



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de Administración

TESIS

**GESTION DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES Y MANEJO DE
CONFLICTOS – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE FERREÑAFE**

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

Autoras:

Bach. CORNETERO LOZANO ERICKA MASIEL

Bach. JUÁREZ RAFAEL JESSICA MILAGROS

Pimentel, 11 de diciembre Del 2015

RESUMEN

La presente investigación se elaboró en el área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe; ya que es un área que se encuentra vulnerable por las constantes rotaciones del personal generando malestar entre ellos; debido a esto carecen de relaciones interpersonales y un inadecuado manejo de conflicto. Se identificó como objetivo general establecer estrategias de gestión basadas en las relaciones interpersonales para el manejo de conflictos en el área de RR. HH; se formuló la Hipótesis de investigación de la siguiente manera, Si un programa de Capacitación en base a estrategias de gestión de las relaciones interpersonales es implementado, fundamentado en la teoría de Elton Mayo entonces el Manejo de Conflictos en el área de RR. HH de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe será evidenciado. Como técnica tuvo la encuesta y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue un cuestionario de 10 ítems, aplicado a los trabajadores del área de RR.HH. La población de estudio estuvo conformada por los 7 trabajadores del área de RR. HH y dado que la población es pequeña, la muestra será igual, en consecuencia aplicamos un muestreo censal. En conclusión se pudo evidenciar que el 86% de los encuestados manifestaron que existen buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores en el área de RR. HH, mientras que el 14% argumentaron estar en desacuerdo, esto se debe a que carecen de empatía y pocas habilidades de comunicación que se refleja en las habilidades sociales. Se recomienda implementar la propuesta y recomienda realizar cada uno de los programas planteados respetando las fechas y actividades a realizar para lograr con éxito los objetivos estratégicos trazados en el área de RRHH de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.