA DE LAGESTIÓN EFICAZ EN EL CENTRO DE ATENCION DE SALUD.

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Proyectos	2	7,14	12	42,86	14	50	0	0,00%	0	0,00%
Iniciativas e identidad	6	21,43	14	50,00	8	28,57	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL, PROMEDIO	4	14,29	13	46,43	11	39,29	0	0	0	0

Nota: Elaboración propia.

Interpretación: se evidencia en la tabla *05*, en promedio la mayoría representada por el 46,43% (13) del personal de salud objeto de estudio, señaló que casi siempre se preocupa por crear condiciones sociales favorables para el fomento de proyectos futuro que mejoren su gestión dentro de la institución, así como también toman las iniciativas que contribuyan a su desempeño laboral ajustados con la identidad institucional. En relación con esos mismos indicadores, el 39,29% (11) respondió que algunas veces lo hace y un minoritario 14,29% (4) optó por la respuesta siempre

FIGURA N° 04

DIMENSION SOCIOPOLITICADE LA GESTIÓN EFICAZ EN UN PUESTO DE SALUD MOTIVO DE ESTUDIO.

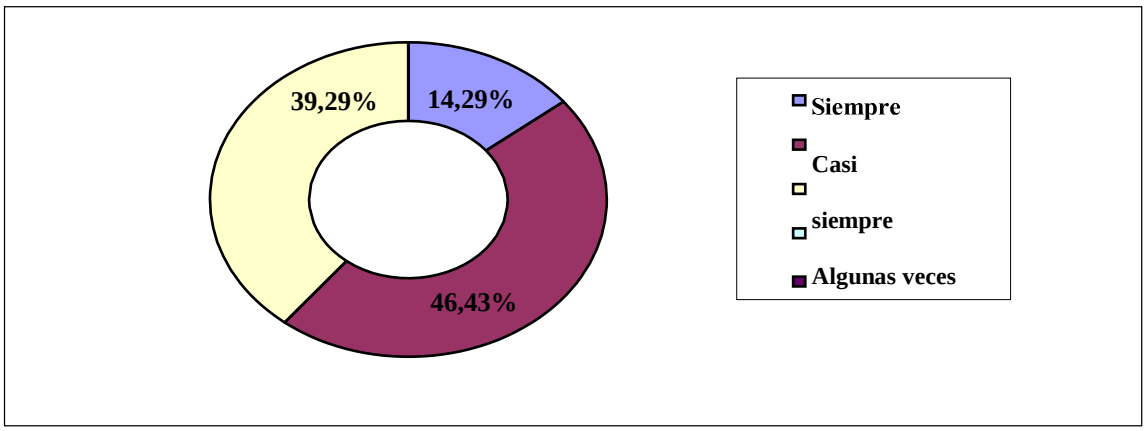


TABLA N° 06

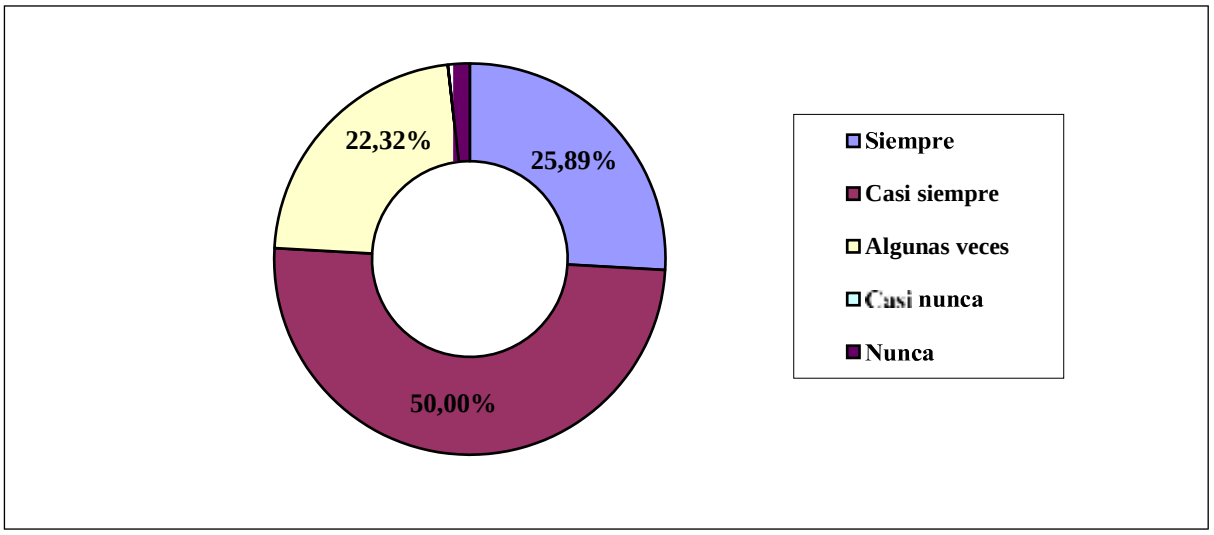
DIMENSIÓN PROFESIONAL-LABORAL DE LAGESTIÓN EFICAZ EN UN PUESTO DESALUD DEL CONO SUR DE LIMA

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi
Desarrollo crítico-reflexivo-creativo	6	21,43%	13	46,43%	9	32,14%	0	0,00 %	0 0,
Formación en competencias	10	35,71%	9	32,14%	9	32,14%	0	0,00 %	0, 0
Desarrollo de valores éticos	3	10,71%	19	67,86%	5	17,86%	0	0,00 %	1 3,
Relaciones humanas	10	35,71%	15	53,57%	2	7,14%	0	0,00 %	1 3,
TOTAL, PROMEDIO	7	25,89%	14	50,00%	6	22,32%	0	0,00 %	1 1,

Nota: Elaboración propia.

Interpretación: Se distingue que el promedio el 50,00% (14) de la muestra objeto de estudio casi siempre orientan su desempeño profesional en el desarrollo de una personalidad crítico-reflexivo-creativo en provecho individual y colectivo dentro de la institución, aunado a que la calidad de las relaciones humanas tiene relación a la gestión eficaz dentro del Puesto de Salud. En la categoría de respuesta siempre con un 25,89% (7) tuvo mayor representatividad la formación de competencias y las relaciones humanas. En cuanto a las respuestas emitidas por el 22,32% (6) se alude más que todo al desarrollo crítico-reflexivo-creativo.

FIGURA N° 05
DIMENSIÓN PROFESIONAL-LABORAL DE LAGESTIÓN EFICAZ,
EN UN PUESTO DE SALUD DEL CONO SUR DE LIMA.



PRUEBA DE HIPÓTESIS PARA MEDIR EL GRADO DE CORRELACIÓN POR EL COEFICIENTE DE PEARSON

HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Alterna:

Hi**:** Existe relación entre relaciones interpersonales y gestión eficaz de un puesto de salud, de San Juan de Miraflores, 2018.

Hipótesis Nula:

Ho: No existe relación entre relaciones interpersonales y gestión eficaz en el centro de salud.

Estadística de Prueba**:** Coeficiente de correlación de Pearson.

Procesamiento de Datos**:** Función estadística de Pearson de Excel 2010.

Resultado del proceso estadístico con la fórmula *fx* =PEARSON es de 0,61.

Conclusión

-No se considera la hipótesis nula (Ho) por lo tanto se deduce que existe correlación alta positiva entre relaciones interpersonales y gestión eficaz. de un puesto de salud, ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores, 2018.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H_1**:** Existe relación entre los determinantes sociales de las relaciones interpersonales y gestión eficaz del establecimiento de salud del cono sur de la ciudad de Lima.

H_2: Existe relación entre los elementos gerenciales de las relaciones interpersonales y la gestión eficaz en el centro de atención de servicios de salud de San Juan de Miraflores.

TABLA N° 07

GRADO DE CORRELACIÓN ENTRE RELACIONES INTERPERSONALES Y GESTION EFICAZ EN EL CENTRO DONDE SE BRINDA ATENCION DE SALUD

Correlaciones basadas en las fórmulas estadísticas de Pearson Excel 2010		D1 Determinantes sociales	D2 Elementos gerenciales
fx = COE.DE.CORREL	V2 Gestión Eficaz	0,67	0,63
N	28	28	28

Estos resultados son producto del procesamiento estadístico automatizado a través de la fórmula *fx* =PEARSON de Excel 2010.

CONCLUSIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

-En primer lugar, se acepta la hipótesis específica H1 0,67 de Pearson y por consiguiente se comprueba Alta correlación positiva entre los determinantes sociales de las relaciones interpersonales y gestión eficaz en el establecimiento de salud del cono sur de Lima.

-De igual forma, se determinó que la hipótesis específica H2 0,63 de Pearson denota que existe correlación alta positiva que, entre los elementos gerenciales de las relaciones interpersonales y la gestión eficaz de este puesto de salud, 2018.

-En conclusión, la influencia de los determinantes sociales de Pearson 0,67, ejercen mayor relación con la gestión eficaz que los elementos gerenciales de Pearson 0,63.

V. DISCUSIÓN

La gestión organizacional debe incluir aspectos en el plan de trabajo del grupo trabajo para tomar las medidas que se consideren necesarias para comunicarse enel grupo de trabajo y desarrollar individualmente habilidades superiores paramanejar adecuadamente las relaciones interpersonales. Por lo tanto, como equipo,ciertamente afecta los mejores requisitos para un compromiso positivo entre calidad y gestión eficaz, más o menos. En este diseño, los resultados de este estudio contrastan con otros estudios comparables.

En el Puesto de Salud casi siempre existe una buena interacción social entre los compañeros de trabajo 46,43% (13), a tal punto que casi siempre facilita la comunicación asertiva favoreciendo la convivencia entre el personal 71,43% (20). En un estudio desarrollado por Vásquez (2015), Se refiere a la "interacción entre el personal de la unidad de salud y el personal con los usuarios. Las buenasrelaciones interpersonales inspiran confianza y credibilidad al mostrar confidencialidad, responsabilidad y empatía." (p.17), siendo la comunicación una de las formas de interacción más destacadas entre las relacionesinterpersonales34,00%, ejerciendo una fuerte influencia en la efectividad, eficaciay eficiencia del desempeño laboral.

Por otra parte, las personas con las que se relacionan los encuestados en el puesto de trabajo algunas veces muestran una actitud positiva para fortalecer la moral y los valores 46,43% (13); al respecto señala Espinoza (2014), distingue la importancia de considerar los valores más relevantes para favorecer las relaciones interpersonales 95,00%, de allí su premisa de que "Las relaciones interpersonales desempeñan un rol muy importante en el desarrollo integral de los seres humanos. Por medio de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más cercano, lo que ayuda su adaptación e integración al mismo" (p.121). En esta misma línea, casi siempre existe reciprocidad entre la forma en que trata a los demás y la forma en que eres tratado 50,00% (14), que en el estudio de Vásquez (2015) obtuvo una frecuencia del 34% con la misma relevancia de la comunicación.

Es preciso mencionar también, que casi siempre el personal sabe trabajar en equipo respetando la diversidad hacia tus compañeros y usuarios 64,29% (18) y ello contribuye a las relaciones interpersonales entre el personal sanitario enmarcaun clima laboral de convivencia positiva casi siempre 35,71% (10). En los datos aportados por Espinoza (2014), se destacan clima laboral inarmónico en los miembros de una unidad académica de Cartagena-Colombia, donde el 47% señala que siempre es inarmónico; 37% dice que a veces y el 16% nunca.

En el contexto de los elementos gerenciales, relacionados con la competitividad que casi nunca existe entre el personal sanitario 46,43% (13), estos resultados tienen mayor impacto que los obtenidos por García (2012), quien a La realización de un estudio de "Clima Organizacional" identificó aspectos clave de la competitividad de los empleados que pueden tener un impacto significativo en el ambiente de trabajo de la organización" (p.2). En cuanto a la imagen institucional en de este centro de Salud, algunas veces se ha visto afectada por conflictos internos entre el personal 50,00% (14), lo cual a su vez influye en la calidad de los servicios con una representatividad del 35,71% (10). En relación con estos resultados), instan a:

La intervención rápida y razonable de las autoridades en la solución de conflictos entre los trabajadores o equipos de trabajo del centro de laboral, lo cual es fundamental para evitar que se produzcan indiferencias, malestar y afecte la imagen de la institución (Arces & Malva, 2014, p.42).

Asimismo, casi siempre se distingue libertad y autonomía dentro del ejercicio de tus funciones ejercen una influencia positiva en tu desempeño laboral 46,43% (13); y el bienestar afectivo y emocional en el entorno personal de los empleados siempre influye en el desempeño eficaz de sus relaciones laborales 53,57% (15); la valoración del humanismo dentro de las relaciones interpersonales de los empleados casi siempre es imprescindible para la gestión eficaz del servicio que prestan 42,86% /12).

También, el mantenimiento de las capacidades y habilidades personales y éticas casi siempre ejercen un juicio objetivo en el desempeño laboral de los trabajadores 50,00% (14), mientras que el personal siempre puede tomar decisiones para mejorar la gestión institucional del Puesto de Salud 57,14% (16); una proporción similar obtuvo Beiza (2013), en su estudio donde "el 53,84% de los encuestados consideró que el panel ha llegado a veces al consenso en el proceso de toma de

decisiones, un 30,77% casi siempre y un 15,38% nunca" (p. 46). Además de estos resultados, los más importantes:

Además de evaluar los elementos subjetivos de percepción, como la actitud de los empleados hacia la empresa, la capacidad de los jefes para identificarse y orientarse, el estilo de comunicación, el compromiso de los empleados, las relaciones interpersonales y la desatención. la motivación de los empleados, su satisfacción con los elementos relacionados con su trabajo y la autonomía en la ejecución de sus tareas (Espinoza, 2014, p.56).

Ahora bien, en relación con los proyectos el personal de salud del puesto de salud indicó que algunas veces se preocupa por crear condiciones sociales favorables para el fomento de proyectos futuro que mejoren tu gestión dentro de la institución 50,00% (14) seguido de un 42,86% (12) que lo hace casi siempre. En función de ello, el 50,00% opta casi siempre por tomar iniciativas que contribuyan a tu desempeño laboral ajustados con la identidad institucional, siendo esta una proporción elevadamente positiva en comparación con los resultados obtenidos por Vásquez (2015), donde "sólo un 10,93% algunas veces tiene la Intención de crear dinámicamente efectos en los eventos. De la gestión organizacional para lograr las metas fijadas" (p.57).

En el marco de la dimensión profesional-laboral de la gestión eficaz, el 46,43% (13) de los encuestados casi siempre orienta su desempeño profesional en el desarrollo de una personalidad crítico-reflexivo-creativo en provecho individual y colectivo dentro de la institución; el 35,71% (10) casi siempre ejerce acciones institucionales para el Desarrollo de recursos humanos dirigido a mejorar las habilidades y destrezas de los miembros del equipo de trabajo; El 67,86% (19) casi siempre dentro de su formación de competencias contempla procesos de reflexión en torno al desarrollo de valores éticos para el ejercicio de funciones; en relación a ello Agüera (2004), puntualiza que "Las habilidades y capacidades son fundamentales para comprender la dinámica y los desafíos del lugar de trabajo." (p.24). Conforme a todo lo señalado, la calidad de las relaciones humanas debe prevalecer siempre en perfecta relación con la gestión eficaz dentro del Puesto de Salud.

VI. CONCLUSIONES

En este capítulo se encuentra resumida las partes encontradas más significativas que podrían resultar de mucha relevancia para el mejoramiento de las relaciones interpersonales de esta institución, y lograr una eficaz gestión por parte de los profesionales que se encargan de gerenciar dicho centro laboral:

1. En este establecimiento de salud existe buenas acciones de comunicación entre el personal, la cual se sustenta por la buena relación comunicativa y asertiva de los mismos, pero en algunos momentos se presentan situaciones que escapan al control por falta de tolerancia y empatía de estos, lo cual es manejado con buenas actitudes de comprensión por parte de los involucrados

2.-Ocacionalmente se podido observar situaciones independientes de conflicto que se vio reflejado en malos comentarios y mala percepción de las relaciones del personal por parte del público a dicho centro de labor, estas situaciones de conflicto se producen principalmente por competitividad que influye de manera negativa en el desarrollo de sus labores.

3. En un porcentaje de 46,43% de los involucrados se observa actitudes favorables para que se pueda ejercer la libertad y autonomía dentro de su desempeño laboral y la toma de decisiones adecuadas y comunes para el mejor trato entre los mismos. Por su parte, el 32,14% (9) manifestó que el sentido de humanización es imprescindible para la gestión del personal en el ejercicio de sus labores, y en virtud de ello el desarrollo de capacidades y habilidades generará mejores resultados en la gestión institucional.

4.- el personal motivo de estudio, mostro su preocupación por crear condiciones sociales favorables para el fomento de proyectos que mejoren la gestión eficaz del centro de trabajo, asumiendo iniciativas favorables para la mejora de la imagen institucional

5.-La orientación hacia el desempeño profesional de los actores institucionales en el desarrollo de una personalidad crítico-reflexivo-creativo en provecho individual y colectivo dentro de la institución, así como la calidad de la relación entre los trabajadores que realza la administración y gerencia de los lideresque administran dicho centro, lo que facilita la formación de competencias y el fortalecimiento de las relaciones humanas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se habla para fines de corregir a los responsables de los servicios de salud del MINSA Perú realizar talleres dinámicos de capacitación con simulacros de acción en distintos momentos del día , del centro de salud , repitiendo las acciones que suscitan conflictos, y de esta manera Aplicar herramientas y métodos de solución inmediata que logren facilitar el mejor ambiente laboral, desarrollar hábitos positivos de comunicación asertiva entre los mismos , de esta manera mejorar la administración de este centro de salud del cono sur.

2.-Que las autoridades y lideres de los distintos equipos de trabajo que conforman el servicio completo de atención ,busquen la forma de recuperar la buena imagen del centro de salud que debido a los sucesos observados producto de la mala comunicación y conflictos observado, dieron a entender al público una mala percepción del ambiente laboral, aplicando estrategias positivas de control ,manejo de ira y tolerancia mutua , con el fin de mejorar el desempeño de los empleados en la base de relaciones interpersonales sólidas y cordiales, basadas en el respeto a la diversidad.

3.- A los actores sanitarios que laboran dentro del puesto de salud, comprender la necesidad de tener en cuenta los elementos situacionales de las relaciones interpersonales y cómo tener dominio y manejo efectivo de las mismas para preservar un clima laboral de armonía, para que el desempeño de las tareas se desarrolle bajo la eficiencia y la eficacia.

4.- Al personal de salud que integra este Puesto de Salud, propiciar en la práctica laboral, los principios de participación y desarrollo de la personalidad crítico-reflexivo que permite mejorar el nivel de vida y de relación para que el personal que desempeña las funciones que se la asigna lo realice de una manera positiva, mejorando con cada paso de cambio su calidad de vida, en el trabajo y en su hogar.

5.-Aplicar técnicas efectivas a todos los recursos humanos estudiados para mejorar el ambiente de trabajo, con criterios humanísticos que permitan el intercambio de opiniones y la libertad de compartir necesidades, intereses y sentimientos; Esto crea un ambiente armónico en la gestión eficaz de los servicios del puesto de Salud.

REFERENCIAS

Agüera, E. (2004). *Liderazgo y compromiso social.* Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Arces, G. & Malva, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la IE Manuel González Prada de Huari – 2013*. (Tesis de maestría no publicada), Universidad Católica Sedes Sapientiae. Huari.

Arias, F. (2012). "*El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica"*. 6° edición: (Ed) Episteme.

Aveggio, R. (2017). *Psicoanálisis del recurso humano, salud pública y salud mental en Chile*. (Ed) RIL Editores.

Beiza, A. (2013). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Escuela Nacional "Creación Chaguaramos II". (*Tesis de maestría no publicada), Universidad de Carabobo.

Benavidez, O. (2015)." *Competencias y competitividad en las relaciones laborales. Diseño para organizaciones latinoamericanas"*. (ed) McGraw Hill Editores.

Bernal, C. (2010). "*Metodología de la investigación"*. 3ª edición. (ed) Pearson Educación.

Bisquerra, R. (2010)." *Metodología de la investigación educativa"*. (ed) Muralla.

Enfermero/a de la administración de la Comunidad de Castilla y León (2016). *Temario Vol. IV.* Madrid, España: Editorial CEP. Recuperado el 26 de noviembre de 2018 de http://books.google.co.ve/books?id=e-k-DwAAQBAJ&printsec=frontconver&hl=es#v=onepage&f=salse

Ceballos, E. (2014). *Comunicación efectiva: una mirada de sus propios actores al clima organizacional en las escuelas de educación básica*. (Tesis de Maestría en Gerencia Avanzada).

Espinoza, D. (2016). *Eficiencia en la gestión empresarial eficaz de las asociaciones de mujeres productoras de Cuy, Provincia de Jauja, período 2014-2015*. (Tesis de maestría no publicada), Universidad Nacional del Centro de Perú.

Espinoza, M. (2014). *Aproximación a las relaciones interpersonales en los Servicios de Salud de Bolivia. (*Tesis de maestría no publicada), Universidad Mayor de San Andrés. La Paz.

Feigembaun, V. (2016). *Actividades claves del sistema para el control de calidad del paciente sanitario (ed)* McGraw-Hill.

Fleitman, J. (2015). *Negocios exitosos. Como empezar, administrar y operar eficientemente un negocio*. Tercera edición, (ed) McGraw Hill.

Flores, F. (2017). "*Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao". (*Tesis de maestría no publicada), Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/1675/UNFV_FLORES_PALOMINO_FLORESMILO_MAESTRIA_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, R. (2016). *Perspectiva interpretativa de la calidad en las relaciones interpersonales en el contexto de la gerencia moderna de la secretaria de Salud del Estado Guárico. (*Tesis de maestría no publicada), Universidad Rómulo Gallegos, San Juan de Los Moros.

García, M. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. (Tesis de Maestría) Recuperado el 30 de noviembre de 2010 de http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.htm

Gómez, A. & Acosta, H. (2003). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. Artículo de revista Recuperado el 27 de octubre de 2018 de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_03/aci10603.htm

Gutiérrez, S. (2011). *Competencias comunicativas y relaciones interpersonales: función informativa, reguladora y afectiva.* Artículo de revista Recuperado el 28 de octubre de 2018 de https://expresionesdeintelectuales.blogia.com/temas/competencias-comunicativas-y-relaciones-interpersonales-funci-n-informativa-reguladora-y-afectiva./pagina/4/

Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios Vol 9, N° 1, Enero – junio de 2011, págs. 38-51.*

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. 4ª edición. (ed) McGraw Hill.

Jiménez, G. (2017). "*Manual de recursos humanos"*. (ed) Esic .

Lewin, K. (1973)." *Dinámica de la Personalidad"*. Ed. Morata.

Machado R. Marco A. (2009). Contabilidad y realidad: Una relación critica bajo el enfoque de la representación. Actualidad Contable Faces, 12(19),38-55. (fecha de consulta 12 de julio 2022). ISSN:1316-8533.Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25715409005

Mendieta, A. (2015). *El mejoramiento de las relaciones interpersonales como estrategia para optimar el clima laboral y el desempeño del personal en un Centro Asistencial del D.F. México.* Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional Autónoma de México.

Merli, G. (2017). *La gestión eficaz. Cómo convertir los objetivos prioritarios en resultados*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Obregón, M. (2015). *Las relaciones interpersonales en adolescentes. Estudio realizado en el Liceo José Antonio Carvajal*. Copiapó, Chile.

Palella & Martins (2010). *Metodología cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.

Penalva, A.; Hernández, A.& Guerrero, C. (2013). *Gestión eficaz del docente en el aula. Un estudio de caso.* Tesis de maestría no publicada, Universidad de Murcia, España. Recuperado el 30 de octubre 2018 de http://www.aufop.com/aufop/revistas/lista/digital

Requena, M. (2016). *Una visión interpretativa de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Israel Ranures Balza.*Tesis de maestría no publicada, Universidad "Rómulo Gallegos", San Juan de Los Morros, Venezuela.

Ríos, H. (2014). *Relaciones Interpersonales del Personal de Salud y su Influencia en la Calidad de la Atención del Paciente, en el Hospital Militar Central, Lima – Perú.* Tesis de maestría no publicada, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Sampieri, R. (2008). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. México: McGraw Hill Interamericana.

Universidad Cesar Vallejo (2018). *Guía de productos observables de las experiencias curriculares de fin de carrera*. Lima, Perú: UCV.

Vásquez, L. (2015). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales*. Tesis de grado de maestría no publicada, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

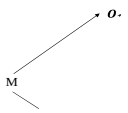
Wiersmar & Jurs (2008). *La ética en la investigación cuantitativa*. México: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Título: Relaciones Interpersonales y Gestión Eficaz en un puesto deSalud, San Juan de Miraflores 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEÓRICO
Problema General ¿Cuál es la relación entre relaciones interpersonales y gestión eficaz en un Puesto de salud de, San Juan de Miraflores, ¿2018? Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre los determinantes sociales de las relaciones interpersonales y gestión eficaz,en un Puesto de salud, San Juan de Miraflores, ¿2018? ¿Cuál es la relación entre los elementos gerenciales de las relaciones interpersonales y la gestión Eficaz en un Puesto de Salud	General Determinarla relación que existe entre relaciones interpersonales y gestión eficaz en un Puesto de Salud, San Juan de Miraflores, 2018. Específicos: Determinar la relación que existe entre los determinantes sociales de las relaciones interpersonales y gestión eficaz en un Puesto de Salud, San Juan de Miraflores, 2018. Determinar la relación que existe entre los elementos	General Hi: Existe relación entre relaciones interpersonales y gestión eficaz de la Micro Red Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018. Ho: No existe relación entre relaciones interpersonales y gestión eficaz de la Micro Red Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018. Específicas H_1: Existe relación entre los determinantes sociales de las relaciones interpersonales y gestión eficazen un Puesto de Salud, SanJuan de Miraflores, 2018.H_2: Existe relación entrelos elementos gerenciales de las relaciones interpersonales y la gestión eficaz en un Puesto de Salud , San Juan de Miraflores, 2018.	Relaciones interpersonales Representa esa cualidad que tienen las personas y las entidades de tener un buen desempeño en relación con las actividades que realizan; por tanto, las relaciones humanas están directamente vinculada con el ambiente laboral y la garantía de un trato óptimo (Fleitman, 2015). Gestión eficaz La gestión eficaz tiene como fin aplicar un modelo que permite alcanzar ese objetivo: satisfacer la necesidad de gestionar las prioridades de la empresa de forma sistemática y eficaz (Merli, 2017).

<table>
<tr><td>, San Juan de Miraflores, ¿2018?</td><td>gerenciales de las relación interpersonales y la gestión eficaz en un Puesto de Salud, San Juan de Miraflores, 2018.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</td><td>POBLACIÓN Y MUESTRA</td><td>VARIABLES DE ESTUDIO</td><td>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</td></tr>
<tr>
<td>El presente diseño de investigación es cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional y aplicada, y sigue el siguiente esquema:
 

Dónde:
M: Muestra
O_1: Relaciones interpersonales
O_2: Gestión eficaz
r: Coeficiente de correlación</td>
<td>Muestra Universal o Población Muestral
La población y la muestra, consta de 28 sujetos que forman parte del personal sanitario adscrito a la Micro Red Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.</td>
<td>Variables:
O_1: Relaciones Interpersonales
O_2: Gestión Eficaz
<table><tr><th>Variable</th><th>Dimensión</th></tr><tr><td>Relaciones interpersonales</td><td>Determinantees sociales

Elementos gerenciales</td></tr><tr><td>Gestión eficaz</td><td>Dimensión Ética-Personal-Familiar.

Dimensión Social-Política.

Dimensión Profesional-Laboral.</td></tr></table></td>
<td>-Escala de relaciones: serán elaboradas por la autora y pasarán por un proceso de validez y confiabilidad.

Confiabilidad:
La confiabilidad indica en que medidas las diferencias individuales de los puntajes en un cuestionario pueden ser atribuidos a las diferencias “verdaderas” de las características consideradas.

Validez:
Los hallazgos de las diferentes fuentes de validación reflejan la consistencia de la conceptualización es de la autora.</td>
</tr>
</table>

Anexo N° 02: Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA

INSTRUMENTO N° 1

Nombre:	Relaciones Interpersonales y Gestión Eficaz en un puesto de Salud, San Juan de Miraflores 2018.
Objetivo:	Conocer la escala valorativa que presentan las relaciones interpersonales en un puesto deSalud, San Juan de Miraflores 2018.
Autor:	Miguel Duran Centeno
Adaptado:	_____
N° de Ítems:	14

Anexo N° 03: Cuestionario sobre Relaciones Interpersonales

Estimado personal de salud: El presente cuestionario es anónimo. Los datos recogidos serán empleados con carácter de reserva en una investigación de posgrado denominada: Relaciones interpersonales y gestión eficaz de la Micro Red Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

Objetivo: Este cuestionario intenta describir las relaciones interpersonales del Puesto de Salud antes identificado, tal como usted lo observa.

Instrucciones: Por favor, responda todos los ítems, marcando una sola alternativa. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a su opinión sobre las relaciones interpersonales de la Micro Red Manuel Barreto. Use la siguiente escala para sus respuestas marcando con una "X".

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Dimensión: Determinantes sociales					
Indicador del Estudio	5	4	3	2	1
1. ¿Mantiene una buena interacción social con sus compañeros de trabajo?					
1. ¿La comunicación que mantiene con sus compañeros favorece la convivencia en el entorno laboral?					
2. ¿Se han propiciado situaciones donde la comunicación no es clara y propicia un ambiente conflictivo?					
3. ¿Las personas con las que se relaciona en el puesto de trabajo muestran una actitud positiva hacia el fortalecimiento de la ética y los valores?					
4. ¿Existe reciprocidad entre la forma en que trata a los demás y la forma en que eres tratado?					
5. ¿Sabes trabajar en equipo respetando la diversidad hacia tus compañeros y usuarios?					
6. ¿Las relaciones interpersonales entre el personal sanitario enmarca un clima laboral de convivencia positiva?					
Dimensión: Elementos gerenciales					

7. ¿Consideras que existe un nivel competitividad entre tus compañeros que de alguna manera influya negativamente en las relaciones interpersonales?					
8. ¿La imagen institucional del Puesto de Salud se ha visto afectada por conflictos internos entre el personal?					
9. ¿Las normas de conducta y la forma de proceder del personal de salud ejercen una influencia positiva en la calidad de los servicios?					
10. ¿La calidad de los servicios que presta el Puesto de ¿Salud se ha visto afectada por las relaciones interpersonales entre los trabajadores?					
11. ¿En la institución prevalece un clima laboral basado en la solidaridad, el respeto y la comunicación asertiva entre el personal?					
12. ¿Las condiciones laborales actuales del centro de salud ejercen una influencia positiva en su motivación laboral?					
13. ¿Considera usted que dentro de la institución se deben impulsar pensamientos y conductas que direccionen a un mejor desarrollo organizacional?					

Anexo N° 04: Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA

INSTRUMENTO N° 2

Nombre: Relaciones Interpersonales y Gestión Eficaz en un Puesto De Salud, San Juan de Miraflores 2018.

Objetivo: Conocer la escala valorativa que presenta la gestión eficaz en un puesto de salud San Juan de Miraflores, 2018.

Autor: Miguel Duran Centeno

Adaptado: _____

N° de Ítems: 11

Anexo N° 05: Cuestionario sobre Gestión Eficaz

Estimado personal de salud**:** El presente cuestionario es anónimo. Los datos recogidos serán empleados con carácter de reserva en una investigación de posgrado denominada: Relaciones interpersonales y gestión eficaz de la Micro Red Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

Objetivo: Este cuestionario intenta describir la gestión eficaz del Puesto de Salud antes identificado, tal como usted lo observa.

Instrucciones: Por favor, responda todos los ítems, marcando una sola alternativa. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a su opinión sobre la gestión eficaz en el puesto de salud. Use la siguiente escala para sus respuestas marcando con una equis "X".

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Dimensiones interpersonales ética-personal-familiar					
14. ¿La libertad y autonomía dentro del ejercicio de tus funciones ejercen una influencia positiva en tu desempeño laboral?					
15. ¿Consideras que el bienestar afectivo y emocional en el entorno personal de los empleados influye en el desempeño eficaz de sus relaciones laborales?					
16. ¿Crees que la valoración del humanismo dentro de las relaciones interpersonales de los empleados es imprescindible para la gestión eficaz del servicio que prestan?					
17. ¿El mantenimiento de las capacidades y habilidades personales y éticas ejercen un juicio objetivo en el desempeño laboral de los trabajadores?					
18. ¿En su área de trabajo puede tomar decisiones para mejorar la gestión institucional del Puesto de Salud?					
Dimensiones interpersonales social-política					

19. ¿Te preocupas por crear condiciones sociales favorables para el fomento de proyectos futuro que mejoren tu gestión dentro de la institución?					
20. ¿Tomas iniciativas que contribuyan a tu desempeño laboral ajustados con la identidad institucional?					
Dimensión profesional-laboral					
21. ¿Orientas tu desempeño profesional en el desarrollo de una personalidad crítico-reflexivo-creativo en provecho individual y colectivo dentro de la institución?					
22. ¿Se ejercen acciones institucionales para el desarrollo de talentos a fin de mejorar las competencias y habilidades de los integrantes del equipo de trabajo?					
23. ¿Dentro de tu formación de competencias contemplas procesos de reflexión en torno al desarrollo de valores éticos para el ejercicio de tus funciones?					
24. En líneas generales ¿Consideras que la calidad de las relaciones humanas tiene relación a la gestión eficaz dentro del Puesto de Salud?					

Anexo N° 06: Confiabilidad del Instrumento

Método de Alfa de Crombach
Prueba Piloto

<u>Fórmula para el cálculo de confiabilidad por método de Alfa de Crombach:</u>

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{St^2}{S^2}\right)$$

Dónde:

k = Número de ítems.

St^2 = Varianza de los ítems.

S^2 = Varianza total.

Sustituyendo valores:

$$a = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{St^2}{S^2}\right) \rightarrow a = \frac{25}{25-1}\left(1 - \frac{4,40}{35,39}\right) \rightarrow \boxed{a = 0,91}$$

Según el método de Alfa de Crombach a = 0,91