

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Habilidades sociales y desempeño laboral en el Hospital de
Apoyo Junín, 2018**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

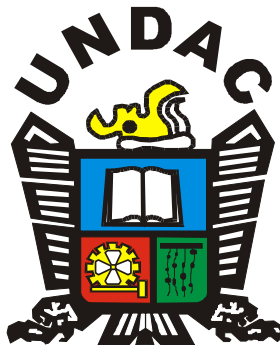
Autoras: Bach. Esther Renee BLANCO VALERIO

Bach. Dominga Victoria PALOMINO CARHUARICRA

Asesor: Lic. Adm. Irmer Herminio PALACIOS PANEZ

Cerro de Pasco - Perú - 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Habilidades sociales y desempeño laboral en el Hospital de
Apoyo Junín, 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. César Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
MIEMBRO

Mg. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedico a Dios por ser mi guía e
inspiración.

Esther Renne

Le dedico con todo mi amor y cariño a mis hijos Helder, Diana y Thiago, quienes son pilares de motivación e inspiración para seguir adelante y ser guía de superación, que con mucho trabajo, esfuerzo y esmero es para alcanzar las metas.

Dominga Victoria

RECONOCIMIENTO

Nuestro especial reconocimiento a las autoridades, docentes y trabajadores administrativos por lograr el ansiado licenciamiento institucional de nuestra Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión", a los catedráticos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, la formación recibida en las universitarias nos permite desarrollarnos en nuestra especialidad.

Es oportuno reconocer al Lic. Adm. Irmer Herminio PALACIOS PANEZ, al habernos orientado en la parte metodológica para culminar el trabajo de investigación.

Nuestro sincero reconocimiento a los directivos y trabajadores del Hospital de Apoyo Junín, por habernos facilitado la información que fue de mucha utilidad para nuestra tesis.

Esther & Dominga.

RESUMEN

En cuanto al objetivo, se estableció determinar de que manera las habilidades sociales se relacionan con desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018. La metodología de la investigación, fue de tipo básica, con el nivel descriptivo y correlacional, y diseño no experimental, con una muestra de 129 trabajadores, para la recolección de los datos se utilizó el cuestionario. Concluimos: Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín a un nivel de significancia de 0.002, permitiendo que se logren los objetivos propuestos para lo cual los servidores se esfuerzan, se dedican y muestran compromiso. Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín a un nivel de significancia de 0.000, mediante la forma como se relacionan se orientan a los resultados, a veces presentan iniciativas para realizar su trabajo y cumplen con sus obligaciones. Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín, a un nivel de significancia de 0.003, la labor que realizan presentan a tiempo y en el lugar generando un beneficio para la institución, también realizan una sola actividad hasta terminar, consideran también que casi siempre admiran su trabajo, los trabajadores siempre dan preferencia a las tareas encomendadas permitiendo brindar un adecuado servicio y su labor lo desarrollan con respeto y afecto demostrando una cordial atención. Finalmente, los trabajadores interactúan con los demás de acuerdo a sus conductas aprendidas y aceptadas por sus colegas permitiendo desarrollar las funciones y tareas establecidas, determinando que existe asociación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín.

Palabras clave: habilidades sociales, comunicación, resuelve conflictos, desempeño laboral, logra objetivos, comprometido, resultados.

Esther & Dominga.

ABSTRACT

Regarding the objective, it was established to determine how social skills are related to work performance at the Junín Support Hospital, 2018. The research methodology was of the basic type, with the descriptive and correlational level, and design not Experimental, with a sample of 129 workers, the questionnaire was used to collect the data. We conclude: Social skills are significantly related to the efficiency of the service at the Junín Support Hospital at a significance level of 0.002, allowing the proposed objectives to be achieved for which the servers strive, dedicate themselves and show commitment . Social skills are significantly related to contextual performance at the Junín Support Hospital at a significance level of 0.000, through the way they relate they are oriented to results, sometimes they present initiatives to carry out their work and comply with obligations. Social skills are significantly related to the quality of work at the Junín Support Hospital, at a level of significance of 0.003, the work they do present on time and in the place generating a benefit for the institution, they also perform a Only activity until finishing, they also consider that they almost always admire their work, the workers always give preference to the tasks entrusted allowing to provide an adequate service and their work develops it with respect and affection demonstrating a cordial attention. Finally, workers interact with others according to their behaviors learned and accepted by their colleagues, allowing them to develop the established functions and tasks, determining that there is an association between social skills and work performance at the Junín Support Hospital.

Keywords: social skills, communication, resolves conflicts, job performance, achieves objectives, commitment, results.

Esther & Dominga.

INTRODUCCIÓN

La investigación hace referencia a las Habilidades sociales y desempeño laboral en el Hospital de Apoyo Junín, 2018. Se define como las conductas que permiten interactuar y relacionarse con los colegas de trabajo de manera efectiva permitiendo desarrollar las funciones y tareas en el Hospital.

El Hospital de Apoyo de Junín brinda atenciones de salud de baja complejidad del nivel II-1, mediante la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de los pacientes. El interés de la investigación fue conocer el contexto de las habilidades sociales de los trabajadores y su relación con el desempeño laboral.

La investigación presentamos en cuatro capítulos, mediante la cual desarrollamos los aspectos siguientes:

Capítulo I: Problema de la investigación, se determina el problema de investigación, delimitamos la investigación, formulamos los problemas y objetivos, seguidamente presentamos la justificación y limitaciones del trabajo.

Capítulo II: Marco Teórico, se elaboró los antecedentes de la investigación, se hace referencia a las bases teóricas en función a las variables, también se formula las hipótesis e identifica las variables.

Capítulo III: Metodología y Técnicas de Investigación, hace referencia al tipo y nivel de la investigación, método y diseño de la investigación, se determina la población y la muestra de la investigación, seguidamente se establece las técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento de datos, para luego presentar el tratamiento estadístico y terminando con la orientación ética.

Capítulo IV: Resultados y discusión, realizamos la descripción del trabajo de campo, presentamos los resultados mediante tablas y gráficos, también se prueba la hipótesis y se realiza la discusión de los resultados.

Esther & Dominga.

ÍNDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|--|---|
| 1.1. Identificación y determinación del problema | 1 |
| 1.2. Delimitación de la investigación | 3 |
| 1.3. Formulación del problema..... | 3 |
| 1.3.1. Problema principal..... | 3 |
| 1.3.2. Problemas específicos | 3 |
| 1.4. Formulación de objetivos | 3 |
| 1.4.1. Objetivo general | 3 |
| 1.4.2. Objetivos específico | 3 |
| 1.5. Justificación de la investigación | 4 |
| 1.6. Limitaciones de la investigación..... | 4 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1. Antecedentes del estudio..... | 5 |
| 2.2. Bases teóricas – científicas..... | 9 |
| 2.2.1. Habilidades sociales..... | 9 |
| 2.2.2. Desempeño laboral | 13 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 18 |
| 2.4. Formulación de hipótesis | 19 |
| 2.4.1. Hipótesis general..... | 19 |
| 2.4.2. Hipótesis específicas..... | 20 |
| 2.5. Identificación de variables..... | 20 |
| 2.6. Definición Operacional de variables e indicadores..... | 20 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

| | |
|---|----|
| 3.1. Tipo de investigación | 21 |
| 3.2. Método de investigación | 21 |
| 3.3. Diseño de investigación | 21 |
| 3.4. Población y muestra | 22 |
| 3.4.1. Población de la investigación | 22 |
| 3.4.2. Muestra de la investigación | 22 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 23 |
| 3.5.1. Técnicas de recolección de datos..... | 23 |
| 3.5.2. Instrumentos de recolección de datos | 23 |

| | |
|---|----|
| 3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 23 |
| 3.7. Tratamiento estadístico..... | 23 |
| 3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de Investigación | 23 |
| 3.9. Orientación ética..... | 24 |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | |
|---|----|
| 4.1. Descripción del trabajo de campo..... | 25 |
| 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados..... | 25 |
| 4.3. Prueba de hipótesis | 45 |
| 4.4. Discusión de resultados..... | 49 |

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Influye en las personas | 25 |
| Tabla 2: Se comunica fluidamente con sus colegas | 26 |
| Tabla 3: Lidera los trabajos en su institución | 27 |
| Tabla 4: Realiza la gestión del cambio | 28 |
| Tabla 5: Resuelve los conflictos | 29 |
| Tabla 6: Tiene paciencia con sus colegas | 30 |
| Tabla 7: Colabora y coopera con sus colegas | 31 |
| Tabla 8: Le agrada trabajar en equipo | 32 |
| Tabla 9: Deja que sus colegas expresen sus ideas | 33 |
| Tabla 10: Cumple con su jornada laboral | 34 |
| Tabla 11: Logra los objetivos propuestos | 35 |
| Tabla 12: Se orienta a los resultados..... | 36 |
| Tabla 13: Presenta iniciativas para realizar su trabajo | 37 |
| Tabla 14: Esta comprometido con el Hospital..... | 38 |
| Tabla 15: Le agrada el trabajo que realiza..... | 39 |
| Tabla 16: Los resultados de su trabajo son oportunos..... | 40 |
| Tabla 17: Realiza una sola actividad hasta terminar..... | 41 |
| Tabla 18: Admiran su trabajo..... | 42 |
| Tabla 19: Prioriza sus tareas | 43 |
| Tabla 20: Su labor lo realiza con cortesía..... | 44 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Influye en las personas..... | 26 |
| Gráfico 2: Se comunica fluidamente con sus colegas | 27 |
| Gráfico 3: Lidera los trabajos en su institución | 28 |
| Gráfico 4: Realiza la gestión del cambio | 29 |
| Gráfico 5: Resuelve los conflictos | 30 |
| Gráfico 6: Tiene paciencia con sus colegas | 31 |
| Gráfico 7: Colabora y coopera con sus colegas | 32 |
| Gráfico 8: Le agrada trabajar en equipo | 33 |
| Gráfico 9: Deja que sus colegas expresen sus ideas | 34 |
| Gráfico 10: Cumple con su jornada laboral | 35 |
| Gráfico 11: Logra los objetivos propuestos | 36 |
| Gráfico 12: Se orienta a los resultados | 37 |
| Gráfico 13: Presenta iniciativas para realizar su trabajo..... | 38 |
| Gráfico 14: Esta comprometido con el Hospital..... | 39 |
| Gráfico 15: Le agrada el trabajo que realiza..... | 40 |
| Gráfico 16: Los resultados de su trabajo son oportunos..... | 41 |
| Gráfico 17: Realiza una sola actividad hasta terminar..... | 42 |
| Gráfico 18: Admiran su trabajo..... | 43 |
| Gráfico 19: Prioriza sus tareas | 44 |
| Gráfico 20: Su labor lo realiza con cortesía..... | 45 |

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El Hospital de Apoyo de Junín tiene como principales funciones: conducir los procesos de gestión, promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en el ámbito de su competencia, defender la vida y proteger la salud de la persona desde su concepción hasta su muerte natural, administrar los recursos humanos y materiales para el logro de la misión, mejorar la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención, promoviendo una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades de los pacientes (Ordenanza Regional Nro 268-GRJ/CR , 2017).

Entre los principales servicios que ofrece el Hospital de Apoyo de Junín encontramos: Seguro Integral de Salud, Servicio de Consulta Externa y Hospitalización, Emergencia, Pediatría y Neonatología, Medicina, Cirugía y Anestesiología, Ginecología - Obstetricia, Odontología, Programas Preventivos (CRED, PCT, etc.), Rayos X, Farmacia, Central de Esterilización, Laboratorio Clínico, Epidemiología y los órganos de asesoramiento, apoyo y de Dirección.

El acceso a la salud es un derecho consagrado en la Constitución Política del Perú, de acuerdo al Artículo 7° "Derecho a la salud... Todos tienen derecho a la

protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa...”. Sin embargo, se presentan barreras: relacionadas a la distancia y tiempo de viaje; capacidad de pago del usuario; el subsidio público; el respeto a los patrones culturales; en la parte organizacional que comprende el horario, las colas, la falta de profesionales, la efectividad, la falta de confianza, las demoras y la satisfacción por atención que recibe el paciente.

El usuario del Hospital de Apoyo de Junín, valora la calidad de servicio, sin embargo, los tiempos de espera son cada vez más importantes, debido a que afecta el ritmo de vida del poblador, la espera en la atención se convierte en tiempos muertos afectando los ingresos personales.

Según Susalud¹ (2018), el estado del sistema de salud en general es caótica, debido a la falta de medicamentos, equipos obsoletos, deficiente infraestructura, falta de profesionales en salud y en la parte organizacional encontramos los procesos deficientes, quejas por una inadecuada atención médica, falta de información y disconformidad con la atención.

Cuando hacemos mención a nivel organización, debemos precisar primero que en la parte asistencial los profesionales de la salud diagnostican y brindan el tratamiento para la recuperación del paciente, en tanto en la parte administrativa los servidores brindan información, gestionan el abastecimiento de medicamentos, garantizan el pago de las planillas, también prevén los recursos para la atención médica.

Bajo este enfoque es la persona que con sus conocimientos, experiencia, habilidades realiza el desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín y para lograr resultados efectivos debe utilizar un conjunto de estrategias de conducta aceptadas por sus colegas de trabajo.

¹ Susalud, Superintendencia Nacional de Salud

1.2. Delimitación de la investigación

Conforme se describió el problema de investigación y la revisión bibliográfica sobre habilidades sociales y desempeño laboral, presentamos la delimitación del estudio:

Delimitación temporal

La investigación comprendió los meses de enero a diciembre de año 2018.

Delimitación espacial

El espacio geográfico de la investigación abarcó la provincia de Junín.

Delimitación social

Para la recolección de la información comprendió a los trabajadores del Hospital de Apoyo de Junín.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal

¿De qué manera las habilidades sociales se relacionan con desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera las habilidades sociales se relacionan con la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín?
- b) ¿De qué manera las habilidades sociales se relacionan con el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín?
- c) ¿De qué manera las habilidades sociales se relacionan con la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar de que manera las habilidades sociales se relacionan con desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018.

1.4.2. Objetivos específico

- a) Establecer de qué manera las habilidades sociales se relacionan con

la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín.

- b) Identificar de qué manera las habilidades sociales se relacionan con el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín.
- c) Establecer de qué manera las habilidades sociales se relacionan con la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín.

1.5. Justificación de la investigación

Justificación teórica

El propósito del estudio fue generar reflexión sobre las habilidades sociales y desempeño laboral y contrastar los resultados mediante la aplicación del cuestionario.

Importancia del tema de investigación

La importancia del estudio obedece a su carácter social, para ello se tiene en cuenta la misión del Hospital de Apoyo de Junín.

Relevancia futura

Los resultados servirán como fuente de investigación para estudiantes, profesionales y diversos investigadores.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación presenta las limitaciones siguientes: económicas debido a que debemos generar nuestros ingresos para sustentar el trabajo de campo, así mismo la falta de libros actualizados en la Universidad y un aspecto a considerar es el tiempo.

De acuerdo al diseño que se aplica, es no experimental, en consecuencia, se estableció la relación entre las variables.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Para nuestra investigación, luego de realizar una búsqueda en las diferentes fuentes de información, presentamos los trabajos previos que realizaron diversos autores, destacando entre ellos los siguientes:

- a) Velarde Sussoni (2018)** en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en Trabajadores Administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”. Presenta el objetivo, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. Concluye, que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima durante el año 2017. De acuerdo a la investigación se afirma, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa; así mismo existe una relación directa entre la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y el desempeño laboral.

- b) Saldaña Azabache & Reategui Rodas (2017).** Tesis “El rol de las habilidades sociales en la aplicación de un método para desarrollar el aprendizaje cooperativo: el aprendizaje basado en proyectos”, presentaron como objetivo: Describir el papel que cumplen las habilidades sociales en el desarrollo de un método para desarrollar el aprendizaje cooperativo centrado en un proyecto en niños de segundo grado de primaria. Llegando a las conclusiones siguientes: A través del método de proyectos se generó un ambiente en que los alumnos pudieron adquirir nuevos conocimientos a partir de la investigación y compartir aquellos que ya poseían, de manera cooperativa. También permitió desplegar sus habilidades sociales para trabajar en equipo; precisan que los alumnos tienen dos al trabajar de manera cooperativa, las cuales son ofrecer ayuda y recomendar cambio, una de las debilidades es saber compartir ideas, puesto que les cuesta tener una comunicación asertiva y una escucha activa para relacionarse mejor. También sostienen que tienen debilidad en la habilidad de Comunicar elogios. Concuerdan que tiene la debilidad la habilidad de ejercer un buen autocontrol. Consideran también que tiene una carencia de las habilidades sociales como autocontrol y saber comunicar ideas y estos impactan de manera negativa sobre los demás elementos base como interdependencia positiva y participación.
- c) Hidruogo Vásquez & Pucce Castillo (2016)** en su investigación “el rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel”. Formularon como objetivo, determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la clínica San Juan de Dios – Pimentel. Llegaron a las conclusiones: Si existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es perfecto positivo (+1); Según los resultados

obtenidos de los instrumentos de evaluación, podemos concluir que el nivel de desempeño laboral encontrado en la Clínica San Juan de Dios es aceptable; Según los resultados obtenidos se concluye que el trabajo en equipo y el compromiso son los factores que afectan el desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la Clínica San Juan de Dios, también consideran que el método de evaluación más usado es la evaluación de 360°.

- d) Verde Loyola (2015)** en su tesis “Taller aprendiendo a convivir para el desarrollo de habilidades sociales en los alumnos del primer año de educación secundaria de la I.E. Víctor Raúl Haya de la Torre, El Porvenir – Trujillo, 2014”. Perú (2015). Teniendo como objetivo: Determinar en qué medida la aplicación del Taller Aprendiendo a Convivir desarrolla las habilidades sociales en los alumnos de Primer Grado de Educación Secundaria de la I.E. Víctor Raúl Haya de la Torre. El Porvenir - Trujillo, 2014. Presenta los resultados siguientes: el propósito fue determinar en qué medida el Taller Aprendiendo a Convivir desarrolla habilidades sociales en los alumnos del Primer Grado de Educación Secundaria de la I.E. Víctor Raúl Haya de la Torre. Aplicaron un pre y postest, consistente en 50 ítems. Después de la aplicación del Taller Aprendiendo a Convivir, se incrementó significativamente en 42.0 puntos, entre el nivel promedio de la habilidad social general pretest (135.4 puntos) vs el nivel promedio de la habilidad social general postest (177.4 puntos) en los estudiantes del Primer Grado. El Porvenir - Trujillo, 2014. Donde se observa que en dichos estudiantes, antes del desarrollo del taller el 66.7% de los estudiantes se encontraban en el nivel Inicio, el 23.8% en el nivel Proceso, el 9.5% en el nivel Logrado y ninguno en el nivel Logro Destacado; pero después del desarrollo del Taller y por efectos del mismo tenemos que solo el 4.8% se ubicaron en el nivel Inicio, el 57.1% en el nivel Proceso, el 19% en el nivel Logrado y el

19% en el nivel Logro Destacado.

- e) **Reyes Manrique** (2016) en su investigación “Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú”. El objetivo del estudio fue analizar la relación entre habilidades sociales (HHSS) y desempeño docente (DD), desde la percepción del estudiante universitario. Se elaboraron dos escalas tipo Likert de 25 ítems, con cuatro dimensiones validadas a través del juicio de expertos. La muestra fue de 100 estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Lima, con edades entre 21 y 46 años. Las dimensiones de las HHSS son: comunicación asertiva, liderazgo, resolución de conflictos y planificación. Las dimensiones del DD son: capacidad docente, emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y relaciones interpersonales. El alfa de Cronbach de los resultados alcanza niveles aceptables de .97 para HHSS y de .95 para DD. La correlación entre ambos constructos se realizó aplicando el coeficiente de correlación rho de Spearman, alcanzando una r_s de .74 para la correlación interescala que nos indica una correlación lineal, positiva, moderadamente fuerte, así como correlaciones mayores a .80 entre DD y las dimensiones de las HHSS. Se discuten las implicancias de los resultados encontrados.
- f) **Pérez Garay** (2013) en su tesis “Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de LIMA SUR – caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012”. Presentan como objetivo, Elaborar una propuesta motivacional en función a sus necesidades, que ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012: Llegando a las conclusiones siguientes: Se cumplió con un 95% de confiabilidad en elaborar una propuesta motivacional en función de las necesidades, que ayude a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012; Se pudo diagnosticar el

nivel de desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur - 2012, de acuerdo con los resultados obtenidos en cada dimensión analizada; en ese sentido se halló con respecto a la variable motivación que el 28% se encuentra en el nivel malo, el 50% en el nivel regular y el 21.4% en el nivel bueno. Con respecto a la variable desempeño laboral que el 21.4% se encuentra en el nivel malo, el 57.1% en el nivel regular, y el 21.4% en el nivel bueno; Así también, dentro del desarrollo de la investigación se pudo diseñar la propuesta motivacional que ayude a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012; Además, con los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario dirigido a los colaboradores de la MYPE Avícola Vera E.I.R.L., fue de suma importancia para evaluar el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores con un nivel de confianza del 95%; En ese sentido, se pudo contrastar la hipótesis general H1, en la cual se planteó que si se desarrolla la propuesta motivacional entonces se mejorará el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012. Con la aplicación de la prueba t de Student para muestras relacionadas, en donde con un valor de $p=0.006$, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y de aceptar la hipótesis planteada líneas arriba. En tal sentido, se puede tener un 95% de confianza, de que la propuesta motivacional mejora el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Habilidades sociales

2.2.1.1. Antecedentes de habilidades sociales

Podemos ubicar el origen de las habilidades sociales en los estudios de Thorndike (1920) citado en Torres (2014), que utiliza el término de inteligencia social para referirse a la capacidad para comprender e interactuar en el entorno social.

En 1949, destacan los trabajos sobre la terapia de reflejos condicionados de A. Salter, quién influido por los estudios de Pavlov citado en Torres (2014), sobre la actividad nerviosa superior, expone las primeras formas de entrenamiento en asertividad y autoexpresión para conductas desadaptadas.

El trabajo de Salter fue continuado por Wolpe (1958), quién denominó por primera vez el «entrenamiento asertivo» como un método para tratar la ansiedad y ayudar a la expresión de sentimientos. Se definía la asertividad como la expresión de cualquier emoción libre de ansiedad en la relación con otra persona citado en Torres (2014).

En 1976, Bandura, citado en Torres (2014) plantea la teoría del aprendizaje social, de gran importancia para comprender el comportamiento social y la influencia que el aprendizaje social tiene en la conducta social.

2.2.1.2. Definición de habilidades sociales

Al definir en relación a las habilidades sociales se inician una serie de dificultades, debido a que en el interior se aprecian muchas conductas y se encuentra relacionado con el contexto social. A continuación, citamos las más relevantes.

Las habilidades sociales, son las habilidades para inducir en otros las respuestas deseadas Goleman (1996).

Como sostienen Santos & Lorenzo (1999) las habilidades sociales son conductas aprendidas, socialmente aceptadas y que, a su vez, posibilitan la interacción con los demás y estas son necesarias para alcanzar una meta, relacionándose con el contexto social.

Para Roca (2008) las habilidades sociales se definen como un conjunto de hábitos - en nuestras conductas pero también en nuestros pensamientos y emociones- que nos permiten comunicarnos con los demás en forma eficaz, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, sentirnos bien al relacionarnos con otras personas, y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Para Dongil y Cano (2014) las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas.

2.2.1.3. Aptitudes emocionales

De acuerdo a Goleman (1996) las habilidades sociales comprenden ocho aptitudes emocionales, la aptitud social según el mismo autor son las que determinan el manejo de las relaciones, comprenden las siguientes aptitudes:

- a. Influencia,** Las personas con capacidad para la influencia saben percibir y hasta prever la reacción que mensaje causará en el público; por lo tanto, pueden conducir efectivamente a todos hacia la meta buscada (Goleman, 1996).
- b. Comunicación,** Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes, también es esencial para una buena comunicación, mantener el control del propio estado de ánimo. Poco importa cuál sea

nuestro estado de ánimo: el desafío está en mantener serenidad (Goleman, 1996).

- c. **Liderazgo**, Inspirar y guiar a grupos e individuos. El liderazgo está relacionado con la capacidad de saber qué se debe hacer y al mismo tiempo, saber cómo hacer las cosas (Goleman, 1996).

Diferencias entre el Administrador y el Líder

| EL ADMINISTRADOR | EL LÍDER |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| ➤ Es conservador. | ➤ Es original |
| ➤ Concentra sistemas | ➤ Concentra personas |
| ➤ Controla | ➤ Es guía |
| ➤ Tiene una visión de corto plazo | ➤ Su visión es a largo plazo |
| ➤ Es buen soldado | ➤ Es obediente del mandato superior |
| ➤ Hace preguntas: ¿Cómo? ¿Cuándo? | ➤ Cuestiona los problemas ¿Por qué? |
| ➤ Ve los objetivos en utilidades | ➤ Ve los objetivos con aptitudes |
| ➤ Acepta su status | ➤ Desafía el status |
| ➤ Hace las cosas bien | ➤ Hace lo que debe hacer |
| ➤ Busca la seguridad | ➤ Es soñador |
| ➤ Se compromete a posible | ➤ Intenta lo imposible |

Fuente: Goleman (1996)

- d. **Gestión de cambio**, consiste en aprovechar los cambios del entorno organizacional, para ello la empresa debe ser flexible, iniciando y manejando el campo. Se reconoce la necesidad de cambiar y eliminar barreras, desafiando el status y reconociendo la necesidad del cambio y se modela el cambio de los demás (Goleman, 1996).

- e. Manejo **de conflictos**, negociar y resolver acuerdos, tal como dice en abogado Robety Freddman, en cuanto a negociar contratos: “Es principalmente psicológico. Los contratos son emocionales: lo importante no es lo que digan las palabras, sino lo que piensan y sientan ambas partes sobre ellas” (Goleman, 1996).

- f. Establecimiento **de vínculos**, Se trata de tener un talento

para los contactos. No importa si es personal o vía e-mail. Las redes de contacto personales son una especie de capital personal (Goleman, 1996).

- g. Colaboración y cooperación**, Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas (Goleman, 1996).
- h. Habilidades de equipo**, Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas. Para nuestra sociedad que durante años ha valorado el trabajo individual, la competencia y la obtención de beneficios personales, es un choque cultural la nueva tendencia del trabajo en equipo. Es un signo de debilidad; pero si queremos entrar en la modernidad, estos valores tienen que empezar a cambiar. La velocidad en la producción de los conocimientos y su distribución inmediata por Internet hace imposible que una persona solo asimile la información. Está demostrado que trabajar en equipo aumenta el desempeño de los empleados e incrementa la motivación (Goleman, 1996).

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Desempeño laboral en su contexto

Bittel (2000) establece que el desempeño, es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía". Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Conforme afirma Araujo (2007) el desempeño laboral, se define como el grado de ejecución logrado por el trabajador

para el logro de los objetivos al interior de una organización y está conformado por actividades medibles y observables.

Stoner, Freeman y Gilbert (2001) afirman “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

Chiavenato (2002) expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En efecto, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus habilidades.

Para Araujo (2007) el desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento

Druker (2002) al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004) plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles.

Herzberg (1996) sostiene que es la actividad más importante de una persona es su trabajo, concebida como una actividad

eminentemente social, en la cual pueden presentarse o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de todo tipo como la de autoestima, la de capacitación, etc.

2.2.2.2. Elementos del desempeño laboral

Benavides (2002) al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Robbins (2004) afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas.

Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

Araujo (2007) establece, en el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Davis y Newtrons (2000) conceptualizan las siguientes

capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Chiavenato (2000) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

- a) Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y
- b) Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

2.2.2.3. Eficiencia del servicio

Según Chiavenato (2000) eficiencia, significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles.

Robbins (2004) la eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión.

Según García y Marcuello (1996) para evaluar la eficiencia de los centros de salud se han planteado dos modelos teóricos: uno puramente "productivo" y un segundo en el que se introducen variables de calidad. De igual forma, un análisis de evaluación de resultados planteado por Colmenares, Ramos y Luz (1999) simplifica la visión del problema, o sea, con una evaluación de resultados medios o ex-ante donde se busca tomar una decisión de alto impacto con el mínimo uso de recursos posibles. Otra alternativa es la de resultados finales o ex-post que, basado en el concepto de "aprender de la

experiencia", se pretende mejorar la capacidad de administración de recursos con orientación hacia el futuro sobre la base de procesos de reorientación y modificación. Lo que se pretende es fijar una meta a largo plazo de incidencia e impacto y con base en ella definir las mejores acciones de gestión de recursos para lograrla.

En el caso de salud, estos autores plantean que una medición de la eficiencia consiste en verificar la incidencia en la mejora de la salud de la población objetivo con el mejor uso de los recursos posibles. Ese concepto de eficiencia asignativa debe conciliar los recursos existentes y las capacidades reales. Es importante destacar, coincidiendo incluso con los autores, que no debe confundirse el sistema de evaluación de metas (o de gestión) con el sistema de medición de procesos. Esta claridad es fundamental para plantear una diferenciación entre sistemas de medición de la eficiencia en salud (García y Marcuello, 1996).

2.2.2.4. Desempeño contextual

Para Smith, Organ y Near (1993) citado en Pegararo (2009), son comportamientos de la ciudadanía, y tiene que ver con la conducta que va más allá del rol oficial y que intenta ayudar a otras personas de la organización, al tiempo que evidencia conocimiento y apoyo en función de la misma.

Consecuentemente el desempeño contextual es el comportamiento no relacionado con el puesto de trabajo y que su desenvolvimiento contribuye al logro de las metas.

2.2.2.5. Calidad del trabajo

La calidad es el conjunto de propiedades que están presentes

en las personas o cosas y que nos permite apreciarlas y compararlas con el resto dentro de la misma especie o condición (Real Academia Española, 2018).

La calidad está acompañada del compromiso, la capacidad y la comunicación (Real Academia Española, 2018).

Como trabajo denominamos el conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir bienes y servicios para atender las necesidades humanas (www.significados.com).

La calidad de trabajo, son aquellas que guardan relación con el proceso productivo y con los métodos de trabajo, que están continuamente expuestos a procesos de mejora continua y a un control basado en los estándares internacionales (Lahera, 2005).

2.3. Definición de términos básicos

Actitud, disposición de ánimo manifestada de algún modo (Real Academia Española, 2018).

Accesibilidad, de fácil comprensión, (Real Academia Española, 2018).

Aptitud, se refiere a las condiciones psicológicas de una persona que se vinculan con sus capacidades y posibilidades en el ámbito del aprendizaje, (<https://definicion.de/>)

Comunicación, correspondencia entre dos o más personas (Real Academia Española, 2018).

Comodidad, cosa necesaria para vivir a gusto y con descanso (Real Academia Española, 2018).

Comprometido, describir a una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada (Real Academia Española, 2018).

Colaboración, es la acción y efecto de colaborar (<https://definicion.de/>)

Cortesía, demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona (Real Academia Española, 2018).

Cooperación, obrar juntamente con otro u otros para la consecución de un fin común (Real Academia Española, 2018).

Iniciativa, acción de adelantarse a los demás en hablar u obrar (Real Academia Española, 2018).

Liderazgo, Real Academia Española (2018), define, conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos

Manejo de conflictos, es el arte de resolver diferencias de aspectos controversiales (<https://definicion.de/>).

Precisión, es la necesidad y obligación de exactitud y concisión a la hora de ejecutar algo (<https://definicion.de/>).

Oportuno, capacidad de poder hablar y actuar en el tiempo, lugar o circunstancia conveniente, es decir, sabernos manejar, respetar los límites incluyendo los de la tolerancia por parte de la otra persona (<https://definicion.de/>).

Orientación a resultados, se define como el esfuerzo que hacen las personas como individuos y el equipo de trabajo como unidad, por cumplir con los objetivos planteados en un proyecto, dentro de las expectativas esperadas (<https://definicion.de/>).

Trabajo en equipo, consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas (<https://definicion.de/>).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín.
- b) Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín.
- c) Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín.

2.5. Identificación de variables

Las variables identificadas para el trabajo de investigación son las siguientes:

Hipótesis General

Variable

1 = Habilidades sociales

Variable

2 = Desempeño laboral

2.6. Definición Operacional de variables e indicadores

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|----------------------|---|-------------------------|--|
| Habilidades sociales | Conjunto de hábitos o estilos que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, para sentirnos bien y alcanzar nuestros objetivos (Roca, 2008) | Aptitud social | Influencia, comunicación, liderazgo, gestión del cambio, manejo de conflictos, establecimiento de vínculos, colaboración y cooperación, habilidades para trabajo en equipo |
| Desempeño laboral | Chiavenato, (2000), sostiene que es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. | Eficiencia del servicio | Logro de objetivos |
| | | Desempeño contextual | Orientación a resultados, iniciativa, compromiso con la organización, cooperación con compañeros |
| | | Calidad de trabajo | Oportunidad Accesibilidad Precisión Comodidad Cortesía |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación se ha considerado básica, siguiendo los criterios establecidos por los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), se realizó sin fines prácticos inmediatos, buscamos el conocimiento por medio de la recolección de los datos establecidos en las variables sobre habilidades sociales y desempeño laboral.

En cuanto al nivel de la investigación fue descriptivo y correlacional, conforme lo establece Hernández, Fernández y Baptista, (2014). En primer lugar se describió los fenómenos detallando como se manifiestan, especificando las propiedades del fenómeno de estudio, seguidamente se determinó la relación que existe entre ambas variables.

3.2. Método de investigación

El método que se aplicó en la investigación fue deductivo, deduciendo las conclusiones a partir de las hipótesis y problemas formulados.

3.3. Diseño de investigación

La estrategia que se aplicó para obtener la información fue no experimental, observando los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin manipular las variables, Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Para lo cual se tuvo en cuenta el esquema siguiente:

Se describe la relación (X — Y)

Donde:

M : Muestra

X : Habilidades sociales

Y : Desempeño laboral

R : Relación entre las variables de estudio

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población de la investigación

La población es el conjunto de todos los trabajadores que se ha estudiado y que presentan características similares Hernández, Fernández y Baptista (2014), nuestra población para la investigación ha comprendido a los trabajadores² del Hospital de Apoyo Junín.

3.4.2. Muestra de la investigación

El muestreo que se utilizó fue probabilístico, donde cada elemento de la población tuvo la misma posibilidad de ser seleccionado.

La muestra de la investigación fue una proporción de la población, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de la población (N = 269 trabajadores³)

Z = Nivel de confianza (95% de confiabilidad); Z = (1.96)

² SUNAT: cantidad de trabajadores, correspondiente al periodo noviembre de 2018, recuperado de: <http://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

³ Cantidad de trabajadores obtenido de <http://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

E = error muestral (E = 5%)

p = Probabilidad a favor 80%

q = probabilidad en contra 20%

Entonces **n = 129**

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos, es el proceso y resultado de reunir los datos de acuerdo a cada variable, las técnicas que se utilizó fue la encuesta.

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de investigación, es el recurso que se utilizó para recolectar los datos, el instrumento que hemos utilizado en la investigación fue: el cuestionario. El cuestionario se ha elaborado con un conjunto de preguntas.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para analizar los datos recolectados mediante la encuesta se hizo uso de la Estadísticas descriptiva y probabilística, permitiéndonos presentar mediante tablas, gráficos y su posterior interpretación.

3.7. Tratamiento estadístico

Teniendo en consideración el cuestionario, el problema y los objetivos establecidos se usó la estadística descriptiva y probabilística. Mediante la cual se recolecto, analizo los datos, describiendo las características mediante el comportamiento.

3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de Investigación

Luego de haber elaborado el instrumento de investigación para recabar los datos, se desarrolló el procedimiento siguiente:

- a) Se estableció la muestra
- b) Los ítems fueron codificados iniciando en el 1 y terminando en el 129

c) La investigación se desarrolló con dos cuestionarios

En cuanto a la validación del instrumento de investigación, se menciona la congruencia cuando realmente mide el indicador o propiamente el atributo que debe ser medido. El constructo del instrumento tuvo fundamento dentro del marco teórico que se formuló utilizándose la validez de contenido.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se tuvo en consideración el coeficiente de Alfa Cronbach teniendo como resultado de 0,84. El resultado indica que es fuertemente confiable para aplicar el cuestionario.

3.9. Orientación ética

En nuestra investigación, Habilidades sociales y desempeño laboral en el Hospital de Apoyo Junín, 2018. Se ha considerado los siguientes aspectos éticos:

- Se elaboró de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad.
- En cuanto a las fuentes consultadas se consideró la norma APA.
- El resultado se enmarca a la aplicación del cuestionario que se formuló en el proyecto.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

En cuanto al trabajo de campo se ha realizado para establecer la relación entre Habilidades sociales y desempeño laboral en el Hospital de Apoyo Junín, 2018. Para obtener los datos, se utilizó el instrumento previamente elaborado aplicando a de acuerdo a la muestra, posteriormente nos permitió procesar en el paquete estadístico SPSS 25, cuyos resultados se presentaron en tablas y gráficos.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Resultado de la variable habilidades sociales

Tabla 1: Influye en las personas

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 10 | 7,8 |
| Casi nunca | 7 | 5,4 |
| A veces | 21 | 16,3 |
| Casi siempre | 14 | 10,9 |
| Siempre | 77 | 59,7 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 1: Influye en las personas

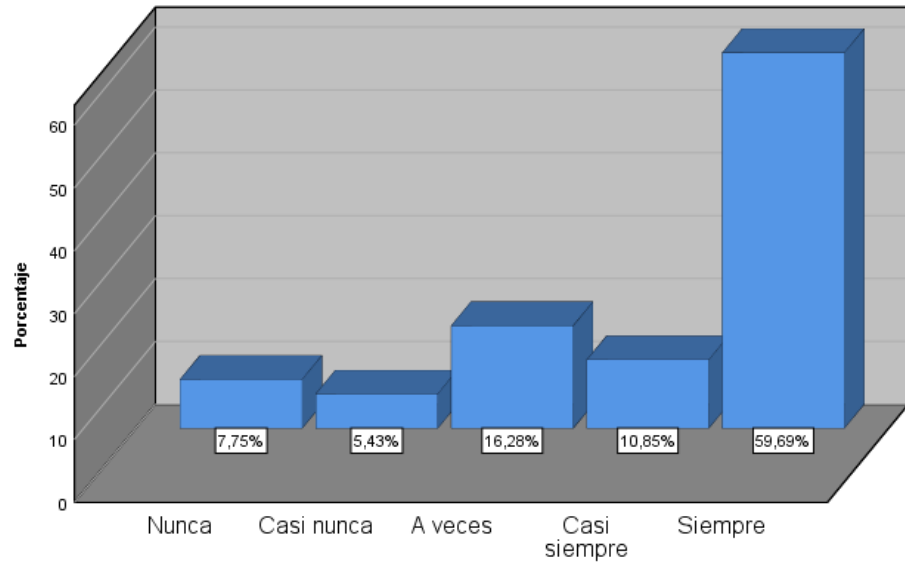


Gráfico 1: Influye en las personas

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 77 trabajadores de 129, representando el 60% de los encuestados, respondieron que siempre influyen en las personas, el 16% indicaron a veces y el 8% nunca.

Los trabajadores persuaden a sus colegas para que puedan pensar o actuar, siendo una habilidad para producir ciertos efectos.

Tabla 2: Se comunica fluidamente con sus colegas

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 9 | 7,0 |
| Casi nunca | 7 | 5,4 |
| A veces | 15 | 11,6 |
| Casi siempre | 27 | 20,9 |
| Siempre | 71 | 55,0 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 2: Se comunica fluidamente con sus colegas

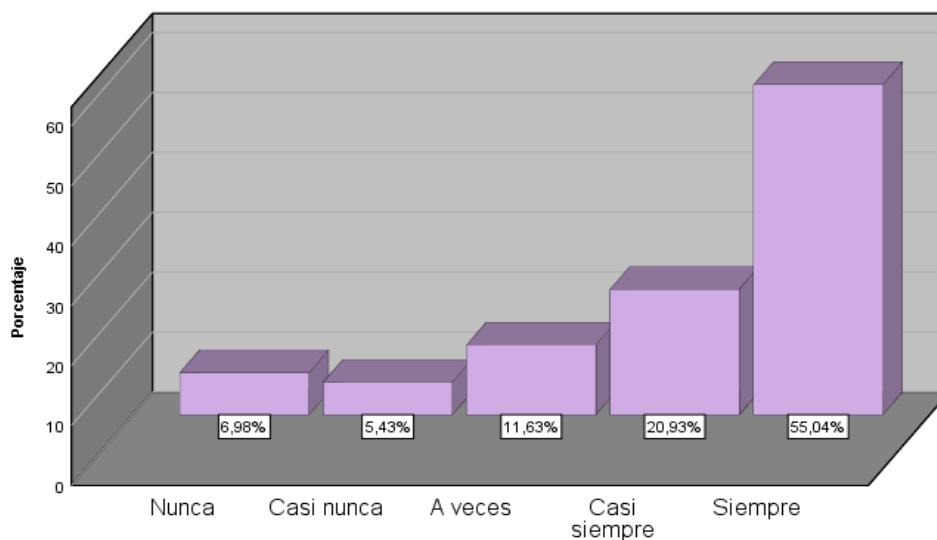


Gráfico 2: Se comunica fluidamente con sus colegas

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 71 trabajadores de 129, representando el 55% de los encuestados, respondieron que siempre se comunican fluidamente con sus colegas, el 12% indicaron a veces y el 7% nunca.

Los trabajadores siempre obtienen información respecto al trabajo que realizan permitiéndoles conocer los acontecimientos en ocurre en la entidad.

Tabla 3: Lidera los trabajos en su institución

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 7 | 5,4 |
| Casi nunca | 12 | 9,3 |
| A veces | 18 | 14,0 |
| Casi siempre | 14 | 10,9 |
| Siempre | 78 | 60,5 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 3: Lidera los trabajos en su institución

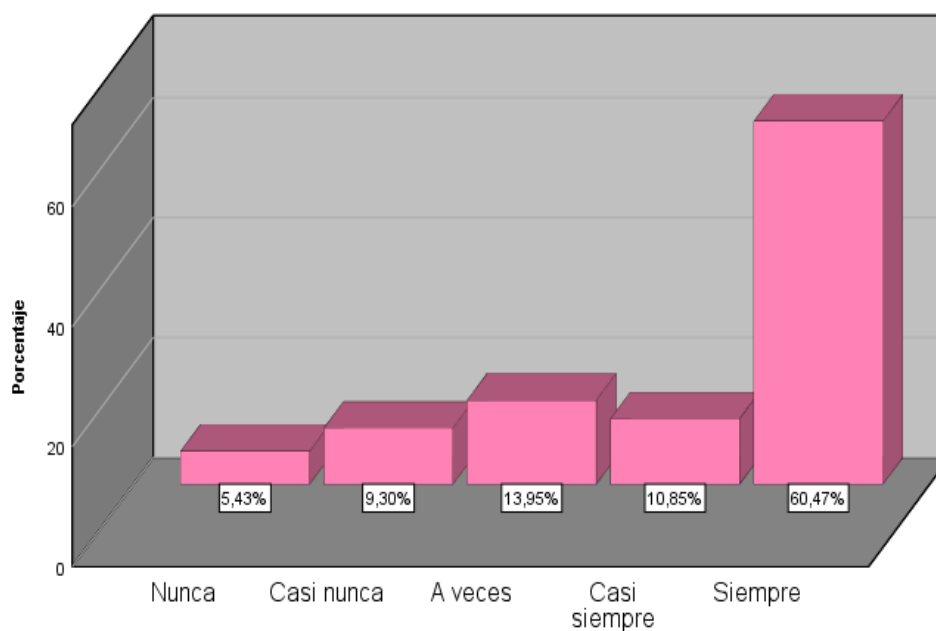


Gráfico 3: Lidera los trabajos en su institución

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 78 trabajadores de 129, representando el 61% de los encuestados, respondieron que siempre lideran los trabajos en su institución, el 14% indicaron a veces y el 5% nunca.

Los trabajadores siempre inspiran coherencia, respeto y compromiso en los diversos trabajos que realizan.

Tabla 4: Realiza la gestión del cambio

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 10 | 7,8 |
| Casi nunca | 7 | 5,4 |
| A veces | 24 | 18,6 |
| Casi siempre | 11 | 8,5 |
| Siempre | 77 | 59,7 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 4: Realiza la gestión del cambio

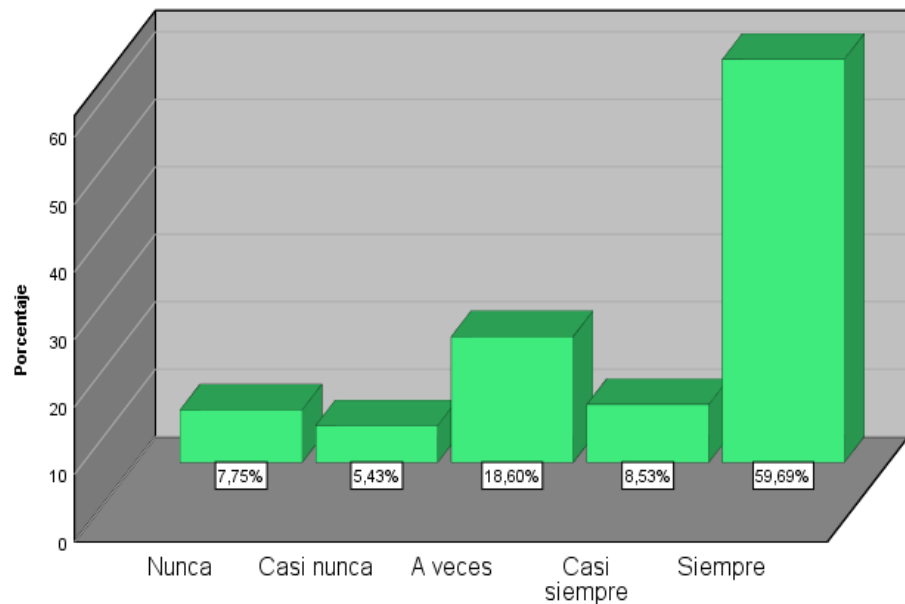


Gráfico 4: Realiza la gestión del cambio

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 77 trabajadores de 129, representando el 60% de los encuestados, respondieron que siempre realizan la gestión del cambio, el 19% indicaron a veces y el 9% nunca.

Los trabajadores siempre gestionan los aspectos de cambio relacionados con la entidad y las personas permitiendo mejorar sus resultados.

Tabla 5: Resuelve los conflictos

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 9 | 7,0 |
| Casi nunca | 7 | 5,4 |
| A veces | 25 | 19,4 |
| Casi siempre | 14 | 10,9 |
| Siempre | 74 | 57,4 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 5: Resuelve los conflictos

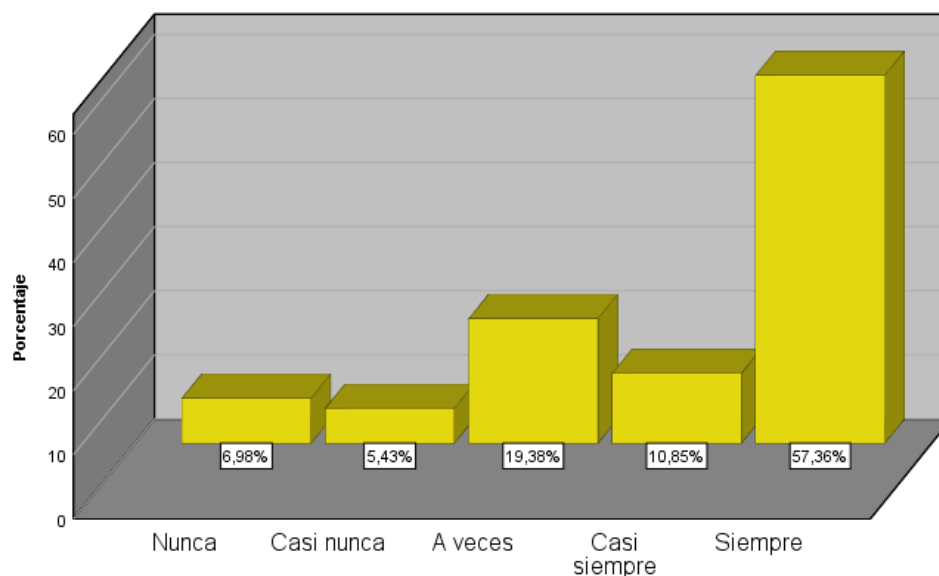


Gráfico 5: Resuelve los conflictos

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 74 trabajadores de 129, representando el 57% de los encuestados, respondieron que siempre resuelven los conflictos, el 19% indicaron a veces y el 7% nunca.

Los trabajadores siempre solucionan los conflictos, problemas o malentendidos de manera no violenta.

Tabla 6: Tiene paciencia con sus colegas

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 5 | 3,9 |
| Casi nunca | 10 | 7,8 |
| A veces | 20 | 15,5 |
| Casi siempre | 13 | 10,1 |
| Siempre | 81 | 62,8 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 6: Tiene paciencia con sus colegas

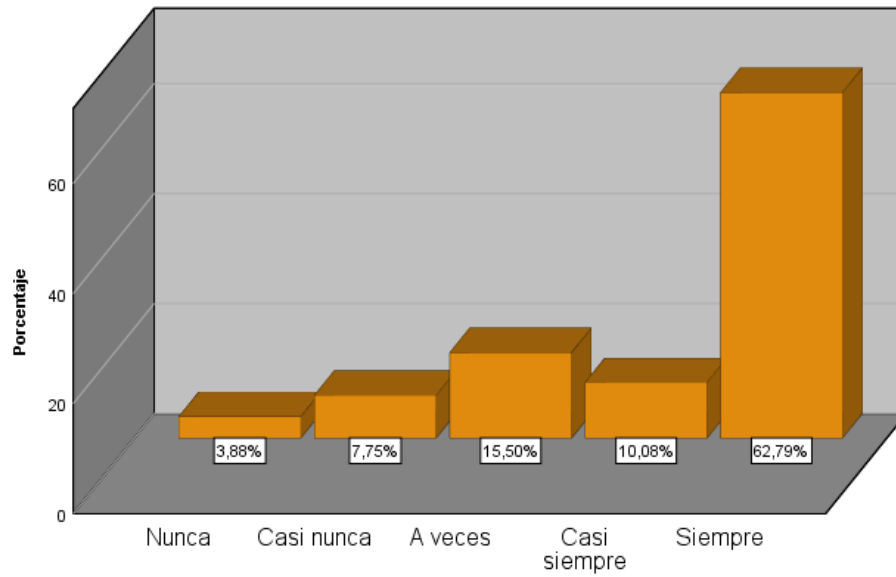


Gráfico 6: Tiene paciencia con sus colegas

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 81 trabajadores de 129, representando el 63% de los encuestados, respondieron que siempre tienen paciencia con sus colegas, el 16% indicaron a veces y el 4% nunca.

Los trabajadores consideran que siempre tienen la capacidad de tolerancia y soportar eventos sin perder la calma.

Tabla 7: Colabora y coopera con sus colegas

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 11 | 8,5 |
| Casi nunca | 7 | 5,4 |
| A veces | 36 | 27,9 |
| Casi siempre | 15 | 11,6 |
| Siempre | 60 | 46,5 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 7: Colabora y coopera con sus colegas

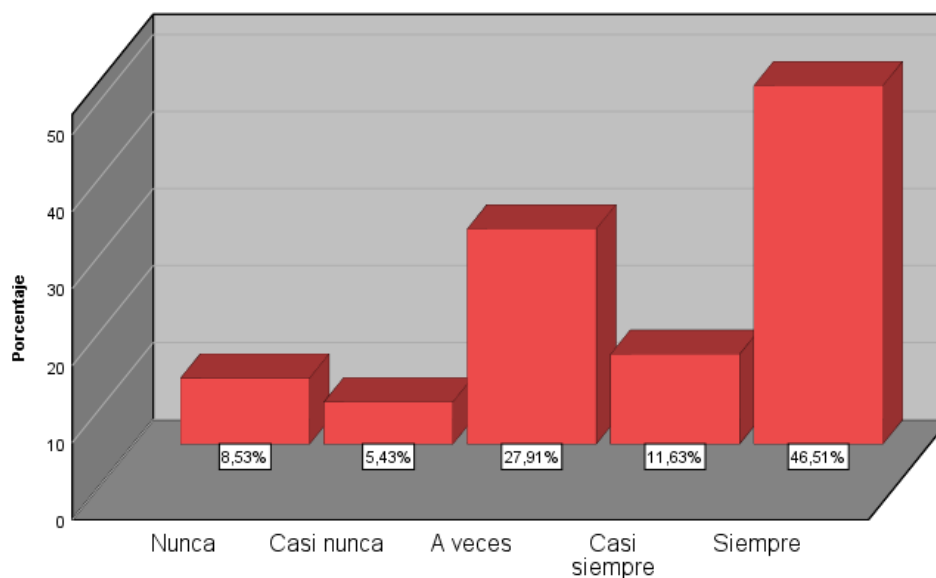


Gráfico 7: Colabora y coopera con sus colegas

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 60 trabajadores de 129, representando el 47% de los encuestados, respondieron que siempre colaboran y cooperan con sus colegas, el 28% indicaron a veces y el 9% nunca.

Los trabajadores siempre trabajan en forma conjunta y en forma desinteresada, permitiendo lograr los objetivos.

Tabla 8: Le agrada trabajar en equipo

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 14 | 10,9 |
| Casi nunca | 10 | 7,8 |
| A veces | 18 | 14,0 |
| Casi siempre | 6 | 4,7 |
| Siempre | 81 | 62,8 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 8: Le agrada trabajar en equipo

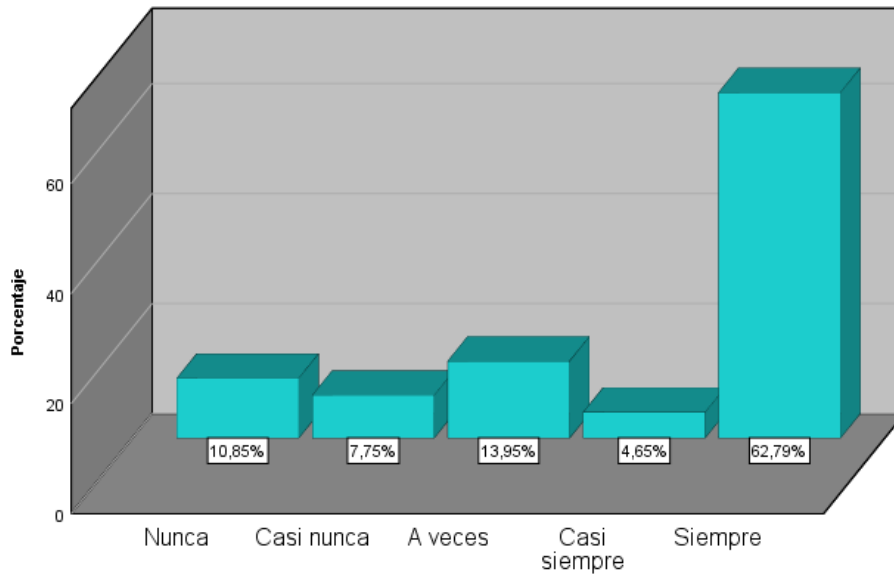


Gráfico 8: Le agrada trabajar en equipo

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 81 trabajadores de 129, representando el 63% de los encuestados, respondieron que siempre le agrada trabajar en equipo, el 14% indicaron a veces y el 11% nunca.

Los trabajadores consideran que siempre les agrada trabajar en equipo, en armonía, creatividad, manteniendo un adecuado nivel de coordinación entre los integrantes.

Tabla 9: Deja que sus colegas expresen sus ideas

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 9 | 7,0 |
| Casi nunca | 5 | 3,9 |
| A veces | 22 | 17,1 |
| Casi siempre | 12 | 9,3 |
| Siempre | 81 | 62,8 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 9: Deja que sus colegas expresen sus ideas

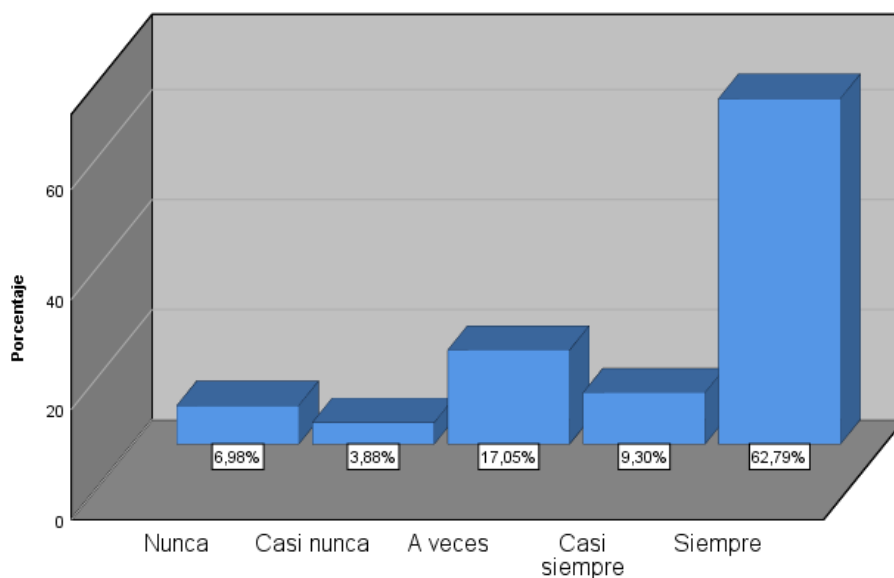


Gráfico 9: Deja que sus colegas expresen sus ideas

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 81 trabajadores de 129, representando el 63% de los encuestados, respondieron que siempre dejan que sus colegas expresen sus ideas, el 17% indicaron a veces y el 7% nunca.

En forma mayoritaria los trabajadores, dejan que sus colegas expresen sus ideas, es decir exteriorizan sus ideas.

Tabla 10: Cumple con su jornada laboral

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 7 | 5,4 |
| Casi nunca | 5 | 3,9 |
| A veces | 22 | 17,1 |
| Casi siempre | 14 | 10,9 |
| Siempre | 81 | 62,8 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 10: Cumple con su jornada laboral

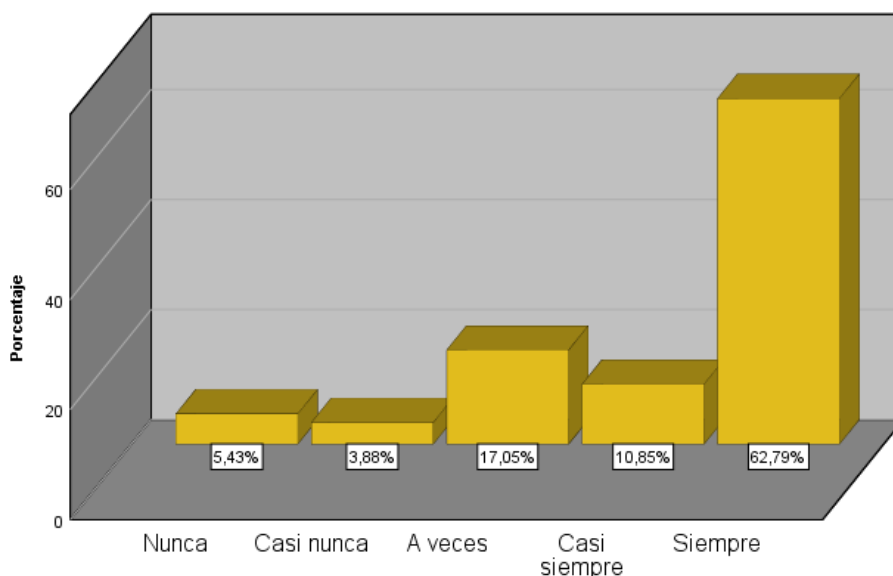


Gráfico 10: Cumple con su jornada laboral

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 81 trabajadores de 129, representando el 63% de los encuestados, respondieron que siempre cumplen con su jornada laboral, el 17% indicaron a veces y el 5% nunca.

Los trabajadores respondieron que siempre cumplen con la jornada laboral, es decir dedican el tiempo a la realización del trabajo para lo cual fueron contratados o nombrados.

4.2.2. Resultado de la variable desempeño laboral

Tabla 11: Logra los objetivos propuestos

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 9 | 7,0 |
| Casi nunca | 11 | 8,5 |
| A veces | 19 | 14,7 |
| Casi siempre | 15 | 11,6 |
| Siempre | 75 | 58,1 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 11: Logra los objetivos propuestos

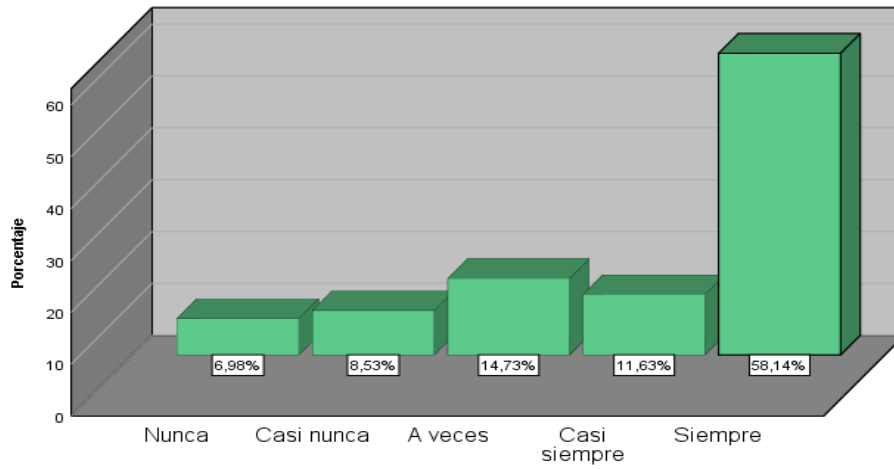


Gráfico 11: Logra los objetivos propuestos

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 75 trabajadores de 129, representando el 58% de los encuestados, respondieron que siempre logran los objetivos propuestos, el 15% indicaron a veces y el 7% nunca.

Los trabajadores indican que siempre logran los objetivos propuestos, para lo cual se esfuerzan, se dedican, muestran compromiso y entrega.

Tabla 12: Se orienta a los resultados

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 12 | 9,3 |
| Casi nunca | 8 | 6,2 |
| A veces | 14 | 10,9 |
| Casi siempre | 20 | 15,5 |
| Siempre | 75 | 58,1 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 12: Se orienta a los resultados

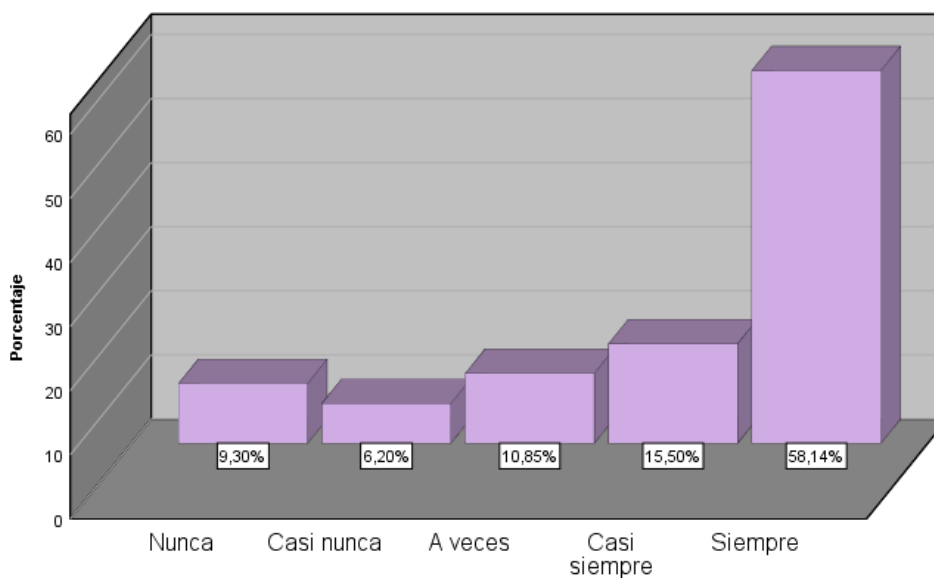


Gráfico 12: Se orienta a los resultados

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 75 trabajadores de 129, representando el 58% de los encuestados, respondieron que siempre se orientan a los resultados, el 11% indicaron a veces y el 9% nunca.

Los trabajadores siempre se orientan a los resultados, para lo cual comprenden el propósito, se organizan, tienen empatía mostrando competencia.

Tabla 13: Presenta iniciativas para realizar su trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 5 | 3,9 |
| Casi nunca | 9 | 7,0 |
| A veces | 85 | 65,9 |
| Casi siempre | 11 | 8,5 |
| Siempre | 19 | 14,7 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 13: Presenta iniciativas para realizar su trabajo

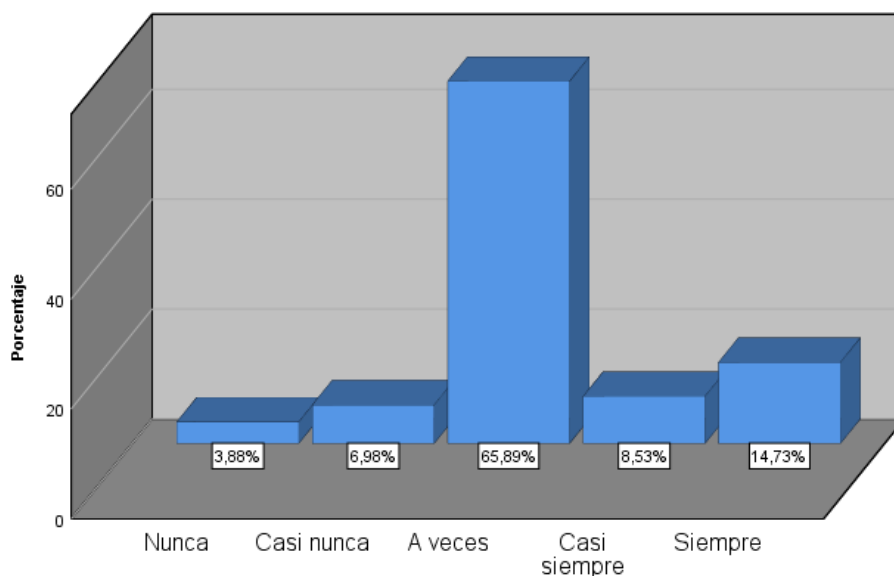


Gráfico 13: Presenta iniciativas para realizar su trabajo

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 85 trabajadores de 129, representando el 66% de los encuestados, respondieron que a veces presentan iniciativas para realizar su trabajo, el 15% indicaron siempre y el 4% nunca.

Los encuestados respondieron que a veces presentan iniciativas para realizar su trabajo.

Tabla 14: Esta comprometido con el Hospital

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 7 | 5,4 |
| Casi nunca | 14 | 10,9 |
| A veces | 19 | 14,7 |
| Casi siempre | 20 | 15,5 |
| Siempre | 69 | 53,5 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 14: Esta comprometido con el Hospital

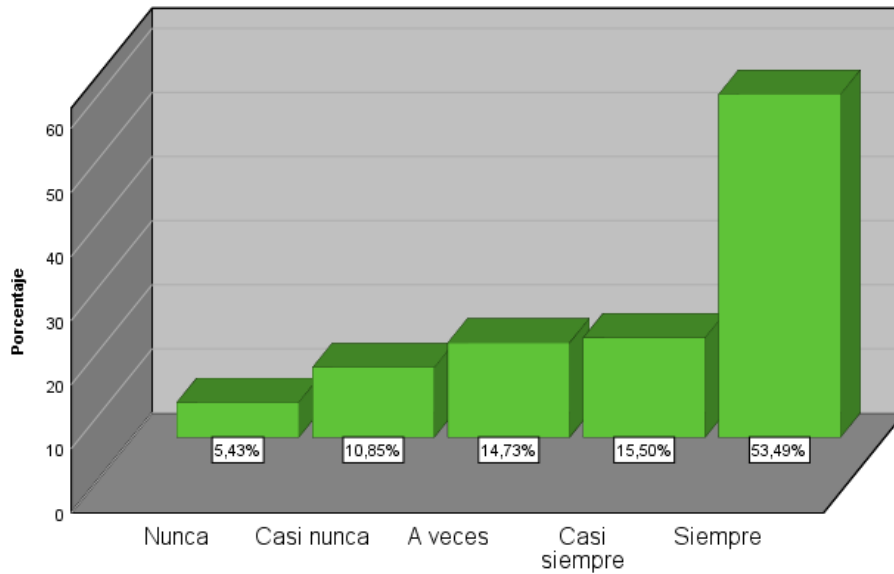


Gráfico 14: Esta comprometido con el Hospital

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 69 trabajadores de 129, representando el 54% de los encuestados, respondieron siempre está comprometido con el hospital, el 15% indicaron a veces y el 5% nunca.

Los encuestados respondieron que siempre están comprometidos con el hospital, cumpliendo con sus obligaciones.

Tabla 15: Le agrada el trabajo que realiza

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 13 | 10,1 |
| Casi nunca | 9 | 7,0 |
| A veces | 84 | 65,1 |
| Casi siempre | 7 | 5,4 |
| Siempre | 16 | 12,4 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 15: Le agrada el trabajo que realiza

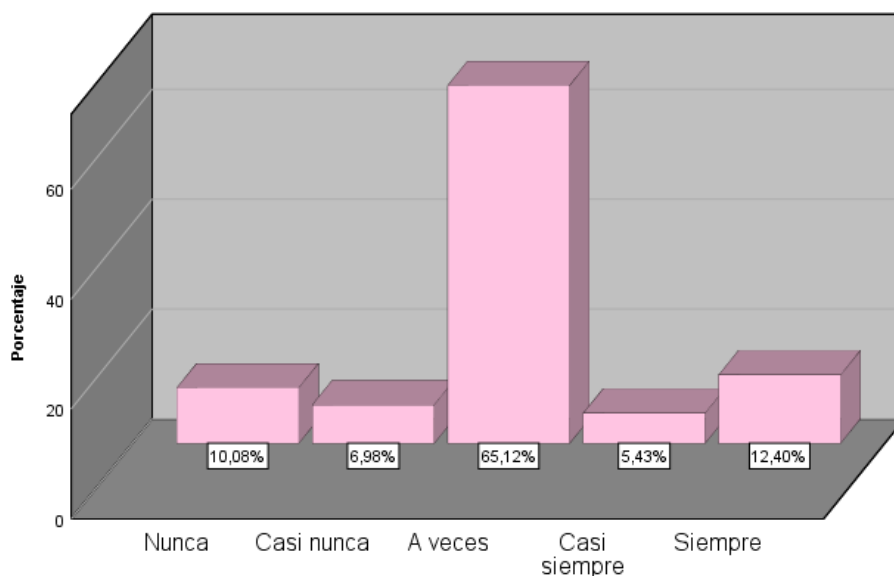


Gráfico 15: Le agrada el trabajo que realiza

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 84 trabajadores de 129, representando el 65% de los encuestados, respondieron a veces le agrada el trabajo que realiza, el 12% indicaron siempre y el 10% nunca.

Los servidores respondieron que a veces les agrada el trabajo, denota que el entorno laboral guarda relación con las tareas que se realiza.

Tabla 16: Los resultados de su trabajo son oportunos

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 14 | 10,9 |
| Casi nunca | 8 | 6,2 |
| A veces | 21 | 16,3 |
| Casi siempre | 13 | 10,1 |
| Siempre | 73 | 56,6 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 16: Los resultados de su trabajo son oportunos

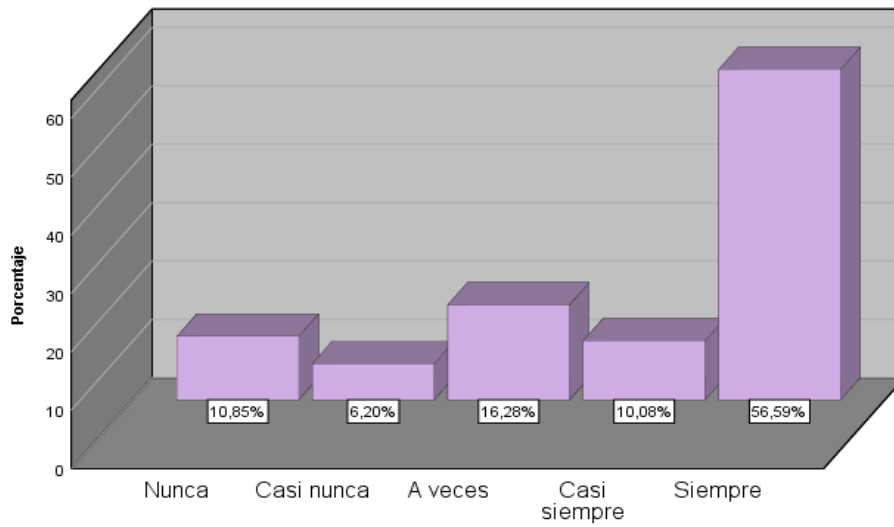


Gráfico 16: Los resultados de su trabajo son oportunos

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 73 trabajadores de 129, representando el 57% de los encuestados, respondieron siempre los resultados de su trabajo son oportunos, el 16% indicaron a veces y el 11% nunca.

Los servidores consideran que siempre los resultados de su trabajo son oportunos, vale mencionar que se presentan a tiempo y en el lugar generando un beneficio para la institución.

Tabla 17: Realiza una sola actividad hasta terminar

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 12 | 9,3 |
| Casi nunca | 6 | 4,7 |
| A veces | 25 | 19,4 |
| Casi siempre | 17 | 13,2 |
| Siempre | 69 | 53,5 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 17: Realiza una sola actividad hasta terminar

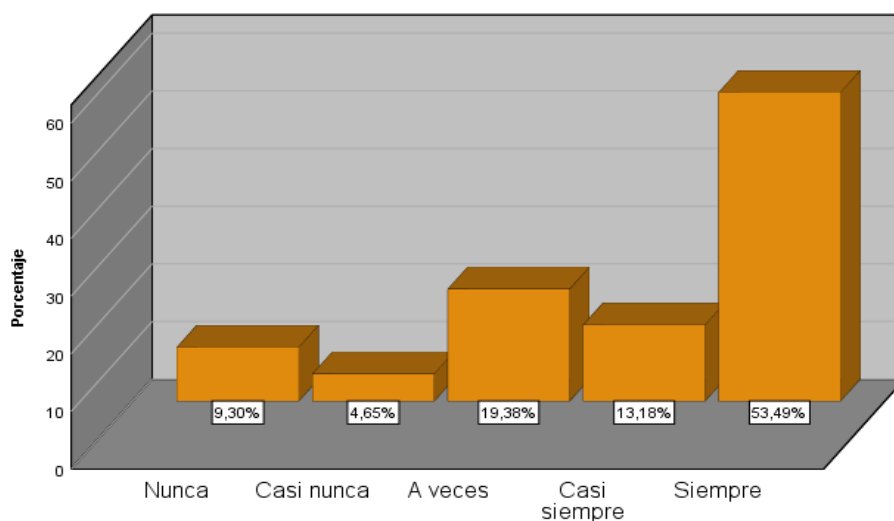


Gráfico 17: Realiza una sola actividad hasta terminar

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 69 trabajadores de 129, representando el 54% de los encuestados, respondieron siempre realiza una sola actividad hasta terminar, el 19% indicaron a veces y el 9% nunca.

Los servidores refieren que siempre realizan una sola actividad hasta terminar, las acciones lo realizan para cumplir las metas, en cual consiste en la ejecución de ciertos procesos previamente establecidos.

Tabla 18: Admiran su trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 16 | 12,4 |
| Casi nunca | 5 | 3,9 |
| A veces | 13 | 10,1 |
| Casi siempre | 81 | 62,8 |
| Siempre | 14 | 10,9 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 18: Admiran su trabajo

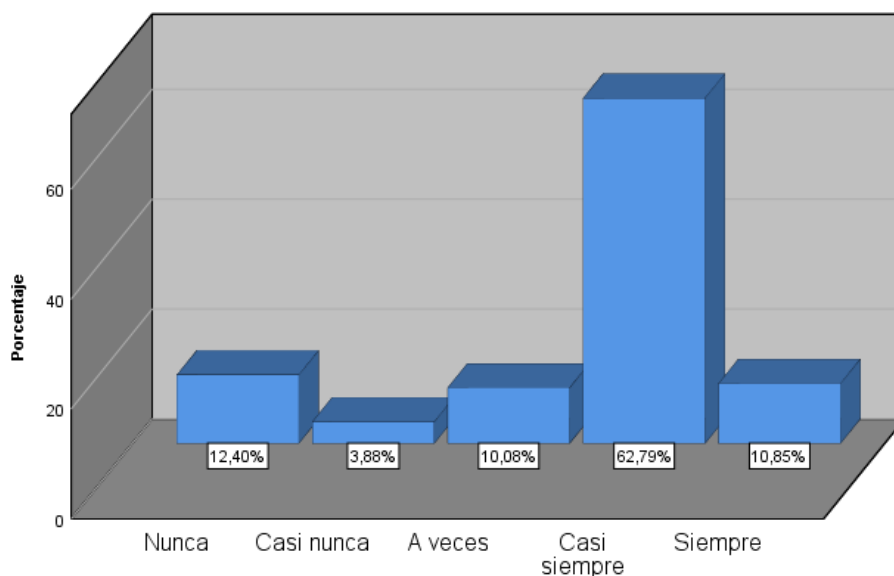


Gráfico 18: Admiran su trabajo

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 81 trabajadores de 129, representando el 63% de los encuestados, respondieron casi siempre admiran su trabajo, el 12% indicaron nunca y el 10% a veces.

En cuanto al trabajo que realizan, respondieron que casi siempre admiran su trabajo, invitando a tener consideración por el desempeño de los servidores.

Tabla 19: Prioriza sus tareas

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 8 | 6,2 |
| Casi nunca | 5 | 3,9 |
| A veces | 26 | 20,2 |
| Casi siempre | 16 | 12,4 |
| Siempre | 74 | 57,4 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 19: Prioriza sus tareas

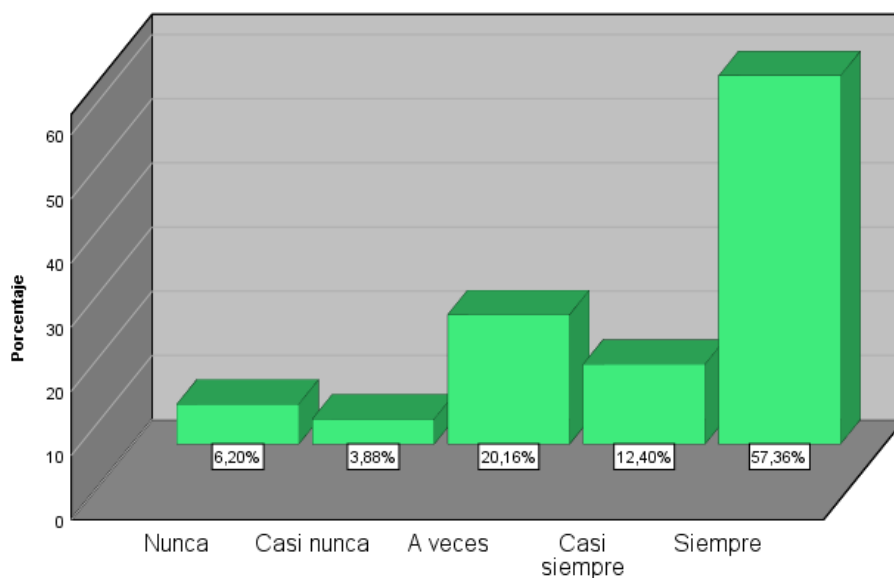


Gráfico 19: Prioriza sus tareas

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 74 trabajadores de 129, representando el 57% de los encuestados, respondieron siempre prioriza sus tareas, el 20% indicaron a veces y el 6% nunca.

Los trabajadores siempre dan preferencia a las tareas encomendadas permitiendo brindar un adecuado servicio.

Tabla 20: Su labor lo realiza con cortesía

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|--------------|
| Nunca | 8 | 6,2 |
| Casi nunca | 9 | 7,0 |
| A veces | 17 | 13,2 |
| Casi siempre | 24 | 18,6 |
| Siempre | 71 | 55,0 |
| Total | 129 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 20: Su labor lo realiza con cortesía

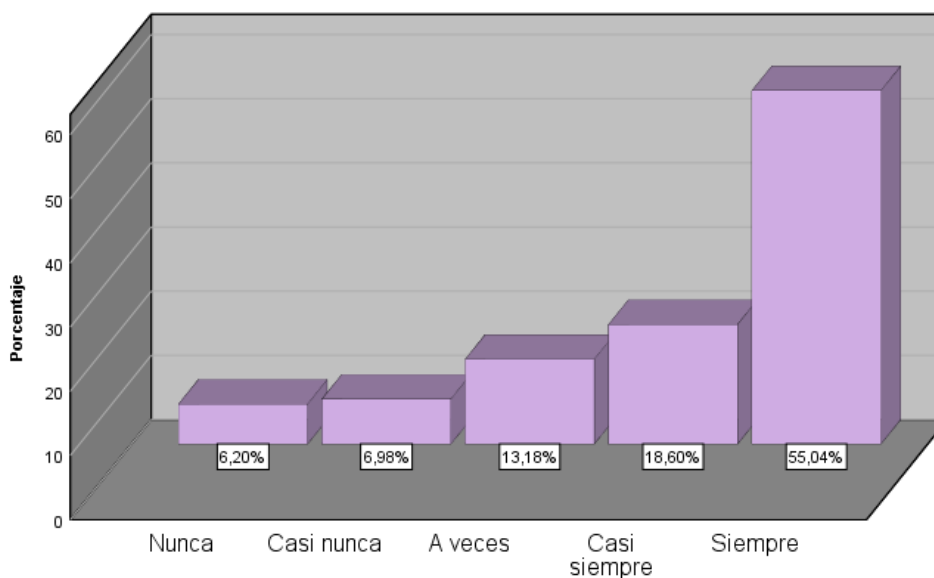


Gráfico 20: Su labor lo realiza con cortesía

Interpretación:

Según los resultados, apreciamos que 71 trabajadores de 129, representando el 55% de los encuestados, respondieron siempre su labor lo realizan con cortesía, el 13% indicaron a veces y el 6% nunca.

Los servidores siempre realizan su labor con respeto y afecto demostrando una cordial atención.

4.3. Prueba de hipótesis

Mediante la prueba de hipótesis contrastamos las hipótesis estadísticas. Cuya decisión nos permitirá rechazar o aceptar la hipótesis nula.

Para contrastar las hipótesis se ha utilizado la prueba de chi cuadrado de asociación. Siendo una prueba no paramétrica que compara la distribución observada de los datos para determinar si una variable esta asociada a otra variable.

Planteamiento: Hipótesis general

H₀: Las habilidades sociales NO se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018.

Ha: Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018.

a) P – valor de nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 31,348 ^a | 16 | ,012 |
| Razón de verosimilitud | 33,637 | 16 | ,006 |
| Asociación lineal por lineal | 2,947 | 1 | ,086 |
| N de casos válidos | 129 | | |

a. 18 casillas (72,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,49.

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

c) Regla de decisión

Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el valor $p \leq 0.05$, se acepta la hipótesis alterna (H_a)

d) Conclusión

Conforme apreciamos en el resultado de la prueba de chi cuadrado, de acuerdo a la prueba de muestras se observa que $p = 0.012$, en tal sentido el valor de p es menor al nivel de significancia de 0,05, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y afirmamos que las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018.

Planteamiento: Hipótesis específicas

Hipótesis específica a)

H₀: Las habilidades sociales NO se relacionan de manera significativa con la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín.

Ha: Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín.

a) **P – valor de nivel de significancia**

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 36,468 ^a | 16 | ,002 |
| Razón de verosimilitud | 33,994 | 16 | ,005 |
| Asociación lineal por lineal | 7,474 | 1 | ,006 |
| N de casos válidos | 129 | | |

a. 17 casillas (68,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,49.

b) **Conclusión**

Conforme apreciamos en el resultado de la prueba de chi cuadrado, de acuerdo a la prueba de muestras se observa que $p = 0.002$, en tal sentido el valor de p es menor al nivel de significancia de 0,05, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y afirmamos que las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín.

Hipótesis específica b)

H₀: Las habilidades sociales NO se relacionan de manera significativa con el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín

H_a: Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín

a) **P – valor de nivel de significancia**

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|----------------------|----|------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 120,211 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 78,780 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 22,859 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 129 | | |

a. 18 casillas (72,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

b) Conclusión

Conforme apreciamos en el resultado de la prueba de chi cuadrado, de acuerdo a la prueba de muestras se observa que $p = 0.000$, en tal sentido el valor de p es menor al nivel de significancia de $0,05$, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y afirmamos que las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín.

Hipótesis específica c)

H₀: Las habilidades sociales NO se relacionan de manera significativa con la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín

H_a: Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín

a) P – valor de nivel de significancia

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 35,737 ^a | 16 | ,003 |
| Razón de verosimilitud | 30,061 | 16 | ,018 |
| Asociación lineal por lineal | 7,787 | 1 | ,005 |
| N de casos válidos | 129 | | |

a. 18 casillas (72,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

b) Conclusión

Conforme apreciamos en el resultado de la prueba de chi cuadrado, de acuerdo a la prueba de muestras se observa que $p = 0.003$, en tal sentido el valor de p es menor al nivel de significancia de $0,05$, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y afirmamos que las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín.

4.4. Discusión de resultados

En la tesis se investigó, de qué manera las habilidades sociales se relacionan con desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018.

En base a ello se formuló la hipótesis estadística, teniendo en consideración los resultados, se acepta la hipótesis planteada: Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018, a un nivel de significancia de 0.012. Habilidades sociales según sostiene Thorndike (1920) es la capacidad para interactuar en el entorno social y desempeño laboral de acuerdo Araujo (2007) son las actividades realizadas por el trabajador para el logro de los objetivos en la entidad. Lo que demuestra que en el Hospital de Apoyo de Junín, los trabajadores interactúan con los demás de acuerdo a sus conductas aprendidas y aceptadas por sus colegas permitiendo desarrollar las funciones y tareas establecidas permitiendo lograr los objetivos esperados.

De acuerdo a los resultados encontrados, mencionamos que existe una correlación entre las habilidades sociales y la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín, a un nivel de significancia de 0.002. Existiendo semejanzas con la investigación de Saldaña & Reategui (2017) los que sostienen que desplegando las habilidades sociales se logra trabajar en equipo, de manera cooperativa y ofrecer ayuda, de otro lado cómo la carencia de las habilidades sociales como autocontrol y no saber comunicar ideas, impactan de manera negativa sobre los demás elementos base como interdependencia positiva y participación.

Así mismo, teniendo en consideración los resultados encontrados, mencionamos que existe correlación entre las habilidades sociales y el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín, a un nivel de significancia de 0,000. Existiendo semejanza con los estudios de Reyes Manrique (2016) sobre relación entre Habilidades Sociales y Desempeño

Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú, que nos indica una correlación lineal, positiva, moderadamente fuerte, así como correlaciones mayores a .80 entre desempeño docente y las dimensiones de las habilidades sociales.

De acuerdo a los resultados encontrados, establecemos que existe correlación entre las habilidades sociales y la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín, a un nivel de significancia de 0,003. Pérez Garay (2013) en su investigación a un nivel de confianza de 95% sostiene, que la propuesta motivacional mejora el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012. La conducta del trabajador y la capacidad de aplicarlas para resolver diversas situaciones permiten tener resultados de calidad del trabajo que se muestran en el servidor como propiedades de la persona, el compromiso y la capacidad para alcanzar las metas.

CONCLUSIONES

- 1.** Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín a un nivel de significancia de 0.002, permitiendo que se logren los objetivos propuestos para lo cual los servidores se esfuerzan, se dedican y muestran compromiso.
- 2.** Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín a un nivel de significancia de 0.000, mediante la forma como se relacionan se orientan a los resultados, a veces presentan iniciativas para realizar su trabajo y cumplen con sus obligaciones.
- 3.** Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín, a un nivel de significancia de 0.003, la labor que realizan presentan a tiempo y en el lugar generando un beneficio para la institución, también realizan una sola actividad hasta terminar, consideran también que casi siempre admiran su trabajo, los trabajadores siempre dan preferencia a las tareas encomendadas permitiendo brindar un adecuado servicio y su labor lo desarrollan con respeto y afecto demostrando una cordial atención.
- 4.** Finalmente, los trabajadores interactúan con los demás de acuerdo a sus conductas aprendidas y aceptadas por sus colegas permitiendo desarrollar las funciones y tareas establecidas, determinando que existe asociación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín.

RECOMENDACIONES

1. Con la finalidad de contar con información oportuna utilizar los medios disponibles, mediante la cual se identifique la situación actual, una escucha activa, permitir la participación de los servidores, contar con datos actuales y dejar los prejuicios.
2. Elaborar un programa de gestión del cambio.
3. Diseñar una guía de resolución de conflictos
4. Establecer modelos de trabajo en equipo

BIBLIOGRAFÍA

- Araujo María, Carolina (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Venezuela. Disponible en <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/534/1288>
- Alanya Reque, Silvia Beatriz (2012). Habilidades sociales y actitud emprendedora en Estudiantes del quinto de secundaria de una institución educativa del Distrito del Callao. (Tesis postgrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1080/1/2012_Alanya_Habilidades-sociales-y-actitud-emprendedora-en-estudiantes-del-quinto-de-secundaria-de-una-institucion-educativa-del-distrito-del-Callao.pdf
- Benavides, O. (2002). Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Bittel, L. y Ransey, J. (2000). Enciclopedia del Management. Mc. Graw Hill. Edición original.
- Córdova Baldeón, Isaac. (2014). El informe de investigación Cuantitativa (1ª ed.). Perú Editorial San Marcos
- Córdova Baldeón, Isaac. (2009). Estadística aplicada a la investigación (1ª ed.). Perú. Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial MacGraw Hill. Colombia.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
- Definición.de (s.f.). Recuperado de: <https://definicion.de/>
- Definicion.mx (s.f.). Recuperado de: [https://definicion.mx/proactivo/Frankl Viktor](https://definicion.mx/proactivo/Frankl_Viktor) (1979). El hombre en busca de sentido, Ed. Herder Barcelona.
- Dongil Collado, Esperanza y Cano Vindel Antonio (2014). Habilidades sociales. Disponible en:

http://www.bemocion.msssi.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf

García F. J. y Marcuello, C. (1996). Evaluación de la eficiencia en centros de atención primaria. Una aplicación del análisis envolvente de datos. Revista Especializada de Salud Pública.

Goleman Daniel (1998). La práctica de la Inteligencia Emocional. Madrid: Kairós

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Hidrugo Vásquez, José Luis y Pucce Castillo, Diego Fernando (2016). El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel. Universidad Señor de Sipán (Tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2285/Tesis%20de%20Hidrugo%20V%C3%A1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf;jsessionid=E591E37B98A93A69B3ED60363DC6CA8A?sequence=1>

Lahera, A. (2005): Mutaciones productivas, trabajo y empleo: ¿Desarrollando la cualificación y las competencias de los recursos humanos?, ponencia presentada en los Cursos de Verano del Escorial de la Universidad Complutense de Madrid “Igualdad, competencias y nuevas tecnologías en la Unión Europea”.

Ordenanza Regional Nro 268-GRJ/CR (2017). “Ordenanza Regional que aprueba la modificación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Red de Salud Junín y del Hospital de Apoyo Junín”. Gobierno Regional de Junín.

Pegoraro Fonseca, Viviana (2009). Relación entre inteligencia emocional y desempeño contextual. (tesis pregrado). Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7038.pdf>

Pino Gotuzzo, Raúl (2006). "Metodología de la Investigación". Perú. Editorial San Marcos.

Ralf Schwarzer (1997) <http://userpage.fu-berlin.de/~health/proactiv.htm>.

Reyes Manrique, Marlene Edith (2016). Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. Vol. 10. Nro 2. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v10n2/a03v10n2.pdf>

Pérez Garay, Juan Carlos y Verastegui Valeriano, Álvaro Alexis (2013). Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de LIMA SUR – caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012. Universidad Autónoma del Perú (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/125/1/PEREZ%20GARAY%20-%20%20VERASTEGUI%20VALERIANO.pdf>

Real Academia Española (2018). Recuperado de <http://www.rae.es/>

Roca E. (2008). Como mejorar tus habilidades sociales. ACDE.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Prentice Hall

Saldaña Azabache, Claudia Lizeth y Reátegui Rodas, Susana Esther (2017). El rol de las habilidades sociales en la aplicación de un método para desarrollar el aprendizaje cooperativo: el aprendizaje basado en proyectos. Pontificia Universidad Católica del Perú (Tesis de pregrado). Lima. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8917/SALDA%C3%91A_AZABACHE_REATEGUI_RODAS_EL_ROL_DE_LAS_HABILIDADES_SOCIALES_EN%20LA%20APLICACI%C3%93N_%20DE_UN_METODO_PARA_DESARROLLAR_EL_APRENDIZAJE.pdf?sequence=1

Santos, M.A., & Lorenzo, M.M. (1999). La vía comunitaria en las instituciones cerradas: un programa educativo de habilidades sociales. *Revista de Ciencias de la Educación*.

Significados (2013). Recuperado de <https://www.significados.com/trabajo/>

Stoner, A; Freeman, G. y Gilbert, P. (2001). *Administración*. México: Prentice May Hispanoamericana, S.A

Torres Álvarez, María (2014). *Las Habilidades sociales. Un programa de intervención en Educación Secundaria Obligatoria. (Tesis de Post grado)*. Universidad de Granada. Disponible en: [http://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info_academica/trabajo_fin_de_master/tfmhabilidades sociales/!](http://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info_academica/trabajo_fin_de_master/tfmhabilidades sociales/)

Velarde Sussoni, Julia Teresa (2018). “Clima organizacional y desempeño laboral en Trabajadores Administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”. Universidad San Ignacio de Loyola (tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Verde Loyola, Ruth Ysabel (2015). *Taller aprendiendo a convivir para el desarrollo de habilidades sociales en los alumnos del primer año de educación secundaria de la I.E. Víctor Raúl haya de la Torre, El Porvenir – Trujillo, 2014*”. Perú (2015). (Tesis de Post Grado). Universidad Privada Antenor Orrego.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| Matriz consistencia | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Habilidades sociales y desempeño laboral en el Hospital de Apoyo Junín, 2018 | | | | |
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | Metodología |
| Problema General | Objetivos General | Hipótesis General | Habilidades sociales Indicadores: Influencia, comunicación, liderazgo, gestión del cambio, manejo de conflictos, establecimiento de vínculos, colaboración y cooperación, habilidades para trabajo en equipo | Tipo investigación: básica Nivel: descriptivo - correlacional |
| ¿De qué manera las habilidades sociales se relacionan con el desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018? | Determinar de qué manera las habilidades sociales se relacionan con el desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018. | Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral en el Hospital de Apoyo de Junín, 2018 | | |
| Problema específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicos | | Método de investigación: deductivo Diseño de investigación: no experimental |
| a) ¿De qué manera las habilidades sociales se relacionan con la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín? | a) Establecer de qué manera las habilidades sociales se relacionan con la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín. | a) Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la eficiencia del servicio en el Hospital de Apoyo de Junín. | | |
| b) ¿De qué manera las habilidades sociales se relacionan con el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín? | b) Identificar de qué manera las habilidades sociales se relacionan con el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín | b) Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con el desempeño contextual en el Hospital de Apoyo de Junín. | Desempeño laboral Indicadores: Logro de objetivos, Orientación a resultados, iniciativa, compromiso con la organización, cooperación con compañeros, | Población: 269 trabajadores Muestra: 129 |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <p>c) ¿De qué manera las habilidades sociales se relacionan con la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín?</p> | <p>c) Establecer de qué manera las habilidades sociales se relacionan con la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín.</p> | <p>c) Las habilidades sociales se relacionan de manera significativa con la calidad de trabajo en el Hospital de Apoyo de Junín.</p> | <p>Oportunidad, Accesibilidad Precisión, Comodidad, Cortesía</p> | <p>Instrumentos: Cuestionario y guía de análisis documental</p> |
|---|---|--|--|--|

Anexo 2: Cuestionario

Con los saludos muy cordiales

Le presentamos el cuestionario para conocer su apreciación en forma personal y anónima. Le agradecemos eternamente responder cada una de las interrogantes.

En cuanto a habilidades sociales

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

| PREGUNTA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Aptitud Social | | | | | |
| Influye en las personas | | | | | |
| Se comunica fluidamente con sus colegas | | | | | |
| Lidera los trabajos en su institución | | | | | |
| Realiza la gestión del cambio | | | | | |
| Resuelve los conflictos | | | | | |
| Tiene paciencia con sus colegas | | | | | |
| Colabora y coopera con sus colegas | | | | | |
| Le agrada trabajar en equipo | | | | | |
| Deja que sus colegas expresen sus ideas | | | | | |
| Cumple con su jornada laboral | | | | | |

Anexo 3: Cuestionario

Con los saludos muy cordiales

Le presentamos el cuestionario para conocer su apreciación en forma personal y anónima. Le agradecemos eternamente responder cada una de las interrogantes.

En cuanto a desempeño laboral

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

| PREGUNTA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Eficiencia del servicio | | | | | |
| Logra los objetivos propuestos | | | | | |
| Desempeño contextual | | | | | |
| Se orienta a los resultados | | | | | |
| Presenta iniciativas para realizar su trabajo | | | | | |
| Esta comprometido con el Hospital | | | | | |
| Le agrada el trabajo que realiza | | | | | |
| Calidad de trabajo | | | | | |
| Los resultados de su trabajo son oportunos | | | | | |
| Realiza una sola actividad hasta terminar | | | | | |
| Admiran su trabajo | | | | | |
| Prioriza sus tareas | | | | | |
| Su labor lo realiza con cortesía | | | | | |

Anexo 4: Procedimiento de validación y confiabilidad del instrumento de las variables Habilidades sociales y desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Casos | Válido | 129 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 129 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,845 | 20 |