



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Habilidades Gerenciales e Identificación Institucional en los
Conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de
Salud, Lima Este, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mgtr. Torres Sosa, Dennis Johny (ORCID: 0000-0003-344-5442)

ASESORA:

Dra. Guzmán Meza, Maritza Emperatriz (ORCID 0000-0003-1514-5440)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis amados padres Gustavo Torres Peña y María Zoila Sosa Huamancayo de Torres que frente a esta pandemia ahora no están a mi lado pero me dieron ustedes amor comprensión cariño todo su apoyo y dedicación hasta el último momento de su adiós, a su vez agradezco a mis pilares que tengo ahora adelante en mi vida que son mi ejemplo a seguir mis hermanos Juan Gustavo Torres Sosa , Kevin Jimmy Torres Sosa y a mi primo hermano José Luis Sosa, dar gracias adiós por permitirme terminar esta etapa de mi vida. Ahora si amados padres puedo decirlo lo logre y va por ustedes gracias por darme la vida y ser los maravillosos padres y si volviera a nacer quiero volver a nacer con mi familia nuevamente los amo.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos la vida y hacer posible la realización de este trabajo. A nuestros maestros que en este andar del doctorado y en medio de esta pandemia hacen todos los esfuerzos para poder cumplir con nuestros objetivos a su vez, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida y la sociedad, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis. En especial para nuestra Dra. MARITZA GUZMAN, que nos acompañó desinteresadamente en la elaboración del Proyecto y Desarrollo de Tesis, Gracias por su paciencia.

Índice de contenidos	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Resumo	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV: RESULTADOS	21
4.1. Resultados descriptivos	21
4.2. Resultados inferenciales	27
V: DISCUSIÓN	33
VI: CONCLUSIONES	36
VII: RECOMENDACIONES	37
VIII. PROPUESTAS (DOCTORADO)	38
REFERENCIAS	41
ANEXOS	50
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4 Validación de instrumentos	
Anexo 5 Carta de presentación institucional	
Anexo 6 Certificado de validación de instrumentos	
Anexo 7 Otros anexos	

Índice de tablas		Pág.
Tabla 1	Distribución de la población	17
Tabla 2	Expertos que validaron los cuestionarios	19
Tabla 3	Confiabilidad de los instrumentos	19
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la variable Habilidades gerenciales. en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020;	21
Tabla 5	Distribución de frecuencias de las dimensiones de habilidades gerenciales en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.	22
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la variable Identificación Institucional en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.	23
Tabla 7	Distribución de frecuencias de las dimensiones de Identificación Institucional en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.	24
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la variable conflictos laborales en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.	25
Tabla 9	Distribución de frecuencias de las dimensiones de conflictos laborales en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.	26
Tabla 10	Pruebas de normalidad	27
Tabla 11	Prueba de ajuste de los modelos de la habilidades gerenciales e identificación institucional en conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.	28
Tabla 12	Prueba de bondad de ajuste de habilidades gerenciales e identificación institucional en conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.	28
Tabla 13	Prueba de variabilidad del Pseudo R ² de habilidades gerenciales e identificación institucional en conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.	29
Tabla 14	Prueba paramétrica de Habilidades gerenciales y la identificación institucional en los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.	30

Tabla 15	Prueba paramétrica de Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión intrapersonal de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.	31
Tabla 16	Prueba paramétrica de Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión extra personal de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.	32

Índice de figuras		Pág
Figura 1	Niveles de las habilidades gerenciales	21
Figura 2	Niveles de las dimensiones de habilidades gerenciales	22
Figura 3	Niveles de la Identificación Institucional	23
Figura 4	Niveles de las dimensiones de identificación institucional	24
Figura 5	Niveles de conflictos laborales	25
Figura 6	Niveles de las dimensiones de conflictos laborales	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.

La población estuvo conformada por 960 trabajadores administrativos de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020, la muestra fue 160 trabajadores administrativos, en las cuales se han estudiado las variables: Habilidades gerenciales, identificación institucional y conflictos laborales, el método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el tipo descriptivo, multivariable, transaccional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los cuestionarios de Habilidades gerenciales de Ayre, Identificación Institucional de Ávila y Conflictos Laborales de Ames, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la incidencia que existe entre las variables de estudio, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráficamente y textualmente.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de los conflictos laborales en función de las habilidades gerenciales y la identificación institucional. Así mismo se tiene el valor del Chi cuadrado es de 258,771 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de dos variables sobre la otra; aceptándose la Hipótesis General planteada.

Palabras clave: Habilidades Gerenciales, Identificación Institucional y Conflictos Laborales.

Abstract

The general objective of this research was to determine what is the incidence of managerial Skills and Institutional identification in labor conflicts of the Directorate of Integrated Health Networks, Lima East, 2020.

The population consisted of 960 administrative workers from the Directorate of Integrated Health Networks, East Lima, 2020, the sample was 160 administrative workers, in which the variables have been studied: Management Skills, Institutional Identification and labor Conflicts, the method used in the research it was the hypothetical-deductive one, this research used for its purpose the descriptive, multivariable, transactional cut, non-experimental design, quantitative approach, which collected the information in a specific period, which was developed by applying the questionnaire of Management Skills of Ayre, Institutional Identification of Ávila and Labor Conflicts of Ames, All with a Likert scale, which provided information about the incidence between the study variables, in their different dimensions; whose results are presented graphically and verbatim.

Regarding the report of the program based on the data, the following results are found where the data obtained would explain the dependence of labor disputes based on managerial skills and institutional identification. Likewise, the Chi square value is 258.771 and p_value (significance value) is equal to 0.000 compared to the statistical significance α equal to 0.05 ($p_value < \alpha$), it means rejection of the null hypothesis, the data of the variable are not independent, it implies the dependence of two variables on the other; accepting the General Hypothesis raised.

Keywords: Management Skills, Institutional Identification and Labor Conflicts.

Resumo

O objetivo geral desta pesquisa foi determinar qual a incidência de competências gerenciais e identificação institucional nos conflitos de trabalho da Diretoria de Redes Integradas de Saúde, Lima Leste, 2020.

A população foi constituída por 960 trabalhadores administrativos da Direcção de Redes Integradas de Saúde, Lima Leste, 2020, a amostra foi de 160 trabalhadores administrativos, nos quais foram estudadas as variáveis: Competências de gestão, identificação institucional e conflitos laborais, método utilizado na pesquisa foi o hipotético-dedutivo, esta pesquisa utilizou para sua finalidade o tipo descritivo multi variáveis , transaccional, desenho não experimental, abordagem quantitativa, que coletou as informações em um período específico, o qual foi desenvolvido através da aplicação dos questionários de Competências de Gestão Ayre, Identificação Institucional de Ávila e Conflitos Laborais de Ames, todos com escala Likert, que forneceu informações sobre a incidência entre as variáveis de estudo, nas suas diferentes dimensões; cujos resultados são apresentados graficamente e textualmente.

No que diz respeito ao relato do programa com base nos dados, obtêm-se os seguintes resultados, onde os dados obtidos explicariam a dependência do conflito laboral com base nas competências de gestão e identificação institucional. Da mesma forma, o valor do Qui quadrado é 258,771 e p_value (valor de significância) é igual a 0,000 em comparação com a significância estatística α igual a 0,05 ($p_value < \alpha$), isso significa rejeição da hipótese nula, os dados das variáveis não são independentes, isso implica a dependência de duas variáveis uma da outra; aceitando a Hipótese Geral levantada.

Palavras-chave: Competências de Gestão, Identificação Institucional e Conflitos Laborais.

I.INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, por motivos de la pandemia existe una crisis económica global que incide directamente en la situación laboral de los empleados afectando también su productividad, comprendiendo en ello a toda la entidad, el desbalance administrativo se debe a falta de comando directivo, conflictos salariales y sindicales, insatisfacción interna, disminución de sus ingresos, toda la organización se va colapsando y si no existe un buen manejo colapsa (García, 2016, p. 4).

Actualmente se vive en una época de globalización muy variable, en donde los constantes cambios existen debido a la aparición de nuevas tecnologías, tendencias, cambios socioeconómicos y sociopolíticos; los cuales tienen gran impacto en las instituciones en todos los ámbitos sociales, siendo el sector salud uno de los de mayor involucramiento en estos cambios y avances. Esto debe ser aceptado, afrontado y superado por todos aquellos individuos que se encuentren involucrados en las instituciones, más aún en las personas con cargos directivos, jefaturales o de supervisión.

La identificación institucional es un sentido de pertenencia subjetivo y perceptivo del trabajador, conforme se ha desarrollado su permanencia laboral se condiciona con el ambiente institucional de tal manera que en ambientes no adecuados existe un desapego emocional que impide la identificación con su entorno laboral afectando su labor, entrega y productividad (Dávila, 2016, p. 2).

Es así que las personas con este tipo de responsabilidades deben ser capaces de manejar, de la manera más acertada, todo tipo de situaciones que se les presente en el quehacer diario, desde las situaciones más simples hasta las de mayor complejidad. En los últimos años la competitividad entre profesionales de la salud ha ido incrementando, y con ello la búsqueda en el desarrollo de habilidades gerenciales ha sumado gran representatividad en este grupo de personas, quienes buscan el mejoramiento y perfeccionamiento de sus capacidades para poder asumir los desafíos que encuentren en el camino.

Los conflictos laborales son definidos los desacuerdos laborales causados por la disconformidad de las relaciones laborales, siempre debe existir una razón para ello, las situaciones que empeoran el panorama laboral son los excesos de turnos de trabajo, bajos salarios, abusos laborales, falta de bienestar laboral.

Aun así, la OIT (2013) lo considera normal como resultado de la convivencia laboral ya que no se puede satisfacer a todos los empleados en sus requerimientos, el problema es cuando los directivos no perciben la situación desfavorable que se está gestando y no hacen nada por evitarlo y cuando sucede ya el conflicto globalizado existe incapacidad para negociarlo afectando económicamente a la entidad, (Abarca, 2020, p, 6)

En la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020 los directivos motivos estar distantes los locales donde funcionan, no se tiene mucha comunicación directa entre las personas que conformamos la institución, En los hospitales o institutos especializados, en este caso un instituto oncológico, el trabajo es arduo; la demanda de procedimientos, cuidados e intervenciones realizadas por parte del profesional de enfermería son innumerables. Desde ya, un paciente oncológico a causa de su condición clínica particular, necesita un enfoque multidisciplinario y tiene que ser cuidado de una manera diferente a los pacientes que padecen otras enfermedades (Trallero, 2021). La labor que efectúa el enfermero(a) en torno al paciente oncológico demanda mucho esfuerzo, conocimiento, dedicación y responsabilidad. Jugando un rol importante en los diferentes servicios hospitalarios, incluyendo las áreas críticas tecnológicas para ello, por este mismo motivo se dificulta la conformación y participación en los equipo de trabajo, no existe preocupación por mejorar la identificación institucional, se suscitan conflictos laborales y sindicales por incumplimiento de los compromisos pactados. Esto permite discutir si las habilidades gerenciales implementadas por la dirección, está robusteciendo su condición de liderazgo, de esta forma optimizar el clima laboral, se deberá buscar estrategias que permita evaluar y hacer un seguimiento, con el único propósito de mejorar capacidades necesarias para su gestión, por ello los directivos deben estimular la mejora del comportamiento laboral en la DIRISA, de acuerdo a los requerimiento de los usuarios internos y externos, es por eso la necesidad del presente estudio para tener un estudio base como las habilidades gerenciales y la identificación institucional se relacionan con los conflictos laborales en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este.

Para la formulación se consideró un Problema General bajo la interrogante:

¿Cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020?; Así mismo para los Problemas Específicos se identificaron dos interrogantes que se mencionan a continuación: Problema Específico 1, ¿Cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020?; De igual manera Problema Específico 2, ¿Cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión extra personal de los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020?.

Teóricamente, el presente estudio permitió diseñar un marco teórico sobre habilidades gerenciales y su posible relación con el clima organizacional de las áreas de enfermería de un Instituto Oncológico de Lima. Este estudio constituye una significativa fuente de información para diversos autores, pretendiendo servir de referencia para futuras investigaciones relacionadas con el tema de fondo. Metodológicamente este estudio permitió el uso de herramientas de recolección de datos validados y actualizados. Éste trabajo de investigación se basó en un diseño descriptivo correlacional y de corte transversal, teniendo como finalidad evaluar la concordancia que existe entre las variables que componen este estudio.

Práctica y socialmente esta investigación es de mucho beneficio para los profesionales de enfermería porque con sus resultados se pretende valer de evidencia para optimizar las herramientas de gestión aplicadas en el sector salud, velando así, por el bienestar del recurso humano no solo con mejores índices de productividad y eficiencia sino también como actor trascendental en los cambios que se requieran en su ambiente laboral, previniendo posibles complicaciones tanto de forma particular como organizacional. Y epistemológicamente esta investigación brindó un nuevo concepto de la realidad, el cual les servirá a los gerentes de salud el poder entender específicamente cuán importante es el poseer y fortalecer las habilidades gerenciales para el posicionamiento de las instituciones de salud, basados en un clima laboral idóneo en el que sobresalga lo mejor de cada colaborador.

En cuanto al Objetivo General se considera Determinar cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020; En ese sentido en el Objetivo Específico 1, Determinar cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020; Entonces, en el Objetivo Específico 2, Determinar cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión extra personal de los conflictos laborales de la dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.

En cuanto a la Hipótesis General se considera que: Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional inciden significativamente en los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020; Así mismo en cuanto a la Hipótesis Específica 1, Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional inciden significativamente en la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.; En ese sentido en cuanto a la Hipótesis Específica 2, Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional inciden significativamente en la Dimensión extra personal de los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes nacionales de acuerdo al autor Rodríguez (2018), quien publicó un estudio denominado Habilidades gerenciales (HG) y desarrollo organizacional (DO), tuvo como finalidad determinar la correlación entre ambos elementos nombrados, lo cual empleó un estudio descriptivo, correlativo y no experimental. Llegando a concluir que se observa una asociación positivamente alta. Además, Galván (2018), en su trabajo HG y su relación con la dirección de salud. Por lo tanto, Ramírez (2018), investigó sobre la Identidad organizacional en Mintra, su finalidad fue determinar que el 48% de los trabajadores tiene nivel bajo de identificación, el 30 medio y 22 alto; En tal sentido, Chuchon (2018), en su trabajo Liderazgo transformacional e identidad institucional en la Institución Educativa, existe correlación alta de variables; Entonces, También se encontró a Cabrera (2020) en Trujillo, logró concluir que el nivel de competencias gerenciales que poseen los dirigentes de salud de la Red Ferreñafe es muy competente y competente, constituida por el 72.7% y 27.3% respectivamente; y las competencias gerenciales asumen una alta autoridad sobre el desempeño laboral del trabajador de salud.

Sobre los antecedentes internacionales, el autor Gómez (2018), publicó Competencias y habilidades gerenciales, su finalidad fue determinar, se basa en la planificación, organizarse, integrarse y la evaluación manejo de cuellos de botella y solucionándolos; Por ello, Rodríguez (2018), publicó Habilidades gerenciales en sanidad, los directivos deben de mejorar su proceso comunicacional , adecuado manejo económico , motivación y gestionar los procesos adecuadamente; Por lo tanto, Baéz (2016), en su trabajo Evaluación comunicacional i sentido de pertenencia corporativa, , la identificación se procesa con un adecuada pertenencia mejorando las relaciones interpersonales de los trabajadores; En tal sentido, León (2016), en su trabajo Liderazgo y conflictos laborales, en cuanto a liderazgo lo evalúan adecuadamente pero la comunicación es su debilidad que lo acerca a conflictos; En tanto, López (2020), en su trabajo, Mediación laboral y conflictos laborales, debe intervenir oportunamente a los conflictos, evaluando permanentemente la satisfacción del trabajador y con un adecuado clima laboral.

A nivel internacional se lograron identificar los siguientes estudios: En Colombia Díaz y Soto (2020) concluyeron que la estructuración de perfiles basados en competencias definidas para la elección y designación de enfermeras que trabajan en los diferentes servicios es trascendental para el desarrollo profesional de este grupo de trabajadores, con técnicas de preparación y enseñanza continua orientados a su cualificación de acuerdo a las pretensiones de su entorno laboral. También en Colombia, Jaramillo et al. (2020) afirmaron que cuando los equipos de trabajo gozan de unión y empatía, los procesos se tornan más claros y eficientes, puesto que prevalece el bienestar grupal por encima del particular. Todo esto es a favor del buen trabajo de la organización, el éxito en sus resultados y el buen servicio a los usuarios; quienes a fin de cuentas son los más favorecidos con el trato y la respuesta inmediata que reciben de la institución.

También Duarte (2020) de Colombia, indicó que por medio de la formación de un gerente, se debe favorecer un ambiente de trabajo idóneo, concedido, en que si bien está claro que el entorno es el medio de desenvolvimiento de los trabajadores para ejecutar sus actividades cotidianas, se debe tener en cuenta que el recurso humano es componente esencial para el progreso de la organización y por ende es necesaria su implementación. Se encuentra a Chavarría et al. (2020) de México, quienes concluyeron que la percepción que tienen los empleados estudiados, es positiva y favorable en relación al ambiente laboral, en el que consideran muy bueno el clima organizacional puesto que existe una cooperación y comunicación que permite el desarrollo de equipos de trabajo efectivos.

A su vez Laverde y Sánchez (2020) en Brasil, afirmaron que la coordinación de los servicios de enfermería debe modular el rumbo y marcha en la institución y para eso necesita comprender y seguir las normas institucionales a mediano y largo plazo y dominar tácticas de estimulación y acompañamiento para favorecer su resultado. Se encuentra a Santos et al. (2017) en México, quienes concluyeron que el grado de percepción del clima laboral es muy satisfactorio en la institución investigada personal ya que se sienten a gusto de formar parte de ese grupo de colaboradores, considerando que funciona de

manera adecuada. También Juárez (2018) de México, concluyó que el liderazgo y motivación están conectados con el buen nivel de clima organizacional y pueden intervenir con la adaptación en el contexto de los nuevos gestores.

Así mismo Hernández et al. (2017) en la Región el Caribe, concluyeron sobre la necesidad de vigorizar la capacidad de liderazgo y competencias en los gerentes como factor determinante para optimizar la gestión de los servicios y que impulse la generación de valor en los procesos que involucren a empleados, clientes, proveedores, accionistas y sectores relacionados. Finalmente en Colombia Machecha (2017) afirmó que es preponderante para los gerentes ampliar sus habilidades de liderazgo y trabajo grupal en la proposición y ejecución de estrategias y regímenes de acción que busquen la perfección del ambiente de trabajo y por ende tener repercusión en la atención al usuario

Habilidades gerenciales

Las habilidades según la RAE (2020), proviene del latín *habilitas* que significa “lo que se puede tener” y la define como la disposición y capacidad para algo; también como la gracia y destreza en realizar alguna actividad. Así mismo Knapp (2007) la define como la facultad del individuo, obtenida por la enseñanza, preparado de provocar resultados pronosticados con el máximo de seguridad, el mínimo de tiempo y capital, pero con certeza suprema.

Habilidades gerenciales, para Longenecker et al. (2009), se encuentra orientada de acuerdo al cúmulo de aprendizajes, comportamientos, aptitudes y destrezas que precisa cualquier individuo para ser eficaz en una extensa variedad de tareas gerenciales en numerosas organizaciones. Así mismo Leyva et al. (2017), determinaron que estas habilidades en la gerencia son cruciales en la concretización de una misión eficaz de la innovación y perfeccionamiento, en donde la inteligencia técnica no bastaría para ser un gerente idóneo. Las diferencias en los modos de aprendizaje son fundamentales para la obtención de habilidades interpersonales, las cuales pueden encaminarse hacia el desarrollo competencias de liderazgo que promuevan la creación de estrategias de competitividad organizacional.

Para los autores Aburto y Bonales (2011) el adiestramiento y perfeccionamiento de las habilidades directivas de aquellos que administran una

organización es primordial para el logro de metas trazadas por las instituciones en el ámbito de su competencia. Mientras que estas habilidades alcanzan mayor relevancia en las organizaciones, a nivel particular también se convierte en centro de interés para el progreso profesional de cada individuo. Conforme avanza el tiempo, el requerimiento aumenta en relación a las habilidades de liderazgo, motivación, comunicación, conducción de conflictos y alineación de equipos; y si esto no cumple con las expectativas, pues se obtendrán climas organizacionales generadores de insatisfacción.

Por otra parte Madrigal (2009) refirió que las habilidades que, en primera instancia, un líder debe ostentar, son: comunicación, la toma de decisiones y ser consciente de los riesgos que pueda conllevar; creatividad para reformar, planificar e improvisar; ser el líder de todo plan o mejora que se organice; el saber gestionar su propio tiempo y el de sus colaboradores; trabajar en unidad y no dejar la asertividad. También se encuentra a Pereda (2016) que cita a Schein (1990); mencionó que los hombres y mujeres que dominan niveles directivos de una institución deben poseer habilidades para lograr administrarla y enfocarla a la obtención de resultados, para todo esto es imperante que cada recurso humano se sienta identificado y comprometido con la cultura de la entidad a la que pertenece. El mencionado autor plantea que para lograr ser un gerente triunfante se demanda poseer cuatro habilidades fundamentales: motivación y valores, analíticas, interpersonales y emocionales.

En este contexto, después de la revisión de lecturas, se llega a la conclusión que la habilidad gerencial forma parte inherente de cada individuo, y que depende de cada uno el desarrollo y fortalecimiento de las mismas, en beneficio del mismo y de sus colaboradores; puesto que la aplicación de ellas en el ámbito laboral generaría un impacto positivo en su vida y entorno, proporcionando un crecimiento propio, de sus colaboradores y por ende de la institución a la que pertenecen.

En relación con la definición de habilidades gerenciales, el autor, Naranjo (2015) afirma que son un mix entre la capacidad y el conocer y que sirven para poder gerenciar con efectividad en una entidad; Por ello, García (2017), establece que actitudes importantes para interrelacionar a las personas con la finalidad de mejorarla productividad estableciendo un entorno ergonómico para los empleados

y que se motiven por ello; Por lo tanto, Ramírez (2018) concluye que son las cualidades de un directivo para conducir a la entidad al logro de sus metas; En tal sentido, Núñez(2017), afirma que son capacidad de manejarse a sí mismo y a los demás para un objetivo común; Entonces, Ascón (2019) la define como las habilidades de una persona para dirigir la entidad , gerenciando productivamente ; En tal sentido, Leyva(2017), define que se procesan por las decisiones acertadas en la conducción de la organización.

Es importante tener las cualidades necesarias para gerenciar las actividades de la entidad incluyendo el manejo de RRHH, cada paso hacia la consecución del objetivo conlleva un esfuerzo de liderazgo, motivación, ejemplo además de fomentarla ergonomía laboral para propiciar un clima adecuado de trabajo, aquí prima lo

conceptual en donde se ve a la entidad globalmente y se va descomponiendo en partes para mejorar su productividad, se necesita habilidad para conducir, tener capacidad para comunicarse, transmitir el mensaje de trabajo en equipo, anticiparse a la problemática, solucionar problemas, ser innovador y constante para consolidar una entidad modelo de productividad, (Naranjo, 2015,p, 2)

Las HG tienen las siguientes características: Trabajo y orden : se enseña con el ejemplo , comunicación, entender y escuchar al trabajador; Empatía: determinación para adecuarse en los zapatos de otro individuo, eso facilita el entendimiento y mejora la comunicación; Estar comprometido: Creer en lo que se quiere, trabajar en equipo y gerencia por resultados; Resiliencia: respuesta rápida y oportuna a lo adverso; Motivar: La motivación garantiza el éxito en cualquier plano que se dé, más en una entidad que depende de sus RRHH, el trabajo cooperativo da muy buenos resultados en tiempos mínimos, (Cedeño, 2019, p, 6).

Existen diversas teorías sobre habilidades de un directivo para gerenciar: Teoría Myers-Briggs, con cuatro componentes y sus combinaciones para entender las actitudes personales y su diferenciación. Estos componentes son: externo versus interioridad, percepción versus intuición; pensar versus sentir y expectativa versus percibir. El combinarlas tiene como resultante 16 clases de actitudes, Keirsey establece que el temperamento determina la actitud, sin posibilidad de cambiar porque las personas en si todas son diferentes de acuerdo

a sus intereses y necesidades y evalúa de acuerdo a su percepción o su intuición, es en esta teoría que se sustenta esta variable, (Díaz, 2018, p ,8).

Las dimensiones de Habilidades Gerenciales según (Ayre, A, 2019) son: Dimensión 1: Habilidades de motivación: los procesos de inducción del personal no conllevan aprendizaje sobre la entidad sino van también con un mensaje de motivación, tratando de involucrar al trabajador con la entidad con la finalidad de mejorar su productividad, tener un entorno laboral óptimo y alcanzar la finalidad individual y colectiva; En ese sentido, Dimensión 2: Habilidades de liderazgo: ser líder es tener ganado un buen espacio entre el personal de la entidad, genera un ejemplo y una imitación al principio que después se convierte en filosofía de trabajo, mejora el trabajo cooperativo y la consecución del logro es colectivo así como mejora la misión de la entidad; Igualmente , Dimensión 3: Habilidades de trabajo engrupo: el trabajo cooperativo es el que más resultados da en la realidad pues la sumatoria de esfuerzos creatividad, capacidad y conocimiento de los miembros del grupo se potencializan para llegar a la meta , todos son responsables del logro y desu esfuerzo mancomunado, las ideas se incrementan, las experiencias elevan el rendimiento; En tal sentido, Dimensión 4: Habilidades de comunicación: el éxito de comunicarse de acuerdo con Whetten & Cameron (2016), favorece el entenderse, tener una ruta común versus lo hostil que genera brechas de comunicación y caos organizacional, en el buen sentido una entidad que sabe comunicarse es la que es más productiva y completa sus objetivos, concediéndole a la comunicación el nexoque ayuda a movilizarse y producir con las indicaciones adecuadas , (Ayre, 2019, p,32).

De acuerdo a los conceptos de Identificación Institucional, según Pino (2018), es la implicación psicológica de la persona con su entorno laboral; Por ello, Quaresma (2016), percepción del ambiente laboral por el empleado es subjetivo por lo que siente y le da conformidad; Por lo tanto, Avanza, (2017), describe el sentido de pertenencia y apego a la entidad por sus trabajadores; En tal sentido, Bravo (2016) afirma que el entorno laboral tiene una serie de factores que hacen que el trabajador desarrolle su pertenencia e identificación institucional; Entonces, Serra (2016) lo considera el ambiente perceptivo emocional y laboral que desarrolla apego en el empleado mejora sus interrelaciones y su comunicación.

Sobre la importancia de la identificación institucional, la percepción de lo que siente en relación al apego desarrolla su sentido de pertenencia, generalmente el 50 % de los empleados cree en su entidad y está conforme con ello, los trabajadores restantes están en proceso de apego y una proporción muy baja no estiman sentir apego, generalmente son los que tienen menos tiempo laborando pero la masa trabajadora que cree impulsa con su accionar y ejemplo a los demás, en ese aspecto los directivos son los llamados a desarrollar políticas y estrategias coherentes con la comodidad, Satisfacción, bienestar y conformidad, cuando el trabajador se siente comprometido con la entidad es muy productivo porque sus necesidades básicas están cubiertas, sus aspiraciones de ascenso están en marcha y el desarrollo de sus capacidades está estimulado para producir y sentirse útil y parte de la organización, (Huerta, 2018, p, 6)

Las características de la identificación institucional, son: auto concepto: pensamiento personal de su desempeño laboral; nuevas ideas: compenetrarse con innovaciones, desarrollo en grupo, mejorar sus valores, experimentar y basarse en ocurrencias anteriores para aprender; Aumenta la confianza: La capacidad de respaldo de sus pares y directivos, sensación de apoyo desarrolla autoconfianza; Rigidez: no suele contradecir o manifestar sus discrepancias con el grupo, acepta lo que dicen; Fuente de recursos: estar en un grupo lo provee de recursos de todo tipo ligados al plano laboral, se facilita sus tareas, sobre todo en circunstancias complicadas y resolución de los problemas, (Medina, 2016, p, 2).

Sobre la teoría de identificación institucional, se basa en Maslow por su teoría de las necesidades humanas, entre las cuales está la necesidad de pertenencia. De acuerdo a ello una vez completadas las necesidades básicas se inclinará a querer incorporarse a una agrupación social, en la que se va a identificar e identificarse, con el cual se identifique y se le identifique, el humano es netamente sociable lo que está marcado en su conducta, busca socializar, seleccionara otro grupo a conveniencia esto le da experiencia en el trato con personas, (Pontes, 2018, p, 12).

Las dimensiones de identificación institucional de Ávila, F, son: Dimensión de Relaciones: es la actitud e relacionarse, tejer un entramado de relaciones,

compartir, hábitos y conductas, capacidad de socializar, decisiones consensuadas , capacidad de acuerdo, discusión de ideas ; Por ello, Dimensión de Retribución: satisfacción del empleado para sentirse cómodo es un sentimiento interno propio de el en relación con su trabajo pero principalmente con su entorno , le proporciona seguridad laboral , es un compensatorio cuantitativo que recibe el trabajador mientras desarrolla su labor ; Por ,lo tanto, Dimensión de Entorno Físico: una ergonomía laboral en infraestructura, equipamiento y tecnología le brindan comodidad y seguridad en el transcurso de su labor , en ello va comprendido su salud y las políticas de bienestar empresarial que posee la entidad , a su vez protegido de los factores externos como el clima, etc.; En tal sentido: Dimensión de Estabilidad, dada por las condiciones contractuales que le permiten tener continuidad de seguir laborando, le brinda seguridad familiar, emocional y de trabajo, es un factor motivacional importante para el desarrollo personal del trabajador; Entonces, Dimensión de organización: la entidad debe de estar provista de todo los recursos necesarios para su funcionamiento, esto le brinda seguridad al trabajador para su desempeño y mejora toda el área de trabajo, las relaciones y la comunicación fluida con todos sus componentes , (Lisandro,2018,p, 8).

Definiendo la variable conflictos laborales, el autor Pérez (2015), afirma que son discrepancias de origen laboral por falta de coordinación y entendimiento; Por lo tanto, Guardia (2015), incompatibilidad de caracteres por discrepancias y falta de compatibilidad, ; En tal sentido, Silva (2020) conflicto de interés donde una parte quiere imponer su punto de vista , anteponiendo sus beneficios a los del otro; Igualmente, Camacho (2017) define que es controversia por diferencias de opinión y necesidades insatisfechas; Asimismo, Lapeña, (2015) comenta que es incongruencia de sentimientos y actitudes por un interés propio creando antagonismo y reclamos .

Es importante prevenir los conflictos en el trabajo por que la entidad se va a perjudicar económicamente y puede llegar hasta quebrar financieramente, eso no contradice que hay que tener serenidad y capacidad de negociación para continuar laborando, por ello hay que revisar oportunamente los convenios contractuales para no dejar de cumplir lo estipulado y consensuado con los

trabajadores, es básica la comunicación y la relación directa con los empleados o los sindicatos ya que de ahí parte los temas de conflicto, generalmente se gesta como un reclamo que va ganando adeptos y se va armando una estructura de reclamo que hay que estudiarla con calma y en permanente dialogo, siempre dentro de la normatividad legal para que tenga sustento técnico también, (Albarracín, 2020, p, 4).

Los conflictos de trabajo se caracterizan por: Norma, ya que entre personas siempre van a existir desacuerdos; Conflicto, un problema menor generalmente si no se cuida termina en un reclamo general; Necesidad, porque del desacuerdo se homogenizan ideas y comportamientos; Común, es casi obligatorio los reclamos por incumplimiento, se da en todas las entidades estatales o privadas. Las discrepancias son comunes a todas las entidades siempre van a existir desacuerdos, quejas, reclamos, pero eso es evitable lo contrario también afecta a la empresa económicamente, pero igual como imagen de una entidad que no cumple con sus trabajadores y que no respeta la legalidad de los convenios, abusando de sus trabajadores y explotándolos en diversas formas, (Villalobos, 2019, p ,6).

En relación a la teoría que sustenta la variable y que sirve de base al presente estudio está la **Teoría cooperativa**, el quehacer de la empresa se basa en como ella se planifica para conseguir los resultados, el conflicto surge cuando se elige el método para hacerlo y no hay concordancia entre directivos y trabajadores produciéndose una serie de desacuerdos que conllevan paulatinamente al conflicto, a pesar que tienen las mismas metas difieren la forma, esta teoría sustenta que siempre se puede llegar a un acuerdo y conciliar para el entendimiento laboral, (Lucena, 2015, p, 6).

De acuerdo a la dimensión de la segunda variable. Dimensión 1 intrapersonal: Es el yo interior el que se siente afectado, el trabajador no se siente satisfecho de sus condiciones laborales es una pelea consigo mismo que lo lleva a exteriorizar su descontento contagiando o convenciendo a los demás, antagonismo entre lo que quiere y lo que se debe, su realidad laboral y social no le agrada y quiere un cambio. Igualmente, Dimensión 2 extrapersonal: es todo lo exterior que le incomoda al trabajador, intereses diferentes, no comunicarse, remuneraciones bajas, turnos excesivos de trabajo, metas incumplibles, falta de

bienestar laboral, ausencia de clima organizacional adecuado, falta de convenios, incumplimiento de los mismos, falta de legalidad, indiferencia de los directivos, etc. (Rojas, 2018, p, 8).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Dicho estudio empleó una metodología básica, porque permitió la generación de nuevos conocimientos o teorías científicas, así como la posibilidad de modificar o complementar alguna teoría o conocimiento científico. Al respecto, Salinas (2010), señaló que la investigación básica o pura tiene una cualidad muy peculiar, pues logra que se midan las teorías y a su vez modificarlas para que generen teorías nuevas que ayuden en futuros estudios similares o parecidos. Por su parte, Salinas (2010) la definió como aquella cuyos resultados no permiten ni ayudan a la solución inmediata de un problema.

Sobre el tipo de investigación en desarrollo, de validarse la hipótesis planteada en el mismo, generó una nueva teoría o conocimiento científico, enriqueciendo las ciencias en el campo correspondiente. Con relación al enfoque del estudio, se utilizó una metodología cuantitativa, ya que para medir los elementos indagados se expresó en valores numéricos. De acuerdo a los autores Hernández et al. (2014) precisaron que este tipo de enfoque usa el acopio de datos para demostrar hipótesis, soportándose en cálculo numérico y la indagación estadística, con el fin de establecer patrones de actuación y validar teorías. Sobre el mismo enfoque, manifestaron que al plantear hipótesis que puedan llegar a generar una solución tentativa que permita que se analicen los datos recaudados y clasificarlos de acuerdo a su relevancia, ayudarán a inducir una solución.

Diseño de investigación, se empleó un estudio correlativo, además de ser descriptiva y no experimental, ya que se realizó sin efectuar ningún experimento y sin manipular deliberadamente las variables independientes. Se observó el evento tal como se presentó en su entorno originario, para luego ser analizado. Al respecto, Hernández, et al. (2014), una de las características del diseño no experimental es describir el comportamiento del fenómeno luego de efectuadas las observaciones necesarias, que incluyen la aplicación de encuestas que contribuirán a conocer respecto de la modalidad de la gestión documental. Por su parte, Hernández, et al. (2014) consideró que en este tipo de estudio no hay manipulación de la variable independiente y que los grupos no se asignan al azar. Es descriptivo, porque permitirá la descripción del comportamiento y

características principales de las variables en estudio. Al respecto, Hernández, et al. (2014), el diseño descriptivo describe ciertas peculiaridades relevantes de grupos de fenómenos uniformes, valiéndose de juicios sistematizados que dejen instaurar el aspecto o la conducta de los elementos indagados, brindando información organizada y semejante a la de otras fuentes. Sobre el mismo punto, según Sampieri (2011), es descriptivo porque describen las características, atributos y rasgos de las personas, comunidades u otro fenómeno sometido a observación.

El nivel del diseño es correlacional, porque midió las tres variables del estudio, fijando el nivel de correlación, sin aspirar brindar explicación detallada de causa - efecto; el objeto investigado únicamente indaga grados de correlación y valora los elementos indagados. De acuerdo a Hernández, et al. (2014), en este tipo de investigación, se recaudan datos de la muestra de estudio para ser procesadas por un sistema estadístico que brinda datos numéricos relevantes, que permiten al investigador brindar una conclusión final de acuerdo a grado asociativo de los elementos indagados. Sobre el mismo diseño, según Sampieri (2011), estos estudios tienen como fin la medición del nivel asociativo entre una o más variables, midiéndolas, para luego cuantificarlo, analizando su vinculación

3.2. Variables y Operacionalización.

Variable

Variable Habilidades Gerenciales: Variable Independiente
Variable Identificación Institucional: Variable Independiente
Variable Conflictos Laborales: Variable dependiente
Operacionalización.

La variable habilidades gerenciales se medirá a través de sus dimensiones para medir la variable identificación institucional se considerará las dimensiones: retribución, entorno físico, estabilidad y retribución; para la variable conflicto laborales las dimensiones intrapersonal y extra personal.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población

Lo señalado por (Research Methodology, 2015, p2) la población está conformada por Individuos con las mismas propiedades y observados en un mismo lugar, integrada por 960 empleados de la DIRISA, Lima Este, 2020.

Tabla 1

Distribución de la población

Oficina	Cantidad
Recursos humanos	30
Planeamiento	40
Estrategia sanitaria	30
Promoción de la salud	20
Oficina de investigación	15
Área de vacunas	25
Total	160

La muestra es la selección de una porción de población para estudio, (Delice, 2019, p, 2).

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

N = Población o universo

Z = Valor del nivel de confianza

p = Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q = Proporción de individuos que no poseen las características del estudio e =

Porcentaje o margen de error

Los valores de la formula son los siguientes: N= 420

Z= 95% --- 1,96

p= 50% --- 0,5

q = 50% --- 0,5

E= 5% --- 0,05

$n = (1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 420) / (0.5 * 0,5 (420 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)) = 160$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 160

La muestra fue 160 trabajadores administrativos de la DIRISA, Lima Este,
Muestreo

Es probabilístico, porque permite adelantarse al cálculo de individuos. Muestreo aleatorio simple porque cualquiera de los elementos puede ser seleccionados, (Banerje, 2015, p, 8).

Criterios de selección.

Se consideró a todos los trabajadores que se encuentran laborando en la Dirección de redes integradas de Salud que sean personal estable, además estas personas cuentan con las propiedades para ser encuestadas, (Adrish, 2019.p.2).

Criterios de inclusión

Fueron considerados por ser trabajadores administrativos de la DIRISA, Lima Este, 2020, que son voluntarios a la encuesta y que asistieron el día de la encuesta.

Criterios de Exclusión.

No ser trabajadores administrativos de la DIRISA, Lima Este, 2020, ya que no fueron encuestados, los que no asistieron el día de la encuesta y que estén de vacaciones o en licencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas

Consideradas los diferentes procesos para recoger datos. (De Aguiar, 2016). No obstante, se aplicó a la población de 160 trabajadores administrativos.

Encuesta

Es el conjunto de ítems para obtener data en base a las características de la variable a encuestar, (Canals, 2017, p. 4).

Instrumentos

Ítems con dimensiones e indicadores de la variable, (Canals, 2017.p.2). Escala de Likert tres o más respuestas o politómicas. (Saket, 2015, p, 2). Se aplicaron los instrumentos de Habilidades gerenciales de Ayre, Identificación Institucional de Ávila y Conflictos Laborales de Ames, todos con escala de Likert.

Validación del instrumento

La medición se realiza por medio de diversos criterios, los cuales son: Pertinencia: Items relacionadas con la teoría. Relevancia: Relacionada con las dimensiones. Claridad: Fácil comprensión, (Tagerdoost ,2016. p.2).

Los cuestionarios de habilidades gerenciales, identificación institucional y conflictos laborales, fueron llevados a cabo por medio de un grupo de profesionales, todos ellos de la Escuela de Postgrado de la UCV.

Tabla 2

Expertos que validaron los cuestionarios

Expertos	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Mildred Ledesma C.	Dr.	Sí	Es aplicable
Maritza Guzmán M.	Dra.	Sí	Es aplicable
Carlos Ruiz. O.	Dr.	Sí	Es aplicable

Confiabilidad

Se logra cuando se obtienen resultados similares en aplicación repetida del instrumento. (Hernández et al, 2014.p.122). Se mide por medio de repeticiones de los fenómenos indagados, en donde mientras más se realicen en secuencia más fiable será su aplicación (Middelton, 2019).

Empleando el Alfa de Cronbach en la prueba piloto, la misma que contó con la participación de 30 trabajadores administrativos, el instrumento uso la escala de Likert (politómicas), luego se pasó a Excel para finalmente procesarlo con programaSPSS Versión26.0.

Tabla 3

Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Alfa Cronbach	de	N de ítems
Habilidades gerenciales	,896		25
Identificación institucional	,987		40
Conflictos laborales	,972		30

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach de Habilidades gerenciales, 896, de Identificación institucional ,987 y para conflictos laborales de, 972; se evidencia que los tres instrumentos tiene una fuerte confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Es la descripción simple de la toma de datos, (Campbell, 2019, p,2) se solicitó a la dirección de redes integrales de salud el permiso respectivo para aplicar los instrumentos quien luego de evaluar el proyecto en la oficina de investigación dio el visto bueno para su aplicación a través de las jefaturas de los diferentes departamentos enviando un e-mail a todos los participantes de la muestra, los encuestados brindaron su consentimiento informado participando voluntariamente y respondiendo a las preguntas del cuestionario.

Se aplicaron los cuestionarios a 160 trabajadores administrativos de la DIRISA, Lima para lo cual se coordinó con los jefes quienes se encargaron de enviar las encuestas en Google form a cada uno de los entrevistados a través de sus correos electrónicos para que puedan responder en su tiempo disponible, cada sesión fueron de 60 minutos y de 08 días hábiles.

3.5 Procedimientos

Se efectuó un plan piloto a fin de calcular la confiabilidad de los instrumentos en 30 alumnos de características similares de la muestra de estudio, que fueron seleccionados al azar, a quienes se aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables Habilidades gerenciales, Identificación institucional y Conflictos laborales

3.6. Método de análisis de la información.

Se llama así a la obtención de la data el proceso de su análisis, (Durgevic, 2019, p,2)

Método Estadístico: estadística descriptiva y estadística inferencial

Estadística descriptiva.

Estandariza la data para su entendimiento en tablas y gráficos, (Kenton,2019.p.2), para lo cual utilizamos tablas y gráficos.

3.7. Aspectos éticos

En dicho estudio se encuestaron a todos los participantes, mismos que fueron protegidos de su identidad, luego se procedió a dar las conclusiones pertinentes y objetivas que dieron sus hallazgos positivos (Artal, 2018). En la toma de datos de las encuestas se respetó la confidencialidad de las personas encuestadas, así como se utilizaron los datos en sus análisis correspondientes

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Habilidades gerenciales.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias de la variable Habilidades gerenciales. en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020;

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Baja prevalencia	26	16,3
Mediana prevalencia	86	53,8
Alta prevalencia	48	30,0
Total	160	100,0

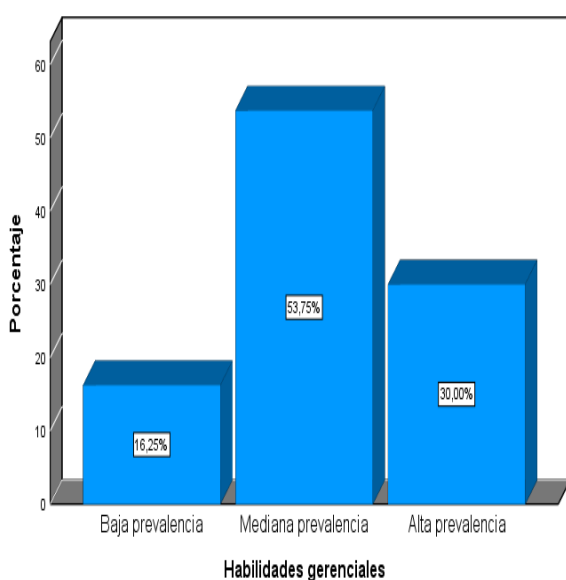


Figura 1 Niveles de las habilidades gerenciales

De acuerdo a los hallazgos obtenidos; las habilidades sociales se encuentran en una baja prevalencia, lo cual representan un 16,3%, mediana prevalencia el 53.8% y alta prevalencia el 30,0%.

4.1.2. Dimensiones de habilidades gerenciales

Tabla 5

Distribución de frecuencias de las dimensiones de habilidades gerenciales en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Habilidades de motivación	Baja prevalencia	54	33,8%
	Mediana prevalencia	52	32,5%
	Alta prevalencia	54	33,8%
Habilidades de liderazgo	Baja prevalencia	31	19,4%
	Mediana prevalencia	85	53,1%
	Alta prevalencia	44	27,5%
Habilidades de trabajo en grupo	Baja prevalencia	48	30,0%
	Mediana prevalencia	68	42,5%
	Alta prevalencia	44	27,5%
Habilidades de Comunicación	Baja prevalencia	46	28,7%
	Mediana prevalencia	85	53,1%
	Alta prevalencia	29	18,1%

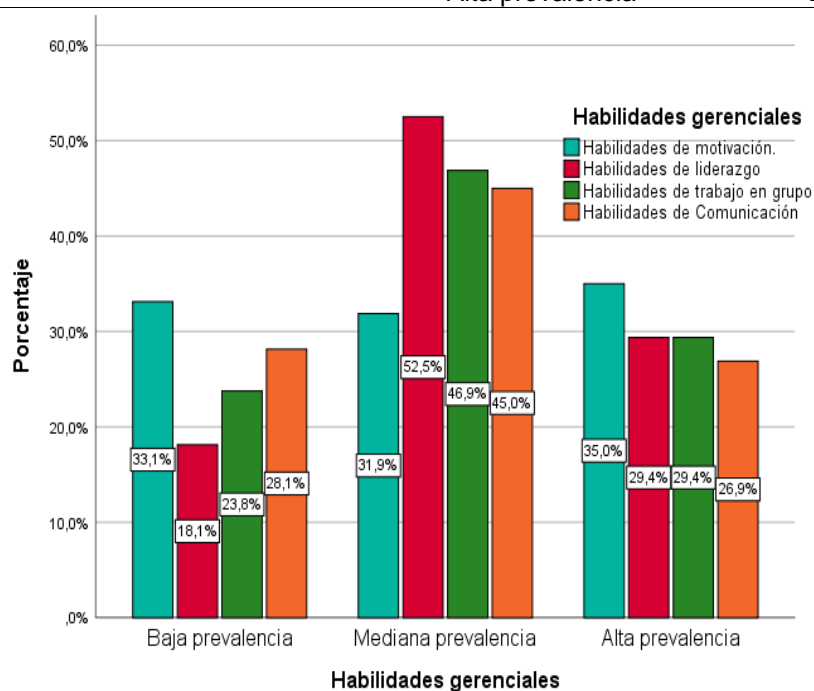


Figura 2: Niveles de las dimensiones de habilidades gerenciales

En relación a los hallazgos obtenidos; en la dimensión Habilidades de motivación, el 33,8% perciben una baja prevalencia, un 32,5% de mediana prevalencia y un 33,8% de alta prevalencia. En la dimensión habilidades de liderazgo un 19,4% perciben una baja prevalencia, un 53,1% mediana prevalencia y un 27,5% alta

prevalencia. En la dimensión habilidades de trabajo en grupo un 30,0% perciben baja prevalencia, un 42,5% mediana prevalencia y un 27,5% alta prevalencia. En la dimensión habilidades de Comunicación, un 28,7% perciben baja prevalencia, un 53,1% mediana prevalencia y un 18,1% alta prevalencia.

4.1.3. Identificación Institucional

Tabla 6.

Distribución de frecuencias de la variable Identificación Institucional en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Baja	26	16,3
Media	82	51,2
Alta	52	32,5
Total	160	100,0

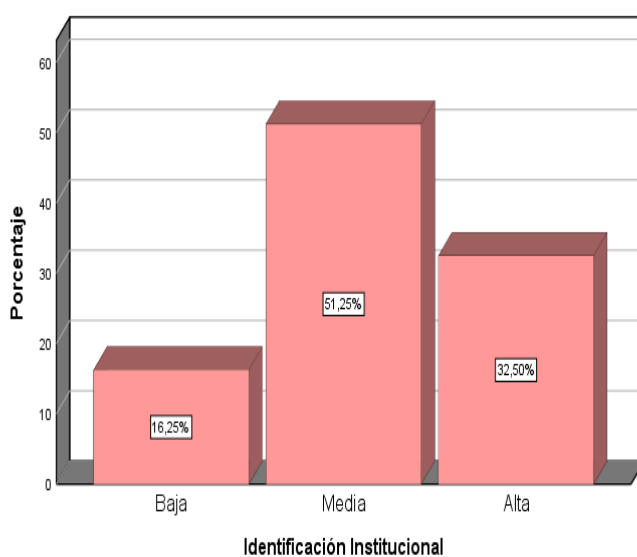


Figura 3: Niveles de la Identificación Institucional

En relación a los hallazgos encontrados; la Identificación Institucional evidencia como baja, lo cual representa un 16,3%, media un 51,2% y alta un 32,5%.

4.1.3. Dimensiones de Identificación Institucional

Tabla 7

Distribución de frecuencias de las dimensiones de Identificación Institucional en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%
Relaciones	Baja	27	16,9%
	Media	75	46,9%
	Alta	58	36,3%
Retribución.	Baja	46	28,7%
	Media	59	36,9%
	Alta	55	34,4%
Entorno Físico	Baja	22	13,8%
	Media	79	49,4%
	Alta	59	36,9%
Estabilidad	Baja	10	6,3%
	Media	100	62,5%
	Alta	50	31,3%
Organización	Baja	58	36,3%
	Media	62	38,8%
	Alta	40	25,0%

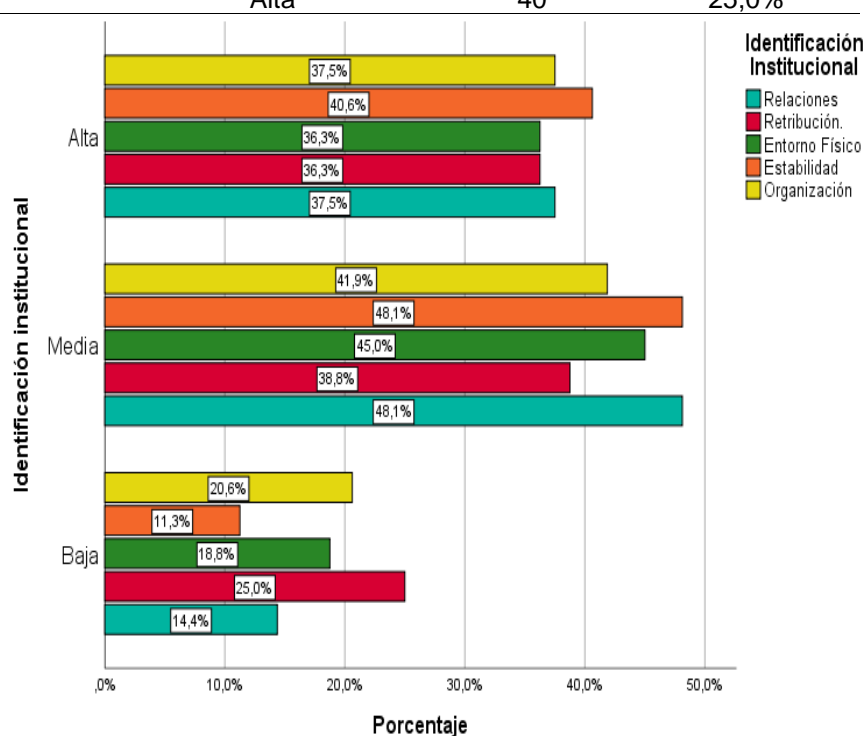


Figura 4: Niveles de las dimensiones de identificación institucional

En relación a los hallazgos encontrados; en la dimensión Relaciones, un 16,9% perciben bajo, un 46,9% medio y un 36,3% alto. En la dimensión Retribución un 28,7% perciben bajo, un 36,9% medio y un 34,4% alto. En la dimensión Entorno Físico un 13,8% perciben bajo, un 49,4% medio y un 36,9% alto. En la dimensión Estabilidad, un 6,3% perciben bajo, un 62,5% medio y un 31,3% alto. Por último, en la dimensión Organización, un 36,3% perciben bajo, un 38,8% medio y un 25,0% alto.

4.1.4. Conflictos laborales

Tabla 8.

Distribución de frecuencias de la variable conflictos laborales en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Baja	33	20,6
Media	72	45,0
Alta	55	34,4
Total	160	100,0

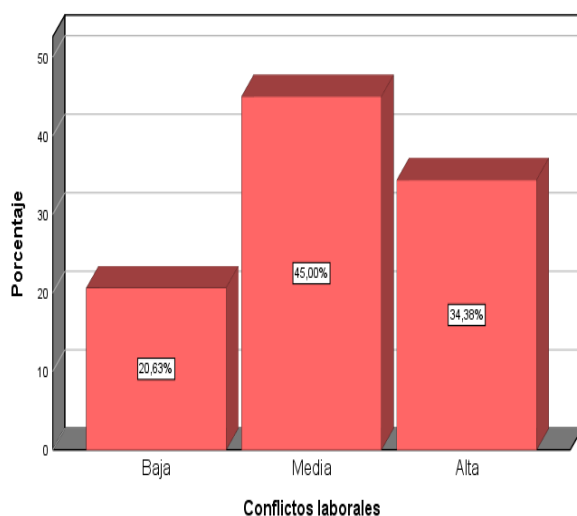


Figura 5: Niveles de conflictos laborales

De acuerdo a los hallazgos obtenidos; los conflictos laborales manifiestan como baja, lo cual lo representan el 20,6%, medio un 64,6% y alta un 34,4%.

4.1.5. Dimensiones de conflictos laborales

Tabla 9

Distribución de frecuencias de las dimensiones de conflictos laborales en la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.

Dimensiones	Niveles	Recuento	Porcentaje %
Intrapersonal	Baja	30	18,8%
	Media	75	46,9%
	Alta	55	34,4%
Extra personal	Baja	16	10,0%
	Media	98	61,3%
	Alta	46	28,7%

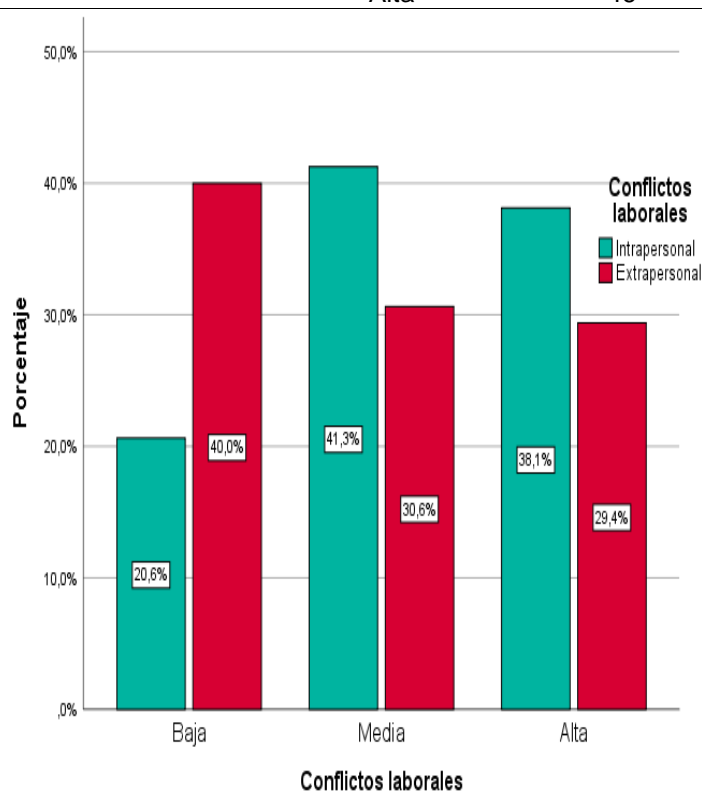


Figura 6: Niveles de las dimensiones de conflictos laborales

De acuerdo a los hallazgos obtenidos; en la dimensión Intrapersonal, un 18,8% perciben baja, un 46,9% medio y un 34,4% alta. En la dimensión extra personal un 10,10% manifiestan baja, un 61,3% medio y un 28,7% alta.

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal. Ha:

La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla10

Pruebas de normalidad

	Kolmogor	ov-Smirnov ^a	
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Gerenciales	,273	160	,000
Habilidades de motivación	,270	160	,000
Habilidades de liderazgo	,264	160	,000
Habilidades de trabajo en grupo	,278	160	,000
Habilidades de Comunicación	,260	160	,000
Identificación Institucional	,324	160	,000
Relaciones	,320	160	,000
Retribución	,332	160	,000
Entorno físico	,328	160	,000
Estabilidad	,330	160	,000
Organización	,339	160	,000
Conflictos Laborales	,289	160	,000
Intrapersonal	,275	160	,000
Extrapersonal	,292	160	,000

Se logra evidenciar en los datos obtenidos se correlacionan significativamente $p = 0.000 < ,05$. En tal sentido, se niega la hipótesis nula y se afirma que se presenta una asociación significativa entre ambas variables.

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis General

H1: Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional inciden significativamente en los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

H0: Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional no inciden significativamente en los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

4.2.1 Prueba de la bondad de ajuste

Tabla 11.

Prueba de ajuste de los modelos de la habilidades gerenciales e identificación institucional en conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

Habilidades gerenciales y identificación institucional en:	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Conflictos laborales	Sólo intersección	102,035			
	Final	61,705	40,329	4	,000
Dimensión intrapersonal.	Sólo intersección	148,556			
	Final	33,895	114,662	4	,000
Dimensión extra personal	Sólo intersección	195,511			
	Final	57,211	138,300	4	,000

Función de enlace: logit

En la tabla se observan los datos de ajuste y las estimaciones de parámetros. El contraste de la Chi-cuadrado muestra una alta significatividad para el ajuste de nuestro modelo, indicando que las variables habilidades gerenciales y identificación institucional en y formación investigativa en conflictos laborales. Y sus dimensiones están asociadas. (p-valor Sig = 0,000).

Prueba de la bondad de ajuste

Tabla 12:

Prueba de bondad de ajuste de habilidades gerenciales e identificación institucional en conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

Habilidades gerenciales y identificación institucional en:		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Conflictos laborales	Pearson	16,902	12	,153
	Desvianza	17,246	12	,141
Dimensión intrapersonal.	Pearson	4,878	8	,771
	Desvianza	6,500	8	,591
Dimensión extra personal	Pearson	38,534	12	,750
	Desvianza	33,987	12	,871

Función de enlace: logit

En tal sentido, se observa en los datos obtenidos no se niega la hipótesis nula, ya que arrojó $p = 1.000 < ,05$. En consecuencia, los resultados demuestran dependencia de una variable sobre la otra.

Prueba de variabilidad del Pseudo R cuadrado

Tabla 13:

Prueba de variabilidad del Pseudo R² de habilidades gerenciales e identificación institucional en conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

Habilidades gerenciales y identificación institucional en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Conflictos laborales	,223	,254	,120
Dimensión intrapersonal.	,512	,576	,326
Dimensión extra personal	,579	,655	,401
Función de enlace: Logit.			

En opinión de dicha prueba, se presenta una dependencia de los conflictos laborales, donde se toma como variabilidad al Nagelkerke, lo cual indica que los conflictos laborales dependen del 92% del manejo de las habilidades gerenciales y la identificación institucional.

Hipótesis General

H1: Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional inciden significativamente en los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

H0: Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional no inciden significativamente en los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

Tabla 14

Prueba paramétrica de Habilidades gerenciales y la identificación institucional en los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

Estimaciones de parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [CONFLAVOR = 1]	-3,146	,417	56,862	1	,000	-3,964	-2,328
[CONFLAVOR = 2]	-,725	,335	4,689	1	,000	-1,381	-,069
Ubicación [HABGEREN=1]	-,922	,501	3,390	1	,000	-1,903	,059
[HABGEREN=2]	-,144	,417	2,119	1	,000	-,961	,673
[HABGEREN=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
[IDENTINST=1]	-2,153	,451	22,781	1	,000	-3,038	-1,269
[IDENTINST=2]	-1,473	,428	11,856	1	,001	-2,311	-,634
[IDENTINST=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados de la tabla 14, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los seis niveles de habilidades gerenciales y la identificación institucional el más bajo que es $2,119 > 4$ el cual es el inicio de corte ordinal, se evidencia que se presenta que incide, tomando en consideración que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ se niega la hipótesis nula y se afirma que las habilidades gerenciales y la identificación institucional incide significativamente en los conflictos laborales; en donde $Wald 56,862 > 4$ y $p: 0,000 < \alpha: 0,05$.

Hipótesis específica 1

H1: Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional inciden significativamente en la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

H0: Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional no inciden significativamente en la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

Tabla 15.

Prueba paramétrica de Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión intrapersonal de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

Estimaciones de parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[INTRAPER = 1]	-4,133	,529	61,156	1	,000	-5,169	-3,097
	[INTRAPER = 2]	-1,668	,427	15,287	1	,000	-2,504	-,832
Ubicación	[HABGEREN=1]	-6,811	,958	50,572	1	,000	-8,689	-4,934
	[HABGEREN=2]	-4,335	,692	39,250	1	,000	-5,691	-2,979
	[HABGEREN=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[IDENTINST=1]	1,877	,747	6,321	1	,000	,414	3,341
	[IDENTINST=2]	,540	,606	8,793	1	,000	-,648	1,727
	[IDENTINST=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados de la tabla 15, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los seis niveles de habilidades gerenciales y la identificación institucional el más bajo que es $6,321 > 4$ el cual es el inicio de corte ordinal, se evidencia que se presenta que incide, tomando en consideración que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ se niega la hipótesis nula y se afirma que las habilidades gerenciales y la identificación institucional incide significativamente en los conflictos laborales; en donde $Wald 56,862 > 4$ y $p: 0,000 < \alpha: 0,05$.

Hipótesis específica 2

H1: Las habilidades gerenciales y la identificación institucional inciden significativamente en la dimensión extra personal de los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

H0: Las habilidades gerenciales y la identificación institucional no inciden significativamente en la dimensión extra personal de los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

Tabla 16.

Prueba paramétrica de Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión extra personal de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.

Estimaciones de parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[ESTRAPER = 1]	-6,201	,739	70,415	1	,000	-7,649	-4,752
	[ESTRAPER = 2]	-2,425	,548	19,609	1	,000	-3,498	-1,351
Ubicación	[HABGEREN=1]	-6,366	,815	61,059	1	,000	-7,963	-4,769
	[HABGEREN=2]	-5,032	,723	48,408	1	,000	-6,450	-3,615
	[HABGEREN=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[IDENTINST=1]	-,828	,489	2,869	1	,000	-1,786	,130
	[IDENTINST=2]	-,096	,498	5,037	1	,000	-1,072	,879
	[IDENTINST=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados de la tabla 16, teniendo en cuenta el puntaje Wald en los seis niveles de habilidades gerenciales y la identificación institucional el más bajo que es 2,869 > 4 el cual es el inicio de corte ordinal, se evidencia que se presenta que incide, tomando en consideración que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ se niega la hipótesis nula y se afirma que las habilidades gerenciales y la identificación institucional incide significativamente en los conflictos laborales; en donde Wald 56,862 > 4 y $p: 0,000 < \alpha: 0,05$.

V. DISCUSIÓN

Rodríguez (2018), quien afirma que los modelos sanitarios en todo el mundo han crecido gradualmente, en donde se vuelven más complejas que requieren que la gestión de los actores de manera efectiva, sean organizados y crean la efectividad de la atención médica, lo cual depende de tal capacidad de acuerdo con la orientación, los métodos de gestión, el conocimiento del sector de la salud y otras habilidades para ampliar los demonios de las organizaciones de salud. En ese sentido Galván (2018), opina que el área sanitaria en el país peruano representa graves deficiencias que contrarresta la luz de la mala atención de la población. Los gerentes no han desarrollado habilidades y capacidades para administrar la atención médica adecuadamente. Por lo tanto, finalmente entienden el idioma de gestionar o administrar a sus empleados responsables de lograr objetivos. Los pacientes no están satisfechos con las infinitas colas, debido a la falta de medicamentos, a una infraestructura rara y la falta de personal médico, nada que ver con la calidad de los expertos en Perú, que se reconocen a nivel internacional. Por su parte, Ramírez (2018) destaca que la habilidad gerencial mejora el accionar del jefe, brindan más apoyo mental y técnico ante situaciones difíciles, y facilitan la moral de compañeros y compañeras de trabajo. A nivel de la red de salud, los formuladores de políticas carecen de liderazgo y sus habilidades de gestión no se encuentran bien capacitadas, puesto que efectivamente los conflictos laborales existentes en la organizaciones dependen de una serie de variables administrativas, siendo como es en estos estudios que depende de las habilidades sociales y de la identificación institucional que lo afectan a influyen siendo que es necesario fortalecer estas variables como queda demostrado en las regresiones logísticas ordinales calculadas.

Igualmente, lo que corrobora lo planteado por Chuchon (2018), explica que la identidad institucional es la base para que los trabajadores hagan suyo los objetivos y las metas que la organización registra en la misión y la visión institucional, por lo tanto, cuando los actores no se identifican con su institución, es poco probable que todos los procesos alcancen a desarrollar un trabajo eficiente y eficaz. La pérdida de identidad institucional por parte de ellos se debe a

muchos factores, tales como la ineficiencia del personal directivo en la conducción y gestión de la institución, la controversia o discrepancias entre los actores, el escaso reconocimiento del personal directivo de la labor que realiza el trabajador, los estilos de gestión que no prioriza la gestión del talento humano; de igual manera coincide en afirmar que la dimensión extrapersonal de conflictos laborales efectivamente depende de la habilidades gerenciales de los gestores y de la identificación institucional que estos tienen sobre su propia organización, coincidiendo estadísticamente en los resultados de las regresiones logísticas calculadas en donde se demuestra incidencias porcentuales de variabilidad de un 99% lo cual resulta importantísimo en cuanto su fortalecimiento.

Así mismo, lo que corrobora lo planteado por Gómez (2018), que concluye que el gerente y líder de hoy necesita desarrollar las habilidades, la disciplina y los conocimientos que les permitan llevar a sus equipos a la vanguardia, posicionarse en puestos de la más alta calidad, lograr los resultados y el verdadero cambio organizacional que requiere la organización. Igualmente, Baéz (2016) tiene en cuenta la identidad de la compañía, incluidas sus actividades diarias y que sus partes interesadas han otorgado desde el momento del diseño un conjunto de funciones y propiedades que les definen la naturaleza. En ese sentido, León (2016), opina que saber tener un buen clima laboral es muy importante porque este es un trabajo que todos realizan todos los días, en tal sentido, en el campo de los recursos humanos es necesario mediar adecuadamente los conflictos laborales que se puedan presentar por diversas razones, y es necesario considerar el surgimiento de cada oportunidad, cuál es la mejor manera de liderar, saber enfrentar estas situaciones contribuye a la armonía, el ambiente, la producción y la convivencia de la empresa, para el desarrollo del jefe y de todos, siendo que en todas investigaciones las habilidades gerenciales acompañadas de la identificación institucional juegan un papel importante al momento de afrontar los conflictos internos en las organizaciones, lo que igualmente coincide con lo planteado por López (2020) prevenir y resolver problemas de trabajo son muy importantes para mantener relaciones laborales fijas y de fabricación. Los procesos conflictivos proporcionan a las partes involucradas con los recursos para las negociaciones colectivas y el

fortalecimiento de las alianzas sociales. Teniendo en cuenta que el conflicto es urgente e inevitable en las relaciones laborales, el establecimiento de procedimientos y resolución efectivos de prevención en conflicto es necesario para minimizar la incidencia y las consecuencias en el conflicto en el lugar de trabajo, uno de los cuales se refuerza por las habilidades de gestión y la identidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se evidencia una incidencia significativa de habilidades gerenciales e identificación institucional en los conflictos laborales de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.. (Wald 56,862 > 4 y p: 0,000 < α : 0,05)

Segunda: Se evidencia una incidencia significativa de habilidades gerenciales e identificación institucional en la dimensión intrapersonal de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.. (Wald 61,156 > 4 y p: 0,000 < α : 0,05)

Tercera: Se evidencia una incidencia significativa de habilidades gerenciales e identificación institucional en la dimensión extra personal de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, 2020.. (Wald 70,415 > 4 y p: 0,000 < α : 0,05)

VII. RECOMENDACIONES.

Primera: Se aconseja al Director de Redes Integradas de Salud, Lima Este promover la aplicación de las habilidades Gerenciales para el beneficio de la identificación institucional y disminución de los conflictos laborales en la entidad, incentivando el progreso para lograr que el personal administrativo desarrolle sus habilidades.

Segunda: Se recomienda al Director de Redes Integradas de Salud, Lima organizar un programa de coaching para mejorar los aspectos intrapersonales de los conflictos, motivando a una identificación institucional, coordinación con los servicios de psicología

VII. PROPUESTA

De acuerdo con el diagnóstico obtenido en el estudio, se proponen propuestas y acciones que coadyuven a los objetivos planteados para lograr la finalidad del trabajo de investigación y que se establecen de la siguiente forma:

1. Mejora del proceso de desarrollo de competencias gerenciales.

La necesidad de una adecuada dirección gerencial en las Instituciones de salud de la localidad, trae consigo la mejora de la calidad en materia sanitaria, debiendo adoptarse las acciones oportunas a fin de que tanto directivos como docentes posean las mejores herramientas para un mejor desempeño laboral; lo que en gran medida es responsabilidad de los directivos de todos los niveles de salud, quienes deberán orientar su trabajo considerando al usuario, como el centro de este proceso y el constructor de sus propias competencias y capacidades, la gestión de competencias por parte de los directivos es más compleja y selectiva, requiere una continua capacitación y actualización tanto en el área del conocimiento administrativo como en el área de salud. El directivo sanitario actual no puede conformarse con cursar sólo un posgrado, sino que debe desarrollar su capacidad investigadora en aras del enriquecimiento del baricentro temático de sus cátedras, publicaciones, ponencias, desarrollando así competencias complementarias entre sí, se constata que existe una red administrativa funcional con objetivos estratégicos claros expresados en su misión, visión y política de sostenibilidad, las cuales comparten el desarrollo de una sociedad necesitada de capital humano competitivo que cumpla con la resolución de problemas de salud. De ahí la importancia de desarrollar sus capacidades. Sin embargo, la propuesta no sólo busca desarrollar y explotar las competencias gerenciales, sino a través de su órgano capacitador interno también generar constantemente congresos, cursos y jornadas de actualización de desarrollo personal y laboral.

2. Socialización de la Solución de Conflictos.

Si pensamos en un grupo de directivos resolviendo un reto que es común a su problemática, la cantidad de soluciones que van surgiendo a partir de su creatividad son innumerables. Se encuentran trabajando a partir de la dinámica de comprender el reto, elaborar propuestas, seleccionar las más adecuadas y

probarlas. Si este reto además es grupal, el proceso varía ya que entran en escena, la argumentación de las propuestas a los demás, el consenso para elegir las mejores y los intercambios verbales durante la acción. Es a través de estos procesos de toma de decisiones y de diálogo como poco a poco se van acercando a una solución eficaz.

3. Mejora de las relaciones interpersonales en directivos de salud.

Siendo conscientes de que no es posible encontrar una comunidad sanitaria que se encuentre marginada del conflicto de pares, es necesario mirar una de las problemáticas más sentidas en las instituciones estatales de salud, en lo que tiene que ver con las relaciones interpersonales, dado que mientras esta situación esté presente la labor sanitaria estará minada de obstáculos, por ello conviene que los esfuerzos de formación de toda la comunidad sanitaria estén permeados por componentes de pacifismo y armonía, razón suficiente para que en cada institución exista un proyecto que le dé sentido y trascendencia a las buenas relaciones interpersonales de manera real en el diario acontecer. En consecuencia, el ambiente de salud se transformará como resultado de actores motivados por alcanzar relaciones interpersonales amenas y respetuosas, se recomienda: Interpretar las necesidades propias de la población sanitaria a intervenir y así contar con la cooperación y motivación de esta, lo que redundará en resultados reales y confiables en el momento de la evaluación. Socializar de manera rigurosa la estrategia con los trabajadores que asisten al grupo objeto, además de garantizar la continuidad de la implementación, y paralelamente incluir la estrategia en el currículo para facilitar el seguimiento que garantice la colección de información en el momento de registrar los resultados. A pesar del desentendimiento de muchos directivos, para con el proceso de formación de sus trabajadores, es necesario persuadirlos de la necesidad de brindar acompañamiento a los usuarios y entrar en un vínculo tal que permita hacerles conscientes de lo importante de su influencia en la resolución de sus problemas de salud, en consecuencia la conveniencia de que estos reciban charlas en el tema de convivencia laboral, para que desde su rol directivo brinden apoyo a la gestión que se pretende a nivel de la comunidad de salud.

4. Talleres de mediación

Han sido diseñados con el objetivo fundamental de potenciar valores en la población a través de acciones y estrategias que posibiliten el fortalecimiento del yo interior. Se trabaja con la cultura de la esperanza para revertir todo aquello negativo que puede perturbar al ser humano y así ofrecer una base resiliente sólida para vivir con tranquilidad; son factores que resultan defensores para los seres humanos, más allá de los efectos nocivos de la adversidad. Así Melillo, citado por (Barranco, 2009), los describió: La autoestima consistente: Resultado del cuidado afectivo por un adulto significativo, suficientemente sensible y capaz de dar una buena respuesta; La introspección: Es la técnica de examinarse a sí mismo y darse una contestación honorable; La independencia: Es saber establecer límites entre uno mismo y el contexto con dificultades; la capacidad de conservar distancia emocional y material sin caer en la incomunicación; La capacidad de relacionarse: Destreza para constituir lazos y confianza con otras personas, para balancear la propia insuficiencia de amistad con la condición de manifestarse a los demás; La iniciativa: Es reclamar y colocarse a prueba en quehaceres gradualmente más rigurosos; El humor: Es hallar la comedia en la propia desdicha; La creatividad: Es la capacidad de establecer el orden, belleza y propósito a partir del desconcierto y el desorden; El altruismo (moralidad): Es el resultado de ampliar el deseo propio de felicidad a todos los semejantes y la capacidad de comprometerse con causas axiológicas; La capacidad de pensamiento crítico: Es el resultado de todos los anteriores y que permite estudiar críticamente los motivos y compromisos del infortunio que se soporta, cuando es la sociedad en su conjunto la que se enfrenta la adversidad. Esto se consigue a partir de reprochar la concepción de adaptación positiva. Estos talleres sirven como estrategia para trabajar las cualidades expuestas anteriormente con los educandos mediante experiencias concretas surgidas en la institución

Referencias Bibliográficas

- Abarca, A. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enferm. glob.* vol.19 no.57 Murcia ene. 2020 Epub 16-Mar-2020.versión On-line ISSN 1695-6141.
- Aburto, H. I., & Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y Ciencia: De La Universidad Autónoma de Aguascalientes*, ISSN-e 1665-4412, No. 51 (Enero-Abril), 2011, Págs. 41-49, 51(51). <https://www.redalyc.org/pdf/674/67418397006.pdf>
- Albarracín, M. (2020). Importancia, definición y conflictos de la autoría en publicaciones científicas. *Revista Bioética*, 28(1), 10-16. Epub March 30, 2020. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.1590/1983-80422020281361>
- Adrish, D. (2019). Selection criteria of thesis topic. Recovered from: <https://thesiswritinghelp.com.pk/selection-criteria-of-thesis-topic>
- Artal, R. (2018). Ethical issues in research. Recovered from: <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es&sl=en&u=https://www.scienceirect.com/science/article/pii/S1521693417300056&prev=search>
- Ascón, V. (2019). Pirámide para el desarrollo de habilidades directivas en las instituciones de educación superior (IES). *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(3), e5. Epub 01 de diciembre de 2019. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025743142019000300005&lng=es&tlng=es.
- Avanza, M. (2017). ¿Trascender la “construcción de identidades”? Identificación, imagen social, pertenencia. *Revista Colombiana de Antropología*, 53(1),187-212. ISSN: 0486-6525. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1050/105050684007>
- Ayre, A. (2019). Gestión del cambio organizacional y habilidades directivas en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 Ate Vitarte – 2019. Tesis. UCV. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38808>
- Baéz, E. (2016). Análisis de la comunicación interna e identidad corporativa a partir del cambio de imagen institucional. Caso: Corte Nacional de Justicia,

- Quito. Tesis Universidad de las Américas. Recuperado de:
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6321>
- Banerje, A. (2015). Statistics without tears: Populations and samples. Recovered from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3105563/>
- Bravo, G. (2016). Gestión de la identidad corporativa: Evidencias en el sector bancario. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXII (2),49-62. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28049145005>
- Cabrera Carrasco, L. B. S. (2020). Competencias gerenciales y su influencia en el desempeño laboral de los coordinadores de salud de la Red Ferreñafe - Junio. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57933>
- Camacho, R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Rev. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Prolegómenos, 20(40), 159-172. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Canals, E. (2017). Survey Research: Defintion, Examples and Methods. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/article/survey-research.html>
- Cedeño, V. (2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios. Revista Universidad y Sociedad, 11(5), 191-200. Epub 02 de diciembre de 2019.
- Chavarría Díaz, A., Kim Barrera, C., Sansores May, V., Cen Hoy, A., & Rosado Rodríguez, K. (2020). Factores que afectan el clima organizacional de las áreas del Instituto Naccional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias (INIFAP) Campo Experimental Chetumal. Revista de La Alta Tecnología y Sociedad, 12. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=19172eaa>
- Chuchon, M. (2018). Liderazgo transformacional e identidad institucional en la Institución Educativa Pública “Mariscal Cáceres”. Ayacucho 2018. Tesis. UCV. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28494/chuchon_mo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Dávila, L. (2016). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2), 271-302. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200004&lng=es&tlng=es
- De Aguiar. (2016). Techniques and Instruments for Data Collection. Recovered from: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Delice, A. (2019). The Sampling Issues in Quantitative Research. Recovered from: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ919871.pdf>
- Díaz, D. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 169-197. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200010&lng=es&tlng=es.
- Díaz, D., & Soto, V. (2020). Competencias de enfermeras para gestionar el cuidado directo en la Unidad de cuidados intensivos de adultos. *Revista Cubana de Enfermería*, 36. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=7655560>
- Duarte, W. (2020). Impacto de la formación del gerente en el clima laboral de las empresas. Universidad del Tolima.
- Durcevic, S. (2020). Your Modern Business Guide To Data Analysis Methods And Techniques. Recuperado de: <https://www.datapine.com/blog/data-analysis-methods-and-techniques/>
- Galván, B. (2018). Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria de los servidores públicos de la red de salud José María Arguedas, Andahuaylas-2018. Tesis. UCV. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37537/galvan_bjpdf?sequence=1&isAllowed=y.
- García, A. (2016). Estudio de habilidades directivas en el desempeño de un

corporativo aduanal. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración* ISSN: 2007 – 9907 Vol. 5, Núm. 10 Julio - diciembre 2016 RICEA. Recuperado de: file:///C:/Users/CRUIZ/Downloads/Dialnet-EstudioDeHabilidadesDirectivasEnElDesempenoDeUnCor-5662016.pdf.

García, P. (2017). Habilidades del gerente en organizaciones del sector palmicultor en el departamento del Cesar – Colombia. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 21(2),1-21. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357955446001>

Gómez, D. (2018). Competencias y habilidades gerenciales que debe desarrollar un buen líder. Tesis. Universidad militar de Nueva granada, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11761/trabajo:jesionid=ea661cbde67650bfddd7e0558bc8e02f?sequence=1>

Guardia, A. (2015). Conflictos laborales en el sector salud del Perú. *Rev. An. Fac. med.* [Internet]. 2015; 76(spe): 63-65. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000100008&lng=es.http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.10973.

Hernández, et al. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. 6ta. Edición. Mc Gill. México.

Hernández Palma, H., Muñoz Rojas, D., & Barrios Parejo, I. (2017). Estilos gerenciales y su influencia en la generación de valor de las Instituciones. *Prestadoras de Salud de la Región Caribe. Económicas CUC*, 38(1), 133–146. <https://doi.org/10.17981/ECONCUC.38.1.06>

Huerta, O. (2018). El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, ISSN-e 2448-8550, ISSN 2007-4336, Vol. 9, Nº. 16, 2018. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6557529>

Jaramillo, M., Quinchia, D., & Sotter, J. (2020). Estrategias gerenciales para la

- gestión del talento humano en salud para la promoción de la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones en el personal de enfermería [Tesis de Maestría, Universidad CES].
<https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4890>
- Juarez, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General "La Villa": hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44.
<https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9b>
- Kenton, W. (2019). Descriptive Statistics. Recovered from:
https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.asp
- Lapeña, M. (2015). Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. *Rev. Texto & Contexto - Enfermagem*, 23(3), 555-562. Recuperado de:
<https://dx.doi.org/10.1590/0104-07072014002010013>
- Laverde, O., & Sanchez, B. (2020). Fortalecer la coordinación de enfermería para mejorar el cuidado hospitalario. *Revista Cuidarte*, 11(2).
<https://doi.org/10.15649/CUIDARTE.826>
- León, L. (2016). Liderazgo y conflictos laborales. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/De-Leon-Maria.pdf>
- Leyva, A., Espejel, J., & Cavazos, J. (2017). Habilidades gerenciales como estrategia de competitividad empresarial en las pequeñas y medianas empresas (Pymes). *RPE*, 4.
<https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/119/54>
- Lisandro, L. (2018). Sentido de pertenencia laboral desde una perspectiva psicosocial formativa. *Rev. Maestro y Sociedad*. ISSN 1815-4867, Número Especial I Simposio Internacional de Ciencias Pedagógicas. Recuperado de:
[file:///C:/Downloads/3373-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10933-1-10-20180219%20\(1\).pdf](file:///C:/Downloads/3373-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10933-1-10-20180219%20(1).pdf)

- Longenecker, J., Moore, C., & Petty, W. (2009). Administración de pequeñas empresas: lanzamiento y crecimiento de iniciativas emprendedoras. (14th ed., p. 744). Cengage Learning
- López, M. (2020). Mediación laboral y conflictos laborales en Colombia. Tesis. Pontificia Universidad javeriana. Colombia. Recuperado de: <https://cienciasjuridicas.javeriana.edu.co/documents/3722972/11531474/Librero+Mediacion+C3%B3n+Laboral+y+conflictos+laborales/43f99623-9f0c-4338-9bfd-42f455ea18bb>
- Lucena, H. (2015). Cambios en la organización del trabajo tradicional: Conflictos y actores laborales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 10(29),9-25. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29002902>
- Machecha, C. (2017). Influencia de la gerencia en el mejoramiento de la atención al usuario de servicios de salud en Colombia [Universidad Militar Nueva Granada]. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=e80be680-d692-4167->
- Madrigal, B. (2009). Habilidades Directivas (M. Toledo & R. Del Bosque (eds.); 2nd ed.). Mc Graw Hill Educación. www.FreeLibros.me
- Medina, S. (2016). Estudio sobre el sentido de pertenencia y percepción de los alumnos de la Licenciatura en Administración de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. *Rev. Punto de Vista* | vol. vii | n.º 11 | agosto de 2016 | pp. 7-30 |.
- Naranjo, A. (2015). Habilidades gerenciales en los líderes de las medianas empresas de Colombia. *Rev. Pensamiento & Gestión*, (38),119-146. ISSN: 1657-6276. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=646/64639792008>
- Núñez. R. (2017). Perfil por competencias gerenciales en directivos de instituciones educativas. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 43(2), 237-252. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000200013>

- Pereda, J. (2016). Análisis de las habilidades directivas [Universidad de Córdoba]. <https://doi.org/10.3926/IC.511>
- Pérez, C. (2015). El conflicto laboral en la actualidad: los nuevos conflictos. *Rev. Ius et Praxis*, 16(1), 441-452. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122010000100014>.
- Pino, V. (2018). Los factores personales e institucionales en el sentido de pertenencia de estudiantes chilenos a lo largo de sus estudios superiores. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, IX (25),24-41. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2991/299158443002>
- Pontes, L. (2018). Arquitectura teórica del sentido de pertenencia en la Educación. *Revista ciencias de la educación*, ISSN 1316-5917, Nº. 51, 2018, págs. 94- 104. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7480717>
- Quaresma, M. (2016). El sentido de pertenencia en escuelas públicas de excelencia. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 21(68),275-297. ISSN: 1405- 6666. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=140/14043472012>
- RAE. (2020). Habilidad . <https://dle.rae.es/habilidad>
- Ramírez, Z. (2018). Identidad institucional en el personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, según género y régimen laboral - Lima, 2017. Tesis. UCV. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14867/Ram%C3%ADrez_ZDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y Sampieri, R. (2011). [Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana.](#)
- Research Methodology. (2015). Populations. Recuperado de. http://www.sociology.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/06/Ranjit_Kumar-Research_Methodology_A_Step-by-Step_G.pdf
- Rodríguez, H. (2018). Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de los médicos jefes en los establecimientos de salud de la Red Rímac, San

Martin de Porres. Tesis. UCV. Recuperado de:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12987/Rodr%C3%ADguez_HSE.pdf?sequence=1.

Rodríguez, R. (2018). Habilidades gerenciales hospitalarias: cómo desarrollar una gestión administrativa exitosa. Tesis. Universidad Eloy Alfaro. Ecuador. Recuperado de: <http://www.munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/01/habilidades-gerenciales-hospitalarias-1.pdf>

Rojas, R. (2018). Conflictos colectivos y conflictos individuales. Ampliación del ámbito aplicativo de las soluciones autónomas. Rev. Trabajo y derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales, ISSN 2386-8090, N°. Extra 8, 2018. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6954864>

Saket, K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. Recovered from:https://www.researchgate.net/publication/276394797_Likert_Scale_Explored_and_Explained

Salinas, P (2010). Metodología de la investigación científica. Universidad de Los Andes Mérida. Venezuela.

Santos, E., Motta, G., & Lazcano, A. (2017). El clima organizacional en la Unidad Médica de Consulta Externa de la Secretaria de la Defensa Nacional. Revista de Sanidad Militar, 71. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c506f495-50>

Serra, M. (2016). De la sangre al cosmos. Reflexiones sobre "el sentido de pertenencia. Rev. Enclaves del Pensamiento, V (10),21-37. ISSN: 1870-879X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1411/141121432002>

Silva, I. (2020). Impacto de la mediación en los conflictos laborales de las empresas MIPYMES y sus trabajadores. Revista Universidad y Sociedad, 12(1), 187-193. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-

[36202020000100187&lng=es&tlng=es.](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3205040)

Tagerdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. Recovered from: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3205040

Trallero, J. (2021). Paciente oncológico: qué es, síntomas, causas, prevención y tratamiento. Recuperado de: <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/pacienteoncologico>

Villalobos, M. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia. Rev. Sapientiae: Ciências sociais, Humanas e Engenharias. Universidade Óscar Ribas.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: HABILIDADES GERENCIALES E IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD, LIMA ESTE, 2020.
 AUTOR: MG. TORRES SOSA DENNIS JHONY.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en los conflictos laborales de la Direccion de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020? PROBLEMAS SECUNDARIOS ¿Cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales de la Direccion de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020? ¿Cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales de la Direccion de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020?	OBJETIVO GENERAL Determinar cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en los conflictos laborales de la Direccion de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020. OBJETIVOS SECUNDARIOS Determinar cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales de la Direccion de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020. Determinar cuál es la incidencia de las Habilidades gerenciales y la identificación institucional en la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales de la direccion de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.	HIPÓTESIS GENERAL Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional inciden significativamente en los conflictos laborales de la Direccion de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional inciden significativamente en la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales de la Direccion de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020. Las Habilidades gerenciales y la identificación institucional inciden significativamente en la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales de la Direccion de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.	Variable 1: HABILIDADES GERENCIALES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
			Habilidades de motivación.	Remunerativas Calidad de vida laboral Participación	1-6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alta prevalencia 93-125 Mediana Prevalencia 59-92 Baja prevalencia 25-58
			Habilidades de liderazgo	Empoderamiento Comprensión Inspiración	7-13		
			Habilidades de trabajo en grupo	Formación Normatividad Desempeño	14-18		
			Habilidades de Comunicación	Comunicación Dialogo Relaciones	19-25		
			Variable 2: IDENTIFICACION INSTITUCIONAL.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
			Relaciones	Aceptación Comodidad Confianza.	Del 01 al 10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alta 148-200 Media 94-147 Baja 40-93
			Retribución.	Satisfacción Remuneración	Del 11 al 20		
			Entorno Físico	Adecuación Dificultad	Del 21 al 25		
			Estabilidad	Desempeño Permanencia	Del 26 al 30		
			Organización	Conocimiento Entendimiento	Del 31 al 40		
			Variable 3: CONFLICTOS LABORLAES				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
Intrapersonal	Intención Solución Esfuerzo	Del (01) al (15)	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Alta 30-70 Media 71-111 Baja 112-150			

Extrapersonal	Negociación Solución Posición	Del (16) al (30)	Casi siempre (4) Siempre (5)
---------------	----------------------------------	---------------------	---------------------------------

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>DISEÑO: No experimental Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño de regresión logística, no experimental, , Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas.</p>	<p>POBLACIÓN: Constituida por 420 trabajadores administrativos de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020</p> <p>MUESTREO: Probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 160 trabajadores administrativos de la Dirección de Redes Integradas de Salud, Lima Este, 2020.</p> <p>MÉTODO: Hipotético Deductivo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p>	<p>Variable 1: Habilidades gerenciales administrativas.</p> <p>Técnicas: - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Identificación Institucional.</p> <p>Técnicas: - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre: Identificación Institucional.</p> <p>Variable 3: Conflictos laborales.</p> <p>Técnicas: - Encuesta - Fichaje - Análisis estadístico</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA: Prueba hipótesis Para Torres (1997) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p.(129)</p> <p>REGRESIÓN LOGÍSTICA Fernández (2011), Forma parte del conjunto de métodos estadísticos que caen bajo tal denominación y es la variante que corresponde al caso en que se valora la contribución de diferentes factores en la ocurrencia de un evento simple. En general, la regresión logística es adecuada cuando la variable de respuesta Y es polifónica (admite varias categorías de respuesta, tales como mejora mucho, empeora, se mantiene, mejora, mejora mucho), pero es especialmente útil en particular cuando solo hay dos posibles respuestas (cuando la variable de respuesta es dicotómica), que es el caso más común. La RL es una de las técnicas estadístico-inferenciales más empleadas en la producción científica contemporánea. (p. 1).</p>

Anexo 2. Operacionalización de variables

Operacionalización de la Variable Habilidades gerenciales.

Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Variable s Gerenciales: García (2017), establece que son las acciones fundamentales en el desarrollo de las relaciones personales para guiar, persuadir y/o motivar a otras personas a lograr la consecución de los objetivos empresariales, buen clima laboral, e incluso el mejoramiento de la productividad y la perdurabilidad de lasempresas.	Definición operacional: La variable Habilidades Gerenciales se medirá con un cuestionario de 25 preguntas, a través de las dimensiones: Motivación, Liderazgo, Trabajo en grupo y comunicación, con los rangos: Alta prevalencia, 93-12; Mediana Prevalencia, 59-92; Baja prevalencia, 25-58	Remunerativas Calidad de vida laboral Participación Empoderamiento Comprensión Inspiración Formación Normatividad Desempeño Comunicación Dialogo Relaciones	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

Operacionalización de la Variable Identificación Institucional.

Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Variable n Institucional: Pino (2018), surge de la antigua practica (aún presente) del contrato psicológico con el empleado, orientado a crear fidelidad por «agradecimiento» y «dependencia» y no por cohesión e identificación	Definición operacional: La variable Identificación Institucional se medirá con un cuestionario de 40 preguntas, a través de las dimensiones: Relaciones, Retribución, Entorno Físico, Estabilidad y Organización, por los rangos: Alta, 148- 200; Media, 94-147; Baja, 40-93	Aceptación Comodidad Confianza Satisfacción Remuneración Adecuación Dificultad Desempeño Permanencia Conocimiento Entendimiento	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

Fuente: Elaboración Propia. 2020.

Operacionalización de la Variable Conflictos Laborales.

Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
<p>Variable</p> <p>Conflictos Laborales: Pérez (2015), afirma que es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos de la otra</p>	<p>Definición operacional: La variable Conflictos Laborales se medirá con un cuestionario de 30 preguntas, a través de las dimensiones: Intrapersonal y extrapersonal, con los rangos: Alto (110- 150); Medio, (70-109); Bajo, (30-69)</p>	<p>Conflictos Solución Intrapersonal Extrapersonal Negociación Solución Posición</p>	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>

ANEXO: 3

Instrumentos de recolección de datos

Encuesta de Habilidades Gerenciales

Estimados Trabajadores:

Los siguientes cuestionarios acerca de los ítems indicados los cuales han sido elaborados con fines de investigación científica, en ellos se pretende recoger de manera anónima información muy importante, por lo que le agradeceré se sirva dar respuesta a cada uno de los ítems de manera anónima, con sinceridad y de manera personal, marcando con una (X) la respuesta que crea conveniente de las siguientes escalas lickert, recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas, todas son valederas, le agradeceré mucho marcar todos cada uno de los ítems a fin de evitar los valores perdidos.

A continuación, recogeremos algunos datos para caracterizar a la muestra: Sexo:
Masculino () Femenino ()

Edad: _____

Tiempo de servicios en el sector público: _____ años

Condición laboral: Nombrado (), Contratado (), Otro _____

¡Muchas gracias por su tiempo!

Encuesta de Habilidades Gerenciales

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre habilidades gerenciales. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

DIMENSIÓN: HABILIDADES DE MOTIVACIÓN		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que en el INS motiva o premia a los trabajadores para mejorar su desempeño?					
2	¿Considera usted que existe iniciativa e interés de crecimiento profesional y capacitación por parte del jefe de área o equipo?					
3	¿Piensa usted que se promueve acciones para optimizar el desempeño laboral?					
4	¿Cree usted que los jefes de área o equipo motivan al personal a su cargo?					
5	¿Piensa usted que ha observado motivación para efectuar algunas actividades del trabajo que antes te resultaba interesante?					
6	¿Considera usted que motivar a los que les rodean, transmite ganas de hacer un buen trabajo?					
DIMENSIÓN: HABILIDADES DE LIDERAZGO		1	2	3	4	5
7	¿Cree usted que el jefe de área o equipo posee creatividad para plantear alternativas de solución, cuándo existe un conflicto?					
8	¿Percibe usted algún tipo de agravio por parte del jefe de área o equipo hacia su persona o algún compañero de trabajo?					
9	¿Considera usted que tiene la capacidad de liderazgo adecuado en su equipo de trabajo?					
10	¿Piensa usted que el INS respeta la función de cada área o equipo que la conforman?					
11	¿Considera que como jefe o trabajador al ejercer un liderazgo impone su voluntad ante las personas?					
12	¿Cree usted que como jefe o trabajador toma decisiones unilaterales, es decir, sin someterlas a opinión de las demás?					
13	¿Considera usted que se delega autoridad y se involucra a los trabajadores en la toma de decisiones?					

DIMENSIÓN: HABILIDADES DE TRABAJO EN GRUPO		1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que cuando encuentra errores en los procesos, evita recalcar el problema y se enfoca en la solución?					
15	¿Percibe usted el interés de la opinión en su equipo de trabajo, aun cuando no está de acuerdo con ellos?					
16	¿Cree usted que los jefes y trabajadores brindan su tiempo para realizar trabajos fuera de su horario de oficina?					
17	¿Percibe usted que cuando programan agasajos y capacitaciones se observa una buena asistencia de los trabajadores?					
18	¿Considera usted que ofrece mejor resultados trabajar bajo presión?					
DIMENSIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN		1	2	3	4	5
19	¿Piensa usted que su Jefe de Área o Equipo mantiene una comunicación asertiva con su equipo de trabajo?					
20	¿Considera usted que cuando se genera algún conflicto en el INS se soluciona proponiendo alternativas?					
21	¿Estima usted a otras personas para que le ayuden en la toma de decisiones?					
22	¿Cree usted que conoce las funciones que debe desempeñar dentro del INS?					
23	¿Considera usted buscar acuerdos en los que beneficien ambas partes del conflicto?					
24	¿Percibe usted que los trabajadores del INS conocen los procedimientos administrativos que deben seguir en caso de alguna dificultad?					
25	¿Cree usted que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?					

Encuesta de Identificación Institucional.

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre identificación institucional. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su resultado es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la obra de las políticas de gestión institucional.

a	
nunca	
es	
siempre	
pre	

Nº	DIMENSIONES / ítems					
	DIMENSIÓN: RELACIONES	1	2	3	4	5
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo					
3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo					
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incomodo					
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes					
6	Mi Jefe crea una Atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo					
7	El Jefe es mal Educado.					
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias					
10	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.					
	DIMENSIÓN: RETRIBUCION	1	2	3	4	5
11	Entiendo bien los Beneficios que tengo en la Institución					
12	Los Beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis Necesidades.					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución					
15	Los servicios de Salud que recibo en la Institución son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de la Institución					
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.					
18	Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución					
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.					
20	Sería más feliz en otra Institución					
	DIMENSIÓN: ENTORNO FÍSICO	1	2	3	4	5
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.					
23	El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24	Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del Área de trabajo es deficiente					
	DIMENSIÓN: ESTABILIDAD	1	2	3	4	5
26	La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
27	La Institución brinda Estabilidad Laboral					

28	La Institución contrata personal por Terceros.					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las metas					
34	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución					
35	Las metas de la Institución son poco entendibles					
36	El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.					
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.					
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.					
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.					
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

Encuesta de Conflictos Laborales.

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre conflictos laborales. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	DIMENSIÓN INTRAPERSONAL	1	2	3	4	5
1	Intento buscar una situación de compromiso					
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro					
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos					
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación					
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.					
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.					
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles					
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo					
9	Intento ganar tiempo para pensar					
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez					
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos					

12.	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera					
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones					
14.	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema					
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura					
	DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL	1	2	3	4	5
16.	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto					
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo					
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución					
19.	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros					
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas					
21.	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.					
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación					
23.	A veces evito tomar posiciones que crean controversia on mis compañeros					
24.	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías					
25.	Propongo una posición intermedia a mis compañeros					
26.	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera					
27.	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas					
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura					
29.	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista					
30.	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos					

Anexo 4

Validación de instrumentos

Validación del Cuestionario de Habilidades gerenciales

	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
	DIMENSIÓN: HABILIDADES DE MOTIVACIÓN							
1	¿Considera usted que en el INS motiva o premia a los trabajadores para mejorar su desempeño?	x		x		x		
2	¿Considera usted que existe iniciativa e interés de crecimiento profesional y capacitación por parte del jefe de área o equipo?	x		x		x		
3	¿Piensa usted que se promueve acciones para optimizar el desempeño laboral?	x		x		x		
4	¿Cree usted que los jefes de área o equipo motivan al personal a su cargo?	x		x		x		
5	¿Piensa usted que ha observado motivación para efectuar algunas actividades del trabajo que antes te resultaba interesante?	x		x		x		
6	¿Considera usted que motivar a los que les rodean, transmite ganas de hacer un buen trabajo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN: HABILIDADES DE LIDERAZGO							
7	¿Cree usted que el jefe de área o equipo posee creatividad para plantear alternativas de solución, cuándo existe un conflicto?	x		x		x		
8	¿Percibe usted algún tipo de agravio por parte del jefe de área o equipo hacia su persona o algún compañero de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera usted que tiene la capacidad de liderazgo adecuado en su equipo de trabajo?	x		x		x		
10	¿Piensa usted que el INS respeta la función de cada área o equipo que la conforman?	x		x		x		
11	¿Considera que como jefe o trabajador al ejercer un liderazgo impone su voluntad ante las personas?	x		x		x		
12	¿Cree usted que como jefe o trabajador toma decisiones unilaterales, es decir, sin someterlas a opinión de las demás?	x		x		x		

13	¿Considera usted que se delega autoridad y se involucra a los trabajadores en la toma de decisiones?	x		x		x		
	DIMENSIÓN: HABILIDADES DE TRABAJO EN GRUPO	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera usted que cuando encuentra errores en los procesos, evita recalcar el problema y se enfoca en la solución?	x		x		x		
15	¿Percibe usted el interés de la opinión en su equipo de trabajo, aun cuando no está de acuerdo con ellos?	x		x		x		
16	¿Cree usted que los jefes y trabajadores brindan su tiempo para realizar trabajos fuera de su horario de oficina?	x		x		x		
17	¿Percibe usted que cuando programan agasajos y capacitaciones se observa una buena asistencia de los trabajadores?	x		x		x		
18	¿Considera usted que ofrece mejor resultados trabajar bajo presión?	x		x		x		
	DIMENSIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Piensa usted que su Jefe de Área o Equipo mantiene una comunicación asertiva con su equipo de trabajo?	x		x		x		
20	¿Considera usted que cuando se genera algún conflicto en el INS se soluciona proponiendo alternativas?	x		x		x		
21	¿Estima usted a otras personas para que le ayuden en la toma de decisiones?	x		x		x		
22	¿Cree usted que conoce las funciones que debe desempeñar dentro del INS?	x		x		x		
23	¿Considera usted buscar acuerdos en los que beneficien ambas partes del conflicto?	x		x		x		
24	¿Percibe usted que los trabajadores del INS conocen los procedimientos administrativos que deben seguir en caso de alguna dificultad?	x		x		x		
25	¿Cree usted que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

15 de octubre 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS**

DNI: **09606465**

Especialidad del evaluador: **METODOLOGA**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
DNI: 09606465

Validación de la Encuesta de Identificación Institucional.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	x		x		x		
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo	x		x		x		
3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo	x		x		x		
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incomodo	x		x		x		
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes	x		x		x		
6	Mi Jefe crea una Atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo	x		x		x		
7	El Jefe es mal Educado.							

		x		x		x		
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	x		x		x		
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias	x		x		x		
10	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: RETRIBUCION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Entiendo bien los Beneficios que tengo en la Institución	x		x		x		
12	Los Beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis Necesidades.	x		x		x		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	x		x		x		
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución	x		x		x		
15	Los servicios de Salud que recibo en la Institución son deficientes	x		x		x		
16	Realmente me interesa el futuro de la Institución	x		x		x		
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.	x		x		x		
18	Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución	x		x		x		
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.	x		x		x		
20	Sería más feliz en otra Institución	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ENTORNO FISICO	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	x		x		x		
22	El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.	x		x		x		
23	El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	x		x		x		
24	Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo							

		x		x		x		
25	La iluminación del Área de trabajo es deficiente	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ESTABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
26	La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.	x		x		x		
27	La Institución brinda Estabilidad Laboral	x		x		x		
28	La Institución contrata personal por Terceros.	x		x		x		
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	x		x		x		
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.	x		x		x		
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas	x		x		x		
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las metas	x		x		x		
34	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución	x		x		x		
35	Las metas de la Institución son poco entendibles	x		x		x		
36	El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	x		x		x		
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.	x		x		x		
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.	x		x		x		
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.	x		x		x		
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

15 de octubre 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS**

DNI: **09606465**

Especialidad del evaluador: **METODOLOGA**



Conflictos Laborales.

Nº	DIEMENSIONES DIMENSIÓN INTRAPERSONAL	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Intento buscar una situación de compromiso	x		x		x		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	x		x		x		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	x		x		x		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	x		x		x		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	x		x		x		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	x		x		x		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	x		x		x		
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	x		x		x		
9	Intento ganar tiempo para pensar	x		x		x		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	x		x		x		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	x		x		x		

12.	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	x		x		x		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	x		x		x		
14.	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	x		x		x		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	x		x		x		
	DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
16.	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	x		x		x		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	x		x		x		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	x		x		x		
19.	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	x		x		x		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	x		x		x		
21.	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	x		x		x		
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	x		x		x		
23.	A veces evito tomar posiciones que crean controversia on mis compañeros	x		x		x		
24.	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las más	x		x		x		
25.	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	x		x		x		
26.	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	x		x		x		
27.	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	x		x		x		
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	x		x		x		
29.	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	x		x		x		

30.	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	x		x		x		
-----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

15 de octubre 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS**

DNI: **09606465**

Especialidad del evaluador: **METODOLOGA**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
CPPI Nº 061827
CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
DNE. 09606465

Validación del Cuestionario de Habilidades gerenciales

	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	¿Considera usted que en el INS motiva o premia a los trabajadores para mejorar su desempeño?	x		x		x		
2	¿Considera usted que existe iniciativa e interés de crecimiento profesional y capacitación por parte del jefe de área o equipo?	x		x		x		
3	¿Piensa usted que se promueve acciones para optimizar el desempeño laboral?	x		x		x		
4	¿Cree usted que los jefes de área o equipo motivan al personal a su cargo?	x		x		x		
5	¿Piensa usted que ha observado motivación para efectuar algunas actividades del trabajo que antes te resultaba interesante?	x		x		x		

6	¿Considera usted que motivar a los que les rodean, transmite ganas de hacer un buen trabajo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN: HABILIDADES DE LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que el jefe de área o equipo posee creatividad para plantear alternativas de solución, cuándo existe un conflicto?	x		x		x		
8	¿Percibe usted algún tipo de agravio por parte del jefe de área o equipo hacia su persona o algún compañero de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera usted que tiene la capacidad de liderazgo adecuado en su equipo de trabajo?	x		x		x		
10	¿Piensa usted que el INS respeta la función de cada área o equipo que la conforman?	x		x		x		
11	¿Considera que como jefe o trabajador al ejercer un liderazgo impone su voluntad ante las personas?	x		x		x		
12	¿Cree usted que como jefe o trabajador toma decisiones unilaterales, es decir, sin someterlas a opinión de las demás?	x		x		x		
13	¿Considera usted que se delega autoridad y se involucra a los trabajadores en la toma de decisiones?	x		x		x		
	DIMENSIÓN: HABILIDADES DE TRABAJO EN GRUPO	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera usted que cuando encuentra errores en los procesos, evita recalcar el problema y se enfoca en la solución?	x		x		x		
15	¿Percibe usted el interés de la opinión en su equipo de trabajo, aun cuando no está de acuerdo con ellos?	x		x		x		
16	¿Cree usted que los jefes y trabajadores brindan su tiempo para realizar trabajos fuera de su horario de oficina?	x		x		x		
17	¿Percibe usted que cuando programan agasajos y capacitaciones se observa una buena asistencia de los trabajadores?	x		x		x		
18	¿Considera usted que ofrece mejor resultados trabajar bajo presión?	x		x		x		

	DIMENSIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Piensa usted que su Jefe de Área o Equipo mantiene una comunicación asertiva con su equipo de trabajo?	x		x		x		
20	¿Considera usted que cuando se genera algún conflicto en el INS se soluciona proponiendo alternativas?	x		x		x		
21	¿Estima usted a otras personas para que le ayuden en la toma de decisiones?	x		x		x		
22	¿Cree usted que conoce las funciones que debe desempeñar dentro del INS?	x		x		x		
23	¿Considera usted buscar acuerdos en los que beneficien ambas partes del conflicto?	x		x		x		
24	¿Percibe usted que los trabajadores del INS conocen los procedimientos administrativos que deben seguir en caso de alguna dificultad?	x		x		x		
25	¿Cree usted que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de octubre del 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: RUIZ ORBEGOSO CARLOS

DNI: 02808431

Especialidad del evaluador: TEMATICO



Mgtr. Carlos E. Ruiz O.
DNI 02808431

Validación de la Encuesta de Identificación Institucional.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: RELACIONES							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	x		x		x		
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo	x		x		x		
3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo	x		x		x		
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incomodo	x		x		x		
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes	x		x		x		
6	Mi Jefe crea una Atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo	x		x		x		
7	El Jefe es mal Educado.	x		x		x		
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	x		x		x		
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias	x		x		x		
10	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: RETRIBUCION							
11	Entiendo bien los Beneficios que tengo en la Institución	x		x		x		
12	Los Beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis Necesidades.	x		x		x		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	x		x		x		
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución	x		x		x		
15	Los servicios de Salud que recibo en la Institución son deficientes	x		x		x		

16	Realmente me interesa el futuro de la Institución	x		x		x		
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.	x		x		x		
18	Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución	x		x		x		
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.	x		x		x		
20	Sería más feliz en otra Institución	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ENTORNO FISICO	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	x		x		x		
22	El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.	x		x		x		
23	El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	x		x		x		
24	Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo	x		x		x		
25	La iluminación del Área de trabajo es deficiente	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ESTABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
26	La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.	x		x		x		
27	La Institución brinda Estabilidad Laboral	x		x		x		
28	La Institución contrata personal por Terceros.	x		x		x		
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	x		x		x		
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.	x		x		x		
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas							

		x		x		x		
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las metas	x		x		x		
34	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución	x		x		x		
35	Las metas de la Institución son poco entendibles	x		x		x		
36	El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	x		x		x		
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.	x		x		x		
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.	x		x		x		
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.	x		x		x		
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de octubre del 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: RUIZ ORBEGOSO CARLOS

DNI: 02808431

Especialidad del evaluador: TEMATICO

Mgtr. Carlos E. Ruiz O.
DNI 02808431

Validación de la Encuesta de Conflictos Laborales.

N°	DIEMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Intento buscar una situación de compromiso	x		x		x		

.2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	x		x		x		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	x		x		x		
.4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	x		x		x		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	x		x		x		
6.	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	x		x		x		
7.	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	x		x		x		
8.	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	x		x		x		
9.	Intento ganar tiempo para pensar	x		x		x		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	x		x		x		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	x		x		x		
12.	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	x		x		x		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	x		x		x		
14.	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	x		x		x		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	x		x		x		
	DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
16.	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	x		x		x		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	x		x		x		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	x		x		x		
19.	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	x		x		x		
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	x		x		x		

21.	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	x		x		x		
22.	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	x		x		x		
23.	A veces evito tomar posiciones que crean controversia on mis compañeros	x		x		x		
24.	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	x		x		x		
25.	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	x		x		x		
26.	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	x		x		x		
27.	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas	x		x		x		
28.	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	x		x		x		
29.	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	x		x		x		
30.	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

15 de octubre del 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: RUIZ ORBEGOSO CARLOS

DNI: 02808431

Especialidad del evaluador: TEMATICO



Mgr. Carlos E. Ruiz O.
DNI 02808431

Validación del Cuestionario de Habilidades gerenciales

	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN: HABILIDADES DE MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	¿Considera usted que en el INS motiva o premia a los trabajadores para mejorar su desempeño?	x		x		x		
2	¿Considera usted que existe iniciativa e interés de crecimiento profesional y capacitación por parte del jefe de área o equipo?	x		x		x		
3	¿Piensa usted que se promueve acciones para optimizar el desempeño laboral?	x		x		x		
4	¿Cree usted que los jefes de área o equipo motivan al personal a su cargo?	x		x		x		
5	¿Piensa usted que ha observado motivación para efectuar algunas actividades del trabajo que antes te resultaba interesante?	x		x		x		
6	¿Considera usted que motivar a los que les rodean, transmite ganas de hacer un buen trabajo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN: HABILIDADES DE LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que el jefe de área o equipo posee creatividad para plantear alternativas de solución, cuándo existe un conflicto?	x		x		x		
8	¿Percibe usted algún tipo de agravio por parte del jefe de área o equipo hacia su persona o algún compañero de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera usted que tiene la capacidad de liderazgo adecuado en su equipo de trabajo?	x		x		x		
10	¿Piensa usted que el INS respeta la función de cada área o equipo que la conforman?	x		x		x		
11	¿Considera que como jefe o trabajador al ejercer un liderazgo impone su voluntad ante las personas?	x		x		x		
12	¿Cree usted que como jefe o trabajador toma decisiones unilaterales, es decir, sin someterlas a opinión de las demás?	x		x		x		

13	¿Considera usted que se delega autoridad y se involucra a los trabajadores en la toma de decisiones?	x		x		x		
	DIMENSIÓN: HABILIDADES DE TRABAJO EN GRUPO	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera usted que cuando encuentra errores en los procesos, evita recalcar el problema y se enfoca en la solución?	x		x		x		
15	¿Percibe usted el interés de la opinión en su equipo de trabajo, aun cuando no está de acuerdo con ellos?	x		x		x		
16	¿Cree usted que los jefes y trabajadores brindan su tiempo para realizar trabajos fuera de su horario de oficina?	x		x		x		
17	¿Percibe usted que cuando programan agasajos y capacitaciones se observa una buena asistencia de los trabajadores?	x		x		x		
18	¿Considera usted que ofrece mejor resultados trabajar bajo presión?	x		x		x		
	DIMENSIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Piensa usted que su Jefe de Área o Equipo mantiene una comunicación asertiva con su equipo de trabajo?	x		x		x		
20	¿Considera usted que cuando se genera algún conflicto en el INS se soluciona proponiendo alternativas?	x		x		x		
21	¿Estima usted a otras personas para que le ayuden en la toma de decisiones?	x		x		x		
22	¿Cree usted que conoce las funciones que debe desempeñar dentro del INS?	x		x		x		
23	¿Considera usted buscar acuerdos en los que beneficien ambas partes del conflicto?	x		x		x		
24	¿Percibe usted que los trabajadores del INS conocen los procedimientos administrativos que deben seguir en caso de alguna dificultad?	x		x		x		
25	¿Cree usted que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

15 de octubre 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DR. DIAZ DUMONT JORGE**

DNI: **06698815**

Especialidad del evaluador: **METODOLOGO**

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UCV
Dr. Jorge Diaz Dumont
ING. INDUSTRIAL - CIP: 43282
CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
DNI: 06698815

Validación de la Encuesta de Identificación Institucional.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: RELACIONES							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	x		x		x		
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo	x		x		x		
3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo	x		x		x		
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incomodo	x		x		x		
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes	x		x		x		
6	Mi Jefe crea una Atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo	x		x		x		
7	El Jefe es mal Educado.	x		x		x		
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	x		x		x		
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias							

		x		x		x		
10	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: RETRIBUCION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Entiendo bien los Beneficios que tengo en la Institución	x		x		x		
12	Los Beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis Necesidades.	x		x		x		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	x		x		x		
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución	x		x		x		
15	Los servicios de Salud que recibo en la Institución son deficientes	x		x		x		
16	Realmente me interesa el futuro de la Institución	x		x		x		
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.	x		x		x		
18	Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución	x		x		x		
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.	x		x		x		
20	Sería más feliz en otra Institución	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ENTORNO FISICO	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	x		x		x		
22	El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.	x		x		x		
23	El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	x		x		x		
24	Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo	x		x		x		
25	La iluminación del Área de trabajo es deficiente	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ESTABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

26	La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.	x		x		x		
27	La Institución brinda Estabilidad Laboral	x		x		x		
28	La Institución contrata personal por Terceros.	x		x		x		
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	x		x		x		
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.	x		x		x		
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas	x		x		x		
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las metas	x		x		x		
34	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución	x		x		x		
35	Las metas de la Institución son poco entendibles	x		x		x		
36	El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	x		x		x		
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.	x		x		x		
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.	x		x		x		
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.	x		x		x		
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de octubre 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. DIAZ DUMONT JORGE

DNI: 06698815

Especialidad del evaluador: METODOLOGO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Validación de la Encuesta de Conflictos Laborales.

N°	DIEMENSIONES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Intento buscar una situación de compromiso	x		x		x		
.2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro	x		x		x		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos	x		x		x		
.4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación	x		x		x		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	x		x		x		
6.	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	x		x		x		
7.	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles	x		x		x		
8.	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo	x		x		x		
9.	Intento ganar tiempo para pensar	x		x		x		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez	x		x		x		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos	x		x		x		
12.	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera	x		x		x		

13.	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones	x		x		x		
14.	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema	x		x		x		
15.	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura	x		x		x		
DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
16.	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto	x		x		x		
17.	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo	x		x		x		
18.	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución	x		x		x		
19.	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros	x		x		x		
20.	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas	x		x		x		
21.	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	x		x		x		
22.	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación	x		x		x		
23.	A veces evito tomar posiciones que crean controversia on mis compañeros	x		x		x		
24.	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías	x		x		x		
25.	Propongo una posición intermedia a mis compañeros	x		x		x		
26.	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera	x		x		x		
27.	Yo les digo mis ideas y pregunto por las tuyas	x		x		x		
28.	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura	x		x		x		
29.	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista	x		x		x		
30.	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de octubre 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. DIAZ DUMONT JORGE

DNI: 06698815

Especialidad del evaluador: METODOLOGO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 
Dr. Jorge Diaz Dumont
ING. INDUSTRIAL - CIP. 43282
CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POST GRADO
DNI: 06698815

ANEXO 5

Carta de presentación a Institución



Escuela de Posgrado

“Año de la universalización de la salud”

Lima SJL, 07 DE NOVIEMBRE DEL 2020

Carta P. 722 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑOR(A) DR.
HECTOR MALAVERRY
Director del Policlínico Pablo Bermúdez EsSalud.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **SANDOVAL MELENDRES ILTO BACILIO.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ILTO BACILIO SANDOVAL MELENDRES.** identificado(a) con DNI N.º 41431927 y código de matrícula N° 7000922265; estudiante del Programa de DOCTORADO EN EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Estilo de manejo de conflictos, relaciones interpersonales en la toma de decisiones de trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez, Lima, 2020

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

07.11.20

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.