



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



CONSTANCIA

El que, suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de Similitud al documento cuyo título es:

“Habilidades Interpersonales del Trabajador y la Eficacia de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Ica, Año 2020”.

Presentado por la Bachiller:

VARGAS MARCOS STEFANY TALIA

Estudiante del nivel de Pregrado de la Facultad de Administración. El resultado obtenido es (Porcentaje similitud es del 9%) por el cual se otorga el calificativo de: APROBADO, según Reglamento de evaluación de Originalidad.

Observaciones: (NINGUNA)

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Ica, 11 de abril de 2022.

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE ADMINISTRACION



Dr. LUIS A. PECHO TATAJE
Director de la Unidad de Investigación

LAPT/eag.

Administración.investigación@unica.edu.pe

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Administración



TESIS

“Habilidades Interpersonales del Trabajador y la Eficacia de la Gestión

Administrativa en el Gobierno Regional de Ica, Año 2020”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Línea de Investigación

**Sociedad, Desarrollo Sostenible, Políticas Públicas y
Ambientales**

Autora

BACH. VARGAS MARCOS STEFANY TALIA

ASESOR

MAG. EDDY TULLIO PAREDES SUMARI

ICA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Llena de regocijo, de amor y esperanza dedico este proyecto a mis padres han sido mis pilares para seguir adelante ya que ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi jefe José Bautista Tipacti por la motivación y la orientación que me ha brindado para desarrollar todas mis potencialidades y habilidades a mis amigos y todas aquellas personas que de una u otra manera ha contribuido para el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento esta dedica a Dios, mi familia, profesores y colegas que me guiaron y me dieron todo el apoyo para realizar esta investigación.

ÍNDICE

Pág.	
	Carátula.....i
	Dedicatoria.....ii
	Agradecimiento..... iii
	Índice de contenidos.....iv
	Índice de tablas..... v
	Índice de gráficas.....vii
	Resumen.....ix
	Abstract..... x

CUERPO DE INFORME FINAL

I. Introducción.....	11
II. Estrategia metodológica.....	19
III. Resultados.....	24
IV. Discusión.....	57
V. Conclusiones.....	59
VI. Recomendaciones.....	60
VII. Referencias Bibliográficas.....	61
VIII. Anexos.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1	20
Tabla N°2	21
Tabla N°3	24
Tabla N°4	25
Tabla N°5	26
Tabla N°6	27
Tabla N°7	28
Tabla N°8	28
Tabla N°9	30
Tabla N°10	31
Tabla N°11	32
Tabla N°12	33
Tabla N°13	34
Tabla N°14	35
Tabla N°15	36
Tabla N°16	37
Tabla N°17	38
Tabla N°18	39
Tabla N°19	40
Tabla N°20	41

Tabla N°21	42
Tabla N°22	43
Tabla N°23	46
Tabla N°24	48
Tabla N°25	50
Tabla N°26	52
Tabla N°27	54
Tabla N°28	56

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica N°1	25
Gráfica N°2	26
Gráfica N°3	27
Gráfica N°4	28
Gráfica N°5	29
Gráfica N°6	30
Gráfica N°7	31
Gráfica N°8	32
Gráfica N°9	33
Gráfica N°10	34
Gráfica N°11	35
Gráfica N°12	36
Gráfica N°13	37
Gráfica N°14	38
Gráfica N°15	39
Gráfica N°16	40
Gráfica N°17	41
Gráfica N°18	42
Gráfica N°19	43
Gráfica N°20	44

Gráfica N°21	45
Gráfica N°22	47
Gráfica N°23	49
Gráfica N°24	51
Gráfica N°25	53
Gráfica N°26	55
Gráfica N°27	57

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo determinar la influencia de las habilidades interpersonales del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020. Razón por la cual, se fundamentó teóricamente la realidad; complementado con los datos de campo necesarios para validar los resultados obtenidos.

En función al conocimiento científico, la tesis fue de tipo fáctica porque se trabajó con hechos reales y cuantitativa por el tratamiento de los datos; de nivel descriptiva, porque se identificaron los elementos o componentes de la realidad; siendo el diseño no experimental.

Las técnicas para recolectar de datos fueron: la observación, la encuesta y el análisis documental; para procesar los datos se consideró: la organización y tabulación de datos, cuadros y representaciones estadísticas y para comprobar los resultados se utilizó la técnica estadística del Chi – Cuadrado.

Por su parte, la población de estudio estuvo integrada por 448 trabajadores del Gobierno Regional de Ica; resultando la muestra de 207 trabajadores al 95% de confiabilidad y 5% de margen de error.

En tal sentido, los resultados de la comprobación de la hipótesis, permitió la siguiente conclusión: Las habilidades interpersonales: técnicas, humanas, de comunicación, trabajo colaborativo y manejo de conflictos del trabajador influyen en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica.

Palabra claves: Habilidades interpersonales, habilidades sociales, eficacia de la gestión, optimización de resultados organizacionales.

ABSTRACT

The objective of the thesis was to determine the influence of the worker's interpersonal skills on the effectiveness of Administrative Management in the Regional Government of Ica, year 2020. Reason for which, reality was theoretically based; complemented with the necessary field data to validate the results obtained.

Based on scientific knowledge, the thesis was of a factual type because it worked with real facts and quantitative for the data treatment; descriptive level, because the elements or components of reality were identified; being the non-experimental design.

The techniques to collect data were: observation, survey and documentary analysis; To process the data, the organization and tabulation of data, tables and statistical representations were considered, and to verify the results, the Chi-Square statistical technique was used.

For its part, the study population was made up of 448 workers from the Regional Government of Ica; resulting in the sample of 207 workers at 95% reliability and 5% margin of error.

In this sense, the results of the verification of the hypothesis, allowed the following conclusion: Interpersonal skills: technical, human, communication, collaborative work and conflict management of the worker influence the effectiveness of administrative management in the Regional Government of Ica.

Keywords: Interpersonal skills, social skills, management effectiveness, optimization of organizational results.

I. INTRODUCCIÓN

La tesis titulada Habilidades interpersonales del trabajador y la eficacia de la gestión administrativa en el gobierno regional de Ica, año 2020, se realizó con la intención de conocer el accionar del trabajador, mediante habilidades técnicas, humanas, de comunicación y de trabajo en equipo; según cargo que desempeñan.

En tal sentido, se analizó los resultados de la gestión del gobierno regional en época de pandemia que afectaba mucho la salud y seguridad en el trabajo, ocasionando estrés laboral por las circunstancias en las que se trabaja.

Por lo consiguiente; el éxito de las organizaciones como la Región Ica, de debió al actuar, habilidad, capacidad y relaciones interpersonales de sus directivos y trabajadores, que permitieron brindar servicios de calidad, en relación a las necesidades del poblador iqueño; ello permitió que los colaboradores desarrollen al máximo sus habilidades para anticiparse y solucionar los inconvenientes que se presentan en la gestión organizacional.

Por lo tanto, en función a la realidad de estudio, se plantaron los siguientes problemas.

1.1. Formulación de problemas

Problema general

¿Cómo influyen las habilidades interpersonales del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?

Problemas específicos

PE1. ¿Cómo influyen las habilidades técnicas del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?

PE2. ¿Cómo influyen las habilidades humanas del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?

PE3. ¿Cómo influyen las habilidades de comunicación del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?

PE4. ¿Cómo influyen las habilidades del trabajo en equipo en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?

PE5. ¿Cómo influyen las habilidades de manejo de conflictos en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?

1.2. Justificación e importancia

Justificación

El trabajo se justifica porque se conocieron las razones que reflejan el actuar del trabajador en el GORE – Ica, ya que existen reclamos del público usuario, por el deficiente servicio que reciben al realizar cualquier gestión. Entonces, se tuvo la necesidad de comprender las falencias del colaborador en sus habilidades técnicas, humanas, de comunicación, manejo y solución de conflictos; entre otros aspectos de índole administrativo del GORE – Ica.

Importancia

La tesis es importante porque su desarrollo conlleva a conocer la realidad del trabajador en cuanto a sus habilidades para ejecutar su tarea. Ello establecido, el conocimiento para organizar sus actividades, responsabilidad en sus acciones, capacidad para enfrentar los problemas laborales, efectividad y oportunidad de comunicación para cumplir con las actividades, entre otros aspectos relevantes.

Por lo consiguiente, la ejecución de cada fase del trabajo permitió conocer los roles del trabajador según nivel, puesto o cargo que desempeña en el Gobierno Regional de Ica – sede central, con el fin de diagnosticar su accionar e identificar las políticas de dirección que se implementan en la entidad de estudio para lograr los resultados esperados.

1.3. Marco teórico

1.3.1. Antecedentes de la investigación.

Antecedentes internacionales

Proaño Soria A. (2016), realizo en Quito – Ecuador, la Investigación titulada: Habilidades sociales y ansiedad en estudiantes de octavo, noveno y décimo grado de la Unidad Educativa Dr. Ricardo Cornejo Rosales; llegando a las conclusiones: La correlación de variables arroja un valor de -0,58 es decir negativa moderada, en consecuencia la incidencia de las habilidades sociales en la ansiedad en es medianamente significativa, se diría entonces que a mayor desarrollo en las habilidades sociales menor será ansiedad y viceversa. (p. 103)

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8936/1/T-UCE-0010-1572.pdf>;
recuperado el 09 – 07 – 2021

Antecedentes nacionales

Mazuelos paz c. (2019), realizo en Huacho – Perú, la investigación titulada: Gestión de habilidades interpersonales y desempeño organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la UNJFSC, Huacho – 2018; teniendo las siguientes conclusiones: Se demostró que la gestión de habilidades interpersonales influye en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos

Humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2018.
(p. 60)

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2581/MAZUELOS%20PAZ%20CESAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y>, recuperado 09 – 07 – 2021

Flores Quispe G. (2018), realizo en Lima – Perú, la investigación titulada: Habilidades sociales y desempeño laboral de las promotoras educativas de San Juan de Lurigancho, 2016, llegando a las conclusiones: Las habilidades sociales se relacionan directa ($Rho=0,788$) y significativamente ($p=0.001$) con el desempeño laboral de las promotoras educativas de San Juan de Lurigancho, 2016. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta. (p.100).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15883/Flores_QGM.pdf?sequence=1; recuperado el 09 – 07 – 2021

Antecedentes locales

Cabanillas Vilca D. y Pereira Arenas K. (2020) realizo en Chíncha – Perú, la investigación titulada: Nivel de habilidades sociales en los estudiantes del Ceba Clorinda Matto de Turner, Cusco-2020; llegando a las conclusiones: Se ha logrado determinar que hay un nivel muy bueno de habilidades sociales en los estudiantes del 3ero y 4to grado de educación secundaria del CEBA Clorinda Matto de Turner ya que los resultados muestran que 31.71% están dentro de un nivel normal, el 34.15 % de halla en un nivel muy bueno y el 7.32% están en un nivel excelente. (p.51)

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/692/3/Kilsen%20Pereira%20Arenas-Diana%20Cabanillas.pdf>; recuperado 10 – 07 - 2021

Álvarez Zúñiga S. (2020), realizo en Chíncha – Perú, la investigación titulada: Habilidades sociales en estudiantes del V ciclo del Colegio Bolivariano,

Cusco 2020; llegando a las siguientes conclusiones: Se ha logrado identificar que existe un excelente y buen nivel de habilidades sociales en los adolescentes del 5to y 6to año de educación primaria de la Institución Educativa Bolivariano, ya que los resultados muestran que el 45.1% (41) de adolescentes presentan un excelente nivel, el 51.6% (47) presentan un buen nivel, el 3.3% (3) presentan un nivel normal (p. 71)

<http://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/autonomaedica/877/1/Sharmely%20Alvarez%20Zu%C3%B1iga.pdf>, recuperado el 10 – 07 – 2021

1.3.2. Bases teóricas

a) Habilidades interpersonales del trabajador

Se entiende como la interacción de los colaboradores con sus compañeros y jefes, que conllevan a cumplir las tareas asignadas, cuyo efecto es el bienestar laboral, desarrollo personal y organizacional.

Dentro de ese contexto se tiene: la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, capacidad de negociación, empatía, solidaridad, cooperación, ayuda mutua, entre otros factores.

Importancia

A nivel laboral, organizacional, así como en el quehacer diario, las habilidades interpersonales son importantes porque permiten actuar en cooperación o trabajar en equipo para socializar, comprender y mejorar las acciones en los distintos niveles en que nos encontramos en la vida.

b) Eficacia de la gestión administrativa

Significa que a nivel institucional se debe lograr el máximo de resultados, que permitan bienestar para el trabajador y desarrollo del centro laboral.

Por su parte, Anzola (2000) expresa que con la relevancia de la gestión ambiental, las empresas u organizaciones pasaron a preocuparse por la satisfacción de las necesidades del medio, mediante el cual se busca que los modelos de gestión administrativa se centre en la eficacia con parámetros competitivos de calidad, servicio, aprovechar las oportunidades y sobre todo lograr la optimización de los resultados, disminuir costos e incorporar tecnología para un mejor funcionamiento y beneficio de las organizaciones, con el fin de satisfacer las demandas de los consumidores, usuarios o clientes (p.7)

En efecto, para lograr la eficacia de la gestión en las organizaciones se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: evitar el desperdicio de recursos, organizar el trabajo y priorizar las tareas, distribuir bien el tiempo, ubicar al trabajador en ambientes de trabajo que motiven, mejorar las condiciones laborales, trabajar en equipo y delegar funciones para optimizar los resultados.

1.4. Objetivos de investigación

Objetivo General

Determinar la influencia de las habilidades interpersonales del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

Objetivos específicos

OE1. Determinar la influencia de las habilidades técnicas del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

OE2. Analizar la influencia de las habilidades humanas del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

OE3. Determinar la influencia de las habilidades de comunicación del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

OE4. Analizar la influencia de las habilidades del trabajo en equipo en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020

OE5. Determinar la influencia de las habilidades de manejo de conflictos en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020

1.5. Hipótesis de investigación

Hipótesis principal

Las habilidades interpersonales del trabajador influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

Hipótesis específicas

HE1. Las habilidades técnicas del trabajador influyen directamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

HE2. Las habilidades humanas del trabajador influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

HE3. Las habilidades de comunicación del trabajador influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

HE4. Las habilidades del trabajo en equipo influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

HE5. Las habilidades de manejo de conflictos influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

1.6. Variables de investigación

Identificación de variables

- ◆ **Variable independiente:** Habilidades interpersonales del trabajador.

◆ **Variable dependiente:** Eficacia de la Gestión Administrativa

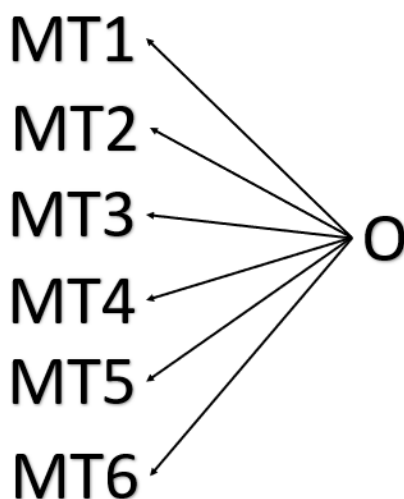
Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Indicadores
Habilidades interpersonales del trabajador (V.I)	Comprende el mecanismo de interacción entre trabajadores para cumplir labor.	*Habilidades técnicas *Habilidades humanas *Habilidades de comunicación *Habilidades de trabajo en equipo *Habilidades de manejo de conflictos.
Eficacia de la gestión administrativa (V.D)	Establece la maximización de los resultados, reflejado en una adecuada gestión administrativa.	*Logro de objetivos *Logro de metas *Resultados obtenidos *Productividad organizacional

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

- ◆ **Tipo.** - Considerando la ciencia la investigación fue de tipo fáctica; porque se trabajó con hechos reales y por el procesamiento de los datos recolectados fue cuantitativa.
- ◆ **Nivel.** - Según problemática y objetivo, el estudio fue de nivel descriptiva , porque su desarrollo permitió conocer los elementos de la realidad materia de investigación.
- ◆ **Diseño.** - Por la naturaleza del estudio, el diseño corresponde al grupo no experimental, de corte transversal cuyo esquema por el grupo de muestra fue el siguiente:



Dónde: M representa las muestras por dirección regional

T representa el año de estudio (2020)

O representa la observación realizada

2.2. Población y muestra

Población. - Estuvo integrada por todos los trabajadores de la sede central y direcciones de la Región Ica, las mismas que se detallan a continuación.

Tabla N° 1 Distribución de trabajadores

Sede central y direcciones regionales	Trabajador nombrado y contrastado: ley 276	Régimen cas ley 1057	Total
Sede central	115	218	333
Dirección regional de vivienda, construcción y saneamiento	7	2	9
Dirección regional de producción	19	7	26
Dirección regional de energía y minas	5	1	6
Dirección regional de comercio exterior y turismo	11	7	18
Dirección regional de trabajo y promoción del empleo	24	32	56
total	181	267	448

Fuente: Dirección de personal – Región Ica.

Muestra. - El tamaño de la muestra resulto de la aplicación de la formula cuando se conoce la población; al 95% de confiabilidad y un margen de error del 5%.

Fórmula:
$$n = \frac{z^2 pqn}{e^2(n-1)+z^2 pq}$$

Dónde: **n** = tamaño de muestra

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = margen de error

N= población = 448

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(448)}{(0.05)^2(448-1)+(1.96)(0.50)(0.50)} = 207.06$$

n = 207 trabajadores

Por lo tanto: 448.....100%

207 x%

$$x = \frac{207}{448} \times 100 = 46.20\%$$

448

Entonces, la muestra representa al 46.20% del total de la población; la misma que quedo distribuida de la siguiente manera:

Tabla N° 2: Distribución de muestra

Sede central y direcciones regionales	Trabajador nombrado y contrastado población 100%	Muestra 46.20%
Sede central	333	154
Dirección regional de vivienda, construcción y saneamiento	9	4

Dirección regional de producción	26	12
Dirección regional de energía y minas	6	3
Dirección regional de comercio exterior y turismo	18	8
Dirección regional de trabajo y promoción del empleo	56	26
Total	448	207

2.3. Técnicas de recolección de información

La recolección de datos, según problemática se efectuó mediante las siguientes técnicas:

- **La observación.** – Permitió obtener los datos preliminares acerca de la realidad de estudio.
- **Encuesta.** – conlleva a recolectar datos en base a opiniones de las personas involucradas en el estudio.
- **Análisis documental.** – Permitió revisar documentos para sustentar teóricamente la problemática y establecer el procedimiento para ejecutar el estudio, desde el punto de vista científico y metodológico.

2.4. Instrumentos de recolección de información

En función a las técnicas indicadas en el punto anterior, los instrumentos utilizados fueron: ficha de observación, cuestionario y la ficha de registro según documentos a utilizar.

2.5. Técnicas de análisis e interpretación de datos

En relación a los datos recolectados, para procesar se utilizaron las técnicas:

- **Organización de datos.** – Permitió ordenar los datos de acuerdo a objetivos y a la operacionalización de las variables.
- **Tabulación de datos.** – Comprendió la realización del conteo en forma manual y sistematizada, efectuando la distribución de las frecuencias pertinentes.
- **Cuadros y representaciones estadísticas.** – Permitió elaborar las tablas y graficas que presentan los **resultados** arribados en la investigación.
- **Chi – cuadrado.** – Técnica estadística que permitió efectuar la comprobación de la hipótesis en función a las frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación e interpretación de resultados

Tabla N° 3.- Las habilidades interpersonales garantizan una adecuada interacción del trabajador para mejorar gestión en el centro laboral

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	168	168	81	81
Indeciso	29	197	14	95
En desacuerdo	10	207	5	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta
Elaborado por la tesista

Los resultados indican en un 81% que los trabajadores del GORE – Ica, establecen que la optimización de la gestión tiene entre sus factores las habilidades interpersonales que conllevan a que los colaboradores puedan interactuar de la mejor manera, existiendo confianza, cooperación y capacidad para cumplir con sus labores, en cambio el 14% de encuestados están indecisos para dar alguna opinión y el 5% está en desacuerdo, manifestando que su desempeño y logros está en relación al conocimiento de la tarea y voluntad de cada uno para cumplir con la labor asignada.

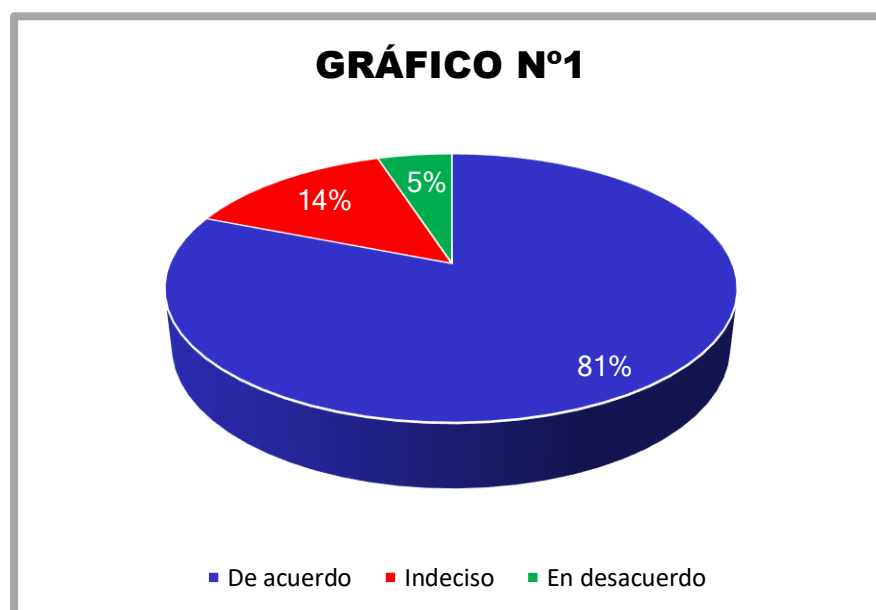


Tabla N° 4.- Considerando la labor asignada, el trabajador tiene las habilidades técnicas para aplicar adecuadamente el conocimiento

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	172	172	83	83
Indeciso	35	207	17	100
En desacuerdo	0	207	0	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta
Elaborado por la tesista

Actualmente se requiere mayor capacitación en manejo de la tecnología de la información. Por lo tanto, el 83% de encuestados aprecian que los trabajadores de la Region Ica deben tener habilidades técnicas, las mismas que son adquiridas mediante el entrenamiento y experiencias; por ser de aplicación práctica. En tanto, el 17% está indeciso para precisar respuesta.

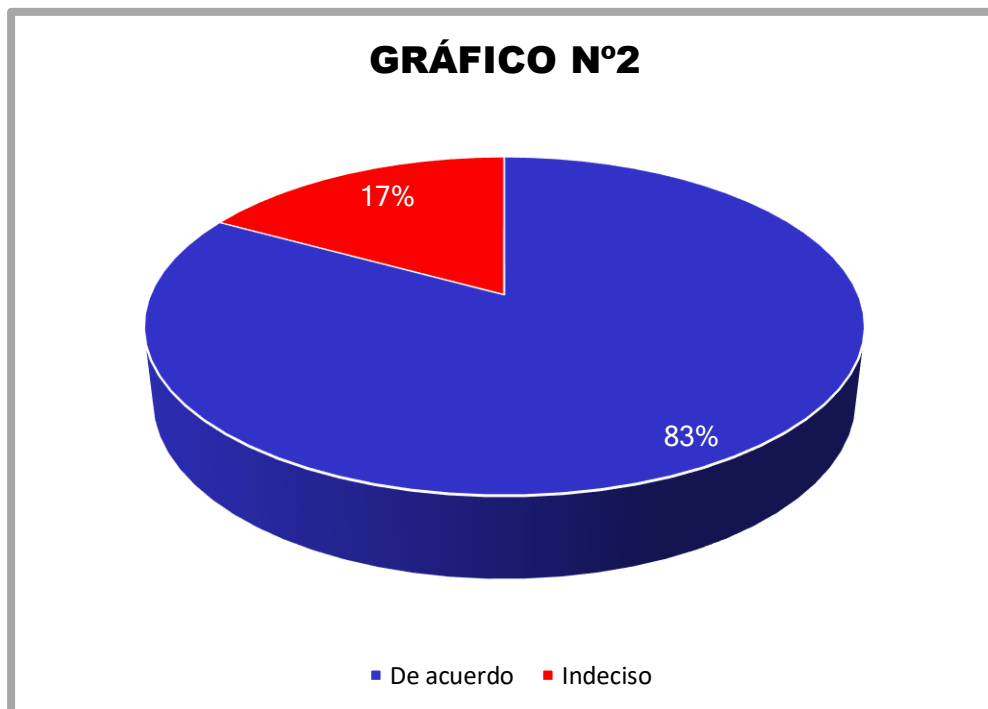


Tabla N° 5.- Considera que el éxito y cumplimiento de la tarea responde a la experiencia laboral.

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
Si	155	155	75	75
A veces	29	184	14	89
No	23	207	11	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

Es necesario indicar, que los resultados en un 75% establecen que cumplir con las actividades, a parte del conocimiento se requiere de la experiencias o vivencias laborales, acorde al cargo o puesto que desempeñan; en tanto el 14% considera que A veces es necesario la experiencia, dependiendo de las operaciones laborales que se realizan en la entidad y el 11% señala que lo primordial es el conocimiento o capacidad que tiene el trabajador para cumplir con su labor.

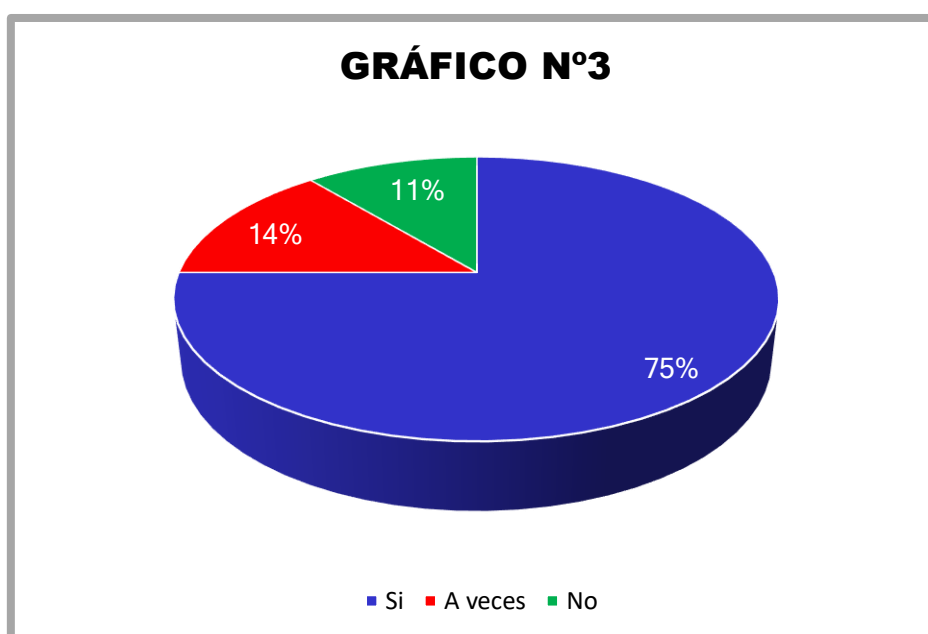


Tabla N° 6.- La eficacia de la gestión en el GORE – Ica, se debe a la destreza del trabajador para cumplir con sus actividades

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
Si	180	180	87	87
A veces	27	207	13	100
No	0	207	0	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

La tabla señala que el 87% de trabajadores de la Región Ica, está convencido que la eficacia de la gestión se debe a la destreza de cada uno de ellos para efectuar las tareas asignadas, en cambio el 13% aprecia que A veces es importante las destrezas en el quehacer laboral, todo dependerá de las actividades que realizan.

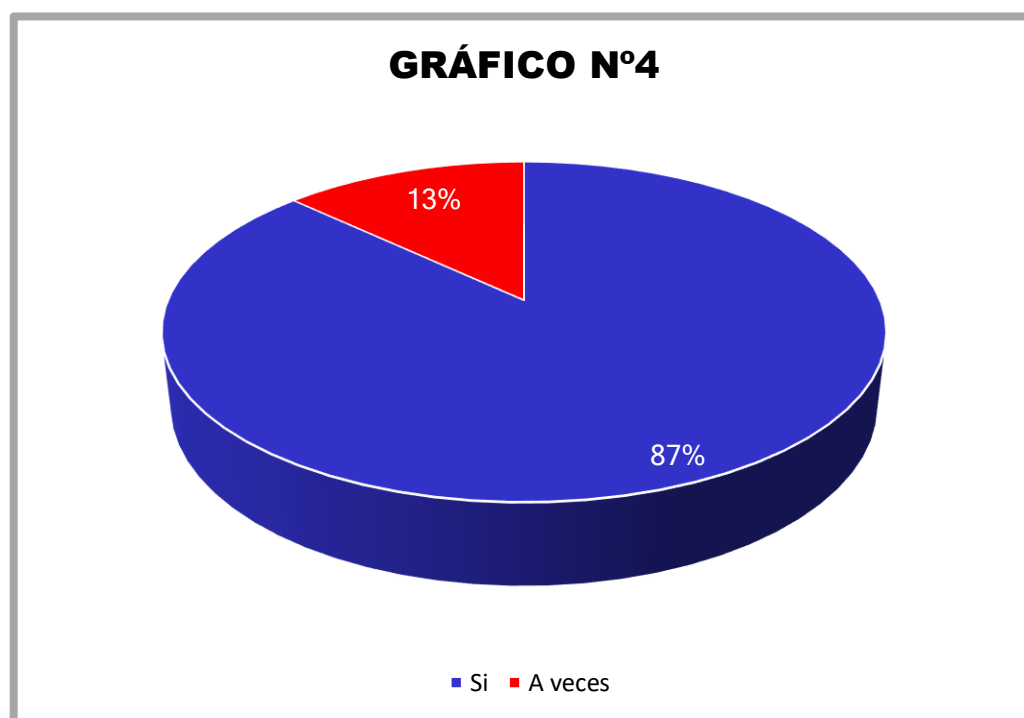


Tabla N° 7.- El desarrollo de habilidades humanas refleja el bienestar del trabajador

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	159	159	77	77
Indeciso	32	191	15	92
En desacuerdo	16	207	8	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

En función a lo solicitado, se tiene que el 77% de participantes en el estudio indican que es fundamental la parte humana para efectuar la tarea asignada, reflejando la solidaridad, ayuda mutua, compañerismo, cordialidad, entre otros aspectos, por otro lado, el 15% de involucrados en la tesis está indeciso para responder la pregunta y el 8% está en desacuerdo, manifestando que lo humano es complementario, más bien se requiere la parte cognitiva para hacer bien las cosas.

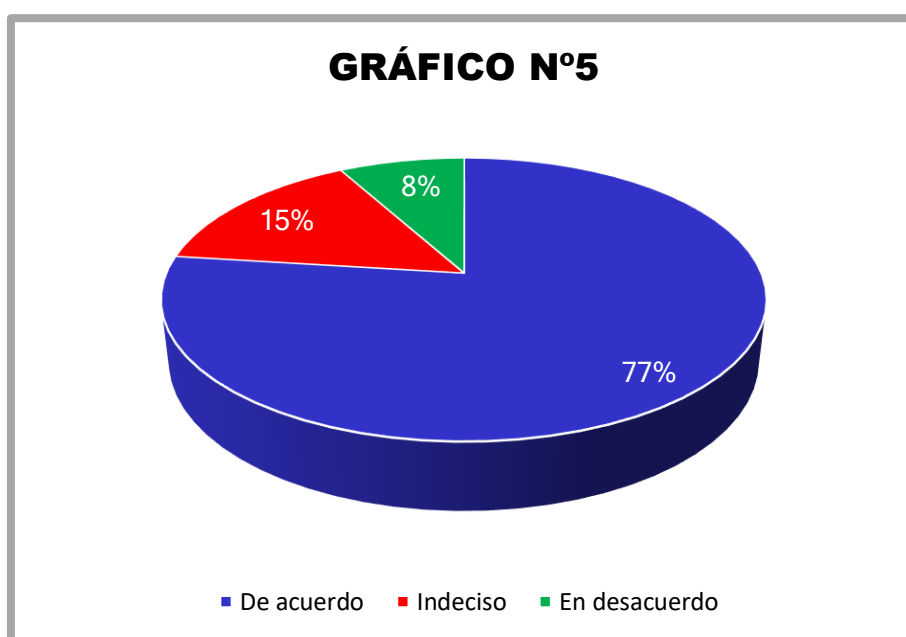


Tabla N° 8.- Existe empatía y amabilidad entre los trabajadores y jefes para apoyarse en el cumplimiento de las tareas

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	174	174	84	84
Indeciso	28	202	14	98
En desacuerdo	5	207	2	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

El 84% de encuestados, responde que el cumplimiento de las actividades laborales está en relación a la empatía y amabilidad, hecho que se demuestra en la aceptación por los compañeros en el centro laboral, más aún se observa que el trabajo en equipo es esencial para desarrollo personal y organizacional; otro grupo de encuestados representados por el 14% no precisa respuesta y el 2% está en desacuerdo, indicando que el cumplimiento de sus tareas depende de su capacidad.

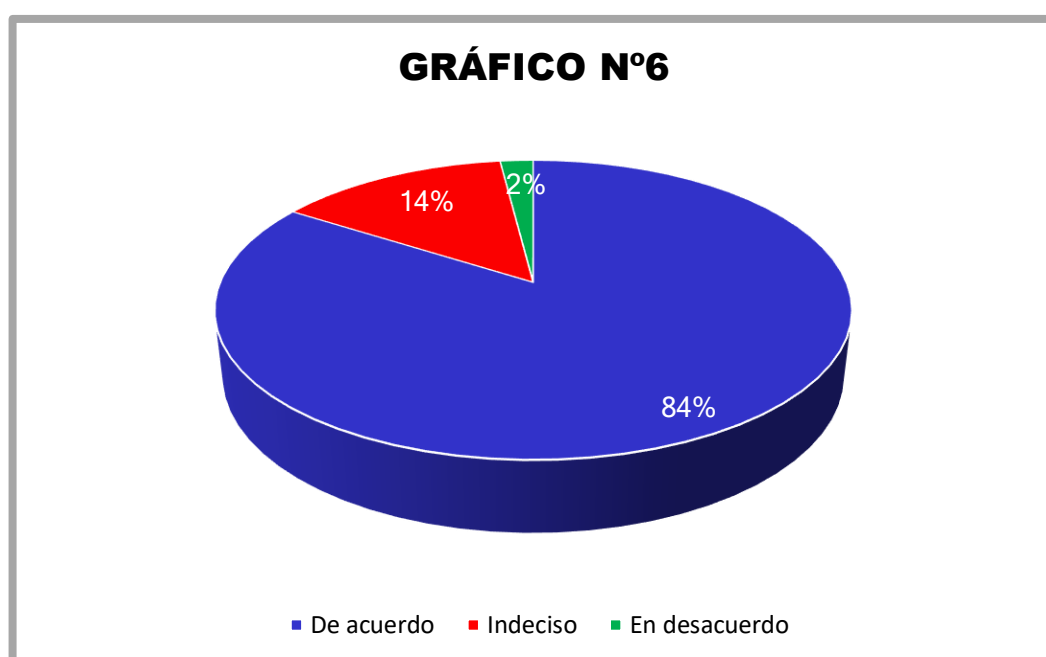


Tabla N° 9.- Frente a las deficiencias, es capaz de escuchar y entender las necesidades de sus compañeros, para optimizar los resultados en el GORE – Ica

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	182	182	88	88
Indeciso	25	207	12	100
En desacuerdo	0	207	0	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

La mayoría de trabajadores, representados por el 88% expresan que, para optimizar los resultados de la gestión administrativa del Gore Ica, se tiene que aprender a escuchar y entender las necesidades de los compañeros de trabajo, con el fin de logra su bienestar y de la organización. En cambio, un considerable grupo de trabajadores, representados por el 12% esta indeciso para dar alguna respuesta.

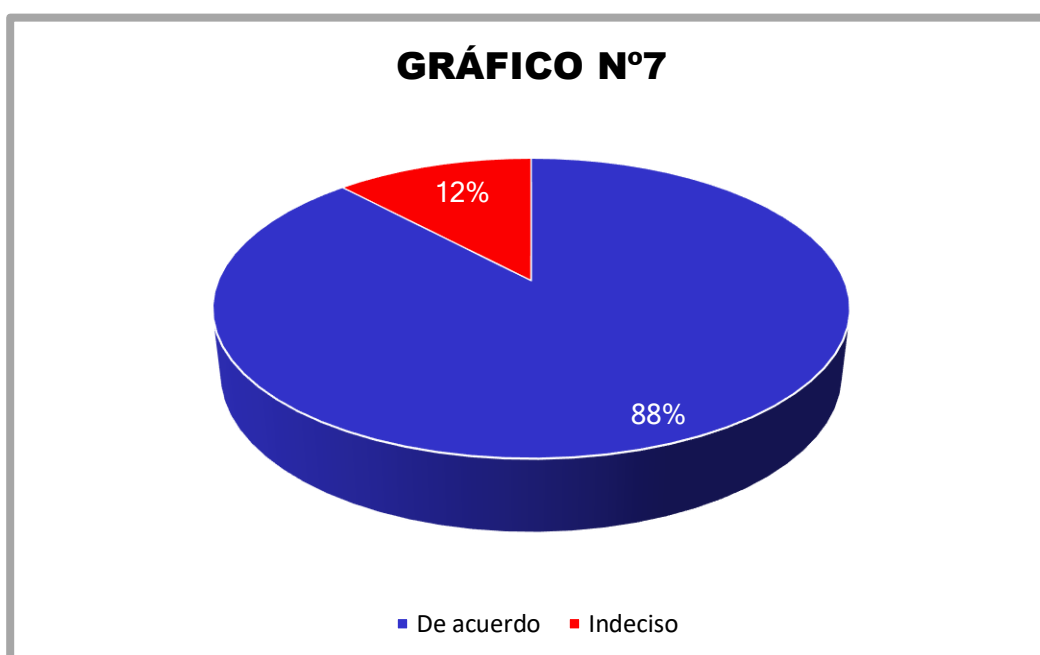


Tabla N° 10.- La comunicación entre compañeros es la adecuada para cumplir las funciones o tareas asignadas

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	195	195	94	94
Indeciso	12	207	6	100
En desacuerdo	0	207	0	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

Gran parte de colaboradores inmersos en el estudio, representados por el 94% señalan que en quehacer laboral la comunicación debe tener fluidez y los canales pertinentes para trasladar la información en el momento requerido. Por su parte, el 6% de personas inmersas en la problemática están indecisos, por falta de información para opinar.

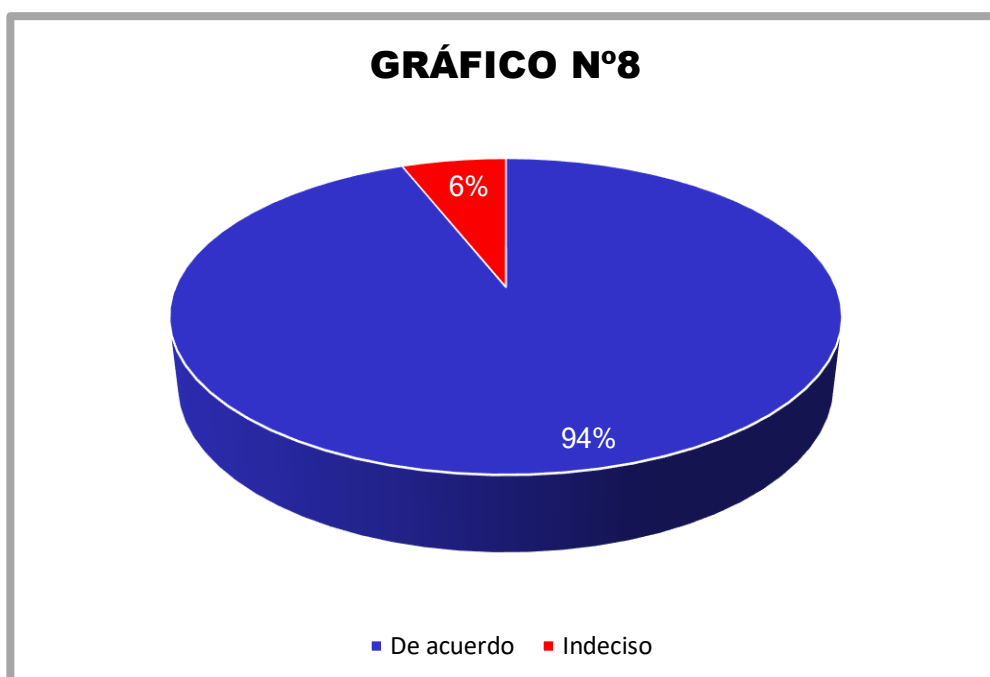


Tabla N° 11.- El GORE – Ica, cuenta con los medios y políticas para comunicarse oportunamente con sus colaboradores y directivos, según jerarquía laboral

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	170	170	82	82
Indeciso	23	193	11	93
En desacuerdo	14	207	7	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

El 82% de participantes en el estudio, indican que el centro laboral en relación a sus posibilidades y presupuesto, implementan los medios, equipos y políticas que permitan una comunicación efectiva, según necesidades de la entidad. En tanto, el 11% está indeciso para dar opinión y el 7% está en desacuerdo, porque el centro laboral no se preocupa por los medios de comunicación de forma oportuna.



Tabla N° 12.- La comunicación es un apoyo eficaz para lograr la productividad laboral y organizacional

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	168	168	81	81
Indeciso	26	194	13	94
En desacuerdo	13	207	6	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

La mayoría de trabajadores, representados por el 81% responde que la comunicación se constituye como un apoyo eficaz para lograr la productividad laboral y organizacional del caso; en cambio el 13% esta indeciso y el 6% en desacuerdo porque su desempeño o rendimiento no requiere de la comunicación sino de su capacidad.

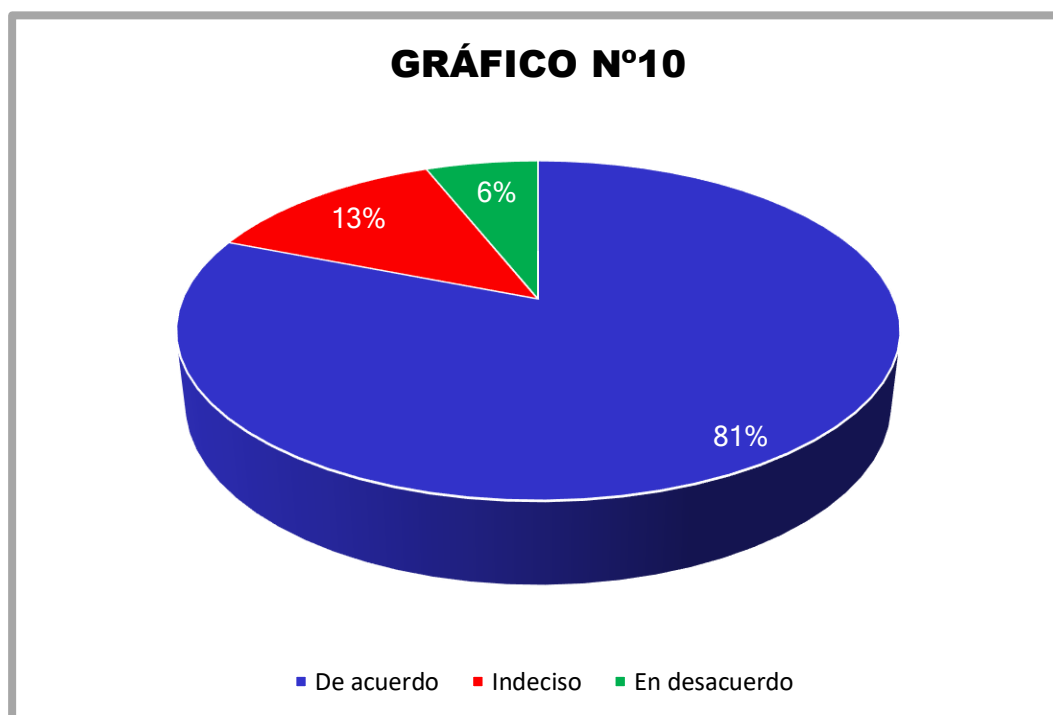


Tabla N° 13.- La eficacia de la gestión administrativa del gobierno regional de Ica depende de la predisposición del trabajador para laborar en equipo

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	112	112	54	54
Indeciso	58	170	28	82
En desacuerdo	37	207	18	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

Gran parte de trabajadores, representados por el 54% sostiene que es necesario la voluntad o predisposición del trabajador para lograr la eficacia administrativa en el GORE – Ica; por su parte el 28% no responde sobre lo solicitado y el 18% de encuestados está en desacuerdo porque no basta la predisposición sino el conocimiento para hacer las tareas.

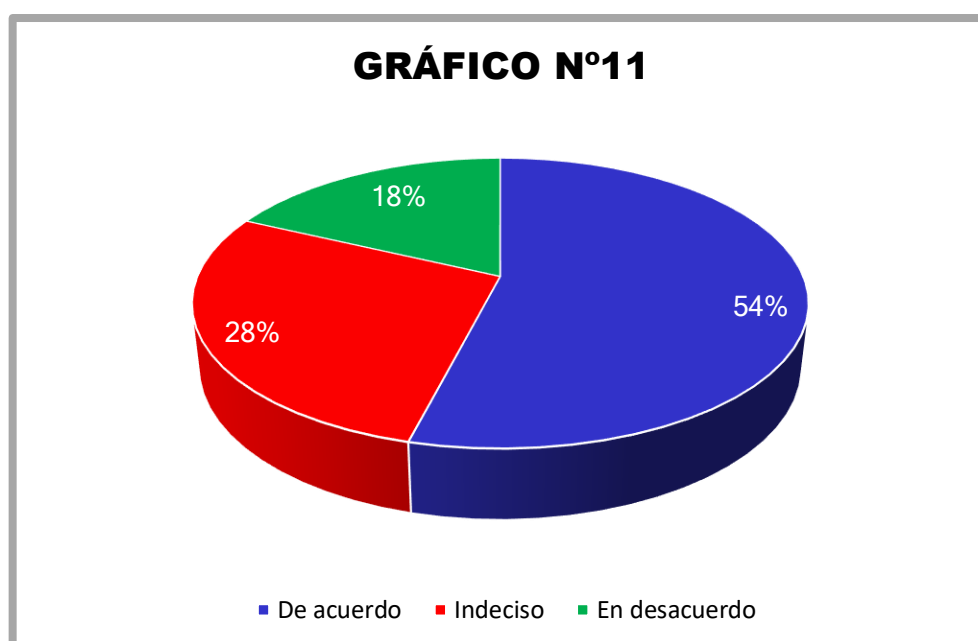


Tabla N° 14.- El trabajo colaborativo y solidaridad permite una eficaz gestión administrativa en el GORE – Ica

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	192	192	93	93
Indeciso	15	207	7	100
En desacuerdo	0	207	0	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

El 93% de encuestados aprecia que el trabajo en equipo y solidaridad entre compañeros es necesario para lograr la eficacia administrativa, basado en objetivos comunes y el 7% está indeciso para dar opinión sobre lo requerido.

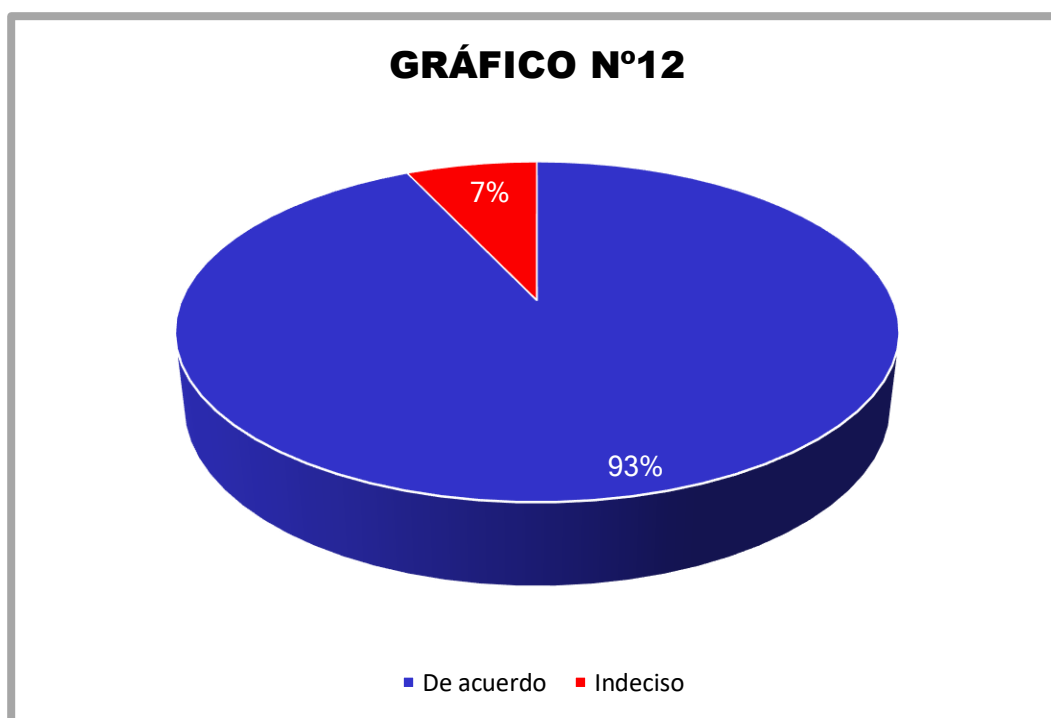


Tabla N° 15.- El trabajo en equipo incrementa la capacidad para gestionar y viabilizar la carga laboral

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	164	164	79	79
Indeciso	20	184	10	89
En desacuerdo	23	207	11	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

En relación al desempeño laboral, se tiene que el 79% de participantes en el estudio expresa que el trabajo en equipo o colaborativo se requiere para gestionar y viabilizar de forma oportuna la carga laboral; en tanto el 11% está en desacuerdo porque su rendimiento refleja la capacidad que tiene cada uno para cumplir con la labor asignada y el 10% no opina sobre lo solicitado.

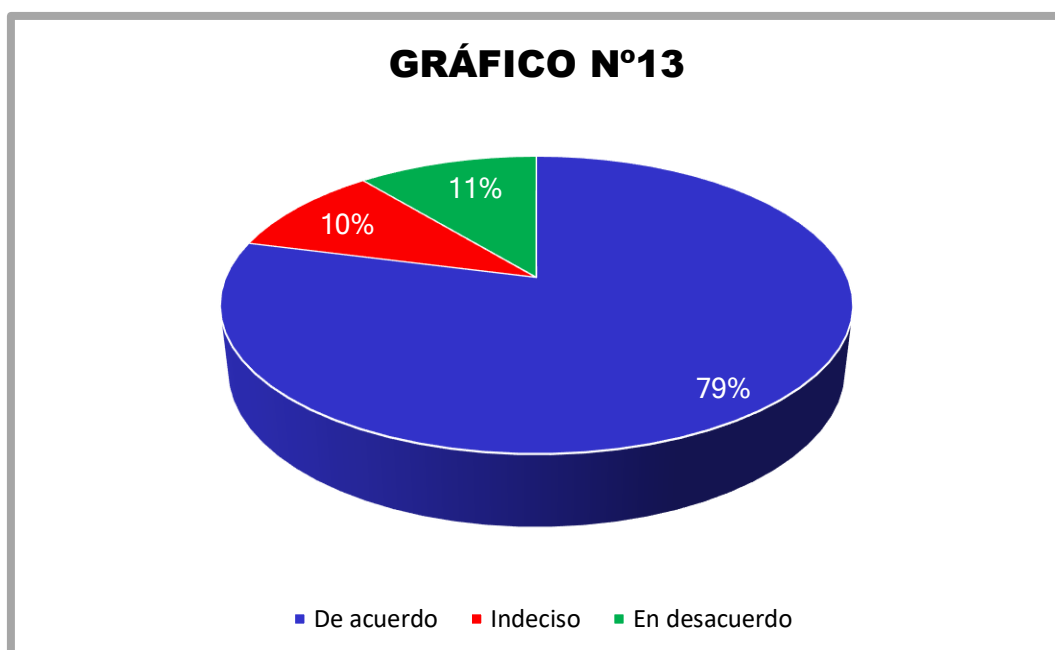


Tabla N° 16.- El trabajador tiene la capacidad para manejar los conflictos que se suscitan en el centro laboral

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	152	152	73	73
Indeciso	16	168	8	81
En desacuerdo	39	207	19	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

En el funcionamiento de las organizaciones no faltan los inconvenientes, por ello el 73% establece que los trabajadores están preparados para manejar los conflictos de índole laboral, contrario a ello lo establece el 19%, quienes manifiestan que los trabajadores no tienen la capacidad y competencia para responder frente a los conflictos laborales que pudiesen presentarse y el 8% esta indeciso para expresar alguna respuesta a lo requerido.

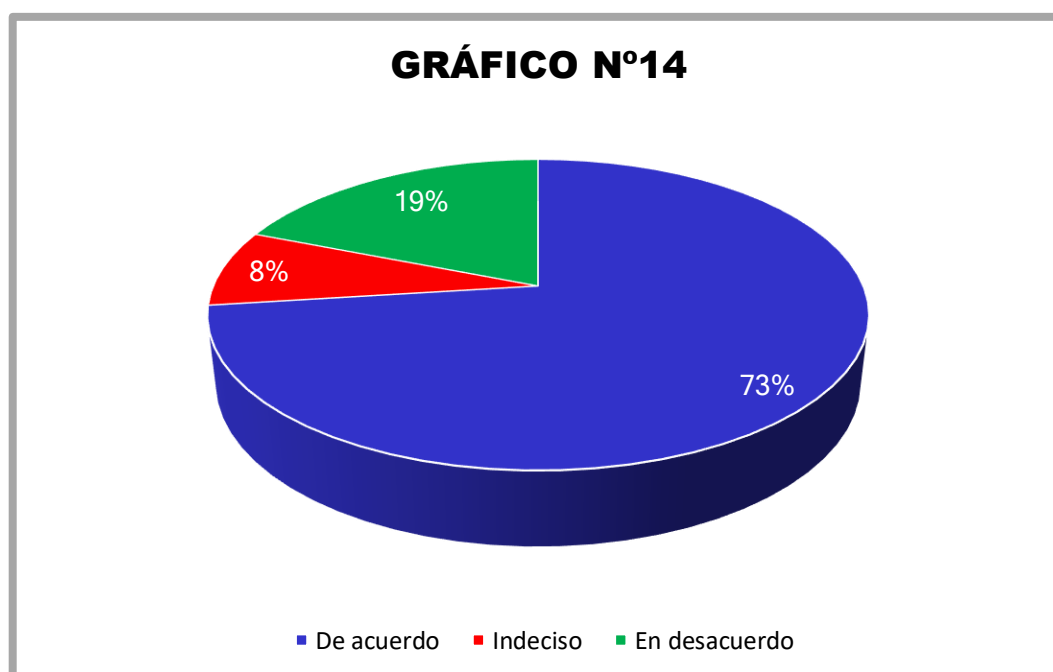


Tabla N° 17.- Para solucionar los conflictos de orden laboral se analizan diversas alternativas entre compañeros

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	154	154	74	74
Indeciso	28	182	14	88
En desacuerdo	25	207	12	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

En el accionar y competencias de los trabajadores, el 74% indica tener como prioridad calificar los problemas y según exigencias analizar distintas alternativas entre los participantes, luego de la evaluación correspondiente tomar la decisión para solucionar los problemas laborales; en cambio el 14% se encuentra indeciso por no haber tenido dificultades en su quehacer laboral y el 12% esta en desacuerdo porque los trabajadores no están preparados para asumir responsabilidades de solucionar problemas que se suscitan en el centro de trabajo.

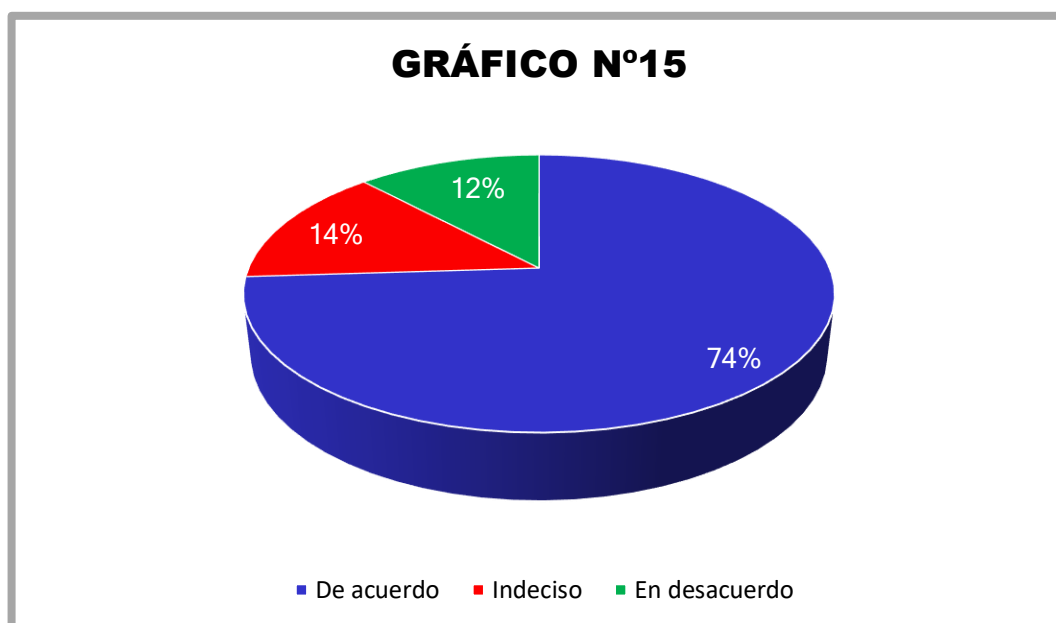


Tabla N° 18.- La incompatibilidad de roles genera conflictos y estrés, perjudicando la gestión administrativa en el centro de trabajo

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	166	166	80	80
Indeciso	18	184	9	89
En desacuerdo	23	207	11	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

El 80% de participantes en la investigación expresa que la incompatibilidad de roles labores o deficiencia en la asignación de tareas genera conflictos y estrés laboral, perjudicando la gestión o resultados organizacionales; contrariamente el 11% manifiesta no tener conflictos porque ellos siempre cumplen con las exigencias de la entidad y de los jefes inmediatos y el 9% están en condición de indecisos por no haber tenido dificultades laborales.

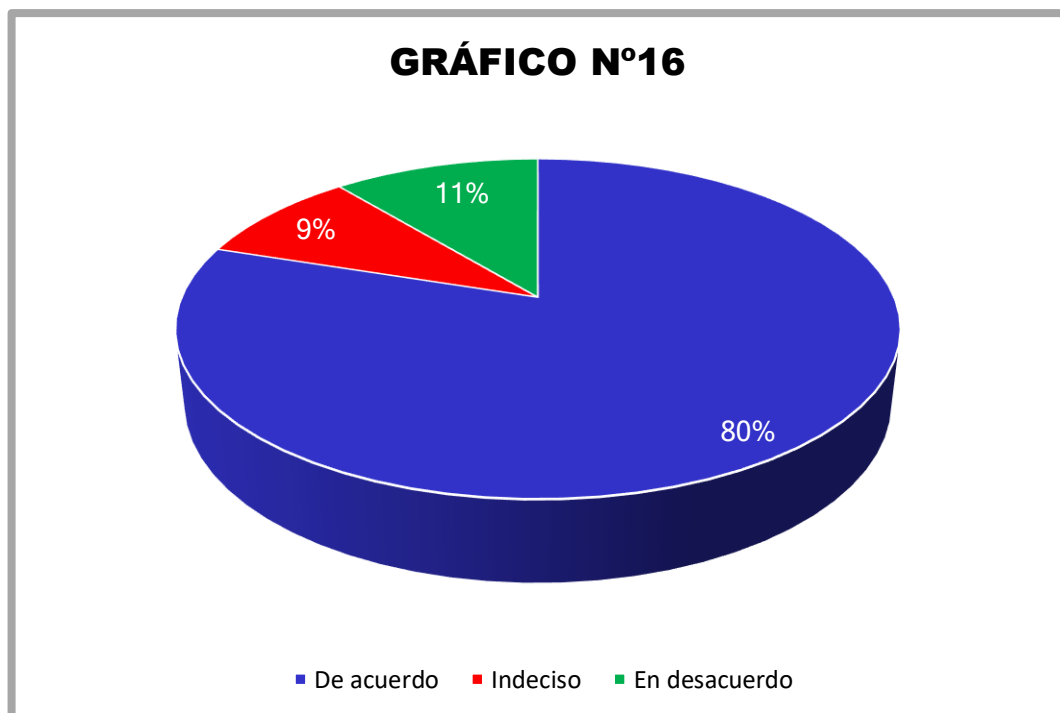


Tabla N° 19.- En el Gobierno Regional de Ica, se logran los objetivos y metas oportunamente

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	186	186	90	90
Indeciso	21	207	10	100
En desacuerdo	0	207	0	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

La mayoría de trabajadores, representados por el 90% indica que en el centro laboral se logran los objetivos y metas programados; en cambio el 10% esta indeciso para precisar respuesta.

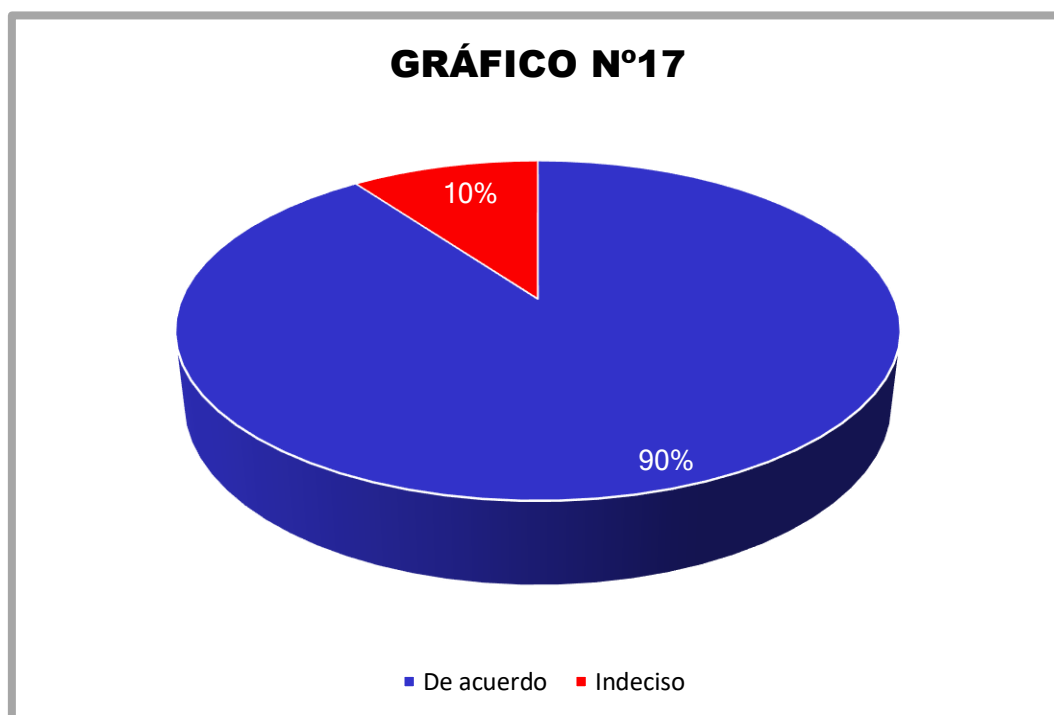


Tabla N° 20.- Según recursos asignados se logra la productividad organizacional y laboral

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	178	178	86	86
Indeciso	0	178	0	86
En desacuerdo	29	207	14	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

El 86% de trabajadores del GORE – Ica responde que los recursos asignados les son suficientes para lograr productividad laboral y organizacional, dado la óptima utilización de los recursos y cantidad producida, para maximizar la gestión administrativa y el 14% de encuestados están en desacuerdo, indicando que los recursos que se requieren son se les asigna puntualmente para cumplir labor.

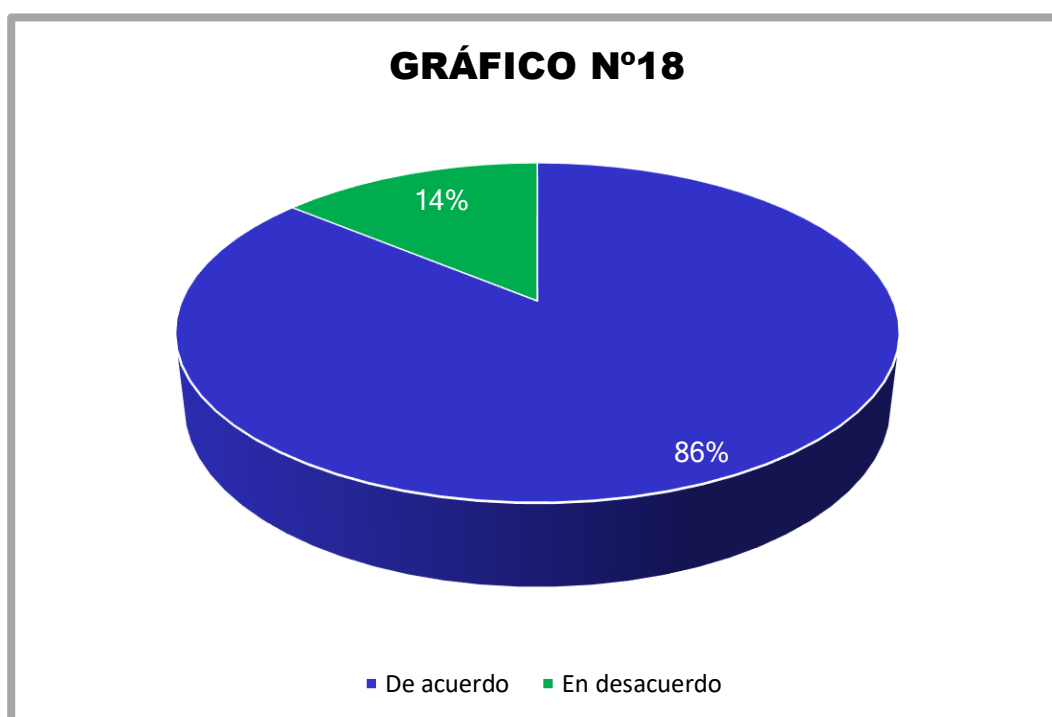


Tabla N° 21.- Los resultados de gestión en el GORE – Ica, son los esperados

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	162	162	78	78
Indeciso	14	176	7	85
En desacuerdo	31	207	15	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

El 78% de personas inmersas en el estudio, expresan que los resultados de la gestión son los esperados, dada la programación; en cambio el 15% responde que no se logran los resultados programados por la falta de asignación de los recursos en el momento requerido y el 7% se ubica como indeciso para responder la interrogante.

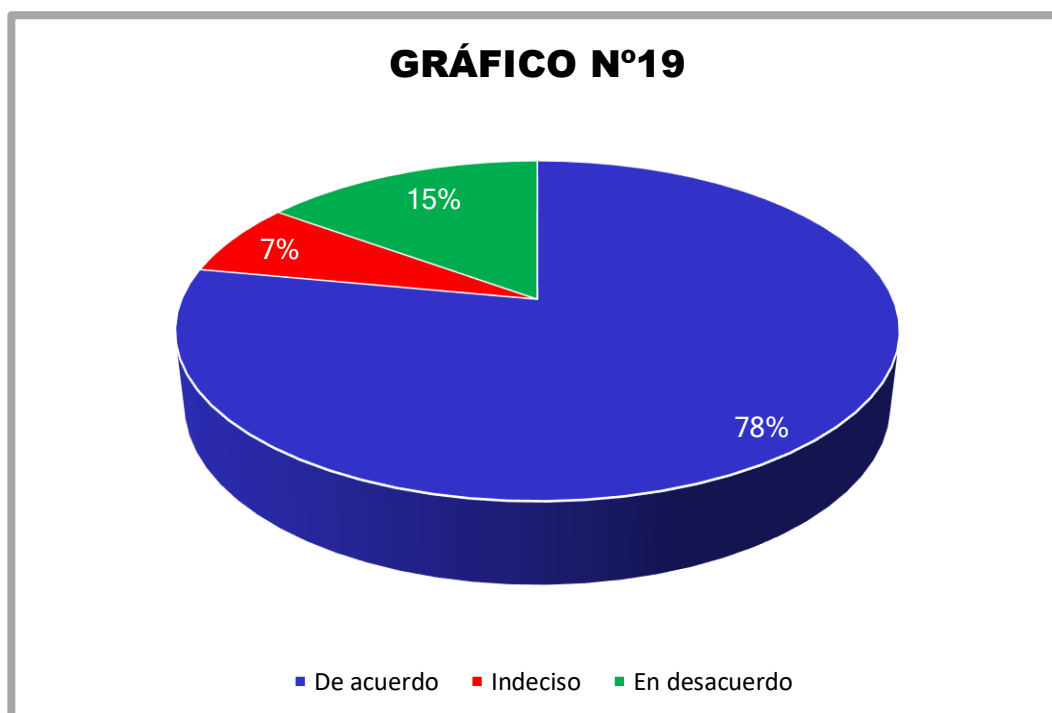


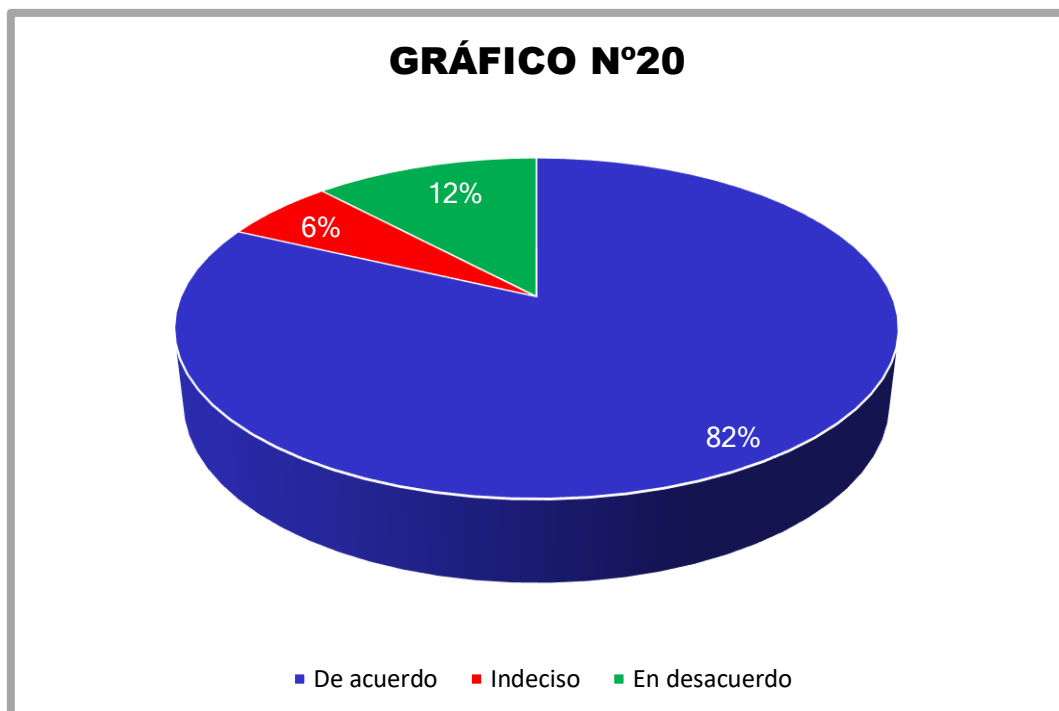
Tabla N° 22.- Las habilidades interpersonales contribuyen a maximizar los resultados de gestión en el centro de trabajo

Respuesta	N°	fa	hi%	Hi%
De acuerdo	170	170	82	82
Indeciso	12	182	6	88
En desacuerdo	25	207	12	100
Total	207		100	

Fuente: Datos de encuesta

Elaborado por la tesista

Como se aprecia en la tabla, el 82% de personas inmersas en el estudio expresan que las habilidades interpersonales son necesarias para maximizar los resultados en el centro laboral, contrario a ello lo establece el 12% donde se precisa que su desarrollo personal implica su capacidad para hacer las cosas y el 6% está indeciso para responder.



3.2.Comprobación de hipótesis

3.2.1. Hipótesis principal o alternativa

Las habilidades interpersonales del trabajador influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

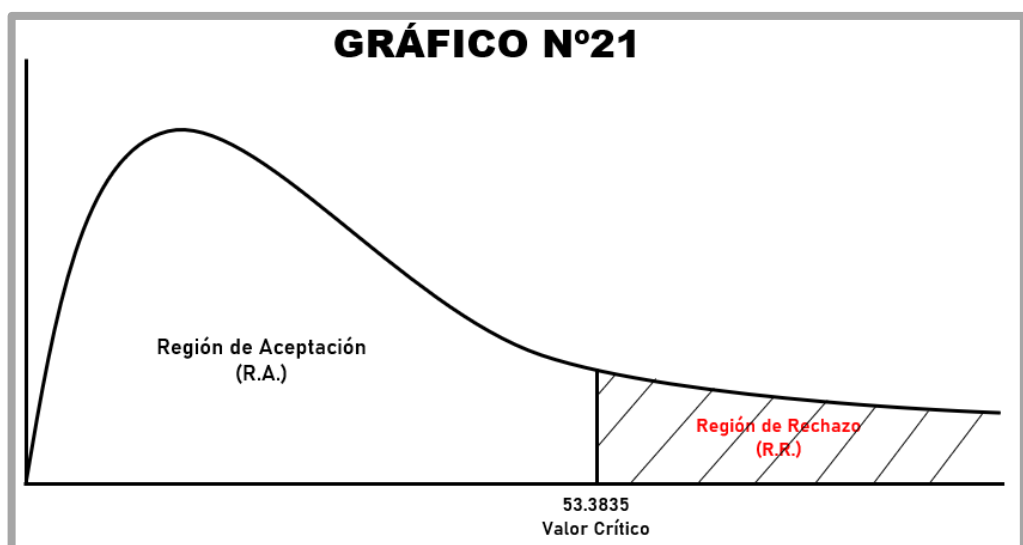
Hipótesis nula

Las habilidades interpersonales del trabajador no influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

Por su parte, para comprobar la hipótesis en función a los resultados obtenidos, a un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%; se aplicó la técnica del Chi – Cuadrado, en razón a la siguiente formula:
$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$
.

Para ello, fue necesario hallar los grados de libertad que resultaron de las filas por columnas, en ambos casos menos uno: $(20 - 1) (3 - 1) = 19 \times 2 = 38$, siendo el valor critico de 53.3835

Entonces, en grafica se determina la región de aceptación (R.A) y la región de rechazo (R.R).



APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO SEGÚN RESULTADOS OBTENIDOS

$$\text{FÓRMULA: } X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde: x^2 = CHI CUADRADO

f_o = Frecuencias observadas

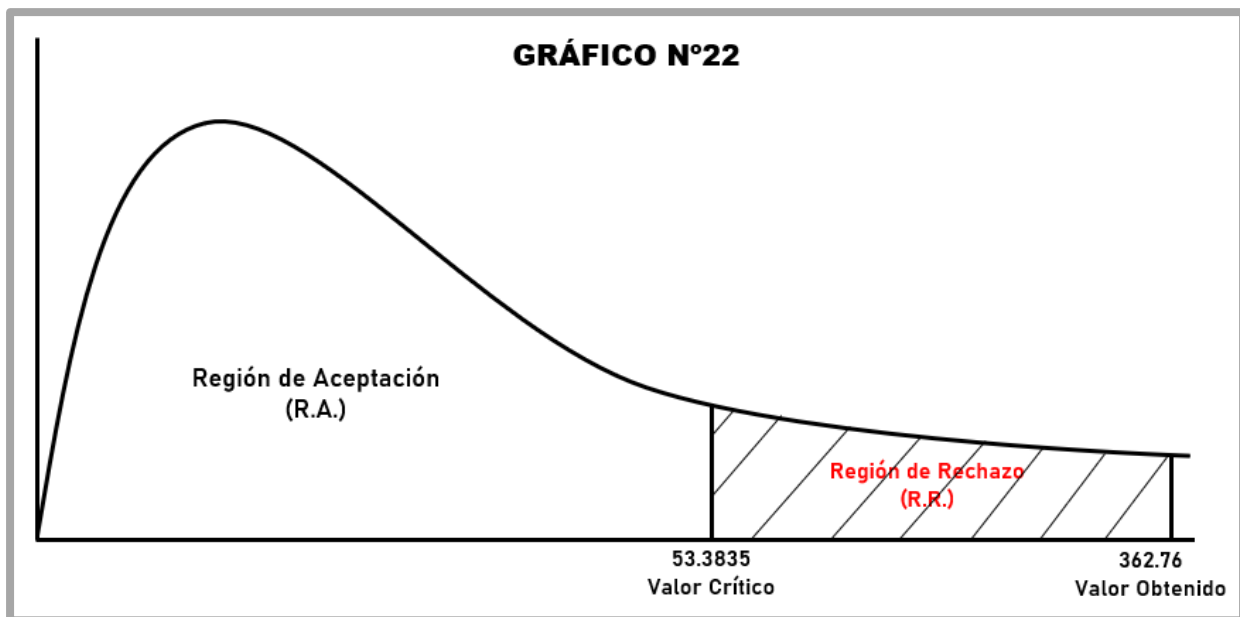
f_e = Frecuencias esperadas

Tabla N° 23

Respuestas N° Tabla	1			2			3			TOTAL
	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	
3	168	167.95	0	29	23.4	1.34	10	15.65	2.04	207
4	172	167.95	0.10	35	23.4	5.75	0	15.65	15.65	207
5	155	167.95	1	29	23.4	1.34	23	15.65	3.45	207
6	180	167.95	0.86	27	23.4	0.55	0	15.65	15.65	207
7	159	167.95	0.48	32	23.4	3.16	16	15.65	0.01	207
8	174	167.95	0.22	28	23.4	0.90	5	15.65	7.25	207
9	182	167.95	1.18	25	23.4	0.11	0	15.65	15.65	207
10	195	167.95	4.36	12	23.4	5.55	0	15.65	15.65	207
11	170	167.95	0.02	23	23.4	0.01	14	15.65	0.17	207
12	168	167.95	0	26	23.4	0.29	13	15.65	0.45	207
13	112	167.95	18.64	58	23.4	51.16	37	15.65	29.13	207
14	192	167.95	3.44	15	23.4	3.02	0	15.65	15.65	207
15	164	167.95	0.09	20	23.4	0.49	23	15.65	3.45	207
16	152	167.95	1.51	16	23.4	2.34	39	15.65	34.84	207
17	154	167.95	1.16	28	23.4	0.90	25	15.65	5.59	207
18	166	167.95	0.02	18	23.4	1.25	23	15.65	3.45	207
19	186	167.95	1.94	21	23.4	0.25	0	15.65	15.65	207
20	178	167.95	0.60	0	23.4	23.4	29	15.65	11.39	207
21	162	167.95	0.21	14	23.4	3.78	31	15.65	15.06	207
22	170	167.95	0.02	12	23.4	5.55	25	15.65	5.59	207
TOTAL	3359		35.85	468		111.14	313		215.77	4140

$$X^2 = 35.85 + 111.14 + 215.77 = 362.76$$

Entonces, la cantidad de 362.76 supera al valor crítico de 53.3835; lo que indica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, donde se establece que: Las habilidades interpersonales del trabajador influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020



3.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Las habilidades técnicas del trabajador influyen directamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020

Hipótesis nula

Las habilidades técnicas del trabajador no influyen directamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020

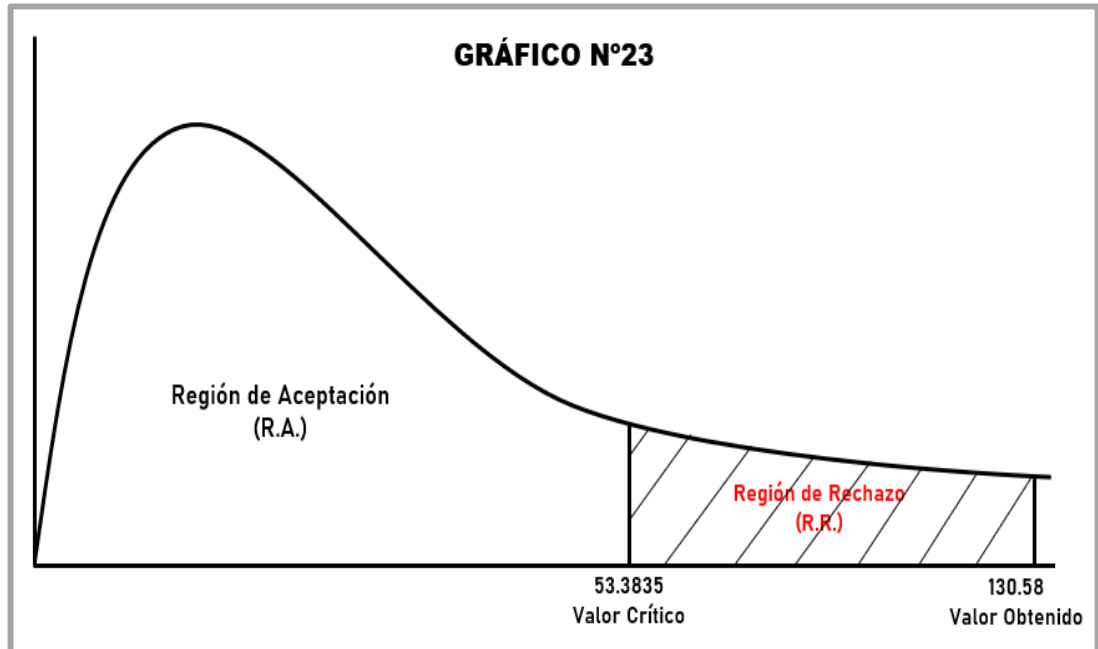
Grados de libertad: $(7 - 1) (3 - 1) = 6 \times 2 = 12$ Valor crítico 21.0261

Tabla N° 24

Respuestas	1			2			3			TOTAL
	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	
4	172	171.86	0	35	19.71	11.86	0	15.43	15.43	207
5	155	171.86	1.65	29	19.71	4.38	23	15.43	3.71	207
6	180	171.86	0.38	27	19.71	2.70	0	15.43	15.43	207
19	186	171.86	1.16	21	19.71	0.08	0	15.43	15.43	207
20	178	171.86	0.22	0	19.71	19.71	29	15.43	11.93	207
21	162	171.86	0.57	14	19.71	1.65	31	15.43	15.71	207
22	170	171.86	0.02	12	19.71	3.02	25	15.43	5.94	207
TOTAL	1203		4	138		43.4	108		83.58	1449

$$X^2 = 4 + 43.4 + 83.58 = 130.58$$

En efecto, el resultado de 130.58 indica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1, por haber superado el valor crítico de 21.0261



Hipótesis específica 2

Las habilidades humanas del trabajador influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020

Hipótesis nula

Las habilidades humanas del trabajador no influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020

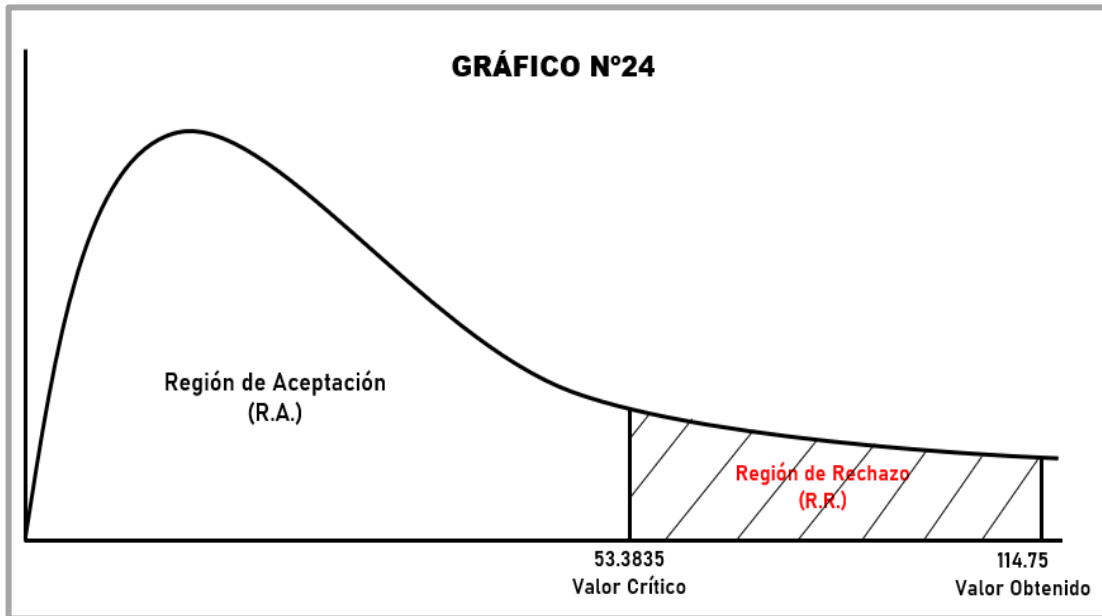
Grados de libertad: $(7 - 1) (3 - 1) = 6 \times 2 = 12$ Valor crítico 21.0261

Tabla N° 25

Respuestas	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
N° Tabla										
7	159	173	1.13	32	18.86	9.15	16	15.14	0.05	207
8	174	173	0.01	28	18.86	4.43	5	15.14	6.79	207
9	182	173	0.47	25	18.86	2	0	15.14	15.14	207
19	186	173	0.98	21	18.86	0.24	0	15.14	15.14	207
20	178	173	0.14	0	18.86	18.86	29	15.14	12.69	207
21	162	173	0.70	14	18.86	1.25	31	15.14	16.61	207
22	170	173	0.05	12	18.86	2.50	25	15.14	6.42	207
TOTAL	1211		3.48	132		38.43	106		72.84	1449

$$X^2 = 3.48 + 38.43 + 72.84 = 114.75$$

El resultado arribado de 114.75 establece rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 2, por haber superado el valor crítico de 21.0261



Hipótesis específica 3

Las habilidades de comunicación del trabajador influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020

Hipótesis nula

Las habilidades de comunicación del trabajador no influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.

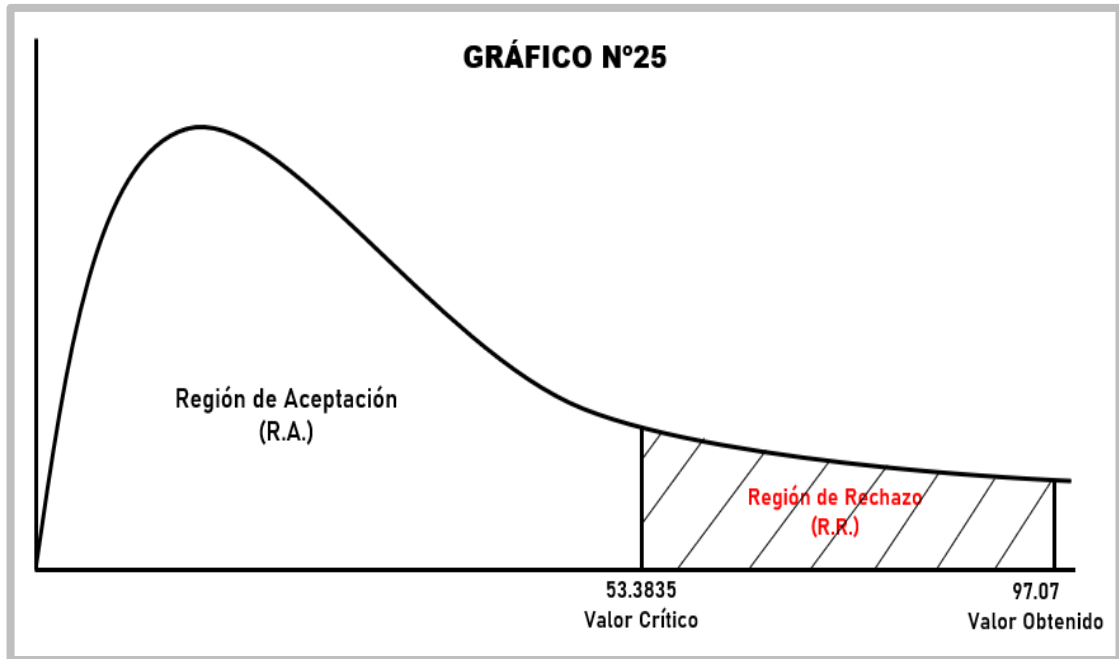
Grados de libertad: $(7 - 1) (3 - 1) = 6 \times 2 = 12$ Valor critico 21.0261

Tabla N° 26

Respuestas N° Tabla	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
10	195	175.57	2.15	12	15.43	0.76	0	16	16	207
11	170	175.57	0.18	23	15.43	3.71	14	16	0.25	207
12	168	175.57	0.33	26	15.43	7.24	13	16	0.56	207
19	186	175.57	0.62	21	15.43	2.01	0	16	16	207
20	178	175.57	0.03	0	15.43	15.43	29	16	10.56	207
21	162	175.57	1.05	14	15.43	0.13	31	16	14.06	207
22	170	175.57	0.18	12	15.43	0.76	25	16	5.06	207
TOTAL	1229		4.54	108		30.04	112		62.49	1449

$$X^2 = 4.54 + 30.04 + 62.49 = 97.07$$

Entonces, el valor arribado de 97.07 supera al valor crítico de 21.0261; el mismo que indicas rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3



Hipótesis específica 4

Las habilidades del trabajo en equipo influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020

Hipótesis nula

Las habilidades del trabajo en equipo influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020

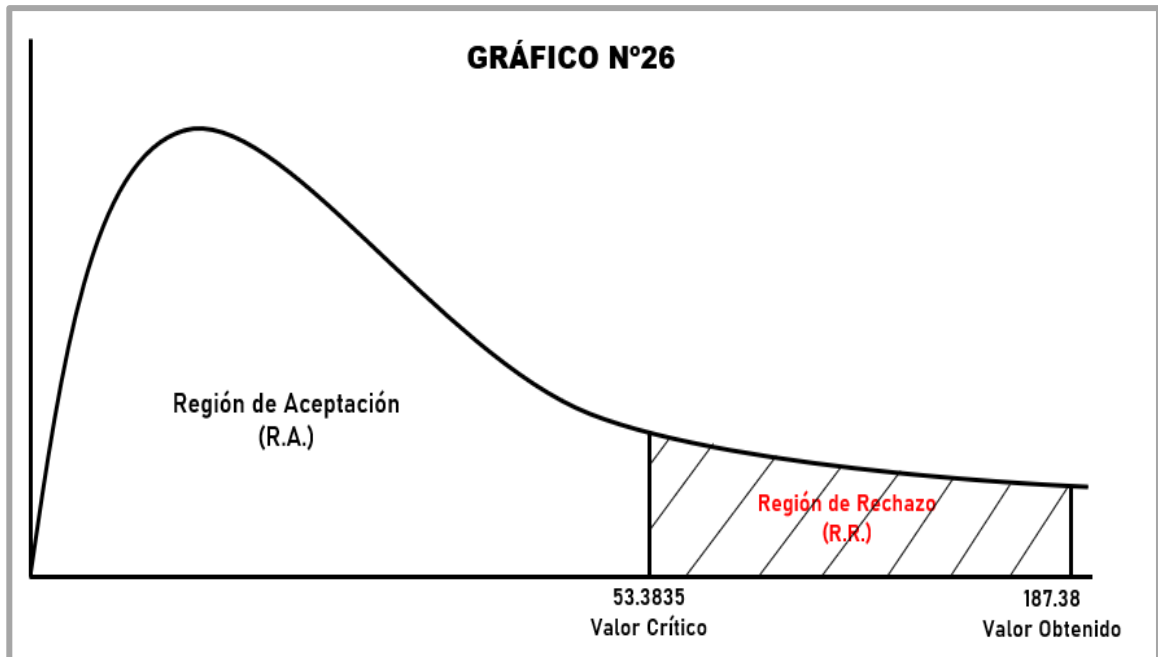
Grados de libertad: $(7 - 1) (3 - 1) = 6 \times 2 = 12$ Valor critico 21.0261

Tabla N° 27

Respuestas	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
N° Tabla										
13	112	166.29	17.72	58	20	72.2	37	20.71	12.81	207
14	192	166.29	3.98	15	20	1.25	0	20.71	20.71	207
15	164	166.29	0.03	20	20	0	23	20.71	0.25	207
19	186	166.29	2.34	21	20	0.05	0	20.71	20.71	207
20	178	166.29	0.82	0	20	20	29	20.71	3.32	207
21	162	166.29	0.11	14	20	1,8	31	20.71	5.11	207
22	170	166.29	0.08	12	20	3.2	25	20.71	0.89	207
TOTAL	1164		25.08	140		98.5	145		63.8	1449

$$X^2 = 25.08 + 98.5 + 63.8 = 187.38$$

Por lo consiguiente, el resultado obtenido de 187.38 es mayor al valor crítico 21.0262; razón que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 4



Hipótesis específica 5

Las habilidades de manejo de conflictos influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020

Hipótesis nula

Las habilidades de manejo de conflictos influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020

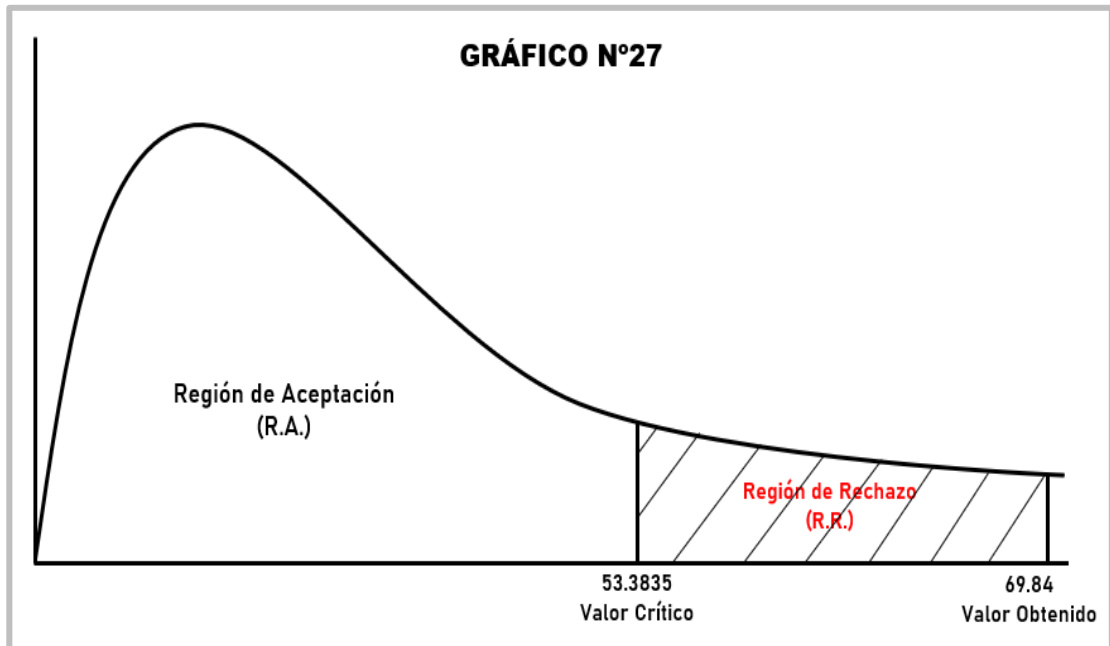
Grados de libertad: $(7 - 1) (3 - 1) = 6 \times 2 = 12$ Valor crítico 21.0261

Tabla N° 28

Respuestas N° Tabla	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
16	152	166.86	1.32	16	15.57	0.01	39	24.57	8.47	207
17	154	166.86	0.99	28	15.57	9.92	25	24.57	0.01	207
18	166	166.86	0	18	15.57	0.38	23	24.57	0.10	207
19	186	166.86	2.20	21	15.57	1.89	0	24.57	24.57	207
20	178	166.86	0.74	0	15.57	15.57	29	24.57	0.80	207
21	162	166.86	0.14	14	15.57	0.16	31	24.57	1.68	207
22	170	166.86	0.06	12	15.57	0.82	25	24.57	0.01	207
TOTAL	1168		5.45	109		28.75	172		35.64	1449

$$X^2 = 5.45 + 28.75 + 35.64 = 69.84$$

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis específica 5, porque el valor arribado de 69.84 supera al valor crítico de 21.0261.



IV. DISCUSIÓN

Considerando la problemática, los datos de campo y los resultados obtenidos, se establece en un 81% de involucrados, que las habilidades interpersonales son esenciales para mejorar resultados o eficacia de la gestión administrativa en las entidades, caso específico en el gobierno regional de Ica; en que se resalta la solidaridad, comunicación, respecto entre otros factores que motivan e integran a los colaboradores para cumplir con sus obligaciones laborales.

En tanto, el 83% de encuestados expresan que en la gestión administrativa del GORE – Ica, debe resaltar las habilidades técnicas para aplicar adecuadamente la normatividad y conocimiento según experiencia laboral.

Asimismo, el 77% de trabajadores del Gobierno Regional de Ica manifiesta la importancia de las habilidades humanas en cuanto a la empatía, amabilidad, compañerismo, ayuda mutua, etc, para optimizar los resultados de la gestión.

Por otro lado, el 94% de personas inmersas en el trabajo expresan la necesidad de establecer los mejores canales de comunicación, con el propósito de que la información fluya en el momento oportuno, para incrementar la productividad laboral y organizacional, lo que exige mejorar los medios, políticas y estrategias de comunicación.

Por lo consiguiente, el 93% de participantes en el estudio expresan que el trabajo en equipo, es necesario para mejorar la eficacia de la gestión en el GORE – Ica, ya que permite incrementar la capacidad de gestión y por ende cumplir con la carga laboral; lo que implica que el 73% de trabajadores considera que es relevante tener capacidad para manejar los conflictos laborales, evaluando las distintas posibilidades de solución, dentro de sus competencias que el cargo le confiere.

Lo señalado anteriormente, se sostiene con los resultados de los antecedentes considerados en la tesis y la comprobación estadística de las hipótesis principales y específicas, realizadas al 95% de confiabilidad y 5% de margen de error.

V. CONCLUSIONES

- ❖ Las habilidades interpersonales: técnicas, humanas, de comunicación, trabajo colaborativo y manejo de conflictos del trabajador influyen en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica.
- ❖ Las habilidades técnicas del trabajador, basadas en destrezas y experiencia se reflejan en el desempeño, competitividad laboral y la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica
- ❖ Las habilidades humanas del trabajador acerca de la empatía, amabilidad, escuchar a los demás, entre otras influyen en la optimización de resultados de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica.
- ❖ Las habilidades de comunicación del trabajador referente a la interacción entre compañeros, medios, políticas implementadas, compromisos asumidos y la coordinación de acciones influyen en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica.
- ❖ Las habilidades del trabajo en equipo, basadas en objetivos comunes, solidaridad, respeto y cooperación influyen en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica.
- ❖ Las habilidades de manejo de conflictos acerca de la capacidad para tomar decisiones, análisis de las lluvias de ideas y evaluación de las distintas posibilidades que conllevan a la solución de problemas contribuyen a la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica.

VI. RECOMENDACIONES

Las autoridades y directivos del Gobierno Regional de Ica, para mejorar la gestión administrativa, deben de realizar lo siguiente:

- ◆ Impulsar el trabajo en equipo para mejorar rendimiento, dentro del contexto de cooperación, lealtad y capacidad del trabajador, para lograr los objetivos comunes que contribuyan al desarrollo personal y maximización de los resultados del centro laboral.
- ◆ Implementar estrategias que contribuyan al bienestar personal y organizacional, dentro de mecanismos de responsabilidad para optimizar la eficacia de la entidad de trabajo.
- ◆ Establecer mecanismos adecuados y oportunos de comunicación para cumplir las funciones o tareas asignadas.
- ◆ Elaborar e implementar programas de bienestar social, con el propósito de motivar e impulsar la identidad, compromiso y relaciones del trabajador, con el fin de maximizar los resultados y desarrollo del centro de trabajo.
- ◆ Capacitar al trabajador para que pueda manejar su inteligencia emocional, tener capacidad de negociación, resolver problemas y saber tomar decisiones, según nivel o cargo que desempeña, cuyo beneficio se refleje en la eficacia administrativa del centro laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Anzola, S. (2000), Curso Básico de Administración de Empresas; Colombia, editorial McGrawHill.

Alvarez, S. (2020), Habilidades sociales en estudiantes del v ciclo del Colegio Bolivariano, Cusco 2020. Chíncha – Perú.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/877/1/Sharmely%20Alvarez%20Zu%C3%B1iga.pdf>, recuperado el 10 – 07 – 2021

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación, Colombia, Editorial Pearson.

Cabanillas Vilca D. y Pereira Arenas K. (2020), Nivel de habilidades sociales en los estudiantes del Ceba Clorinda Matto de Turner, Cusco-2020. Chíncha – Perú.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/692/3/Kilsen%20Pereira%20Arenas-Diana%20Cabanillas.pdf>; recuperado 10 – 07 - 2021

Flores Q. G. (2018), Habilidades sociales y desempeño laboral de las promotoras educativas de San Juan de Lurigancho, 2016, Lima Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15883/Flores_QGM.pdf?sequence=1; recuperado el 09 – 07 – 2021

Hernández, R. (2014), Metodología de la Investigación, México, editorial McGrawHill.

Koontz H. (1996), Administración – una perspectiva global, México, editorial McGrawHill.

Mazuelos Paz C. (2019), Gestión de habilidades interpersonales y desempeño organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la UNJFSC, Huacho – 2018, Perú.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2581/MAZUELOS%20PAZ%20CESAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y>, recuperado 09 – 07 – 2021

Ormeño, D. (2014), Diseño y elaboración de tesis, Editorial Universitaria- Ica- Perú.

Proaño Soria A. (2016), Habilidades sociales y ansiedad en estudiantes de octavo, noveno y décimo grado de la Unidad Educativa Dr. Ricardo Cornejo Rosales; Quito - Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8936/1/T-UCE-0010-1572.pdf>; recuperado el 09 – 07 – 2021

Robbins S. (2017), Comportamiento organizacional, México, editorial Pearson.

Whetten D. (2016), Desarrollo de Habilidades directivas, México, editorial Pearson.

INTERNET

♣ <https://blog.grupo-pya.com/habilidades-interpersonales-candidatos-evaluarlas/>; recuperado 11 – 07 - 2021

♣ <http://admindeempresas.blogspot.com/2008/05/concepto-de-eficacia-organizacional.html>, recuperado 11 – 07 - 2021

VIII. ANEXOS

8.1. Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

FACULTAD DE ADMINISTRACION

TESIS

“HABILIDADES INTERPERSONALES DEL TRABAJADOR Y LA EFICACIA DE
LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE ICA, AÑO
2020”

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Señores: trabajadores para conocer las habilidades interpersonales y eficacia de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Ica, se requiere responder con precisión las preguntas del cuestionario; siendo la encuesta anónima y los datos proporcionados solo servirán para sustentar el trabajo de investigación.

Preguntas

1. A su conocimiento, las habilidades interpersonales garantizan una adecuada interacción del trabajador para mejorar gestión en el centro laboral

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

2. Considerando la labor asignada, el trabajador tiene las habilidades técnicas para aplicar adecuadamente el conocimiento

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

3. Considera que el éxito y cumplimiento de la tarea responde a la experiencia laboral.

Si () A veces () No ()

4. Cree usted, que la eficacia de la gestión en el GORE – Ica, se debe a la destreza del trabajador para cumplir con sus actividades

Si () A veces () No ()

5. El desarrollo de habilidades humanas refleja el bienestar del trabajador

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

6. Existe empatía y amabilidad entre los trabajadores y jefes para apoyarse en el cumplimiento de las tareas

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

7. Frente a las deficiencias, es capaz de escuchar y entender las necesidades de sus compañeros, para optimizar los resultados en el GORE – Ica.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

8. La comunicación entre compañeros es la adecuada para cumplir las funciones o tareas asignadas

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

9. El GORE – Ica, cuenta con los medios y políticas para comunicarse oportunamente con sus colaboradores y directivos, según jerarquía laboral

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

10. A su entender, la comunicación es un apoyo eficaz para lograr la productividad laboral y organizacional.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

11. La eficacia de la gestión administrativa del gobierno regional de Ica depende de la predisposición del trabajador para laborar en equipo.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

12. A su conocimiento, el trabajo colaborativo y solidaridad permite una eficaz gestión administrativa en el GORE – Ica

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

13. El trabajo en equipo incrementa la capacidad para gestionar y viabilizar la carga laboral.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

14. El trabajador tiene la capacidad para manejar los conflictos que se suscitan en el centro laboral

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

15. Para solucionar los conflictos de orden laboral se analizan diversas alternativas entre compañeros.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

16. A su parecer, la incompatibilidad de roles genera conflictos y estrés, perjudicando la gestión administrativa en el centro de trabajo

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

17. A su conocimiento, en el Gobierno Regional de Ica, se logran los objetivos y metas oportunamente.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

18. Según recursos asignados se logra la productividad organizacional y laboral

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

19. Los resultados de gestión en el GORE – Ica, son los esperados.

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

20. A su opinión, las habilidades interpersonales contribuyen a maximizar los resultados de gestión en el centro de trabajo

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

Nombre del encuestador: _____

Lugar: _____ Fecha: _____ Hora: _____

Observaciones:

8.2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS
<p>PROBLEMA GENERAL.</p> <p>¿Cómo influyen las habilidades interpersonales del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>*¿Cómo influyen las habilidades técnicas del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?</p> <p>* ¿Cómo influyen las</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL.</p> <p>Las habilidades interpersonales del trabajador influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>*Las habilidades técnicas del trabajador influyen directamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020</p>	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Determinar la influencia de las habilidades interpersonales del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>*Determinar la influencia de las habilidades técnicas del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020</p>	<p>• VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>: Habilidades interpersonales del trabajador</p> <p>Indicadores:</p> <p>*Habilidades técnicas</p> <p>*Habilidades humanas</p> <p>*Habilidades de comunicación</p> <p>*Habilidades de trabajo en equipo</p> <p>*Habilidades de manejo de conflictos.</p> <p>• VARIABLE DEPENDIENTE:</p>	<p>• Tipo: Cuantitativa - Fáctica</p> <p>• Nivel: Descriptiva - Explicativa</p> <p>• Diseño: No experimental</p> <p>• Población: 448 personas</p> <p>• Muestra 207 trabajadores</p>	<p>DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación • Encuesta • Análisis Documental <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de Observación • Cuestionario • Ficha de registro <p>DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización de datos • Tabulación de datos 	<p>*BERNAL, C. (2010). Metodología de la Investigación; Colombia, Editorial Pearson</p> <p>*Koontz H.(1996), Administración – una perspectiva global, México, editorial McGrawHill.</p>

<p>habilidades humanas del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?</p> <p>*¿Cómo influyen las habilidades de comunicación del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?</p> <p>* ¿Cómo influyen las habilidades del trabajo en equipo en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?</p> <p>* ¿Cómo influyen las habilidades de manejo de</p>	<p>*Las habilidades humanas del trabajador influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020</p> <p>*Las habilidades de comunicación del trabajador influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020</p> <p>*Las habilidades del trabajo en equipo influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020</p>	<p>*Analizar la influencia de las habilidades humanas del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020</p> <p>*Determinar la influencia de las habilidades de comunicación del trabajador en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020</p> <p>Analizar la influencia de las habilidades del trabajo en equipo en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020</p>	<p>Eficacia de la gestión administrativa</p> <p>Indicadores:</p> <p>*Logro de objetivos</p> <p>*Logro de metas</p> <p>*Resultados obtenidos</p> <p>*Productividad organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadros y representaciones estadísticas • Chi - Cuadrado
--	--	---	---	---

conflictos en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020?	* Las habilidades de manejo de conflictos influyen significativamente en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020	Determinar la influencia de las habilidades de manejo de conflictos en la eficacia de la Gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ica, año 2020
--	--	--
