

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN
EL SECTOR PÚBLICO DE ESSALUD PIURA AÑO 2020**

AREA DE INVESTIGACION
RELACIONES HUMANAS LABORALES

AUTOR (ES)

Br. CALLE TORRES, Diego Enrique
Br..RAMOS MOLERO, Fernando Jesús

Jurado Evaluador:

Presidente: Herbias Figueroa Margot
Secretario: Márquez Yauri Heyner
Vocal : Angulo Burgos Manuel

ASESOR

Dr. RAMOS FLORES, Francisco Alexandro

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0641-1850>

Piura – Perú

2021

Fecha de sustentación:2021/ 08/04

DEDICATORIA

A mi madre, Carmen Torres de Calle, por siempre darme fuerzas y decirme que no me rinda ante los problemas que se presentaron y siempre aconsejándome que encare a estos, te quiero demasiado madre.

A mi padre, Samy Calle Rentería, por enseñarme que todo se consigue con el esfuerzo y las ganas que uno le ponga, la mayor parte de este trabajo es gracias a ti.

Diego.

A mi mejor amiga, mi amada madre María Jesús Molero Castillo por su amor y su entrega incondicional que siempre me ha brindado, siendo mi guía en cada paso de mi vida y quién será mi eterna compañía.

Fernando.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis nos gustaría agradecer a la Universidad Privada Antenor Orrego por habernos dado la oportunidad de estudiar y ser profesionales, así como las facilidades brindadas para la realización de esta meta, y por abrirnos las puertas de lo que ahora es nuestro segundo hogar.

A nuestros profesores de a lo largo de toda nuestra carrera porque siempre aportaron un granito más de su conocimiento en nosotros y supieron inculcar sus enseñanzas a través de sus excelentes clases, además de sus muchos consejos que cada día tratamos de aplicar en nuestra vida personal y profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD, Piura año 2020”, tiene como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020. Asimismo, el método empleado fue el hipotético – deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel de investigación descriptivo – correlacional y diseño no experimental – transversal- Por otro lado, la población de estudio fueron los trabajadores administrativos de ESSALUD de la ciudad de Piura, la unidad de análisis y muestra se conformaron por 87 trabajadores administrativos de ESSALUD de la ciudad de Piura. Como instrumento de medición se empleó el cuestionario con una totalidad de 17 ítems en medición de escala tipo Likert para procesar los resultados y analizarlos a través del SPSS Vs 25, se analizó el grado de confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach. Además, se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman para medir la fuerza y el sentido de la relación de las variables. Finalmente se usó la prueba estadística Chi Cuadrado para medir la influencia de las relaciones interpersonales con las competencias laborales. La conclusión a la que se llegó en el presente trabajo de investigación fue de que las relaciones interpersonales influyen directa y significativamente en las competencias laborales de los trabajadores administrativos del sector público de ESSALUD, Piura 2020.

Palabras clave: *Relaciones interpersonales, competencias laborales, habilidades comunicativas, liderazgo, motivación, ESSALUD.*

ABSTRACT

The present research work entitled "Interpersonal relations and labor competencies of administrative workers in the public sector of ESSALUD, Piura year 2020", aims to determine the influence of interpersonal relations on the labor competencies of administrative workers in the public sector of ESSALUD Piura year 2020. Likewise, the method used was the hypothetical - deductive with a quantitative approach, applied type, with a descriptive - correlational research level and non-experimental - cross-sectional design. On the other hand, the study population They were the administrative workers of ESSALUD of the city of Piura, the unit of analysis and sample were made up of 87 administrative workers of ESSALUD of the city of Piura. As a measurement instrument, the questionnaire was used with a total of 17 items in Likert-type scale measurement to process the results and analyze them through the SPSS Vs 25, the degree of reliability of the instrument was analyzed using Cronbach's Alpha. In addition, Spearman's Rho statistical test was applied to measure the strength and sense of the relationship of the variables. Finally, the Chi Square statistical test was used to measure the influence of interpersonal relationships with job skills. The conclusion reached in this research work was that interpersonal relationships directly and significantly influence the labor competencies of administrative workers in the public sector of ESSALUD, Piura 2020.

Keywords: *Interpersonal relationships, job skills, communication skills, leadership, motivation, ESSALUD.*

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dado el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL SECTOR PÚBLICO DE ESSALUD PIURA AÑO 2020”, luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde no hemos formado profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo de investigación es realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración es producto de una investigación, trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestros más sinceros agradecimientos, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, sometemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,

Br. CALLE TORRES, Diego Enrique

Br. RAMOS MOLERO, Fernando
Jesús

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Problema de investigación.....	12
1.1.1. Formulación del problema	14
1.2. Objetivos.....	15
1.2.1. Objetivo general	15
1.2.2. Objetivos específicos.....	15
1.3. Justificación del estudio.....	15
1.3.1. Justificación teórica	15
1.3.2. Justificación práctica	15
1.3.3. Justificación metodológica.....	15
1.3.4. Justificación social.....	16
II. MARCO DE REFERENCIA	17
2.1. Antecedentes del estudio	17
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.1.3. Antecedentes locales	19
2.2. Marco teórico.....	21
2.2.1. Relaciones interpersonales	21
2.2.2. Competencias laborales	31

□ Tipos de competencias laborales	32
2.3. Marco conceptual	33
2.4. Sistema de Hipótesis	34
2.5. Variables e indicadores	35
III. METODOLOGÍA	36
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	36
3.2. Población y muestra de estudio.....	36
3.3. Diseño de investigación.....	36
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	37
3.4.1. Técnica de investigación	37
3.4.2. Instrumento de investigación	37
3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento	38
3.5. Procesamiento y análisis de datos	38
IV. RESULTADOS	40
4.1. Análisis e interpretación de resultados	40
4.2. Docimasia de hipótesis.....	49
V. DISCUSIÓN.....	52
5.1. Discusión de resultados	52
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1	Operacionalidad de variables.....35
Tabla 2	Cuestionario para medir las Relaciones interpersonales 37
Tabla 3	Cuestionario para medir las Competencias laborales38
Tabla 4	Tabla de confiabilidad – Alfa de Cronbach.....38
Tabla 5	Nivel de percepción de las relaciones interpersonales en los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 202040
Tabla 6	Nivel de percepción de la dimensión habilidades comunicativas en los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 202041
Tabla 7	Nivel de percepción de la dimensión compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 202042
Tabla 8	Nivel de percepción de la dimensión estilos de liderazgo de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 202043
Tabla 9	Nivel de percepción de las competencias laborales de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020..44
Tabla 10	Nivel de percepción de la dimensión motivación de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020..45
Tabla 11	Nivel de percepción de la dimensión conocimiento de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020..46
Tabla 12	Nivel de percepción de la dimensión habilidad de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020..47
Tabla 13	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables “Relaciones interpersonales” y “Competencias laborales”48

Tabla 14	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable “Competencias laborales”	48
Tabla 15	Las relaciones interpersonales y su relación con las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público ESSALUD Piura año 2020	49
Tabla 16	Tabla de contingencia entre las variables	50
Tabla 17	Prueba de Chi Cuadrado entre las variables.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Nivel de percepción de las relaciones interpersonales en los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020	40
Figura 2 Nivel de percepción de la dimensión habilidades comunicativas en los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020	41
Figura 3 Nivel de percepción de la dimensión compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020	42
Figura 4 Nivel de percepción de la dimensión estilos de liderazgo de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020	43
Figura 5 Nivel de percepción de las competencias laborales de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020..	44
Figura 6 Nivel de percepción de la dimensión motivación de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020..	45
Figura 7 Nivel de percepción de la dimensión conocimiento de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020..	46
Figura 8 Nivel de percepción de la dimensión habilidad de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020..	47
Figura 9 Zona de aceptación probabilística – Chi Cuadrado.....	51

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

Actualmente, el comportamiento de los individuos dentro de una organización a menudo crea un entorno que afecta tanto a estos como a los objetivos organizacionales, por lo que las organizaciones deben preocuparse por conocer e investigar sobre las relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales afectan directamente el comportamiento y la conducta de los distintos agentes que allí trabajan, por tanto, determinan cómo los trabajadores perciben y realizan su trabajo, su desempeño, su productividad, su competitividad y la satisfacción que experimentan en las actividades que realizan, (Juneja, 2015).

Las relaciones interpersonales son muy importantes puesto que a nivel organizacional estas depende el nivel de productividad como consecuencia de las competencias laborales (Kawamura, 2018). Tanto a nivel global como en el Perú, las competencias laborales son uno de los aspectos más importantes en el desempeño de los trabajadores en las organizaciones, puesto que tener un trabajador competente es significado de poseer sus capacidades, sus destrezas, sus habilidades y sus actitudes necesarias para tener ventaja frente a sus competidores.

Las personas necesitan mantener buenas relaciones interpersonales para generar óptimas condiciones de trabajo, por lo que las personas sin estas características no podrán ser productivas; todo directivo pretende tener un equipo de trabajo con personas de primera, que rinda y logren los objetivos planteados de corto, mediano y largo plazo. Estos valores son la base de quienes forman parte de la organización, protegiendo la comunicación, estableciendo soluciones a los problemas y contribuyendo eficazmente a la competitividad de la organización (Morales, 2018).

Ante los cambios sociales y las condiciones laborales cambiantes, como la globalización, el aumento de la competencia y los cambios en las relaciones laborales que afectan la vida de los profesionales que trabajan en el campo de la salud, dan paso a los problemas de salud y estrés laboral durante los últimos 25 años. Una mala comunicación interpersonal perjudica al paciente como a sus colegas. A pesar de lo establecido, hay personal en sector público, especialmente en ESSALUD que presentan relaciones deficientes (DIRESA, 2019).

Actualmente, los problemas de competitividad laboral son cada vez más comunes entre el personal administrativo de ESSALUD, debido a problemas relacionados con la organización y la gestión en las unidades de trabajo, y a problemas relacionales, así como problemas en la falta de comunicación correcta entendidos a través de la escucha activa, la empatía, la credibilidad, habilidades para transmitir estos problemas y mejorar la vida laborales de los profesionales que trabajan a diario en los hospitales; de hecho, la comunicación entre el personal administrativo con sus colegas se consideran como un requisito previo para la tranquilidad en el trabajo, con buenas relaciones interpersonales e interacciones sociales (Morales, 2018).

Las relaciones interpersonales son una situación muy compleja, cambiante e incierta. Las relaciones interpersonales pueden compararse con los intereses individualistas y alta desconfianza social. Esto conduce a una reducción de la cohesión social y los intereses colectivos, y los problemas están dominados por la desconfianza, el egoísmo, la falta de comunicación, la falta de compromiso con el trabajo y el miedo a los demás. Dentro de estos paradigmas establecidos, se puede construir y mantener de manera confiable relaciones interpersonales, donde se experimentan altos niveles de competencia profesional. Por ejemplo, un estudio muestra que el 52% de los trabajadores tienen buenas relaciones interpersonales en su entorno laboral, mientras que otro estudio muestra que casi dos tercios de los trabajadores no las tienen (Juneja, 2015).

Asimismo, Morales (2018) encontraron que las relacionales interpersonales y las competencias laborales, que el 10% de los encuestados se sentían deprimidos por las relaciones con sus compañeros en sus centros de trabajo. Por su parte, Soto (2015) realizó una encuesta realizada en ESSALUD en Trujillo, encontrando que 26.7% de los trabajadores reportaron estrés por exceso de trabajo y falta de reconocimiento por parte de sus empleadores. En Lima, Velazco (2017) evaluó el ausentismo, el 14% estaba relacionado con las relaciones entre los trabajadores, otra encuesta realizada por López (2019) en Arequipa, encontró que el 27% de los trabajadores presentan una mala competitividad laboral debido a problemas relacionados con las relaciones y la falta de comunicación con sus jefes.

La personalidad, valores, actitud, estilo de comunicación, cultura, edad, género y el estado civil., son las que determinan las interrelaciones laborales entre compañeros y superiores, en ambientes como cooperación, esfuerzo, habilidades y motivación. De hecho, son precisamente estas deficiencias de habilidades las que hacen que incluso los más brillantes intelectuales fracasen en sus relaciones, enmarcándose como arrogantes, desagradables y apáticas. Estas habilidades sociales permiten formar encuentros, movilizar o inspirar a otros, prosperar, persuadir, influir y tranquilizar a otros en las relaciones íntimas con los demás (Phillpott, 2019).

Por tanto, los profesionales administrativos en el sector de la salud pública deben establecer relaciones interpersonales saludables con sus compañeros para promover el trabajo en equipo y, en definitiva, brindan una mejor calidad de servicio, además de promover la competitividad laboral que contribuye al desarrollo del profesional. Por tanto, es necesario establecer una sana relación interpersonal con los compañeros y el grupo en general (Muñoz, 2018).

Es importante que la organización sea consciente de este tema, puesto que incide en el desarrollo organizacional de ESSALUD, y así mejorar las relaciones interpersonales de sus trabajadores; el cual es un factor importante que contribuye a la competencia laboral, aportando a los beneficios del trabajo en equipo; obteniendo excelentes resultados que se reflejen en la estabilidad laboral de los trabajadores y en el logro de metas y objetivos organizacionales.

Por todo lo anterior expuesto, la investigación tiene la finalidad de establecer la influencia de las relaciones interpersonales en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020.

1.1.1. Formulación del problema

¿Como influyen las relaciones interpersonales en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de relaciones interpersonales en los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020.
- Identificar el nivel de competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020.
- Demostrar la intensidad y dirección de la relación entre las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020.

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se justifica debido a su aporte teórico de las características de las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos. Además, la investigación se basa en antecedentes y sus resultados para fortalecer la investigación en el ámbito educativo.

1.3.2. Justificación práctica

El presente trabajo de investigación se justifica en el aspecto práctico, pues se reconoce que existe una deficiente gestión de las relaciones interpersonales y un deficiente desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores del sector público de ESSALUD Piura año 2020, además los resultados podrán ser tomados como ejemplos en diferentes escenarios, como otras instituciones del sector público y de esta manera contribuir a mejorar a las organizaciones que presenten similares problemáticas.

1.3.3. Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación se justifica en el aspecto metodológico pues se basa en el método científico, reconoce un problema, tiene como objetivo conocer la raíz del problema, realizar un diagnóstico y proponer alguna solución, además contribuirá a reforzar el concepto de relaciones

interpersonales y competencias laborales, pondrá a la disposición de la comunidad científica los hallazgos y las posibles soluciones como referencia para posteriores investigaciones.

1.3.4. Justificación social

Este trabajo de investigación se justifica en el aspecto social pues tiene como objetivo contribuir a la sensibilización y la concientización de la importancia de las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los administrativos del sector público de ESSALUD Piura año 2020 y reconocer la actual problemática, para tomar las medidas necesarias con el fin de mejorar dichos aspectos motivos de investigación.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Morales (2018) en su trabajo de investigación *“Las relaciones interpersonales en las competencias laborales de los colaboradores administrativos del Hospital General Docente de Ambato – Ecuador 2018”*, el presente trabajo de investigación se enfoca en identificar la influencia de las relaciones interpersonales en la competencia laboral en los colaboradores administrativos del Hospital General Docente de Ambato; pretendiendo establecer como el factor social posee un efecto importante dentro del desenvolvimiento laboral, así también en la motivación y comunicación de los colaboradores al desarrollar sus actividades diarias; por medio de una fundamentación teórica en la cual se analizaron fuentes bibliográficas, revistas y artículos científicos, así mismo utilizando la investigación de campo, obteniendo información importante, en función de los cuales se elaboró un cuestionario de diez preguntas, que por medio de la técnica de encuesta fue aplicado a una población total, bajo el enfoque cuantitativo -cualitativo. Consecutivo la sistematización de datos, se aplicó el método logrando determinar la hipótesis planteada; concluyendo que, las relaciones interpersonales sí inciden en las competencias laborales de los colaboradores administrativos del Hospital General Docente de Ambato.

Las relaciones interpersonales desarrollan un papel clave en el desarrollo de los trabajadores, pues permite obtener refuerzos sociales en el entorno laboral que favorece la adaptación al mismo y al aumento de su competitividad laboral.

Púm (2018) en su estudio *“Competencias laborales y evaluación del desempeño en el personal de salud del Hospital Vida Xela de Quetzaltenango, Guatemala 2018”*, las competencias laborales son conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes que debe poseer una persona para desempeñarse en cualquier trabajo de forma eficiente, las organizaciones al adaptarlas en el sistema administrativo de recursos humanos las establece de acuerdo a las necesidades y requerimientos que se necesitan para cubrir un puesto de trabajo, las competencias por puestos evalúa el grado de capacidad que poseen sus trabajadores y determinar el desempeño, mejora y aumenta las fortalezas y debilidades de cada persona. La investigación estableció como objetivo principal la incidencia de las competencias laborales en la evaluación

del desempeño del personal de salud del Hospital Vida Xela. El estudio es de tipo descriptivo, que utilizó un total de 22 trabajadores ubicados en diferentes puestos, la primera parte del estudio comprende la identificación de las competencias específicas de los puestos para el hospital, a través de un estudio de las funciones productivas de la misma, basado en una boleta de opinión, en la cual se identificaron las competencias. La segunda parte una evaluación del desempeño de los trabajadores permitió medir su nivel de competencias. Se concluye que los 22 trabajadores poseen niveles altos de las competencias específicas establecidas para el hospital y se determina la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño del personal de salud del Hospital Vida Xela. Se recomendó implementar un programa de capacitación sobre las competencias específicas establecidas para el hospital, para que se refuercen e involucren a los trabajadores en los procesos de mejora y desarrollo laboral.

Las relaciones interpersonales están presentes en todos los ámbitos de la vida, son conductoras concretas, de complejidad variable, que permiten reforzar las habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes de los colaboradores en las empresas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Quijano (2019) en su tesis *“Relaciones interpersonales y las competencias laborales en el Centro de Salud Mirones – Cercado de Lima, Perú 2018”*, el presente trabajo se desarrolló con el objetivo determinar la relación que existe entre el Relaciones Interpersonales y las competencias laborales según la información recopilada de los colaboradores que trabajan en el Centro de Salud Mirones ubicada en Cercado de Lima; cuya finalidad es el de analizar e identificar la información relevante, que permita proponer acciones que permitan el mejoramiento en la gestión de este Centro de Salud. El método de investigación utilizado fue el enfoque cuantitativo de tipo correlacional de diseño no experimental descriptivo de tipo trasversal, los datos de la investigación se recolectaron mediante el instrumento de la encuesta, bajo una escala tipo Likert (cuestionario). Se demostró en esta tesis que el tipo de relaciones interpersonales y las competencias laborales en el Centro de Salud Mirones es el adecuado y se relaciona con los factores de cooperación, de relaciones

interpersonales y la motivación existe una tendencia a presentar un elevado clima organizacional.

Todos los profesionales necesitan crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento profesional, en todos los ámbitos laborales, necesitan de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás compañeros de trabajo, favoreciendo así un mejor rendimiento profesional.

Ochoa (2017) en su tesis de investigación *“Relaciones interpersonales y competencias laborales en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín – Huancayo 2017”*, La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y las Competencias laborales en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín – Huancayo 2017. Esta investigación correspondió al tipo básico correlacional y diseño descriptivo correlacional simple, no experimental de corte transversal, para ella se aplicó un cuestionario dirigido a 52 integrantes de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Junín. Mediante el coeficiente de Spearman, que obtuvo un valor de 0.744 se concluyó que existe una correlación positiva directa media. Por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre las Relaciones Interpersonales y las Competencias laborales en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

Cuando se habla de relaciones interpersonales, hace referencia al modo de vinculación entre dos o más personas, basándose en emociones, sentimientos, intereses, entre otros; este tipo de relaciones son la base de la vida laboral y el crecimiento profesional.

2.1.3. Antecedentes locales

Muñoz (2018) en su investigación *“Las relaciones interpersonales y las competencias laborales en los trabajadores del Centro de Salud de Pachitea”*, el presente estudio permitió “determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores del Centro de Salud Pachitea”. Se formuló la hipótesis general “las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Pachitea”. Así mismo; se realizó una investigación no experimental de tipo descriptivo, correlacional, se utilizó el método cuantitativo; la muestra de estudio

es el muestreo no probabilístico por conveniencia, corresponde a los 50 trabajadores de la Micro Red, con quienes utilizó la técnica de entrevista aplicando la escala de relaciones interpersonales y el cuestionario de desempeño laboral. Obteniendo que el factor de relaciones interpersonales de comunicación y trato, son los factores que se encuentra con mayor frecuencia; y el factor actitudes aparece con menor frecuencia en los trabajadores del Centro de Salud Pachitea; así mismo, se obtuvo que el 46.0% presenta una competencia laboral efectiva que hace referencia al grado de capacidad que poseen sus trabajadores. Finalmente, se concluye que existe asociación entre relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores del Centro de Salud Pachitea, obteniéndose el valor de 11.97 para el X^2 calculado, con un margen de error de 0.05 y con 4 grados de libertad, dando como X^2 tabulado de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas.

Las relaciones interpersonales son de vital importancia puesto que las personas son sociales por naturaleza, se necesitan uno de otros para por desarrollarse a nivel personal como profesional, debido a todos tenemos necesidades que se van a satisfacer en las relaciones interpersonales tales como: necesidades de logro, de estimación, de valoración, de reconocimiento, entre otros.

Torres (2014) en su estudio *“Principales factores de las competencias laborales que utilizan los colaboradores del Centro de Salud Micaela Bastidas, Piura 2019”*, el objetivo de la presente investigación fue determinar cómo evalúan las competencias laborales de los colaboradores del Centro de Salud Micaela Bastidas. Los sujetos que formaron parte de la investigación fueron 23 colaboradores de género masculino y femenino, quienes ejecutan el puesto de receptores y secretarias dentro del Centro de Salud. Para evaluar a cada uno se les aplicó un instrumento creado por Pérez (2012) el instrumento se basó en una escala de Likert que consta de cuatro escalas y se calificó por medio de las medidas de tendencia central. Dentro de la investigación se determinó que los colaboradores del Centro de Salud si utilizan las competencias laborales para ejecutar las tareas diarias. Se concluyó que los colaboradores del Centro de Salud Micaela Bastidas se encuentran en un grado alto en las dos competencias evaluadas en el estudio como lo son trabajo en equipo y comunicación.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son un grupo de dos o más personas que intercambian normas, culturas, experiencias, etc. con la finalidad de cumplir objetivos similares de los grupos que integran, (Kinicki, 2003).

Billikopf (2006) señala que las relaciones interpersonales, cumplen un rol tanto fuera, como dentro de una organización, sin embargo, aunque las relaciones interpersonales no sean buenas, esto no afecta del todo a la productividad, pero si influye de manera significativa para lograr el éxito o el fracaso de una organización.

Según Juneja (2015) un fuerte vínculo entre dos o más personas se refiere a la relación interpersonal. La atracción entre los individuos los acerca el uno al otro y eventualmente resulta en una fuerte relación interpersonal.

Ochoa (2017) menciona que las relaciones interpersonales son aquel intercambio de habilidades que constituyen una fuerza de interacción laboral o social. En el ambiente laboral se da cuando un trabajador se ha integrado a un equipo de trabajo, con el fin relacionarse con sus compañeros de trabajo y lograr diversas metas u objetivos.

- **Importancia de las relaciones interpersonales**

Juneja (2015) señala que las relaciones interpersonales son importantes por las siguientes razones:

Un individuo pasa alrededor de ocho a nueve horas en su organización y prácticamente no le es posible trabajar solo: Los seres humanos no son máquinas que puedan trabajar en un tramo. Se necesita personas con quienes hablar y compartir los sentimientos. Los seres humanos son animales sociales y necesitan amigos. Un individuo que trabaja de forma aislada es más propenso al estrés y la ansiedad. Apenas disfrutan de su trabajo y asisten a la oficina por el simple hecho de hacerlo. Las personas que trabajan solas encuentran su trabajo monótono. Es esencial contar con compañeros de trabajo dignos de confianza con quienes compartir todos los secretos sin temor a que se filtren. Se debe tener amigos en el lugar de trabajo que puedan dar comentarios honestos.

Un solo cerebro no puede tomar todas las decisiones solo: Necesitamos personas para discutir varios temas, evaluar los pros y los contras y llegar a soluciones que beneficien no solo a los empleados sino también a la organización en general. Los empleados pueden intercambiar ideas y alcanzar mejores ideas y estrategias. Las estrategias deben discutirse en una plataforma abierta donde cada individuo tenga la libertad de expresar sus puntos de vista. Los empleados deben ser convocados a reuniones al menos una vez por semana para promover la comunicación abierta. La interacción de forma regular es importante para una relación saludable.

La relación interpersonal tiene un efecto directo en la cultura de la organización: Los malentendidos y las confusiones conducen a la negatividad en el lugar de trabajo. Los conflictos no llevan a ninguna parte y, a su vez, estropean el ambiente de trabajo.

Necesitamos personas que puedan apreciar nuestro arduo trabajo y motivarnos de vez en cuando: Es esencial tener algunos compañeros de trabajo confiables que no solo nos aprecian cuando hacemos un buen trabajo, sino que también nos cuentan nuestros errores. Una palmada en la espalda ayuda mucho a extraer lo mejor de las personas. Hay que tener personas en el lugar de trabajo que sean más mentores que simples colegas.

Siempre vale la pena tener personas alrededor que realmente nos cuiden: Necesitamos colegas a los que recurrir en tiempos de crisis. Si no habla con nadie en el lugar de trabajo, nadie acudirá en su ayuda cuando realmente los necesite.

Un individuo necesita llevarse bien con sus compañeros de trabajo para completar las tareas dentro del plazo estipulado: Un individuo que trabaja solo está sobrecargado y nunca termina las tareas dentro de los plazos. El apoyo de los compañeros de trabajo es importante. Simplemente no se puede hacer todo por uno mismo. Los roles y responsabilidades deben delegarse según la especialización, la calificación educativa y los intereses de los empleados. Un individuo necesita la ayuda de sus compañeros de trabajo para completar las tareas a tiempo y para obtener mejores resultados.

Así mismo, Ochoa (2017) hace referencia a la importancia de las relaciones interpersonales, pues estas permiten el cumplimiento de metas y objetivos tanto personales, como laborales, permite entablar lazos con otras personas, tiene como finalidad garantizar un buen trato entre las personas en diferentes contextos.

- **Formas de las relaciones interpersonales**

Juneja (2015) menciona que las relaciones interpersonales se pueden desarrollar en cualquier de las siguientes situaciones:

- Personas que trabajan juntas en la misma organización.
- Personas que trabajan en el mismo equipo.
- Relación entre un hombre y una mujer (amor, matrimonio).
- Relación con familiares directos y familiares.
- Relación de un niño con sus padres.
- Relación entre amigos.

- **Requisitos para las relaciones interpersonales**

Juneja (2015) señala que para que se constituyan las relaciones interpersonales se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Las personas en una relación interpersonal deben compartir metas y objetivos comunes. Deben tener intereses más o menos similares y pensar en la misma línea. Siempre es mejor si las personas provienen de orígenes similares.
- Las personas en una relación interpersonal deben respetar los puntos de vista y opiniones de los demás. Un sentido de confianza es importante.
- Las personas deben estar unidas entre sí para una relación interpersonal saludable.
- La transparencia juega un papel fundamental en la relación interpersonal. Es importante que un individuo sea honesto y transparente.

- **Formas para mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo**

Juneja (2015) afirma que una asociación entre individuos que trabajan juntos en la misma organización se llama relación interpersonal. Un individuo pasa alrededor de siete a ocho horas en su lugar de trabajo y prácticamente no le es posible trabajar solo. Uno necesita personas con quienes hablar y discutir

varios temas en el lugar de trabajo. La investigación dice que la productividad aumenta cuando los individuos trabajan en grupos en comparación con un individuo que trabaja solo.

Sin embargo, una mala relación interpersonal puede conllevar a malentendidos, incumplimiento de metas, etc, por ello, Juneja (2015) recomienda las siguientes acciones para mejorar las relaciones interpersonales en los centros de trabajo:

- Los empleados deben comunicarse entre sí de manera efectiva para una relación saludable. Recuerde que un problema compartido es un problema reducido a la mitad.
- Interactuar con los compañeros de trabajo con más frecuencia. Las discusiones deben estar en una plataforma abierta donde cada individuo tenga la libertad de expresar sus puntos de vista y opiniones. El modo escrito de comunicación es una de las formas efectivas de comunicarse en el lugar de trabajo. Asegurarse de que los correos electrónicos se expliquen por sí mismos y marcar un CC a todos los empleados relacionados. Ignorar a cualquiera de los compañeros de trabajo podría dañar y arruinar su relación con el individuo en cuestión. Evitar esconder cosas de sus compañeros de trabajo.
- Incluso los empleados de un equipo diferente pueden ser amigos. Hablar, saludar con una sonrisa y un "Hola" cada vez que se vean. Un individuo no debe tomarse las cosas en serio en el lugar de trabajo.
- Los líderes y supervisores de los equipos deben realizar reuniones matutinas con los miembros de su equipo. No hacer que la reunión sea demasiado formal. A los empleados se les debe permitir traer sus tazas de café. Dejarlos interactuar entre ellos. Las reuniones matutinas ayudan mucho a romper el hielo entre los empleados y a mejorar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.
- No favorecer a ningún empleado solo porque sea pariente o se lo conozca personalmente. El favoritismo arruina la relación entre superiores y subordinados.
- Llevar al equipo a almorzar, hacer un picnic o reunirse de vez en cuando. Dejar que los empleados traigan a sus familias también. Pedir a los

miembros del equipo que intercambien números de contacto entre ellos para que interactúen entre ellos incluso después del trabajo.

- Saludar a los colegas en sus cumpleaños o aniversarios. Enviar una bonita tarjeta electrónica y solicitar un regalo. Estas pequeñas iniciativas contribuyen en gran medida a fortalecer el vínculo entre los compañeros de trabajo. Se deben celebrar festivales importantes en el lugar de trabajo para que los empleados se acerquen entre sí.
- Las personas deben estar motivadas para trabajar en equipo. El trabajo debe ser igualmente asignado a los miembros del equipo para esperar lo mejor de ellos. Ningún empleado debe estar sobrecargado. Las personas que trabajan en equipos son más amigables y se adaptan mejor entre sí.
- Ser un poco más ajustado y comprometedor en el lugar de trabajo. No esperar que todo se haga como se quiere. Se tendrá todo tipo de personas alrededor. Evita pelear por cosas mezquinas. No siempre mirar el lado negativo de las cosas. Aceptar a las personas como son. Es esencial mirar el lado positivo de un individuo. Ser flexible en el trabajo siempre ayuda.
- Evitar estar celoso. Dejar atrás el ego al momento de ingresar al lugar de trabajo. Apreciar si alguien ha tenido un desempeño excepcionalmente bueno. Recordar solo el trabajo duro y nada más para el largo plazo.
- Apoyar a los colegas cuando sea necesario. Solo uno puede crear un ambiente saludable en el lugar de trabajo.

- **Rol de los gerentes y empleados en la relación interpersonal**

Para garantizar buenas relaciones interpersonales, todo el personal dentro de un centro de trabajo tiene que desempeñar ciertos roles, tanto los gerentes, como los empleados deben poner de su parte para mejorar, mantener y fortalecer las relaciones interpersonales.

De los gerentes: Un gerente según Juneja (2015) es como el capitán de un barco que tiene la responsabilidad de llevar a todos los miembros de su tripulación. Para un líder, su equipo es como su familia y necesita cuidar a todos y cada uno de los miembros del equipo. Nunca se debe ser parcial con nadie y se debe evitar el favoritismo hacia los empleados, se destacan los siguientes roles que deben cumplir los gerentes:

- Interactuar con los miembros del equipo de forma regular, asegurarse de hablar con todos, de lo contrario las personas podrían sentirse ignoradas. Llamar al equipo para reuniones al menos dos veces en una semana. Informarse sobre el bienestar del equipo. Asegurarse de que todo vaya bien, de esta manera, el empleado se siente feliz y comparte una relación saludable con los superiores. La interacción es esencial, ya que ayuda a romper el hielo entre las personas.
- Evitar las comparaciones entre los miembros del equipo. No gritar a ninguno de los empleados en público. Llamar al individuo en cuestión y hacer que se dé cuenta de sus errores sin ser grosero. Hablar directamente con los miembros del equipo en lugar de pasar mensajes a través de alguien, ya que la información podría no llegar en la forma deseada creando malentendidos y eventualmente estropeando las relaciones.
- Hay que recordar que el rol de un gerente no es solo sentarse durante todo el día. Se debe conversar con los miembros del equipo y ayudarlos a planificar su día y ayudarlos en su trabajo diario.
- Los gerentes deben ser accesibles para los miembros de su equipo. Se debe tener en cuenta que los problemas comienzan cuando a los empleados les resulta difícil ponerse en contacto con sus jefes. Mantenerse en contacto a través de mensajes si no se los encuentra regularmente. Prestar un oído comprensivo a sus problemas. Los miembros del equipo deben poder recurrir al gerente en momentos de crisis.
- Intervenir de inmediato en caso de conflictos entre los subordinados. Los miembros del equipo pueden pelear por problemas menores, pero responsabilidad de los gerentes guiarlos y reducir las posibilidades de un conflicto mayor. No ignorar ni siquiera los problemas menores. Un problema no atendido puede convertirse en una gran preocupación más adelante.
- Sentarse con las personas, asesorarlas, motivarlas a discutir temas y llegar a algo que beneficiaría no solo a los empleados sino también a la organización en general.

- Pedir a los miembros del equipo que almuerzen juntos. También es bueno unirse a ellos de vez en cuando. La presencia del jefe hace la diferencia. Hacer pequeñas reuniones, las reuniones informales no solo acercan a los empleados entre sí, sino también a sus superiores. Motivarlos para celebrar festivales importantes en el lugar de trabajo. Delegar responsabilidades y pedirles que se hagan cargo individualmente. De esta manera, comenzarán a creer en el gerente y en la organización. Finalmente, compartirán una relación saludable con todos.
- Los empleados que se desempeñan bien deben ser apreciados y recompensados adecuadamente para que entreguen resultados cada vez. No ser severo con otros que no se desempeñaron bien, ser grosero con ellos no resolverá ninguno de los problemas; más bien los individuos irán contra el gerente.

De los empleados: Así mismo, Juneja (2015) menciona que los empleados también deben desempeñar un rol para garantizar buenas relaciones interpersonales, estas son:

- Es importante que los empleados se mantengan positivos en el lugar de trabajo. No siempre encuentre fallas en sus compañeros de trabajo. Recuerde que nadie en esta tierra es perfecto. No importa cuán malo sea el otro individuo, uno necesita mantener el decoro del lugar de trabajo. La mejor manera es ignorar al que no le gusta en lugar de caer en conflictos y estropear la relación. Los conflictos convierten a los amigos en enemigos.
- Sé un poco más ajustado. Las cosas no siempre pueden ser de la manera en que te gustan. Escuche a los demás y comprenda también su punto de vista. No veo tus intereses personales siempre.
- Nunca subestimar a los compañeros de trabajo. Nunca se sabe cuándo a alguien se le ocurre una idea brillante. Tratar a todos con respeto. Ignorar a las personas conduce a la frustración y finalmente arruina las relaciones en el lugar de trabajo. Escuchar a todos. Dar importancia a unos pocos y dejar de lado a otros crea problemas entre los empleados. Tales cosas desmotivan a los empleados a dar lo mejor de sí. Comenzar a tratar la oficina y el trabajo como una carga.

- Nunca ser parcial con nadie. Los empleados que se desempeñan bien deben ser apreciados frente a los demás. A los que no están cumpliendo con las expectativas se les debe pedir que se pongan los calcetines la próxima vez, independientemente de la relación que compartan con usted o con la alta gerencia. Uno de los miembros del equipo puede ser su mejor amigo, pero cuando se trata de resultados y objetivos, incluso él no debe ser salvado. El trabajo nunca debe mezclarse con las relaciones personales.
- No es ético difundir rumores en el lugar de trabajo. Las murmuraciones, los tirones de piernas, las críticas son las principales razones de desagrado entre los empleados. Aprende a ser directo. Si siente que su colega está haciendo algo mal, dígame en su cara en lugar de contarle a otros. Burlarse de los demás no es profesional
- Un individuo debe ser confiable. Si alguno de los colegas ha confiado algo, no se lo debe apuñalar por la espalda. No es bueno acercarse al jefe y revelar todos los secretos. Aprende a guardarte las cosas.
- Evitar ser arrogante. No mostrar una actitud innecesaria a las personas que le rodean. Puede estar dirigiendo un departamento en particular, pero eso no significa que tenga la autoridad de ser grosero con las personas que lo rodean. Le pagan por sus servicios y nadie tolerará su naturaleza dominante y mandona. Dejar atrás el ego en el momento en que entre a una oficina.
- Pensar antes de hablar. Asegurarse de no lastimar a las personas. Nunca insultar a nadie intencionalmente.
- Saludar a sus colegas incluso si ellos no son de su equipo, apenas importa. Una sonrisa realmente puede hacer la diferencia.

- **Beneficios de buenas relaciones interpersonales**

Phillpott (2019) menciona que los beneficios de tener buenas relaciones interpersonales son:

- Fomentan la comunicación efectiva, aspecto importante para el éxito de un negocio.
- Mantienen abierto el ciclo de retroalimentación, hecho que genera confianza y buenos resultados.

- Amplían oportunidades, al tener buenas relaciones con los jefes, se ganará la consideración para nuevas actividades.
- Hacen a una persona destacable, tener buenas relaciones hará que tanto compañeros como jefes tengan como primera referencia a una persona en específico.
- Demuestran la conciencia social, significa que se quiere el bienestar de los compañeros y clientes.
- Aumenta la satisfacción del cliente, ya que ellos podrán ver que el trabajador está dispuesto a cubrir sus necesidades.
- Construyen confianza, demuestran transparencia de la relación entre jefes y subordinados.
- Ayudan a fomentar y mantener relaciones personales, no solo relaciones profesionales, si no mantener estas fuera del trabajo.
- Permiten ser un buen líder, genera confianza por parte de los trabajadores.
- Fomentan la empatía, permite reconocer el motivo de preocupación o malestar de los empleados, hecho que creará una fuerte conexión con ellos.

- Dimensiones

Habilidades comunicativas: Ochoa (2017) menciona que las habilidades comunicativas se dan a través de procesos en los cuales las personas interactúan dentro de una organización de forma cotidiana debido a que sería ilógico que un grupo de personas que se mantienen en un centro de trabajo, no se comuniquen entre sí. La comunicación se puede dar entre compañeros y jefes, los mensajes se envían de diversas formas, pueden ser escritas u orales.

Compromiso organizacional: El compromiso organizacional según Espinosa (2014) menciona que es un indicador de lo satisfecho que están las personas en el trabajo, ya que un empleado puede ser feliz o infeliz con su trabajo en particular, puede verlo como una situación pasajera y no identificarse con la organización.

Estilos de liderazgo: El liderazgo según Martinuzzi (2019) es una práctica fluida, siempre estamos cambiando y mejorando la forma en que ayudamos

a nuestros jefes directos y a la empresa a crecer. Entre los estilos de liderazgo tenemos:

- *Liderazgo autocrático:* En general, un líder autocrático cree que él o ella es la persona más inteligente en la mesa y sabe más que otros. Toman todas las decisiones con poco aporte de los miembros del equipo. Este enfoque de comando y control es típico de los estilos de liderazgo del pasado, pero no aguanta mucho con el talento actual. Eso no quiere decir que el estilo puede no ser apropiado en ciertas situaciones. Por ejemplo, puede sumergirse en un estilo de liderazgo autocrático cuando es necesario tomar decisiones cruciales en el acto, y tiene el mayor conocimiento sobre la situación, o cuando se trata de miembros del equipo nuevos e inexpertos y no hay tiempo para esperar para que los miembros del equipo se familiaricen con su rol.
- *Liderazgo democrático:* Es más probable que los líderes demócratas pregunten "¿Qué piensas?" Comparten información con los empleados sobre cualquier cosa que afecte sus responsabilidades laborales. También buscan las opiniones de los empleados antes de aprobar una decisión final. Existen numerosos beneficios para este estilo de liderazgo participativo. Puede generar confianza y promover el espíritu de equipo y la cooperación de los empleados. Permite la creatividad y ayuda a los empleados a crecer y desarrollarse. Un estilo de liderazgo democrático hace que las personas hagan lo que quieres que se haga, pero de una manera que quieran hacerlo.
- *Liderazgo afiliativo:* Una frase que se usa a menudo para describir este tipo de liderazgo es "Las personas son lo primero". De todos los estilos de liderazgo, el enfoque de liderazgo afiliativo es uno en el que el líder se acerca a las personas. Un líder que practica este estilo presta atención y apoya las necesidades emocionales de los miembros del equipo. El líder se esfuerza por abrir una tubería que lo conecte con el equipo. En definitiva, este estilo se trata de fomentar la armonía y formar relaciones de colaboración dentro de los equipos. Es particularmente útil, por ejemplo, para suavizar los conflictos entre los miembros del equipo o tranquilizar a las personas en momentos de estrés.

2.2.2. Competencias laborales

Blanco (2007) menciona que las competencias laborales son la suma de habilidades o comportamiento que resultan en un buen desempeño laboral y que desde ese punto de vista las competencias laborales deben incluirse en las directrices estratégicas de las empresas, pues se constituyen como el conocimiento que se requiere para lograr su misión y objetivos productivos. También se encontró que los comportamientos y habilidades deben ser observados, digitalizados para proporcionar una perspectiva operativa sobre los objetivos de recursos humanos en el desarrollo estratégico de la organización.

Alles (2008) indica que las competencias laborales son aquellos aspectos que caracterizan la personalidad, comportamientos y actitudes, las cuales permiten que el desempeño de un trabajador sea exitoso. Sin embargo, se debe tener en cuenta que cada área y puesto de trabajo tienen actividades características y específicas, por lo tanto, va a depender de la empresa definir las competencias necesarias para ocupar determinadas áreas de trabajo.

Las competencias laborales según Púm (2018) son aquellos conocimientos adquiridos mediante vías formales o informales, que permiten comprender determinadas situaciones. Las competencias son actitudes o comportamientos que se dan de forma automática, gracias a la práctica constante.

Nieves (2018) también define a las competencias laborales e indica que estas son la agrupación de habilidades, actitudes y conocimientos, que empleados en la realización de una actividad determinada aseguran el buen desempeño profesional.

Por lo tanto, se entiende que las competencias laborales son aquellos conocimientos, destrezas, habilidades, comportamientos y otras características que un individuo necesita para desempeñar con éxito roles de trabajo o funciones ocupacionales. Las competencias especifican el "cómo" realizar tareas de trabajo, o lo que la persona necesita para hacer el trabajo con éxito.

- Características de las competencias laborales

Velazco (2017) menciona que las competencias laborales poseen las siguientes características:

- Multidimensional, pues se refiere a que no es una actitud o un conocimiento o una habilidad aislada, sino la integración de todos ellos en el contexto de una determinada profesión y su ámbito de actuación, cada conducta observable que se produce en la competencia es el resultado de la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes.
- La competencia debe estar escrita en términos de aportación del trabajador a la empresa, eso quiere decir que el trabajador debe aportar y dicho aporte tiene que dar un magnífico resultado, o sea que no se pretende reflejar como hacer las cosas, sino que hacer en términos de aportación y el resultado de esa aportación.
- La competencia tiene un carácter de permanencia en el tiempo, pudiendo variar los medios utilizados para realizar el aporte, pero es difícil que cambie la aportación en si, como se va a definir las competencias con apoyo en los procesos, solo se considera que hay una nueva competencia si varían el proceso sobre el que se realiza la aportación.
- La competencia atribuida siempre produce un resultado positivo, pues no se tiene una competencia si al aplicarla, no se logra lo que se deseaba; siendo en este caso no competente. es decir cuando el trabajador posee un nivel excelente en dicha competencia.
- La competencia se produce a través de una serie de conductas que se observan bien en el empleo habitual, en medio de la observación e investigación de estas conductas se puede lograr a evaluar las capacidades de un individuo.

- **Tipos de competencias laborales**

- **Básicas:** Altamirano (2016) indica que las competencias básicas son las elementales para vivir en grupo y permiten desarrollarse en cualquier ámbito laboral; es decir, son aquellas sobre las que se desarrollan las demás competencias, en las cuales permiten adaptarse a cualquier área con los conocimientos que posee.
- **Genéricas:** Altamirano (2016) señala que son las competencias comunes en las profesiones, es decir, los profesionales de áreas tales como la administración de empresas, la contaduría y la económica, comparten un conjunto de competencias genéricas como el análisis financiero y la

gestión empresarial que le permitirá llevar a cabo al trabajador realizar sus actividades laborales a diferentes horizontes de competencia.

- **Específicas:** Altamirano (2016) afirma que este tipo de competencias destaca pues posee un alto grado de especialización en las competencias propias de una determinada profesión, generalmente llevan a cabo programas técnicos en educación de formación para el trabajo.

- **Importancia de las competencias laborales**

Velazco (2017) afirma que es necesario tener competencias laborales basadas en el conocimiento y las destrezas necesarias para realizar determinadas tareas, el acto de conocer se sustenta en saber y aprender, pero el conocimiento solo llega a difundirse cuando las personas desarrollan nuevas capacidades de aprendizaje.

- **Dimensiones**

Motivación: Velazco (2017) afirma que la motivación es aquella acción mediante la cual el empleador, al reconocer las dificultades que atraviesa el trabajador, brinda los medios necesarios para hacer frente y superar aquella dificultad que puede ser personal o laboral.

Conocimiento: Velazco (2017) menciona que, al referirse al conocimiento, parten diversos significados, entre ellos, la razón, cognición, información, percepción, ciencia, calificación, experiencia, saber, competencia, sabiduría, capacidad, habilidad práctica, aprendizaje y certeza, por lo tanto, el significado se ajusta al contexto en el cual se emplee dicha expresión.

Habilidad: Velazco (2017) señala que la habilidad es la capacidad de un trabajador de destacar en alguna actividad, ya sea física o mental, normalmente las actividades se adquieren mediante entrenamiento y práctica constante.

2.3. Marco conceptual

- **Competencias laborales:** Son un conjunto de actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos requeridos para ejecutar con efectividad determinadas funciones en un ambiente de trabajo, (Púm, 2018).

- **Comunicación:** La comunicación es un aspecto fundamental para el buen desenvolvimiento de una organización, ya que la misma se establece en todos los momentos y en todos los procesos de la vida laboral, (Espinosa, 2014).
- **Equipo de trabajo:** Agrupación de personas interrelacionadas que se van a organizar para llevar a cabo una determinada tarea, (Espinosa, 2014).
- **Satisfacción laboral:** Actitud del trabajador frente a su trabajo, está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, es la diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la cantidad que cree que debería recibir, (Espinosa, 2014).
- **Liderazgo:** Influencia interpersonal de llevar a un grupo de personas a una determinada dirección orientada a la consecución de uno o diversos objetivos específicos por medios no coercitivos, (Espinosa, 2014).

2.4. Sistema de Hipótesis

H₀: Las relaciones interpersonales no influyen significativamente en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD, Piura año 2020.

H_i: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD, Piura año 2020.

2.5. Variables e indicadores

Tabla 1

Operacionalidad de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición
Relaciones interpersonales	Ochoa (2017) menciona que las relaciones interpersonales son aquel intercambio de habilidades que constituyen una fuerza de interacción laboral o social. En el ambiente laboral se da cuando un trabajador se ha integrado a un equipo de trabajo, con el fin relacionarse con sus compañeros de trabajo y lograr diversas metas u objetivos.	La variable relaciones interpersonales está conformada por tres dimensiones, estas son: habilidades comunicativas con 3 indicadores, compromiso organizacional con 2 y estilos de liderazgo con 3.	Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva Comunicación empática Apertura de escucha	Cualitativa	Ordinal
			Compromiso organizacional	Compromiso laboral Compromiso colectivo		
			Estilos de liderazgo	Liderazgo autocrático Liderazgo democrático Liderazgo afiliativo		
Competencias laborales	Nieves (2018) también define a las competencias laborales e indica que estas son la agrupación de habilidades, actitudes y conocimientos, que empleados en la realización de una actividad determinada aseguran el buen desempeño profesional.	La variable competencias laborales está conformada por tres dimensiones, estas son: motivación, conocimiento y habilidad, las cuales se estudian en base a 3 indicadores cada una.	Motivación	Identificación de objetivos Identificación de incentivos Retroalimentación	Cualitativa	Likert
			Conocimiento	Aprendizaje Experiencia laboral Trabajo en equipo		
			Habilidad	Rendimiento Creatividad Habilidades de comunicación		

Fuente: Elaboración propia

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, puesto que se utiliza teorías y conocimiento científico para buscar alternativas de solución al problema planteado.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de estudio de la investigación es descriptivo – correlacional, puesto que este nivel de investigación sostiene como propósito, hallar cuanta relación adquieren las muestras dentro de un entorno en particular.

3.2. Población y muestra de estudio

3.2.1. Población

De acuerdo con el reporte institucional DIRESA - Piura (2019), ESSALUD Piura cuenta con 87 trabajadores administrativos, por lo que, para la investigación se consideró una población de 87 trabajadores de sector público pertenecientes a ESSALUD de la ciudad de Piura, 2020.

3.2.2. Muestra

Debido a que la cantidad de la población es menor a 100 se procedió a tomar como muestra el total de la población, el cual consiste en una muestra de 87 trabajadores de sector público pertenecientes a ESSALUD de la ciudad de Piura, 2020.

3.2.3. Marco de muestreo

El marco muestral que se considero es el total de trabajadores del sector público pertenecientes a ESSALUD de la ciudad de Piura, 2020.

3.2.4. Unidad de análisis

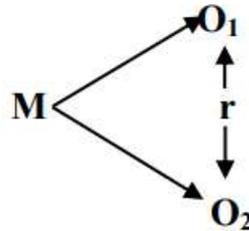
La unidad de análisis estuvo conformada por cada uno de los trabajadores del sector público pertenecientes a ESSALUD de la ciudad de Piura, 2020.

3.3. Diseño de investigación

El diseño que se presentó como no experimental - transversal. En investigaciones no experimentales no se permite manipular las variables puesto que se estudia lo que sucede de manera natural y luego se analiza. Esto quiere decir que no se altera o manipulan las variables.

Mientras que, en una investigación de corte transversal, es cuando se obtienen datos en un momento determinado.

Por lo descrito anteriormente, el esquema es el siguiente:



Donde:

- M : Representa la muestra
- O₁ : Variable independiente Relaciones interpersonales
- O₂ : Variable dependiente Competencias laborales
- R : Relación entre las variables

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1. Técnica de investigación

Teniendo en consideración que el objetivo de la investigación es obtener información que permita medir las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores del sector público perteneciente a ESSALUD, se hizo uso de la técnica psicosomática aplicando una encuesta.

3.4.2. Instrumento de investigación

Se aplicó como instrumento de medición el cuestionario tipo Likert que consta de 5 escalas de medición, compuesto por 17 ítems, este instrumento no permitió recolectar la información de cómo los trabajadores perciben las relaciones interpersonales y las competencias laborales en ESSALUD de la ciudad de Piura, 2020.

Tabla 2

Cuestionario para medir las Relaciones interpersonales

Ficha técnica	
Autor	Angelica Soto
Año	2015
Objetivo	Recopilar información sobre la percepción de las relaciones interpersonales
Administración	Individual
Tiempo	12 minutos

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 3

Cuestionario para medir las Competencias laborales

Ficha técnica	
Autor	Luis Kawamura
Año	2018
Objetivo	Recopilar información sobre la percepción de las competencias laborales
Administración	Individual
Tiempo	8 minutos

Fuente: Elaboración propia

3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Debido a que ambos instrumentos fueron utilizados en investigaciones previas, estos cuenta con la validez suficiente para su utilización en el presente trabajo de investigación. Una vez demostrada su validez se aplicó una muestra piloto a 15 trabajadores de ESSALUD, cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 4

Tabla de confiabilidad – Alfa de Cronbach

Cuestionario	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Relaciones interpersonales	8	,924
Competencias laborales	9	,947

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la tabla 4 muestra que para la variable “Relaciones interpersonales” se cuenta con 0,924 lo que significa que cuenta con una alta confiabilidad al igual que la variable “Competencias laborales” arrojó una confiabilidad alta de 0,947.

Luego de contar con la validez y la confiabilidad de los instrumentos, estos fueron aplicados a la muestra seleccionada sin ningún problema.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

- **Procesamiento de datos**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se siguió los siguientes procedimientos; para la recolección de datos se aplicó el cuestionario que estuvo conformado por 17 ítems. Los resultados fueron ingresados a una base de datos en Microsoft Excel, para el análisis estadístico se seleccionó el programa SPSS Vs. 25, se inicia la ejecución del

programa analizando descriptivamente los datos por variable, se procede a visualizar que los datos estén correctamente ingresados, se evalúa la confiabilidad del instrumento de medición, se realiza el análisis inferencial para probar la hipótesis de estudio y como último paso se preparan los resultados en tablas y figuras.

- **Análisis de datos**

El método utilizado es el hipotético deductivo, se aplicó el instrumento a la muestra de investigación para conocer sobre su percepción de las relaciones interpersonales y las competencias laborales. Para la prueba de hipótesis se utilizó el programa SPSS Vs.25 haciendo uso de Chi Cuadrado empleado la tabla teórica y tabular del Chi Cuadrado.

Asimismo, se propone los puntos de intervalo según variable de estudio para el análisis de datos:

- *Relaciones interpersonales*

$8 \times 5 = 40$	8 al 15 = deficiente
$8 \times 1 = 8$	16 al 23 = regular
$40 - 8 = 32$	24 al 31 = bueno
$32/4 = 8$	32 al 40 = excelente

- *Competencias laborales*

$9 \times 5 = 45$	9 al 17 = bajo
$9 \times 1 = 9$	18 al 26 = regular
$45 - 9 = 36$	27 al 35 = bueno
$36/4 = 9$	36 al 45 = excelente

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Luego de haber aplicado la encuesta a los 87 trabajadores administrativos del sector público ESSALUD – Piura, 2020 se procesaron para su análisis, cuyos resultados son los siguientes.

- **Análisis descriptivo**

Relaciones interpersonales

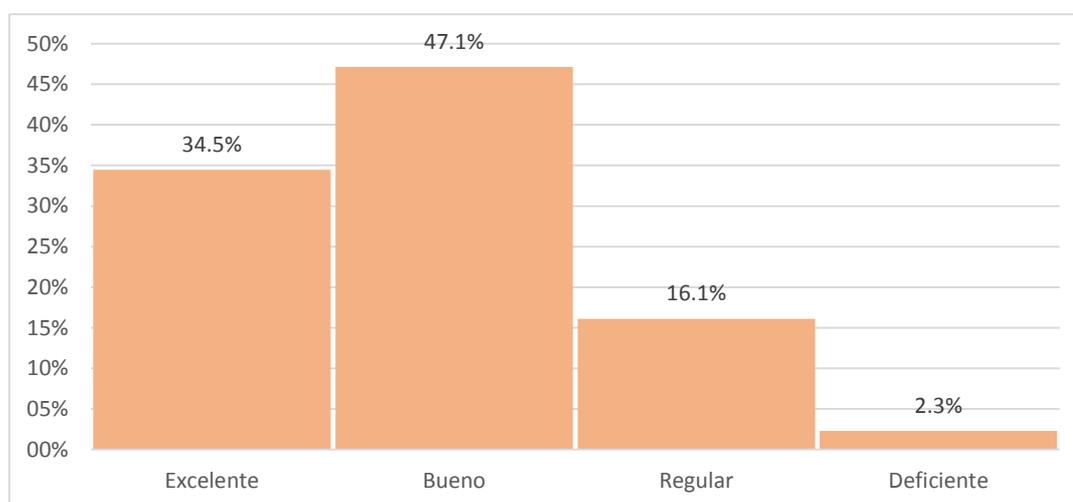
Tabla 5

Nivel de percepción de las relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	30	34.5	34.5
	Bueno	41	47.1	81.6
	Regular	14	16.1	97.7
	Deficiente	2	2.3	100.0
Total	87	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1 Nivel de percepción de las relaciones interpersonales en los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020



Interpretación:

De acuerdo con la tabla 5 y la figura 1, los resultados obtenidos muestran que el nivel de percepción de las relaciones interpersonales entre los trabajadores administrativos de ESSALUD de la ciudad de Piura es buena de acuerdo con el 47.1% de los encuestados. Esto debido a la buena percepción de los factores que integran las relaciones interpersonales las cuales son: las habilidades comunicativas, el compromiso organizacional y los estilos de liderazgos que están presentes en la institución.

Habilidades comunicativas

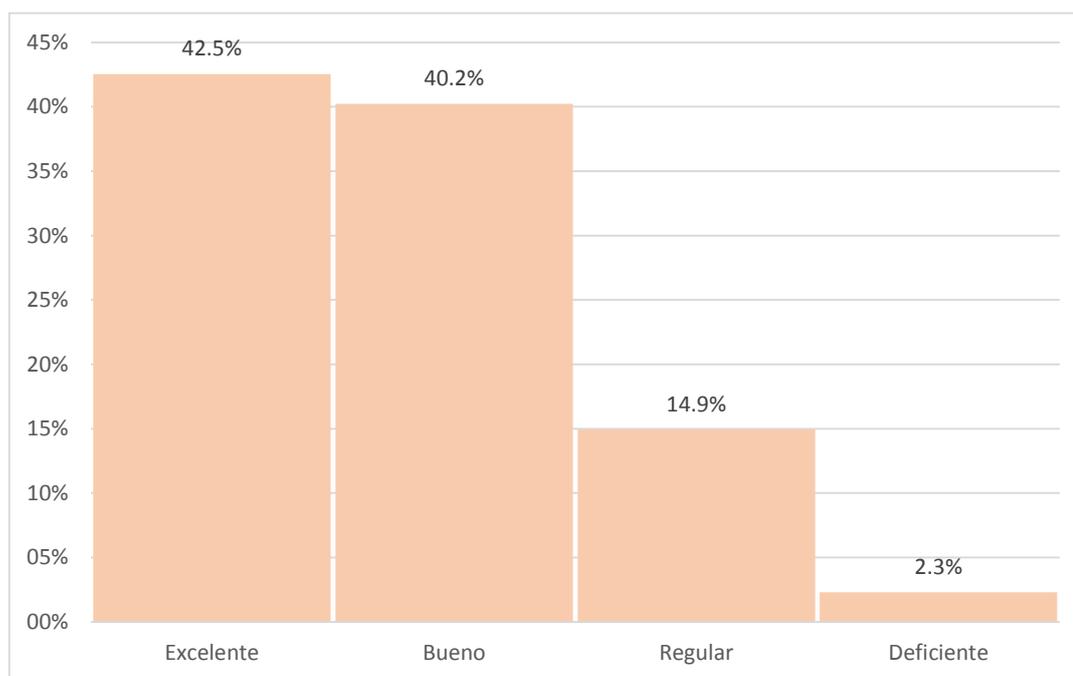
Tabla 6

Nivel de percepción de la dimensión habilidades comunicativas en los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	37	42.5	42.5	42.5
	Bueno	35	40.2	40.2	82.8
	Regular	13	14.9	14.9	97.7
	Deficiente	2	2.3	2.3	100.0
	Total	87	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2 Nivel de percepción de la dimensión habilidades comunicativas en los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020



Interpretación:

De acuerdo con la tabla 6 y la figura 2, los resultados obtenidos muestran que el nivel de percepción de las habilidades comunicativas entre los trabajadores administrativos de ESSALUD de la ciudad de Piura es excelente de acuerdo con el 42.5% de los encuestados. Esto debido a la buena percepción de los factores que integran las habilidades comunicativas las cuales son: la comunicación asertiva, la comunicación empática y la apertura de escucha que están presentes en la institución.

Compromiso organizacional

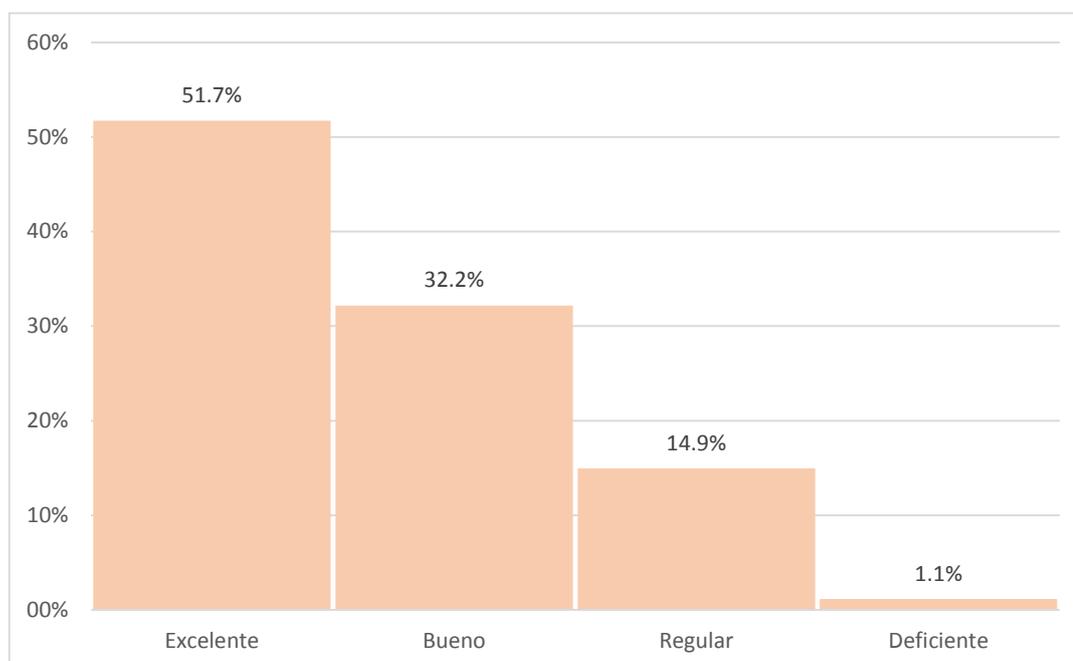
Tabla 7

Nivel de percepción de la dimensión compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	45	51.7	51.7
	Bueno	28	32.2	83.9
	Regular	13	14.9	98.9
	Deficiente	1	1.1	100.0
Total	87	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3 Nivel de percepción de la dimensión compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020



Interpretación:

De acuerdo con la tabla 7 y la figura 3, los resultados obtenidos muestran que el nivel de percepción del compromiso organizacional entre los trabajadores administrativos de ESSALUD de la ciudad de Piura es excelente de acuerdo con el 51.7% de los encuestados. Esto debido a la buena percepción de los factores que integran el compromiso organizacional las cuales son: el compromiso laboral y el compromiso colectivo que están presentes en la institución.

Estilos de liderazgo

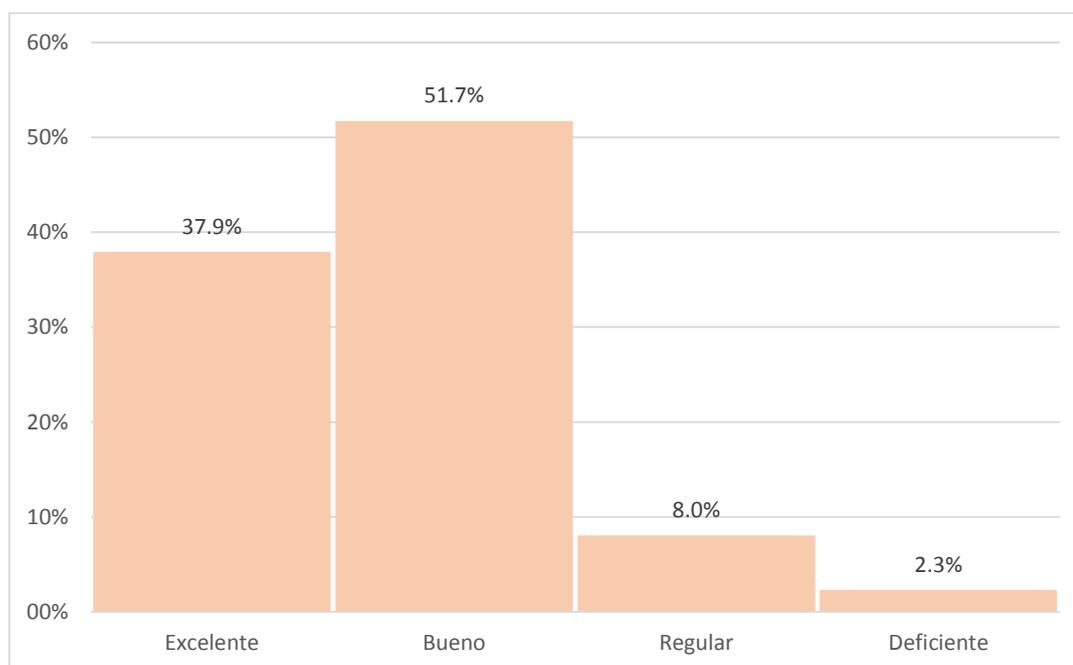
Tabla 8

Nivel de percepción de la dimensión estilos de liderazgo de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	33	37.9	37.9	37.9
	Bueno	45	51.7	51.7	89.7
	Regular	7	8.0	8.0	97.7
	Deficiente	2	2.3	2.3	100.0
	Total	87	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4 Nivel de percepción de la dimensión estilos de liderazgo de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020



Interpretación:

De acuerdo con la tabla 8 y la figura 4, los resultados obtenidos muestran que el nivel de percepción de los estilos de liderazgo entre los trabajadores administrativos de ESSALUD de la ciudad de Piura es buena de acuerdo con el 51.7% de los encuestados. Esto debido a la buena percepción de los factores que integran el estilo de liderazgo las cuales son: el liderazgo autocrático, el liderazgo democrático y el liderazgo afiliativo que están presentes en la institución.

Competencias laborales

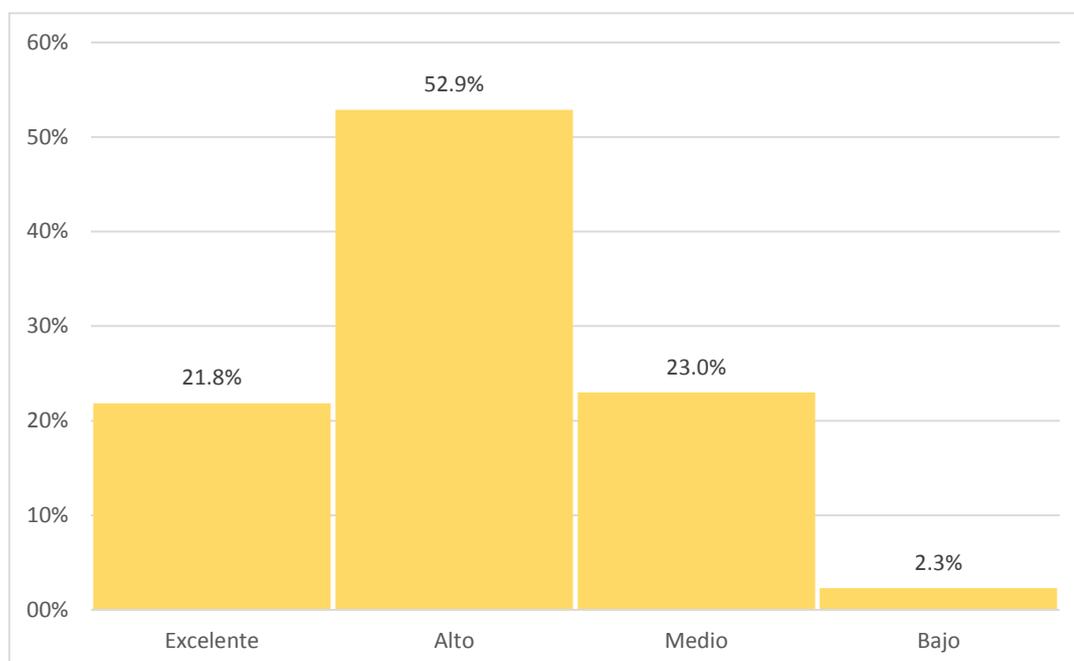
Tabla 9

Nivel de percepción de las competencias laborales de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	19	21.8	21.8
	Alto	46	52.9	74.7
	Medio	20	23.0	97.7
	Bajo	2	2.3	100.0
	Total	87	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5 Nivel de percepción de las competencias laborales de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020



Interpretación:

De acuerdo con la tabla 9 y la figura 5, los resultados obtenidos muestran que el nivel de percepción de las competencias laborales entre los trabajadores administrativos de ESSALUD de la ciudad de Piura es alta de acuerdo con el 52.9% de los encuestados. Esto debido a la buena percepción de los factores que integran las competencias laborales las cuales son: la motivación, el conocimiento y las habilidades que están presentes en la institución.

Motivación

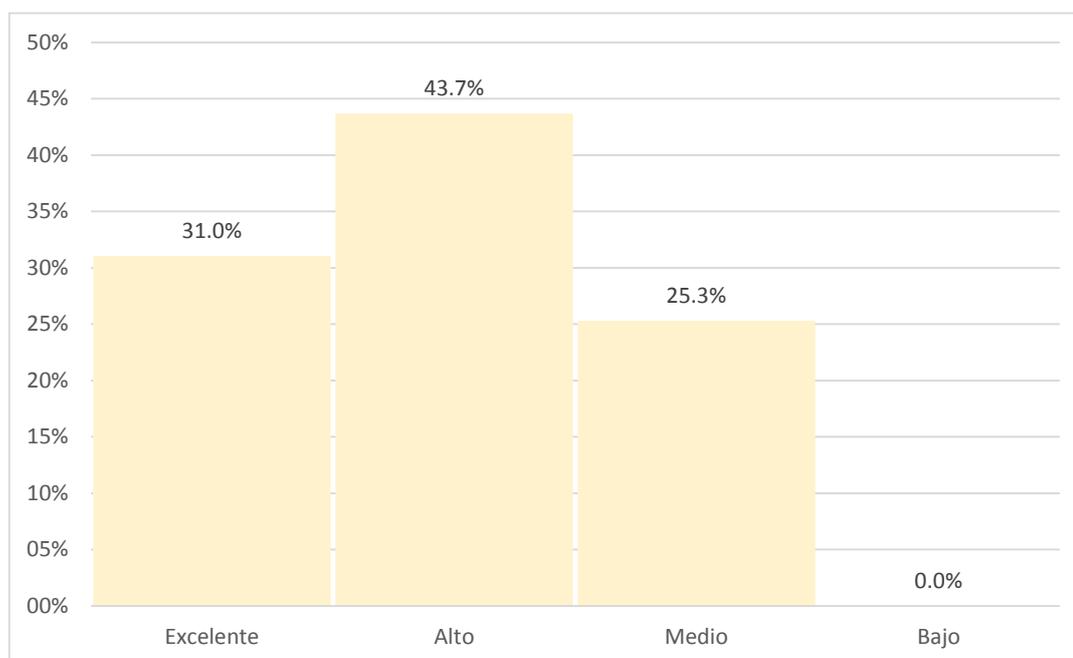
Tabla 10

Nivel de percepción de la dimensión motivación de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	27	31.0	31.0
	Alto	38	43.7	74.7
	Medio	22	25.3	100.0
	Bajo	0	0.0	100.0
	Total	87	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6 Nivel de percepción de la dimensión motivación de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020



Interpretación:

De acuerdo con la tabla 10 y la figura 6, los resultados obtenidos muestran que el nivel de percepción de la motivación entre los trabajadores administrativos de ESSALUD de la ciudad de Piura es alto de acuerdo con el 52.9% de los encuestados. Esto debido a la buena percepción de los factores que integran la motivación las cuales son: la identificación de objetivos, la identificación de incentivos y la retroalimentación que están presentes en la institución.

Conocimiento

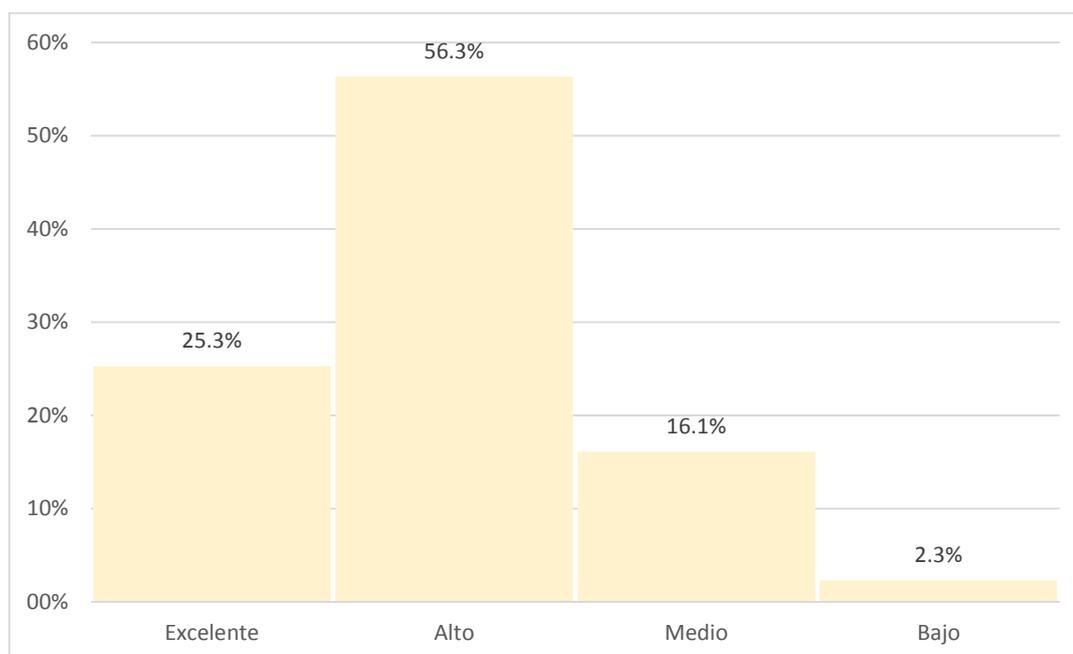
Tabla 11

Nivel de percepción de la dimensión conocimiento de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	22	25.3	25.3
	Alto	49	56.3	81.6
	Medio	14	16.1	97.7
	Bajo	2	2.3	100.0
	Total	87	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 Nivel de percepción de la dimensión conocimiento de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020



Interpretación:

De acuerdo con la tabla 11 y la figura 7, los resultados obtenidos muestran que el nivel de percepción del conocimiento entre los trabajadores administrativos de ESSALUD de la ciudad de Piura es alto de acuerdo con el 56.3% de los encuestados. Esto debido a la buena percepción de los factores que integran el conocimiento las cuales son: el aprendizaje, la experiencia laboral y el trabajo en equipo que están presentes en la institución.

Habilidad

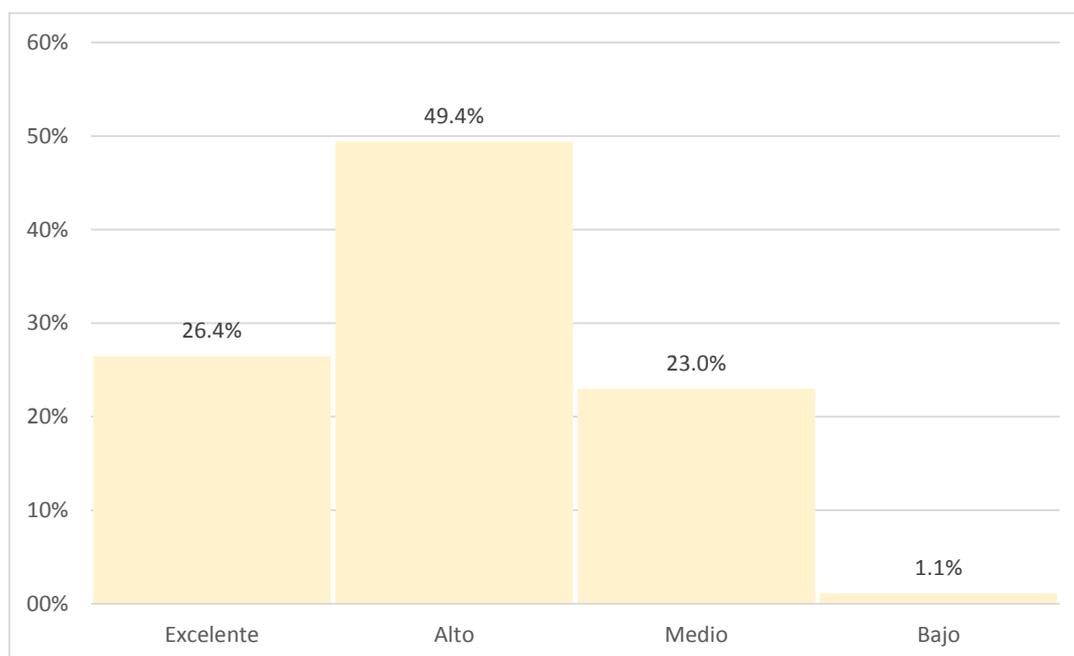
Tabla 12

Nivel de percepción de la dimensión habilidad de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	23	26.4	26.4	26.4
	Alto	43	49.4	49.4	75.9
	Medio	20	23.0	23.0	98.9
	Bajo	1	1.1	1.1	100.0
	Total	87	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8 Nivel de percepción de la dimensión habilidad de los trabajadores administrativos de ESSALUD, Piura 2020



Interpretación:

De acuerdo con la tabla 12 y la figura 8, los resultados obtenidos muestran que el nivel de percepción de la habilidad entre los trabajadores administrativos de ESSALUD de la ciudad de Piura es alto de acuerdo con el 49.4% de los encuestados. Esto debido a la buena percepción de los factores que integran sus habilidades las cuales son: el rendimiento, la creatividad y las habilidades de comunicación que están presentes en la institución.

- **Análisis de prueba de normalidad**

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad es un instrumento que permite determinar que instrumento se utilizará para determinar la relación entre variables, así como la comprobación de hipótesis, (Bernal, 2010). A continuación, se muestra la prueba de normalidad para las variables “Relaciones interpersonales” y “Competencias laborales”.

Tabla 13

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para la variable “Relaciones interpersonales”

	Estadístico	gl	Sig
Relaciones interpersonales	,163	87	,000

Fuente: Datos procesados en SPSS Vs. 25

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 13, los resultados de la prueba de normalidad para la variable “Relaciones interpersonales”. Donde los resultados obtenidos arrojaron un p-valor de 0.000 que es menor al Alpha de 0.05, lo que indica que los datos de la variable “Relaciones interpersonales” no siguen una distribución normal, por lo tanto, se usó estadística No Paramétricas. Es decir, para esta variable se utilizó Rho de Spearman.

Tabla 14

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para la variable “Competencias laborales”

	Estadístico	gl	Sig
Competencias laborales	,132	87	,001

Fuente: Datos procesados en SPSS Vs. 25

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 14, se muestra el p-valor (0.001) de la variable “Competencias laborales”, que es menor al Alpha 0.05, lo que indica que los datos de la variable “Competencias laborales” no siguen una distribución normal y se utilizó Estadística No Paramétricas. Es decir, para esta variable se utilizó Rho de Spearman.

- **Análisis inferencial**

Objetivo específico 3: Demostrar la relación entre las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020.

Tabla 15

Las relaciones interpersonales y su relación con las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público ESSALUD Piura año 2020

			Relaciones interpersonales	Competencias laborales
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

Fuente: Datos procesados en SPSS Vs. 25

Interpretación

Conforme a la tabla 15 se analiza el cuadro estadístico Rho de Spearman otorgó un rendimiento de 0.839 en relación con la variable “Relaciones interpersonales” y la variable “Competencias laborales” el cual se ha estimado con una correlación positiva considerable según Hernández et al. (2014). Además, se detalla que el nivel de significancia es $0.00 < 0.05$, negándose la hipótesis nula y afirmado la hipótesis de investigación, observándose que conserva una relación que conserva una relación entre las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público ESSALUD Piura año 2020.

4.2. Docimasia de hipótesis

H₀: Las relaciones interpersonales no influyen significativamente en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD, Piura año 2020.

H_i: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD, Piura año 2020.

Objetivo general: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020.

Tabla 16

Tabla de contingencia entre las variables

			Competencias laborales				Total
			Excelente	Alto	Medio	Bajo	
Relaciones interpersonales	Excelente	Recuento	2	0	0	0	2
		Porcentaje	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	14	0	0	14
		Porcentaje	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	6	35	0	41
		Porcentaje	0,0%	14,6%	85,5%	0,0%	100,0%
	Deficiente	Recuento	0	0	11	19	30
		Porcentaje	0,0%	0,0%	36,7%	63,3%	100,0%
Total		Recuento	2	20	46	19	87
		Porcentaje	2,3%	23,0%	52,9%	21,8%	100,0%

Fuente: Datos procesados en SPSS Vs. 25

Interpretación

La tabla 16 muestra que del 100% tiene excelentes relaciones interpersonales, por lo tanto, el 100% presenta excelentes competencias laborales. Asimismo, el 100% posee buenas relaciones laborales por tanto el 100% presenta alta competencia laboral. Seguidamente el 100% posee regulares relaciones interpersonales por tanto 14.6% posee alta competencia laboral y el 85.5% posee una competencia laboral media. Finalmente, del 100% que posee deficientes relaciones interpersonales el 36.7% posee competencias laborales media y el 63.3% tiene bajas competencias laborales.

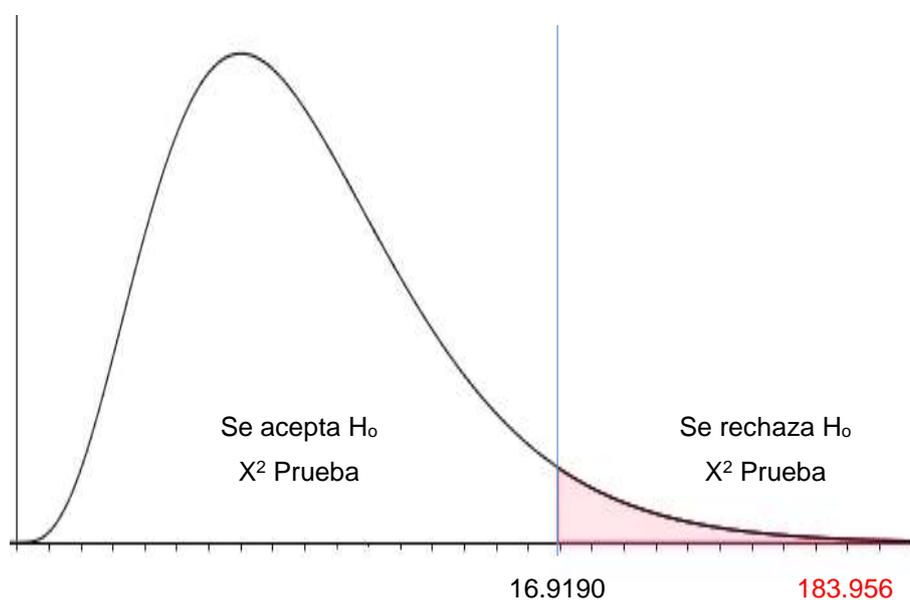
Tabla 17

Prueba de Chi Cuadrado entre las variables

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	183,956 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	116,776	9	,000
Asociación lineal por lineal	63,557	1	,000
N de casos válidos	87		

Fuente: Datos procesados en SPSS Vs. 25

Figura 9 Zona de aceptación probabilística – Chi Cuadrado



Interpretación

La tabla 17 muestra la prueba de Chi Cuadrado en el cual se puede observar que $X^2_{Cal} (183.956) > X^2_{Tab} (16.9190)$ con 9 grados de libertad, por lo que se entiende que las variables son dependientes entre sí. Además, se detalla que el nivel de significancia es $0.00 < 0.05$, negándose la hipótesis nula y afirmado la hipótesis de investigación. Por lo tanto, es correcto decir que las relaciones interpersonales influyen significativamente en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD, Piura año 2020.

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general de “Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020”. Este se puede corroborar con el resultado del X^2_{Cal} (183.956), es mayor que el X^2_{Tab} (16.9190) con 9 grados de libertad. Esto indica que las variables son dependientes entre sí. Además, se detalla que el nivel de significancia es $0.00 < 0.05$, negándose la hipótesis nula y afirmado la hipótesis de investigación. Por lo tanto, es correcto decir que las relaciones interpersonales influyen significativamente en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD, Piura año 2020. Este resultado se apoya en lo concluido por Muñoz (2018) que indica que las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachitea influye en las competencias laborales de estos. Los resultados encontrados en la prueba estadística del Chi Cuadrado fue que el $X^2_{Cal} = 11.97$ es mayor que el $X^2_{Tab} = 9.4877$ con 4 grados de libertad y nivel de significancia de 0.00. Concluyendo que existe asociación entre las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores del Centro de Salud de Pachitea.

De acuerdo con el objetivo específico uno de “Identificar el nivel de relaciones interpersonales en los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020”. Según la encuesta aplicada a los 87 trabajadores Administrativos de ESSALUD, de estos 41 trabajadores que representan el 47.1% perciben que las relaciones interpersonales en ESSALUD son buenas y solo 2 trabajadores que representan el 2.3% perciben que las relaciones interpersonales en ESSALUD son deficientes. Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Morales (2018) en la cual se muestra la importancia de la orientación al conocimiento, el buen uso de liderazgo por parte de los colaboradores del centro de atención y las habilidades que se tienen para tener una comunicación correctamente. El autor llegó a la conclusión de que las relaciones interpersonales inciden en el desempeño de los colaboradores administrativos del Hospital General Docente de Ambato.

Del objetivo específico dos de “Conocer el nivel de competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año

2020”. Según la encuesta aplicada a los 87 trabajadores Administrativos de ESSALUD, de estos 46 trabajadores que representan el 52.9% perciben que las competencias laborales en ESSALUD son altas y solo 2 trabajadores que representan el 2.3% perciben que las competencias laborales en ESSALUD son bajas. Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Quijano (2019) donde afirma que la motivación, el conocimiento y las habilidades del personal es importante para las instituciones públicas, por lo que ellos presentan un nivel alto en los trabajadores del Centro de Salud Mirones, reforzando la motivación al personal en cualquiera de sus actividades que desarrolle, incluyendo las ideas que puedan tener para mejorar cada aspecto, reforzando sus habilidades para superarse ante los nuevos retos que se aparezcan. Por tanto, las competencias laborales involucran la agrupación de las habilidades, actitudes y conocimientos, que empleados en la realización de una actividad determinada aseguran buenas relaciones interpersonales.

Finalmente, del objetivo específico tres de “Demostrar la relación entre las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020”. Se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman el cual demostró que existe una relación positiva considerable de un 0.839 entre la variable “Relaciones interpersonales” y la variable “Competencias laborales”. De igual modo, la significancia encontrada es de 0.00 es menor que la significancia de la función establecida de 0.05 lo que implica existe una relación positiva considerable entre variables. De acuerdo con la investigación ejecutada por Ochoa (2017) en su estudio titulado “Relaciones interpersonales y competencias laborales en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín – Huancayo 2017”, donde se comprueba los resultados alcanzados mediante la estadística de Rho de Spearman otorga un valor de 0.744 y el nivel de significancia de 0.00 a los valores adquiridos en este estudio fue 0.839 y un nivel de significancia de 0.00. Por lo tanto, se considera afines entre las investigaciones dado las similitudes en los valores encontrados en ambos estudios.

CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo general, determinar la influencia de las relaciones interpersonales en las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020. De acuerdo con los resultantes encontrados, se determinó que las relaciones interpersonales influyen significativamente en las competencias laborales, mediante la prueba el $x^2_{\text{calc}}=183.956$ mayor al $x^2_{\text{tab}}=16.9190$ con un nivel de significancia 0.000.
- En cuanto al objetivo específico uno, identificar el nivel de relaciones interpersonales en los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020. De acuerdo con los resultantes encontrados, se identificó que el nivel de percepción de las relaciones interpersonales es buena, representado por el 47.1% de los trabajadores administrativos del sector público de ESSALUD, Piura 2020; esto debido a la buena percepción de los factores que integran las relaciones interpersonales las cuales son: las habilidades comunicativas, el compromiso organizacional y los estilos de liderazgos que están presentes en la institución.
- En cuanto al objetivo específico dos, identificar el nivel de competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020. De acuerdo con los resultantes encontrados, se identificó que el nivel de percepción de las competencias laborales es alta, representado por el 52.9% de los trabajadores administrativos del sector público de ESSALUD, Piura 2020; Esto debido a la buena percepción de los factores que integran las competencias laborales las cuales son: la motivación, el conocimiento y las habilidades que están presentes en la institución.
- En cuanto al objetivo específico tres, demostrar la intensidad y dirección de la relación entre las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de ESSALUD Piura año 2020. De acuerdo con los resultantes encontrados, se demostró que existe una relación positiva considerable, mediante el coeficiente de Rho de Spearman de 0.839, lo que permite afirmar que una mejor relación interpersonal genera mejores competencias laborales en los trabajadores administrativos del sector público de ESSALUD, Piura 2020.

RECOMENDACIONES

- Efectuar un plan en el que se pueda ejecutar las dimensiones establecidas en la investigación, de manera general en los trabajadores, de forma que se aumente a muy alta la influencia de la variable en la otra.
- Establecer técnicas de desarrollo de comunicación interna, capacitaciones de liderazgo y enfoque en la resiliencia de cada trabajador de manera que el nivel presentado aumente mucho más.
- Motivar más a los trabajadores de manera que se sientan comprometidos con la institución, ofrecer beneficios internos con respecto al desarrollo óptimo de las actividades y ser transparentes con todo el personal con respecto a los objetivos e indicadores de manera que el nivel bueno obtenido en la variable relaciones interpersonales se mantenga en ascenso.
- Realizar campañas de amplitud de conocimiento respecto a la importancia de las competencias laborales hacia el desempeño de los trabajadores administrativos del sector público ESSALUD de la ciudad de Piura.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias laborales*. (2 ed). Buenos Aires Argentina: Gránica
- Altamirano, A. (2016). *Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén*. (Tesis doctoral), Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo - Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3 Ed) Colombia: Pearson.
- Billikopf, G. (2006). *Las relaciones interpersonales en el trabajo*. University of California.
- Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes; Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid, España: ESIC
- Dirección Regional de Salud de Piura (2019). *Informe anual institucional del Gobierno Regional de Piura*.
- Espinosa, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la Comunidad Académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón*. (Tesis de especialización) Universidad EAN, Cartagena, Colombia.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores SA
- Juneja, P. (2015). *Importancia de la relación interpersonal en el lugar de trabajo*. *Revista Guía de Estudio de Gestión*.
- Kawamura, L. (2018). *La evaluación de competencias laborales*. España: Universidad de Sevilla.
- Kinicki, A. (2003). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- López, G. (2019). *Efectos de las relaciones interpersonales y su impacto en el compromiso organizacional de la empresa INCA TOPS SA de la ciudad de Arequipa, Perú – 2018*. (Tesis de licenciatura). Arequipa, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Martinuzzi, B. (2019). Los 7 estilos de liderazgo más comunes (Y cómo encontrar el tuyo) American Express.
- Morales, R. (2018). *Las relaciones interpersonales en las competencias laborales de los colaboradores administrativos del Hospital General Docente de Ambato – Ecuador 2018*. (Tesis de licenciatura) Ambato, Ecuador: Universidad Nacional de Ambato.
- Muñoz, W. (2018). *Las relaciones interpersonales y las competencias laborales en los trabajadores del Centro de Salud de Pachitea*. (Tesis de licenciatura) Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura
- Nieves, P. (2018). Relaciones interpersonales y su relación con las competencias laborales en los trabajadores de R&P Distribuidores SAC – Chiclayo 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.
- Ochoa, G. (2017). *Relaciones interpersonales y competencias laborales en la dirección regional de trabajo y promoción de empleo Junín – Huancayo 2017*. (Tesis de licenciatura) Universidad Peruana de los Andes, Huancayo, Perú.
- Phillpott, S. (2019). *La importancia de las habilidades interpersonales en el lugar de trabajo*. Career Addict.
- Púm, K. (2018). *Competencias laborales y evaluación del desempeño en el personal de Autocentro Gutierrez, S.A. Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Quijano, M. (2019). *Relaciones interpersonales y las competencias laborales en el Centro de Salud Mirones – Cercado de Lima, Perú 2018*, (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Cercado de Lima, Perú.
- Soto, A. (2015). *Cuestionario de relación interpersonal en el cuidado de enfermería: Elaboración y validación*. Brasil: Revista Latinoamericana de Enfermagem.
- Torres, G. (2014). *Principales factores de las competencias laborales que utilizan los colaboradores del Centro de Salud Micaela Bastidas*. (Tesis de licenciatura) Piura, Perú: Universidad de Piura.

Velazco, E. (2017). *Competencia laboral y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud - ESSALUD*, (Tesis doctoral), Universidad Cesar Vallejo, Lima -Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO

Instrucciones: Antes de llenar el cuestionario lea detenidamente y marque según considere correcto.

Datos personales:

Género: Femenino _____ Masculino _____ Edad: _____

Instrucciones:

En la presente encuesta conteste considerando las siguientes alternativas donde: 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Relaciones interpersonales

Habilidades comunicativas		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la comunicación dentro de ESSALUD es asertiva entre los trabajadores?					
2	¿En qué nivel cree que se establece una comunicación empática?					
3	¿En qué nivel cree que se escucha a los demás trabajadores?					
Compromiso organizacional		1	2	3	4	5
4	¿Con qué frecuencia se identifica un fuerte compromiso laboral por parte de los trabajadores?					
5	¿Con qué frecuencia considera usted que existe compromiso colectivo entre los trabajadores?					
Estilos de liderazgo		1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que se ejerce dentro de ESSALUD un liderazgo autocrático?					
7	¿Considera usted que se ejerce dentro de ESSALUD un liderazgo democrático?					
8	¿Considera usted que se ejerce dentro de ESSALUD un liderazgo afiliativo?					

COMPETENCIAS LABORALES

Motivación	1	2	3	4	5
-------------------	----------	----------	----------	----------	----------

9	¿Con que frecuencia los trabajadores identifican los objetivos de ESSALUD?					
---	--	--	--	--	--	--

10 ¿Dentro de ESSALUD se tiene una buena identificación de incentivos?

11	¿Cada trabajador recibe una retroalimentación por parte de ESSALUD?					
----	---	--	--	--	--	--

Conocimiento

1 2 3 4 5

12	¿Cree usted que existe un interés por el desarrollo del aprendizaje de los trabajadores?					
----	--	--	--	--	--	--

13	¿En qué nivel considera que la experiencia laboral es fundamental en ESSALUD?					
----	---	--	--	--	--	--

14 ¿En qué nivel cree que se desarrolla el trabajo en equipo dentro de ESSALUD?

Habilidad

1 2 3 4 5

15	¿Considera usted que se tiene un rendimiento bueno por parte de los trabajadores de ESSALUD?					
----	--	--	--	--	--	--

16 ¿Considera usted que la creatividad de los trabajadores es la ideal?

17	¿Considera usted que se desarrolla correctamente las habilidades de comunicación?					
----	---	--	--	--	--	--