



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Organización saludable y resiliente para la gestión de relaciones
humanas y sociales en los Centros de Emergencia Mujer de una
región de Perú

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Rojas Peña, Bella Claire (orcid.org/0000-0002-9774-2187)

ASESORA:

Dra. Arbulu Perez Vargas, Carmen Graciela (orcid.org/0000-0002-8463-6553)

CO-ASESOR:

Dr. Bustamante Coronel, Wilhelm (orcid.org/0000-0001-9204-4147)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas y del territorio

LÍNEA DE REPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios todo poderoso, por darme salud, sabiduría, por guiarme e iluminar mi camino y permitirme lograr mis objetivos y metas.

A mis hijos Mateo y Sabrina que son mi felicidad y mis principales motivaciones para cumplir con mis metas.

Agradecimiento

Mi más profundo agradecimiento al Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas, por su acertado asesoramiento y paciencia en la elaboración y culminación de la tesis.

A la universidad César Vallejo por darme la oportunidad de formar parte de esta casa de estudios, quienes impartieron sus conocimientos durante todo el proceso del programa de Doctorado.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
VIII. PROPUESTA.....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Comparación entre la teoría clásica y de las relaciones humanas.....	11
Tabla 2. Cuestionario de organización saludable y resiliente.....	17
Tabla 3. Cuestionario de relaciones humanas y sociales.....	17
Tabla 4. Escala de Likert.....	18
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento organización saludable y resiliente.....	33
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento relaciones humanas y sociales.....	33
Tabla 7. Distribución de la población según sexo.....	35
Tabla 8. Distribución de la población según profesión	22
Tabla 9. Distribución de la población según condición laboral	22
Tabla 10. Distribución de la población según tiempo de servicio	22
Tabla 11. Niveles de gestión de relaciones humanas y sociales.....	23
Tabla 12. Dimensiones de la variable relaciones humanas y sociales.....	23
Tabla 13. Niveles de la organización saludable y resiliente	25
Tabla 14. Dimensiones de la variable organización saludable y resiliente	25

Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones de la variable gestión de relaciones humanas y sociales.....	13
Figura 2. Distribución de la población según edad.....	21
Figura 3. Diseño de la estrategia de organización saludable y resiliente.....	38

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo proponer una estrategia de organización saludable y resiliente para la mejora de la gestión de relaciones humanas y sociales en los Centro de Emergencia Mujer de una región de Perú. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental a nivel descriptivo. La muestra fue constituida por 93 profesionales de los Centros de Emergencia Mujer de una región de Perú. Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta con su instrumento que es el cuestionario. Sobre los hallazgos sobre estado actual de las relaciones humanas y sociales en los Centro de Emergencia Mujer de una región de Perú, el 45% de los trabajadores percibieron que a veces se gestionan las relaciones humanas respecto al bienestar social, cultura y clima organizacional en los Centro de Emergencia Mujer; el 35% que siempre se gestionan las relaciones laborales individuales y la seguridad y salud de los trabajadores y el 20% que nunca se gestiona la comunicación institucional; por lo que se propuso una estrategia de intervención basada en modelo teórico HERO de organización saludable y resiliente.

Palabras clave: Organización saludable, organización resiliente, gestión de relaciones humanas y sociales.

Abstract

The objective of this study was to propose a healthy and resilient organization strategy to improve the management of human and social relations in the Women's Emergency Centers in a region of Peru. The research was of a basic type, with a quantitative approach, non-experimental design at a descriptive level. The sample consisted of 93 professionals from the Women's Emergency Centers in a region of Peru. For data collection, the survey was used as a technique with its instrument, which is the questionnaire. Regarding the findings on the current state of human and social relations in the Women's Emergency Centers in a region of Peru, 45% of the workers perceived that sometimes human relations are managed with respect to social well-being, culture and organizational climate in the Women's Emergency Center; 35% that individual labor relations and the safety and health of workers are always managed and 20% that institutional communication is never managed; Therefore, an intervention strategy based on the HERO theoretical model of healthy and resilient organization was proposed.

Keywords: Healthy organization, resilient organization, human and social relationship management.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ARBULU PEREZ VARGAS CARMEN GRACIELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Organización saludable y resiliente para la gestión de relaciones humanas y sociales en los Centros de Emergencia Mujer de una región de Perú", cuyo autor es ROJAS PEÑA BELLA CLAIRE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ARBULU PEREZ VARGAS CARMEN GRACIELA DNI: 16437326 ORCID: 0000-0002-8463-6553	Firmado electrónicamente por: CARBULU el 05-01- 2023 17:54:28

Código documento Trilce: TRI - 0505342