

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la
Municipalidad Provincial de Yungay, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Autora:

Vargas Aguilar, Yessenia Asunción

Asesor:

Daniel Pérez, Jorge Augusto

Caraz- Perú

2018

1. Palabras clave:

Tema	Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral
Especialidad	Administración

Keywords:

Topic	Interpersonal Relations and Labor Performance
Specialty	Administration

Líneas De Investigación Según OCDE
5. Área: Ciencias Sociales
5.2. Sub Área: Economía y Negocios
Disciplina: Relaciones Industriales

2. Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018

3. Resumen:

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito describir características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

La investigación correspondió a un estudio no experimental, de corte transversal, descriptivo y se aplicó como instrumento de investigación un cuestionario. La población estuvo conformada por 20 trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, no siendo necesario extraer muestra.

Los resultados obtenidos fueron: un 75% de los trabajadores considero que dentro de la Gerencia de Infraestructura hay una adecuada comunicación verbal contribuye a las relaciones interpersonales y un 80% del personal considero que el trabajo e n equipo mejora el desempeño laboral dentro de la institución.

4. Abatract:

The purpose of this research work was to describe characteristics of interpersonal relationships and job performance in the workers of the Infrastructure Management of the Provincial Municipality of Yungay, 2018.

The research corresponded to a non-experimental, cross-sectional, descriptive study and a questionnaire was applied as a research instrument. The population consisted of 220 workers of the Infrastructure Management of the Yungay Provincial Municipality, and it was not necessary to extract samples.

The results obtained were: 75% of the workers considered that within the Infrastructure Management there is an adequate verbal communication contributes to the interpersonal relationships and 80% of the staff considered that the work in a team improves the work performance within the institution.

INDICE

CARATULA

1. Palabra Clave	ii
2. Titulo	iii
3. Resumen	iv
4. Abstract	v
5. Introducción	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica	2
5.2. Justificación	11
5.3. Problema	28
5.4. Conceptualización y Operacionalización de variables	29
5.5. Hipotesis	32
5.6. Objetivos	32
6. Metodología	33
6.1. Tipo y diseño de investigación	33
6.2. Población y muestra	33
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación	34
7. Resultados	34
8. Análisis y discusión	55
9. Conclusiones y recomendaciones	60
9.1. Conclusiones	60
9.2. Recomendaciones	62
10. Agradecimiento	63
11. Referencias Bibliográficas	64
12. Apéndices y anexos	68
12.1. Anexos	68

5. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018, tiene como objetivo principal determinar las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay. Se tomó en cuenta los pasos metodológicos que comprende el proceso de la investigación, los cuales constituyen un conjunto de pasos para desarrollar el trabajo de investigación que se propone.

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son un aspecto decisivo para el buen funcionamiento de las organizaciones, ya que si se da de manera eficaz pueden promover, además del cumplimiento de los objetivos de las organizaciones. Dentro de ellas se incluyen aspectos como la comunicación e interacción entre las personas, los conflictos que pueden surgir a partir de estas relaciones y cómo pueden solucionarse promoviendo el establecimiento de relaciones interpersonales funcionales.

El termino desempeño laboral relata lo que en realidad hace un colaborador en una empresa y su trabajo realizado en sus actividades laborales, sin embargo, son necesarios los aspectos que el individuo tiene tales como la eficiencia, calidad y productividad con la que desarrolla las mismas.

Pretende aportar en el conocimiento teórico de los interesados de su lectura, y de cómo ambas variables se desarrollan en la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, considerando que son indispensables para el desarrollo de las actividades laborales en una organización.

5.1 Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes:

De acuerdo a las indagaciones efectuadas en diferentes bibliotecas de educación superior se pudo conseguir los siguientes antecedentes a nivel internacional, nacional:

(Wall 2011)₂ México, en su tesis titulada “Importancia e Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Docente”.

Los fenómenos del mundo son complejos. En ellos convergen multitud de elementos múltiples y variadas interacciones en procesos en los cuales el dinamismo es constante. En el marco de la denominada era global y del paradigma de la complejidad, la educación presenta una apertura hacia caminos de crecimiento personal y social, en cuyo horizonte deberá vislumbrarse la esperanza de un nuevo ciudadano que dé respuestas a las expectativas del entorno complejo y competitivo del mundo contemporáneo. La búsqueda constante de nuevas formas de abordar las relaciones entre los seres humanos y de éstos con el contexto social general constituye, en la actualidad, un reto en todos los campos del saber: en lo económico, político, ecológico y social. En realidad, constituye un reto para el pensamiento humano y, consecuentemente, un reto sobre cómo afrontar la educación en general. La presente investigación pretende detectar los principales factores de las relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral y al mismo tiempo pretende el nivel de satisfacción laboral del personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración de la UACH. Esta será el inicio de una serie de investigaciones que nos lleven a la elaboración de futuras estrategias pedagógicas que hagan que el docente alcance su nivel de servicio máximo. A lo largo de la investigación, se consideran temas de relevancia para el estudio, tales como: características individuales, roles de género y sus diferencias en nuestra cultura, estadísticas sobre problemas en las relaciones de pareja, saber cuáles son los problemas de pareja más

frecuentes, la relación interpersonal de familia, el proceso familiar, los perfiles de familias funcionales y disfuncionales, la relación interpersonal con los hijos, la relación interpersonal de amistad, el estrés, factores determinantes de la satisfacción laboral, conflictos entre familia y trabajo, el equilibrio ideal entre estos dos aspectos, el aumento de la satisfacción en el empleo, el término de calidad de vida en el trabajo, enfoques sobre la insatisfacción laboral, el nivel socioeconómico aunado a la satisfacción laboral y algunas otras variables relevantes en el estudio. El tema de la satisfacción laboral tiene un realce impresionante, ya que es de gran importancia conocer cuáles son las necesidades del individuo para que se sienta satisfecho en su trabajo y como resultado lo lleve a un mejor desempeño de su actividad profesional docente. Las relaciones interpersonales de los docentes, con su pareja, con sus hijos, con el resto de su familia, con sus amigos, con sus compañeros de trabajo, con sus conocidos, con sus colegas, etc., tienen relación directa, para bien o para mal, en el desempeño docente de los catedráticos de la FCA de la UACH. Mejores relaciones interpersonales, mejor desempeño académico y laboral. A mayor tranquilidad, mejor desempeño. A mejor relación familiar, mejor desempeño laboral. La influencia entonces es directa. En lo concerniente a su estructura, se siguen los lineamientos formales sugeridos para este tipo de producto; en otras palabras: introducción, donde se plantean aspectos generales relativos a la temática objeto de reflexión, se define el propósito y se hace referencia al orden estructural; desarrollo, mediante el cual se da curso a los planteamientos esenciales o núcleos temáticos objeto de análisis y conclusiones, donde se exponen las reflexiones finales derivadas del estudio. Con los resultados obtenidos de esta investigación se estará en posibilidad de presentar a la Facultad una relación de cursos, talleres y/o estrategias futuras, para desarrollar entre el personal docente la capacidad para manejar sus relaciones y el estrés que esto conlleva, en beneficio del proceso de enseñanza aprendizaje.

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten concluir lo siguiente:

- Las relaciones interpersonales desarrolladas por el personal docente de La Facultad de Contaduría y Administración en general son buenas, es decir, los porcentajes que resultaron de esta investigación son en su mayoría positivos. Las relaciones interpersonales de los docentes, con su pareja, con sus hijos, con el resto de su familia, con sus amigos, con sus compañeros de trabajo, con sus conocidos, con sus colegas, etc., tienen relación directa, para bien o para mal, en el desempeño docente de los catedráticos de la FCA de la UACH.
- Mejores relaciones interpersonales, mejor desempeño académico y laboral. A mayor tranquilidad, mejor desempeño, mejor relación familiar, mejor desempeño laboral. La influencia entonces es directa. Las relaciones interpersonales sanas deberán trabajarse de manera personal. Tanto hombres como mujeres afirmaron tener buenas relaciones de amistad y no tienen dificultades para interactuar socialmente.
- En la relación interpersonal de pareja se obtuvo resultados positivos ya que la mayoría mantiene una relación estable. En dichas relaciones se mantiene constante la comunicación, el apoyo mutuo, el interés por los problemas de ambos, así como también la convivencia con sus hijos es primordial, participando en la calidad del desarrollo de los mismos y tratando de crear un ambiente de confianza para mantener la unión familiar al máximo.
- Como factor de influencia en la satisfacción laboral del personal docente nos indica que mantener las relaciones interpersonales en óptimas condiciones aumenta el grado de satisfacción laboral ayudando a un buen desarrollo profesional y que la calidad del trabajo sea excelente.

(Ochoa 2015)₂ Ecuador₂ en su tesis titulada “Las relaciones humanas y su incidencia en la convivencia laboral de los trabajadores del hospital básico 7bi Loja y la intervención del trabajador social”. Tesis previa a optar el grado de licenciada en trabajo social.

La presente investigación se enfoca en como las “Deficientes Relaciones Humanas inciden en la convivencia laboral del personal que trabaja en el Hospital Básico 7BI Loja” de manera que, siendo las relaciones humanas entendidas como el proceso de interacción de los sujetos sociales, son fundamentales en la construcción de un ambiente equilibrado y armónico en la sociedad en que vivimos. La finalidad es propiciar la convivencia humana en todas sus manifestaciones, fortalecer al ser humano y desterrar todo aquello que se oponga al buen entendimiento entre los hombres y mujeres. Para alcanzar este propósito se planteó como objetivo general: Fortalecer las Relaciones Humanas que contribuya a mejorar la convivencia laboral del Personal; así como los objetivos específicos: Conocer causas y efectos de las Relaciones Humanas y su Incidencia en la Convivencia Laboral de los Trabajadores Del “Hospital Básico 7BI Loja”, Fundamentar teóricamente y metodológicamente las categorías y variables de las relaciones humanas, convivencia laboral y la Intervención del Trabajador Social, Plantear una propuesta que permita mejorar las Relaciones Humanas, del personal que trabaja en el “Hospital Básico 7BI Loja” y sea ejecutada por la misma El presente trabajo investigativo fue llevado a cabo bajo la metodología de lo abstracto a lo concreto, a través del modelo de intervención en la realidad con sus fases y niveles se llegó hasta la cuarta fase, se describen, analizan e interpretan los datos obtenidos en el estudio y el nivel es descriptivo, porque se detallan los acontecimientos, la información y se recolectó a través de la aplicación de técnicas e instrumentos como la entrevista, observación directa y encuesta, las mismas que se aplicó a los funcionarios, al personal médico; y, finalmente a los usuarios con el fin de obtener veracidad y confiabilidad de la investigación. Una vez recolectada la información se constató que: las deficientes relaciones humanas influyen en la convivencia y desempeño laboral, así mismo, la comunicación influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional del Hospital Básico 7BI Loja, y, en las actividades de los trabajadores. Por otro lado, la falta de compañerismo es otro factor que disminuye la fortaleza de las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Bajo este enfoque se presenta una propuesta al hospital para que sea ejecutada por la misma, desde la perspectiva del Trabajo Social.

A la conclusión que llegó la autora es:

- Existe un inadecuado ambiente laboral debido a las deficientes relaciones humanas practicadas por el personal que labora en el Hospital Básico 7BI Loja. La falta de compañerismo ocasiona que con frecuencia se propicien altercados entre el personal de esta institución.
- La comunicación poco asertiva origina intolerancia entre el personal que labora en el hospital. No existe un profesional que posibilite la mediación entre las partes para alcanzar superar los problemas existentes.

(López 2015), Ecuador, en su tesis titulada “Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo Imar s.a. de la ciudad de Guayaquil”. Tesis previa para la obtención del título de licenciada en ciencias de la educación especialización asignaturas secretariales.

El fin último de este proyecto de investigación es el logro y mejoramiento de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía Grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil, tal como se expresa en el objetivo general. Se determinó que no existe una buena comunicación interna-externa entre ellos, por lo cual se necesita mejorar las relaciones interpersonales, debido a la importancia que tienen por el porvenir de la compañía, ya que no sería un buen ambiente laboral y afectaría a que no brinden una excelente atención a los usuarios, para así poder lograr los objetivos y metas obtenidos. Los participantes que forman parte de la investigación son un aproximado de 12 integrantes. La información obtenida se la recolecto a través de una entrevista y guía de observación para determinar la existencia de satisfacción laboral en el personal y observación de campo y así poder gestionar sus actividades con mayor eficiencia. Los resultados obtenidos fueron tabulados y explicados en este proceso, es por

ello que con el presente trabajo de investigación, se pretende brindar un taller para mejorar la satisfacción laboral, con la finalidad de analizar y proponer alternativas, que sirvan de guía a los directivos y personal administrativo, para fomentar un ambiente laboral agradable y por ende la actitud, la motivación, la participación y la satisfacción a sus trabajadores y de esta manera incrementar su desempeño laboral,

A la Conclusión que llegó la autora es:

- Los talleres realizados a los empleados de la compañía Grupo IMAR S.A. son para mejorar el rendimiento laboral, que exista buena comunicación, es importante que haya buenas relaciones y formas de trabajo, es significativo también contar con los medios efectivos para informar a la gente, ya que los malos entendidos ocasionan caos organizacional.
- Es importante impulsar el trabajo de cada trabajador, independientemente de cada uno de sus puestos de trabajo, se debe intentar estimular el desarrollo de estos. El aprendizaje es fundamental para que puedan realizar mejores actividades y perfeccionar el funcionamiento de la organización

(Quispe 2016), Puno, en su tesis titulada “Relaciones humanas y desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de educación puno – 2016”. Para optar el título Profesional de Licenciada en Trabajo Social.

Esta tesis titulada, Relaciones humanas y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno– 2016, se realizó con el objetivo general de; determinar la relación que existe entre relaciones humanas y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno. Asimismo, se planteó la siguiente hipótesis; las relaciones humanas se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno el cual permitió profundizar la investigación. Es una investigación de tipo descriptivo correlacional

cuyo diseño utilizado es no experimental y el método utilizado es hipotético – deductivo. La población de estudio fue de 58 trabajadores administrativos (nombrados) entre varones y mujeres, la técnica que se utilizó en la investigación fue la de escala Likert. Los resultados a los que se arribó son. Las relaciones humanas se relacionan significativamente con el desempeño laboral; por lo tanto, la correlación es perfecta en un (0.996). Asimismo, el trato en las relaciones humanas se relaciona directamente con el desempeño laboral por ende es una correlación perfecta en un (0.911), donde el 29.3% mencionan que, la forma de trato entre compañeros dentro del trabajo de grupo es indiferente y la calidad de trabajo en cuanto a logros alcanzados eventualmente se cumple. También la comunicación en las relaciones humanas se relaciona directamente con el desempeño laboral por ende es una correlación perfecta en un (0.918), puesto que un 27.6% manifestaron la frecuencia de comunicación en el espacio laboral es con compañeros de trabajo y en ocasiones se logra cumplir los objetivos en común. Nivel de confianza un 95%.

A la conclusión que llegó el autor es:

- Las relaciones humanas entre los trabajadores, es desagradable y eventualmente cumplen con su trabajo debido a la descoordinación y compromiso; por ende, las relaciones humanas guardan correlación perfecta en un (0.996) con el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno.

(León 2017), Andahuaylas, en su tesis titulada “Relaciones interpersonales y Desempeño Laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más en la Unidad territorial de Andahuaylas, 2016”. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

La presente tesis considero como objetivo general determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. Se desarrolló en

base a los hechos correspondientes al año 2016. El estudio de investigación pertenece al enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es investigación básica, el diseño de investigación es no experimental y dentro del diseño no experimental, está investigación es del tipo de diseño transaccional Correlacional. La población se conformó por todos los trabajadores que realizan labor administrativa, un total de 33 personas. La muestra es el total de los trabajadores que laboran en dicha institución, acotadas a un margen de error del 5% y seguridad del 95%. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron han sido la encuesta y cuestionario. Y el procesamiento de datos, se obtuvo un alfa de Cronbach de ,919 que representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación. Al contrastar la hipótesis general de la investigación, se obtuvo un valor sig. ,000 nivel de significancia, que afirma a un nivel de confianza del 99% que, las relaciones interpersonales se relacionan de manera positiva alta de 0.722 con el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

La primera conclusión del presente trabajo de investigación frente al objetivo general, establece que la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas - 2016.

- El resultado obtenido del coeficiente de correlación de producto de haber operado estadísticamente las variables: relaciones interpersonales y el desempeño laboral; donde: Existe una relación positiva alta de 0.722 entre las variables, ello demuestra que, si uno de ellos crece, la otra tiene el mismo comportamiento.
- Además, los resultados esperados son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0,000 donde el error es menor a 1%. Podemos precisar que las relaciones interpersonales a través de la motivación y comunicación moderada, y el desempeño laboral a través de su eficiencia moderada y más la eficacia

débil, determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo alto; entonces por la motivación, comunicación y eficiencia presentan de limitación en la eficacia

(Campos 2017), Lima, en su tesis titulada “Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral del personal de enfermería neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015”. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

A continuación, se presenta una síntesis de la investigación “Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015”. El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. La investigación es de tipo sustantiva, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico intencional y la muestra estuvo conformada por 68 trabajadores de enfermería de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22). Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho = 0.754$, interpretándose como alta relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación positiva y significativa entre las variables.

Llego a la conclusión que con respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general,

- se concluye que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015 (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .754**).

A nivel local, no se encontró trabajos previos relacionados al tema a investigar.

Fundamentación Científica

El estudio asume el enfoque teórico de la administración de recursos humanos cuyo concepto central es las Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral:

Las Relaciones Interpersonales

Según Bisquerra (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas” (p. 23). (Morales, Moya, Gaviria, & Cuadrado 2017), definen las relaciones interpersonales como aquella que incluyen las relaciones de amistad, pareja, entre padres e hijos, entre compañeros, y otras por el estilo, forman parte esencial de la vida social. Estos autores afirman que las funciones de las relaciones son: la asociación con otros humanos, o necesidad de compañía, conocida habitualmente como afiliación, es algo fundamental para garantizar la supervivencia del individuo y de la especie. Los beneficios más señalados de la afiliación, no excluyentes entre sí, son: la comunicación social, la reducción de la ansiedad y la búsqueda de información (p. 918).

Murillo (2008), consideró que “las relaciones humanas están basadas en reglamentos aceptados por las mismas personas las cuales están establecidas principalmente en los vínculos sociales que entablan los individuos y son básicos en el progreso individual e intelectual de los seres humanos” (p. 65). (Wall 2000), las relaciones interpersonales están presentes en todos los ámbitos en que nos manejemos, siendo un aspecto básico y esencial de nosotros. Son esas conexiones

que entablamos con otras personas, por eso es importante saber comunicarnos y escuchar para que no haya malos entendido (p. 93-105).

Según (Brunet 1987), el comportamiento del individuo en una organización no solo depende de su persona sino también de las características del entorno en el que se encuentre (p. 16). Además, Porras (citado en Gálvez 2002), señala que las relaciones humanas determinan el contacto que se tiene entre las personas al comunicar sus pensamientos, enriqueciendo con los demás, cualquier tipo de interacción del ser humano de forma directa o indirecta, entre uno o más individuos, permite convivir con nuestros semejantes en diferentes situaciones sociales.

Como también las relaciones humanas para Sánchez (citado en Villafañe 2011), es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades personales, así permitiendo aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales, disminuyen los conflictos usando en entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de los otros reduciendo las divergencias y conflictos.

Características de las Relaciones Interpersonales

Según (Oliveros 2004), al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: “honestidad y sinceridad, respeto y afirmación, compasión, comprensión y sabiduría, habilidades interpersonales y destrezas” (p. 512).

Por su parte, (Cruz 2003), afirmó que “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación” (p. 25).

Particularmente la manera en que se suele hablar con quienes usualmente se entra en contacto a diario.

(Chiavenato 2006), la comunicación es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe.

(Rokeach 1968), una actitud es una organización relativamente duradera de creencias en torno a un objeto o una situación, las cuales predisponen a reaccionar preferentemente de una manera determinada (p. 13-33).

(Merino 2014), un **trato** refiere a la **acción y efecto de tratar**. Este verbo tiene diversas acepciones, como el **proceder con una persona** (ya sea de obra o de palabra) o la **relación con un individuo**.

Desarrollo de las Relaciones Interpersonales

A medida que el ser humano cambia al pasar por las diferentes etapas de su vida también cambian sus relaciones interpersonales.

(Ferguson 1990), lo explicó diciendo: A medida que nos sentimos más interesados por la esencia de las relaciones que por su forma, cambia la calidad de la interacción humana. Las experiencias de unidad, de plenitud, de mayor sensibilidad, de empatía, de aceptación, y otras semejantes nos abren un más amplio abanico de posibilidades de conexión que teníamos antes. (p. 445).

Es decir, a mayor contacto con la realidad en una relación, mayor conciencia y, por lo tanto, mayores oportunidades para el desarrollo. Por esta razón, se observa un cambio constante en las relaciones interpersonales en las personas a lo largo de la vida.

Tipos de Relaciones Interpersonales

De acuerdo con (Zupira 2002), las cuales se pueden de la siguiente manera:

a. Íntimas/Superficiales. Estas varían una de la otra dependiendo del grado de intimidad que se alcanza dentro de las mismas, y muchas veces se puede ver afectada por la unilateralidad de estas, de forma que sea íntima por parte de uno de los lados de la relación, pero por la contraparte, esta es solamente superficial, y viceversa. Esta intimidad se puede confundir ya que alguno de los mismos, o ambos, no tienen cubiertas sus necesidades afectivas.

b. Personales/Sociales. Esta, a su vez, se ve compuesta por otros factores: identidad personal, que se refiere a la individual, la identidad social que se refiere a la que se da al pertenecer a un grupo. Se ha comprobado que, en situaciones diferentes, toma prioridad una identidad sobre la otra. En las relaciones sociales toma prioridad la identidad social. Aunque estemos solo con otro, hay despersonalización y una aplicación de estereotipos sociales. No se le conoce y se le supone características al grupo al que pertenece. En la relación personal toma prioridad la identidad personal. Tomo a la otra persona como única e irrepetible, con sus características personales. Hay una atracción personal. Hay una atracción hacia el otro por lo que es, no por lo que representa ni al grupo que pertenece.

c. Amorosas. Está compuesto por tres factores: pasión, compromiso e intimidad. Visto a grandes rasgos, se puede decir que la relación profesional se basa fundamentalmente en el compromiso. Con base en esos componentes y a la combinación de los mismos, planea distintos tipos de relación:

- Amistad: relación en la que predomina la intimidad.
- Relación pasional: relación en la que predomina la pasión.
- Relación formal: relación en la que predominan los aspectos formales de la relación.
- Relación romántica: relación en la que predomina la intimidad y el compromiso.

- Apego: relación en la que predomina la intimidad y el compromiso.
- Relación fatua: relación en la que predomina la pasión y el compromiso.
- Amor pleno: relación en las que se conjuntan de forma equilibrada el compromiso, la intimidad y la relación de apego (p. 65-67).

Importancia de las Relaciones Interpersonales:

Las relaciones interpersonales tienen la finalidad de favorecer y contribuir para que se viva en un ambiente de sana convivencia, de esta manera pretende lograr que las personas inmersas en un grupo se comprendan.

Gameiro (2009), manifestó que las relaciones interpersonales son “muy importante ya que tiene un valor sustancial para las enfermeras ya que con la ayuda de esta pueden dirigirse hacia a sus pacientes y así poder resolver sus necesidades” (p. 68).

Por lo que los profesionales de enfermería al igual que cualquier profesional deben fomentar las buenas relaciones interpersonales con el fin de dar confianza al paciente ayudándolo a resolver las necesidades que éste presente en su momento de acudir al centro hospitalario.

Dalton, Hoyle y Watb (2009), consideraron que las relaciones interpersonales “tienen como objetivo lograr establecer una comunicación adecuada, entre el enfermero y el paciente donde el personal de enfermería pueda ganar confianza con el individuo” (p. 64).

Mediante las relaciones interpersonales es posible fomentar relaciones de manera adecuada y de esta manera los profesionales de enfermería pueden llegar a ganarse la confianza de sus compañeros, de los individuos hospitalizados y el paciente logrará sentirse satisfecho con la atención recibida.

Factores que Intervienen en las Relaciones:

Según (Espinoza 2014), son los siguientes:

- a. Respeto: Aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. Usted depende de los demás y es importante comprender y que le comprendan.
- b. Comprensión: Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las Relaciones Humanas.
- c. Cooperación: Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios.
- d. Comunicación: Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.
- e. Cortesía: Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho (p. 98-100).

Las relaciones interpersonales se dan en cualquier ámbito de la vida de una persona, está siempre estará basada en la comunicación entre dos o más individuos y generalmente estará acompañada de distintos tipos de conflictos.

Las Relaciones Interpersonales en el Campo Laboral

Están influenciadas por diversos factores tanto internos como externos al individuo.

Factores externos: condiciones de trabajo, el nivel socioeconómico; el tipo de líder formal; falta de tiempo para el esparcimiento, la inseguridad en el trabajo; segmentación y burocratización del mismo, así como la sensación de ser fácilmente sustituibles; etc.

Factores internos: la personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación.

Importancia, la relación interpersonal entre los integrantes de una organización constituye un factor primordial en la institución, y guarda una estrecha relación con el proceso comunicacional que existe entre el personal de la organización.

Según (Llaneza 2006), en el medio de trabajo las relaciones interpersonales van a jugar un papel tanto más importante cuanto más afectadas estén de un carácter generalmente coercitivo: no se elige en general, a los colegas en el trabajo, ni a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo. Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional (p. 59).

Para Zúñiga (2007), existen diversos factores que influyen las relaciones interpersonales como; la personalidad del individuo, diferencias individuales, (edad, sexo, profesión), antecedentes laborales, factores familiares, tipo de trabajo que se desempeña y supervisión que recibe, características del equipo de trabajo, políticas de la empresa y condiciones físicas de trabajo. También el autor menciona algunos beneficios que se obtiene con las relaciones humanas satisfactoria, entre las más resaltantes se puede mencionar lo siguiente, mayor eficiencia en el trabajo, ahorro de tiempo, mayor satisfacción y motivación del personal, mejor integración del personal, mejor ambiente de trabajo, mayor coordinación y cooperación entre los miembros del equipo, reducción de problemas humanos, mayor compromiso por la calidad y productividad, entonces tener buenas relaciones en el trabajo es fundamentalmente debido a que se logra los objetivos institucionales o empresariales, como es también la integración y el desarrollo de los individuos.

Factores Negativos que Impiden las Buenas Relaciones Interpersonales en el Trabajo

Según Soto (2009), los factores negativos que obstaculizan las buenas relaciones interpersonales son:

- No controlar las emociones desagradables, es cuando mostramos mal humor odio.
- La agresión cuando a tacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes, la agresión es una manifestación de la frustración.
- Fijación negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado.
- Terquedad negarse a aceptar las opiniones ajenas y no a aceptar las equivocaciones en nuestro juicio o ideas.
- Represión negarse a comunicarse con los demás, aceptar opiniones o consejos
- Aislamiento apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.
- Fantasías considerar que las ilusiones se realizan solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.
- Sentimiento de superación o inferioridad es sentirse mejor que los demás en cualquier espacio o infravalorarse sintiéndose inferior a los demás a causa de defectos o carencias reales o imaginarias.
- Ahora detallaremos las dos características de la relación humana; el trato y la comunicación.

Relaciones Interpersonales Laborales con los jefes y con los Subalternos

(Chiavenato 1999), en el ámbito laboral es esencial analizar las expectativas que tienen los empleados con la perspectiva del contrato psicológico. "Este consiste en

un acuerdo tácito entre los empleados y la dirección de la empresa, es decir lo que la administración espera de los trabajadores e inversa". De hecho, este contrato define las expectativas conductuales que incluye cada rol. Se espera que la administración, es decir, los directivos traten a sus empleados de manera justa, que ofrezcan condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, que comuniquen con claridad el trabajo diario y que proporcionen retroalimentación en cuanto a la actuación del empleado. De igual forma se espera que los empleados respondan con una actitud positiva, obedeciendo órdenes y con lealtad para la organización. Si un jefe no motiva a sus empleados, ni propicia el enriquecimiento del puesto de trabajo, es decir, no incentiva funciones que induzcan para que él mismo pueda desarrollar su creatividad; es de esperarse que las relaciones laborales se deterioren porque los empleados sentirían que son uno más dentro de la empresa y esto implicaría que disminuya la productividad de su trabajo, limitándose a cumplir con las funciones que les han sido asignadas. En la actualidad se afirma que cada uno de los jefes de la empresa debe constituirse en maestros de sus empleados. La pregunta que se hace es: ¿Cuándo un jefe es un maestro? Lo es cuando asume la siguiente conducta: escucha y comprende el punto de vista de sus empleados, es decir, tiene empatía, sabe escuchar a sus empleados, tiene capacidad para comprender que cada uno es un mundo aparte, procura mantenerse calmado cuando un empleado comete un error, se preocupa por el bienestar de ellos, tiene autoconfianza y estabilidad emocional y así lo demuestra a través de sus actuaciones diarias; propicia el trabajo en equipo, busca siempre lo bueno de cada empleado, es decir, ejerce un súper liderazgo puesto que trata de guiar a los demás, mostrándoles como auto liderarse alentándolos a eliminar los pensamientos negativos y las falsas creencias sobre la empresa y sobre sus compañeros de trabajo para reemplazarlas por creencias más positivas y constructivas. Igualmente busca la construcción de la autoconfianza de sus seguidores convenciéndolos de que son competentes, que tienen una gran reserva de potencial y que son capaces de enfrentar los retos que implica el desempeño de sus funciones (p. 56-58).

Desempeño Laboral

(Chiavenato 2000), define el desempeño como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Para determinar el grado de desempeño de un colaborador, es imprescindible evaluar sus habilidades. La evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo. Una evaluación brinda beneficios tanto para el individuo como para la institución, tales como:

- a) Señalar con claridad sus obligaciones
- b) Controlar el trabajo
- c) Establecer normas
- d) Conocer las medidas que debe tener en cuenta para que su desempeño sea mejor
- e) Conocer aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valora en sus colaboradores.

(Robbins & Coulter 2010), definen el desempeño como el resultado final de una actividad. Ya sea que dicha actividad represente un esfuerzo muy grande o llevar a cabo responsabilidades laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible, el desempeño es lo que resulta de esa actividad. Los gerentes se preocupan por el desempeño organizacional, es decir los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro de la organización (p. 38).

García Domínguez (2001), enfatiza que el desempeño de un trabajador está compuesto por aquellas acciones o comportamientos observados que pueden ser medidos en términos de contribución a la empresa (p. 45-47).

(García & Ruiz 2002), mencionan que el desempeño son las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos

de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (p. 66).

Características del Desempeño Laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a lo que esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Según lo señalado por (Furnham 2000), son las siguientes:

- Adaptabilidad, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- Comunicación, es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente.
- Iniciativa, la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas su de trabajo.
- Trabajo en Equipo, es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- Estándares de Trabajo, la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- Desarrollo de Talentos, la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

- Potencia el Diseño del Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta.
- Maximiza el Desempeño, la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

Elementos del Desempeño Laboral

Samaniel (2015), sostiene que las ofertas de empleo de estas últimas décadas en toda Latinoamérica exigen un perfil casi similar con algunas diferencias dependiendo del grupo o especialidad de trabajo pero que en términos generales coinciden en algunos elementos como la actitud para el trabajo, la eficiencia y las habilidades sociales, estos elementos son importantes y recurrentes en todo tipo de trabajo

a) Actitud para el trabajo: Esta cualidad que se exige al trabajador está ligada a una buena disposición que tiene el empleado con los objetivos de la empresa, a la iniciativa para solucionar algún problema o emprender algo novedoso, con creatividad y capacidad negociadora; al liderazgo con el que pueda emprender sus responsabilidades.

b) La eficiencia: Es una cualidad muy valorada por las empresas e instituciones, se la identifica por la capacidad de hacer bien y a tiempo las cosas o responsabilidades que se le asigne al trabajador, a utilizar óptima y oportunamente los recursos, es decir, a cumplir con sus objetivos en el tiempo que se propone.

c) Las habilidades Sociales: Es una característica de gran importancia, son entendidas como la capacidad de relacionarse eficientemente con los compañeros de trabajo, es el buen relacionamiento entre empleados y con los clientes. Las habilidades sociales Son la capacidad de trabajar en equipo, de manejarse con la honestidad y con comunicación asertiva, demostrando y conservando la humildad,

procurando ser un ejemplo para los compañeros, demostrando un excelente desempeño, inspirando a los demás a ser mejores; evitando los conflictos, siendo amable y educado con todos y ofrecer ayuda a quien la necesite (p. 80).

Objetivos de la Evaluación del desempeño

(Gestoso 2007), indica que las acciones que la dirección de una organización en orden a la evaluación del desempeño de los trabajadores puede tener dos objetivos básicos. Por un lado, el control, y por otra parte el desarrollo y la motivación, del mismo modo la evaluación puede priorizar o centrar sus esfuerzos sobre las personas y/o sistemas organizativos. La combinación de estos factores proporciona las diferentes características de los tipos y fines de la evaluación:

- Administración de personal. Tiene como finalidad contratar, promocionar, remunerar, sancionar e, incluso despedir. El evaluador toma el rol de juez al valorar como bueno o malo el desempeño de un empleado para determinar medidas adoptadas después por la dirección de una organización.
- Técnicas de gestión o validación, se centra en comprobar que el sistema formal de evaluación funcione adecuadamente, si los predictores utilizados son válidos y fiables, en este caso el rol del evaluador es el más científico, pues como se mencionó anteriormente la objetividad y autenticidad del proceso es una condición más necesaria que deseable, por un lado, garantiza el bien hacer de evaluador y dota de credibilidad a un proceso con trascendencia.
- Identificación de potencial, no es más que la identificación de empleados que podrían ocupar otros puestos en la organización, puestos de mayor responsabilidad. El evaluador asume un papel de predictor de personas con capacidad de poder asumir nuevas responsabilidades.
- Desarrollo de la gestión, constituyen un instrumento útil en la mejora de las habilidades del personal en la organización, mediante acciones como la

formación o la reorientación de sus puestos de trabajo. La evaluación es fundamentalmente un proceso de retroalimentación, la propia evaluación tiene como objetivo final la propia mejora constante de una organización de todos sus elementos y estructuras, en ningún caso debe ser entendida como un elemento punitivo hacia los trabajadores.

- Desarrollo y motivación, tiene como principal finalidad la formación del trabajador o empleado, mejorar sus aptitudes y habilidades, orientándole eficazmente para realizar el desempeño. La mejor manera de incrementar los niveles de motivación de los empleados es dándoles la posibilidad de participar en los procesos de tomas de decisiones en la planificación de la formación, a través de un análisis de necesidades.

Se exponen cinco finalidades generales para identificar potenciales, remunerar según el rendimiento, incrementar la mejora del desempeño de la tarea, procurar y fomentar la implicación de los trabajadores en los objetivos de la organización, crear e implementar un documento administrativo para lograr una mejora continua en base a resultados corregidos (p. 118).

Importancia de la Evaluación de desempeño

(Chiavenato 2000), indica que la evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Por tal razón, una evaluación del desempeño trae beneficios tanto al evaluador como al evaluado. Los beneficios son que está en condiciones de evaluar el potencial humano con el que cuenta y define qué aporta cada empleado, así mismo puede identificar aquellas personas que necesiten perfeccionar su funcionamiento y

aquellas que pueden ser promovidas o transferidas según su desempeño. Y lo más importante, se mejoran las relaciones humanas en el trabajo al estimular la productividad y las oportunidades para los subordinados (p. 110).

Factores que influyen el desempeño laboral

(Chiavenato 2007), comenta que el desempeño de una persona se ve influido por diversos factores que lo rodean; ese desempeño depende de las habilidades y las capacidades con las que cuente el empleado.

(Robbins 2004), dice que existen variables que repercuten en la productividad de los empleados. Aunque la lista es larga y contiene conceptos complicados, existen factores que se definen fácilmente, como las características biográficas de género, edad, estado civil y antigüedad en la organización, las cuales afectan el desempeño de los trabajadores. (Fisher 2000), menciona que se debe reconocer que hay pocas o ninguna diferencia significativa entre hombre y mujeres que repercute en su desempeño laboral lo cual contrasta con los resultados obtenidos por (Todaro, Abramo & Godoy 1999), quienes encontraron que a pesar de todas las resistencias que persisten, las mujeres son, en promedio, mejor evaluadas que los hombres en su desempeño laboral.

- Edad: En (Focusing age strategies in pilicy marking 2008), se comenta que el interés sobre el tema del desempeño laboral con relación a la edad ha aumentado ya que se ha observado que la población laboral está compuesta en su mayoría, por adultos mayores. Afirma que, en cuanto a funciones sensoriales y motrices, los trabajadores se encuentran limitados en el desempeño de su trabajo y al mismo tiempo existen algunas limitantes en cuanto a funciones cognitivas. Declaran que una persona mayor tiene conocimientos y experiencias útiles para la empresa. Concluye que la edad afecta ciertas actividades, para algunas es una ventaja, para otras una desventaja, mientras que en otras es algo neutral.

- Antigüedad: (Harvard Business Essentials 2005), comenta que las empresas de éxito que existen en la actualidad tienen preferencia por las ideas innovadoras, los productos y servicios de primera calidad que surgen del conocimiento y destrezas de los empleados. Cuando los empleados cuentan con más años de servicio en la empresa, aumenta su conocimiento y su experiencia por lo que asegura un buen desempeño en sus labores.
- Nivel de escolaridad: (Chiavenato 2007), menciona que la educación profesional es de suma importancia para el buen desarrollo de las labores. Se identifican tres grandes áreas que la componen: la primera se ubica en la formación profesional, que, dicho en otras palabras, es aquella que se hace durante los primeros 20 años de la vida de una persona dentro de una escuela; dicha preparación es con miras a largo plazo. La segunda se ubica en el desarrollo profesional, el cual se refiere al perfeccionamiento de las personas en ciertas áreas específicas permitiendo prepararse para funciones más complejas, esto con miras a mediano plazo. Finalmente se ubica la capacitación. Esta responsabilidad recae, por lo general, en el supervisor inmediato al trabajador; su principal objetivo es preparar a una persona para una actividad específica, la capacitación es con miras a corto plazo. Si una llegara a faltar, el desempeño se vería afectado. La formación profesional, el desarrollo profesional y la capacitación son necesarios para todo trabajador.
- Aptitudes: (Fernández 2005), señala que las aptitudes que manifiestan los empleados en las organizaciones se clasifican en tres categorías:
 - a) conceptuales, para conocer bien su entorno
 - b) humanas, para relacionarse en su trabajo
 - c) técnicas, para la realización de las tareas asignadas
- Entrenamiento: (Alles 2005), menciona que es un proceso de aprendizaje en el que se adquieren habilidades y conocimientos que se necesitan en la

consecución de los objetivos definidos previamente. Este entrenamiento implica el uso de información, el desarrollo de habilidades y la capacidad de modificar actitudes y desarrollo de conceptos. La capacitación y el entrenamiento son factores que determinan y participan en el desarrollo personal de los empleados en la organización, y constituyen una herramienta indispensable para el logro de ese desarrollo y/o los objetivos.

(Miralles & Romero 2006), dicen que las capacidades laborales y ocupacionales de los trabajadores deben ser entrenadas constantemente incluyendo tres áreas:

- a) el individuo, tratando sus expectativas y motivaciones para cubrir sus roles y hábitos de trabajo
 - b) el entorno, donde lo que rodea a la persona debe ser dirigido en base a las características laborales
 - c) el análisis de la tarea y cómo se relaciona con cada empleado.
- Ambiente físico: (Gan & Berbel 2007), señalan que el espacio físico es determinante sobre todo en la iluminación, el ruido, la temperatura, la higiene y todo lo que involucra el factor físico, para la gestión laboral, pues de ello dependerá el estado de ánimo de los empleados en relación a sus funciones, ya que, si no se atienden estos aspectos, se crearán condiciones negativas en las funciones y el desempeño laboral.

(Hernández, Negrón & Hernández 2003), puntualizan que es uno de los aspectos más influyentes en la seguridad y la eficiencia. Con el fin de hacer más eficientes los sistemas de producción, en las últimas décadas, se han hecho cambios de vital importancia en los equipos y sistemas de manufactura.

- Motivación: (Jiménez & Blando 2003), dicen que para que una persona sea comprometida en su trabajo y se dé la realización del mismo, no necesariamente ésta debe estar satisfecha con su trabajo, sino que se encuentre

comprometida con su labor. Muchos empleados ni siquiera reciben una gratificación por realizar su trabajo, pero se sienten motivados a hacerlo. Pueden existir cientos de condiciones que motiven a que el desempeño en el trabajo sea muy elevado, más elevado que el de cualquier persona que tenga el ‘trabajo de su vida’.

5.2 Justificación de la Investigación

Teórica

El presente trabajo de investigación permitirá conocer las teorías, conceptos e información relevante respecto a las relaciones interpersonales y el desempeño laboral; lo cual será muy útil para los estudiantes y/o profesionales de las diferentes carreras profesionales que estén interesados en tener un mejor conocimiento sobre las variables.

Social

El presente estudio es relevante socialmente, porque beneficiará a los alcaldes, gerentes y a la población de esta localidad. Ya que los resultados obtenidos permitirán que, en la Municipalidad Provincial de Yungay, adopten medidas a favor de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

5.3. Problema

¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay,2018?

5.4. Conceptualización y Operacionalización de Variables

Conceptualización

Relaciones Interpersonales

Bisquerra (2003), define a las relaciones interpersonales como la interacción recíproca entre dos o más personas (p. 23).

Desempeño Laboral

Chiavenato H. (2007), define que el desempeño laboral es como un empleado desempeña su puesto, atendiendo a las especificaciones del cargo; es la 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. Asimismo, considera que es una actuación orientada a un resultado (pág. 48).

Operacionalización de Variables

1. Comunicación verbal

Según Ivancevich (1997), es aquella comunicación que se produce cuando se emplea la palabra hablada para transmitir un mensaje, las conversaciones se pueden realizar cara a cara, así mismo las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz como es: Palabras (lo que decimos), tono de nuestra voz.

2. Comunicación no verbal

Según Ivancevich (1997), hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos, la postura, la distancia corporal, la comunicación no verbal se lleva a cabo a través de signos diversos, imágenes

captadas por los sentidos (sensoriales), gestos o los movimientos corporales, el mensaje puede modificarse, complementarse o substituirse, adicionalmente a lo verbal. La comunicación no verbal en muchas ocasiones procede como reguladora del proceso de comunicación, habitualmente, cumple mayor número de funciones que el verbal.

3. Respeto

Según Espinoza (2014), aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. Usted depende de los demás y es importante comprender y que le comprendan.

4. Honestidad

Según (Porto 2008), constituye una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con **sinceridad** y **coherencia**, respetando los valores de la **justicia** y la **verdad**.

5. Comprensión

Según Espinoza (2014), aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las Relaciones Humanas.

6. Confianza

(Porto 2009), es la **seguridad** o **esperanza firme** que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.

7. Motivación

(Stephen & Timothy 2009), Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. (p.175)

8. Compromiso

(Mowday, Steers & Porter 1979), lo definen de la siguiente manera: es la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma. Conceptualmente puede ser caracterizado por al menos tres factores: a) una fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización; b) la disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización; c) el fuerte deseo de permanecer como miembro de la organización. (pg. 224-247)

9. Conocimientos

(Alavi & Leidner 2003), definen el conocimiento como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurales. La información se transforma en conocimiento una vez procesada en la mente del individuo y luego nuevamente en información una vez articulado o comunicado a otras personas mediante textos, formatos electrónicos, comunicaciones orales o escritas, entre otros. (pg. 17-40)

10. Habilidades

(Danilov & Skatkin 1981), consideran la habilidad que es la capacidad adquirida por el hombre de utilizar creadoramente los conocimientos y hábitos, tanto durante el proceso de actividad teórica como práctica. (pg. 127)

5.5. Hipótesis

Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la municipalidad provincial de Yungay de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

5.6. Objetivos

Objetivo General:

Determinar las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

Objetivos Específicos

- Conocer las características de las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la municipalidad provincial de Yungay, 2018.
- Conocer las características del desempeño laboral, en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad de Yungay, 2018.

6. Metodología

6.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos formulados, el tipo de investigación será descriptiva, ya que buscará especificar propiedades, características y rasgos importantes de la variable de estudio. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 80).

Diseño de Investigación

En cuanto al diseño, será una investigación no experimental, de corte transversal, ya que se realizará en un solo momento, en un tiempo único la recolección de datos. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 151).

6.2. Población – Muestra

Población

La población objetivo estuvo compuesta por 20 trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2018, siendo ellos los involucrados en las actividades funcionales y administrativas de la organización.

Muestra

Por ser una población finita y mínima se consideró como muestra a los 20 trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay.

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica

- El cuestionario.

Instrumento

- La encuesta.

Criterio de validez y confiabilidad

- Criterio de validez: Para determinar la validez del instrumento será sometido a juicio de experto o también llamada validez por jueces, lo cual dará su aprobación del instrumento para su respectiva aplicación de manera eficiente.

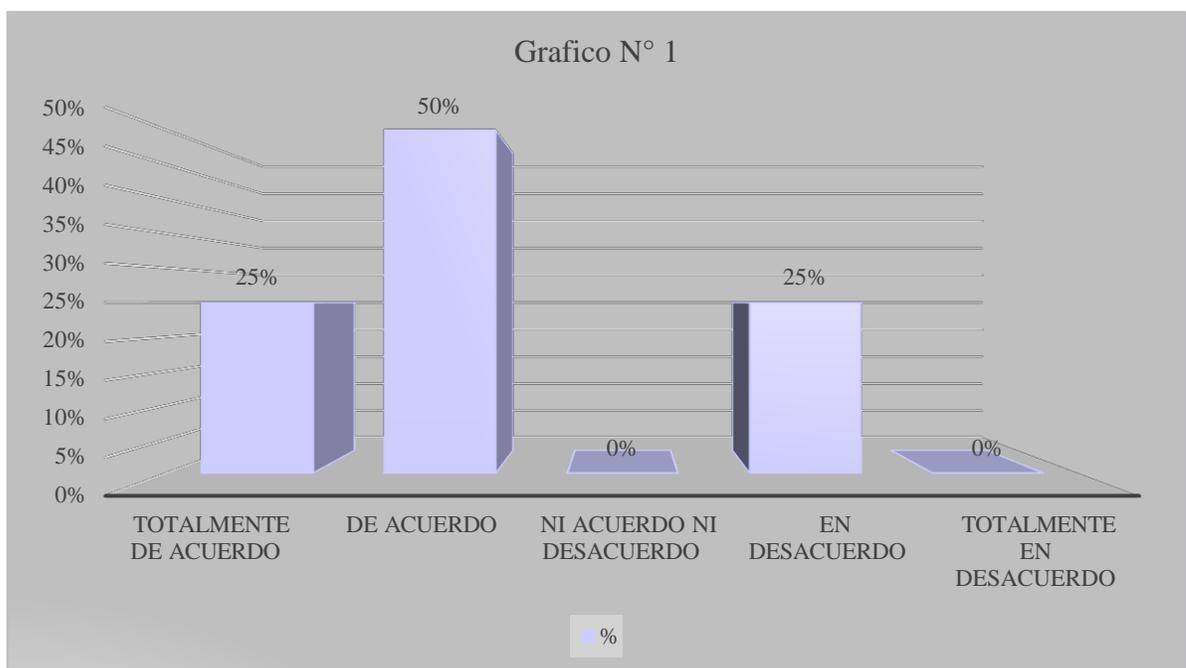
7. Resultados

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación realizada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, mediante la encuesta realizada sobre la Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay 2018.

1. ¿Considera Ud. que la comunicación, en el área en la cual labora, es la adecuada con sus compañeros de trabajo?

Tabla N° 1

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	5	25 %
De acuerdo	10	50 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	5	25 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

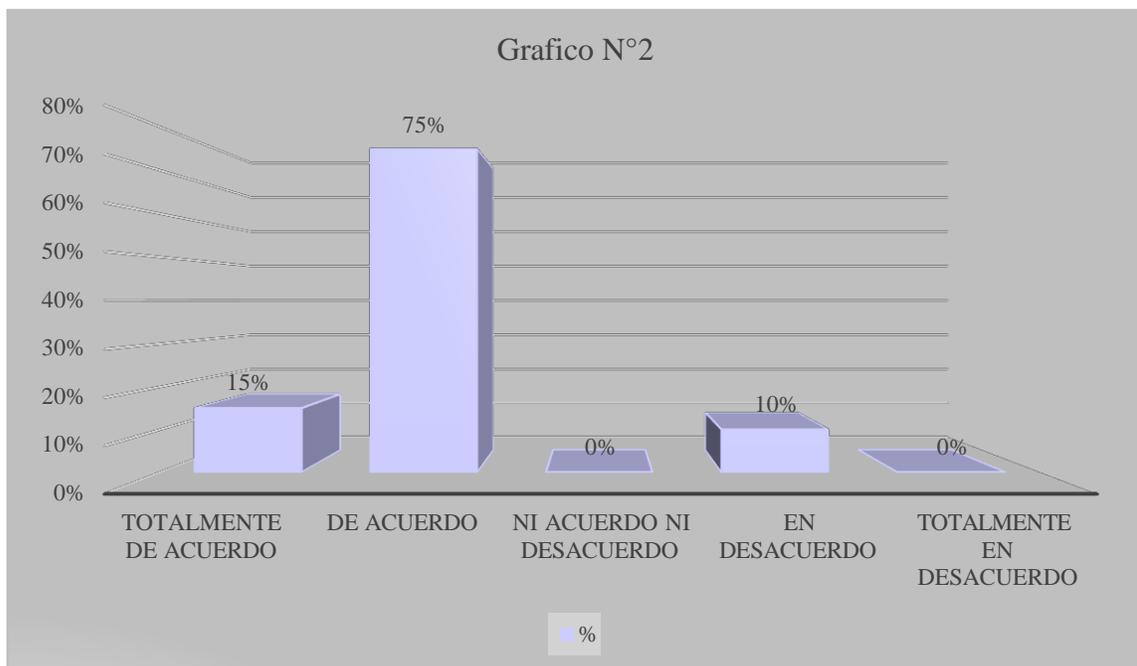


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 25 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que la comunicación en el área en que labora es adecuada entre sus compañeros, 50 % de acuerdo y un 25 % en desacuerdo.

2. ¿Considera Usted que el mensaje de comunicación Verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura?

Tabla N°2

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	3	15 %
De acuerdo	15	75 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0 %
En desacuerdo	2	10 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

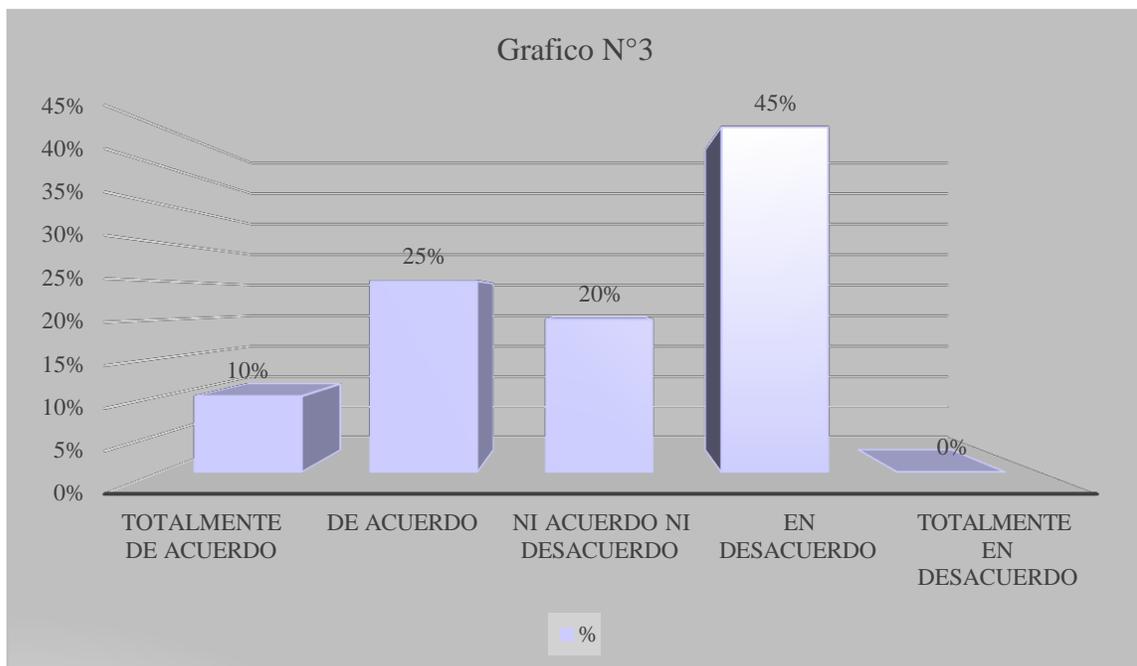


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 15 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que el mensaje de comunicación Verbal es el más adecuado en la gerencia de infraestructura, 75 % de acuerdo y un 10% en desacuerdo.

3. ¿Considera usted que existe una comunicación no verbal, adecuada en la gerencia de infraestructura?

Tabla N°3

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	2	10 %
De acuerdo	5	25 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	4	20 %
En desacuerdo	9	45 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

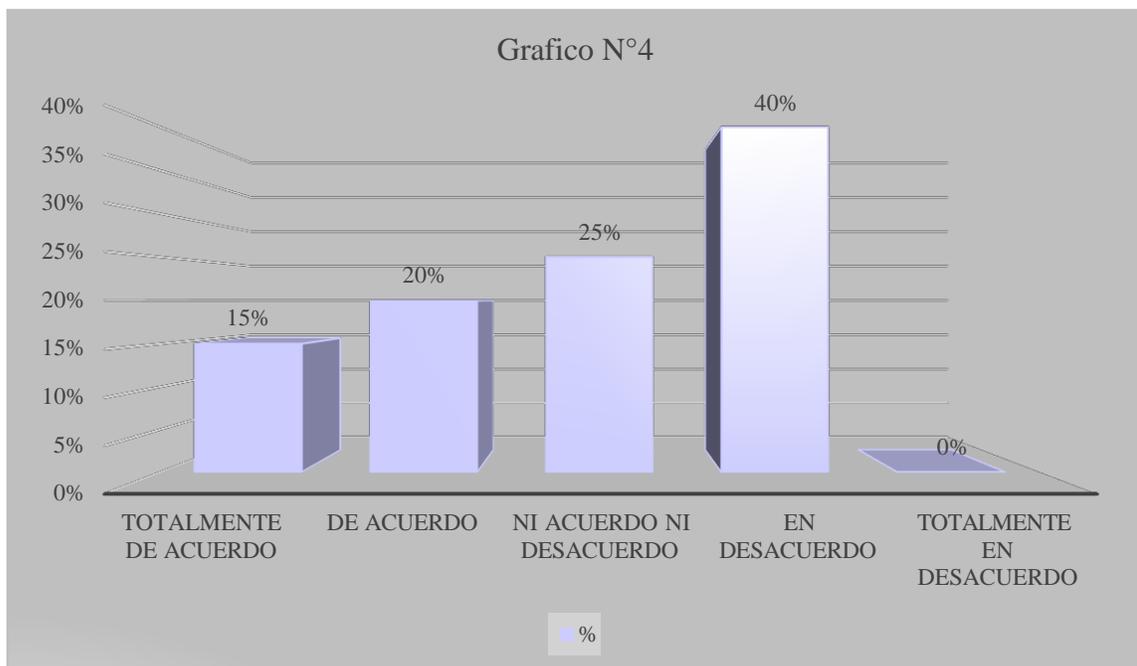


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 50 % de los encuestados está ni acuerdo ni desacuerdo con respecto a la comunicación no verbal dentro de la Gerencia de Infraestructura, un 15 en desacuerdo, 25 % de acuerdo y 10 % totalmente de acuerdo

4. ¿Considera Usted que el mensaje de comunicación no verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura?

Tabla N°4

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	3	15 %
De acuerdo	4	20 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	25 %
En desacuerdo	8	40 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

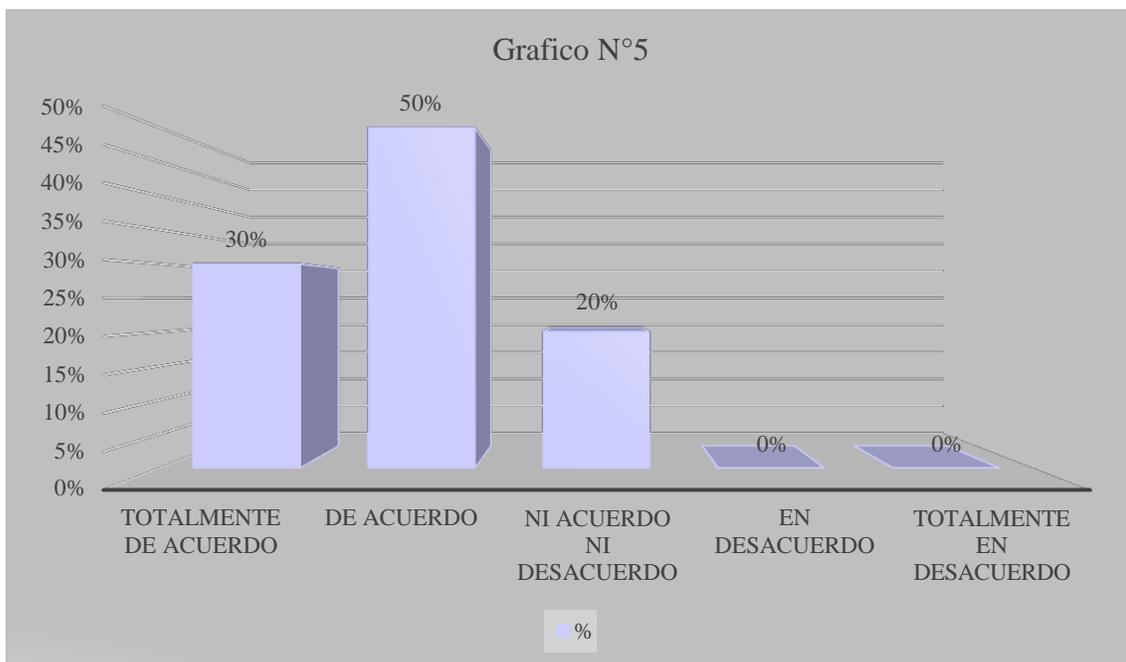


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 40 % de los encuestados está en desacuerdo con referencia al mensaje de comunicación no verbal no es el más adecuado en la gerencia de infraestructura, en un 25% ni acuerdo ni en desacuerdo, 20 % de acuerdo y 15% totalmente de acuerdo.

5. ¿Considera usted que en las relaciones interpersonales existe respeto entre sus compañeros de trabajo de la gerencia de infraestructura?

Tabla N°5

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	6	30 %
De acuerdo	10	50 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	4	20 %
En desacuerdo	0	0 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

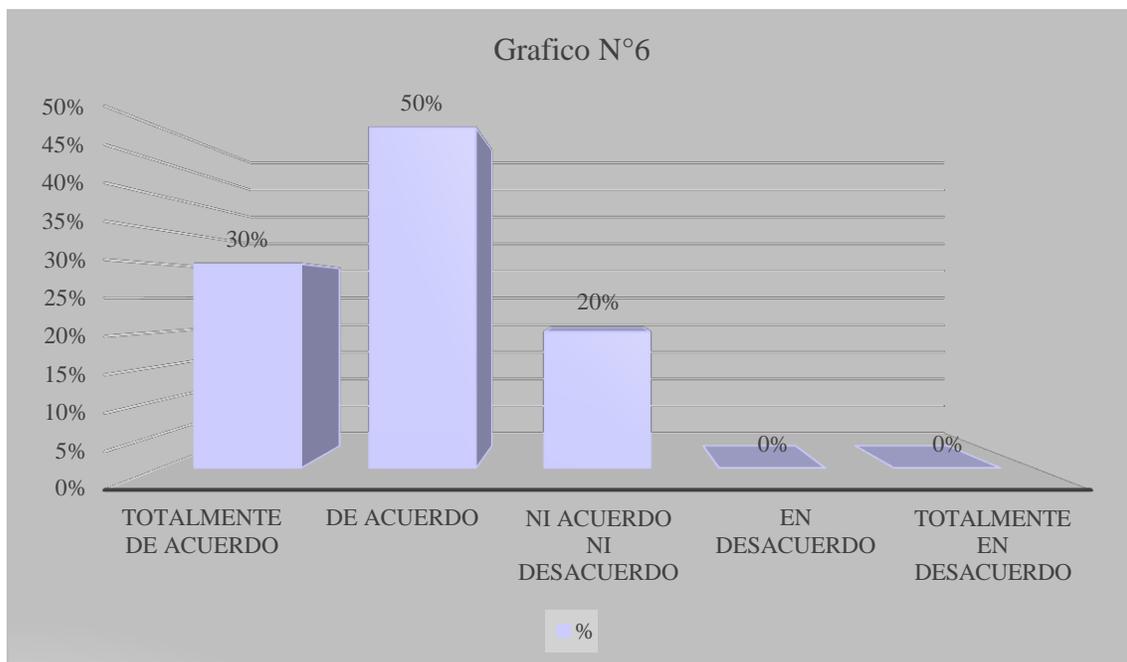


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 30 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que en las relaciones interpersonales existe respeto entre sus compañeros de trabajo en la gerencia de infraestructura, 50 % de acuerdo y 20% ni acuerdo ni desacuerdo.

6. ¿Considera usted que refleja su conducta respecto a las relaciones interpersonales con los compañeros de la Gerencia de Infraestructura?

Tabla N°6

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	4	30 %
De acuerdo	10	50 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	6	20 %
En desacuerdo	0	0 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

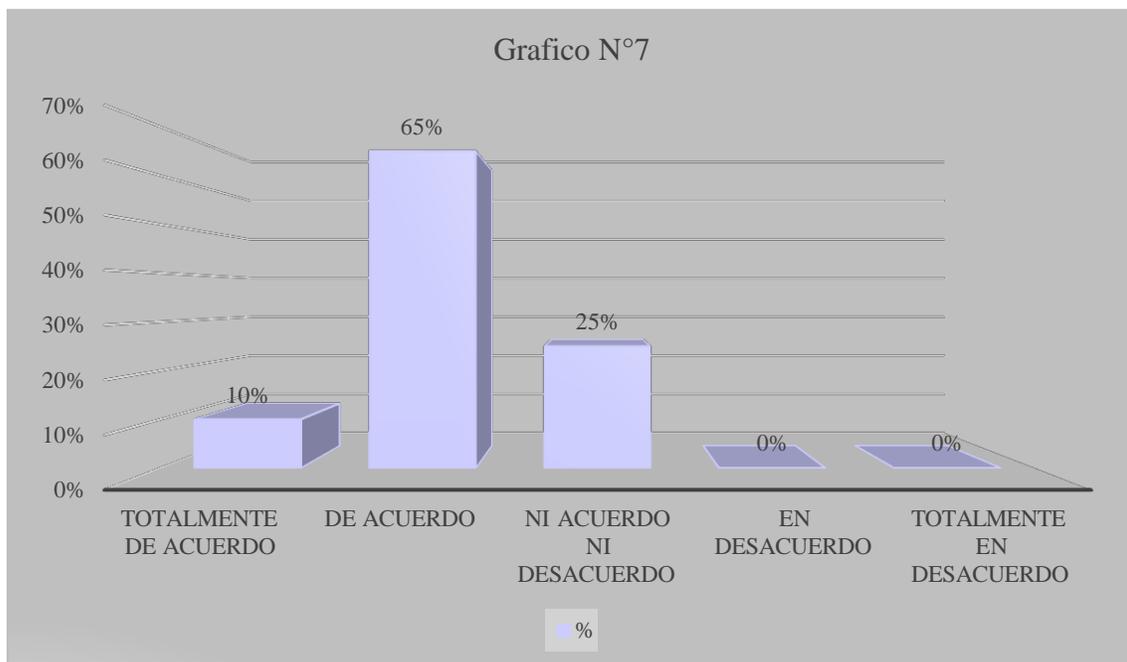


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 30 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que refleja su conducta respecto a las relaciones interpersonales con los compañeros de la Gerencia de Infraestructura, 50 % de acuerdo y 20% ni acuerdo ni desacuerdo.

7. ¿Considera usted que los compañeros de trabajo valoran la honestidad como valor importante en la Gerencia de Infraestructura?

Tabla N°7

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	2	10 %
De acuerdo	13	65 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	25 %
En desacuerdo	0	0 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

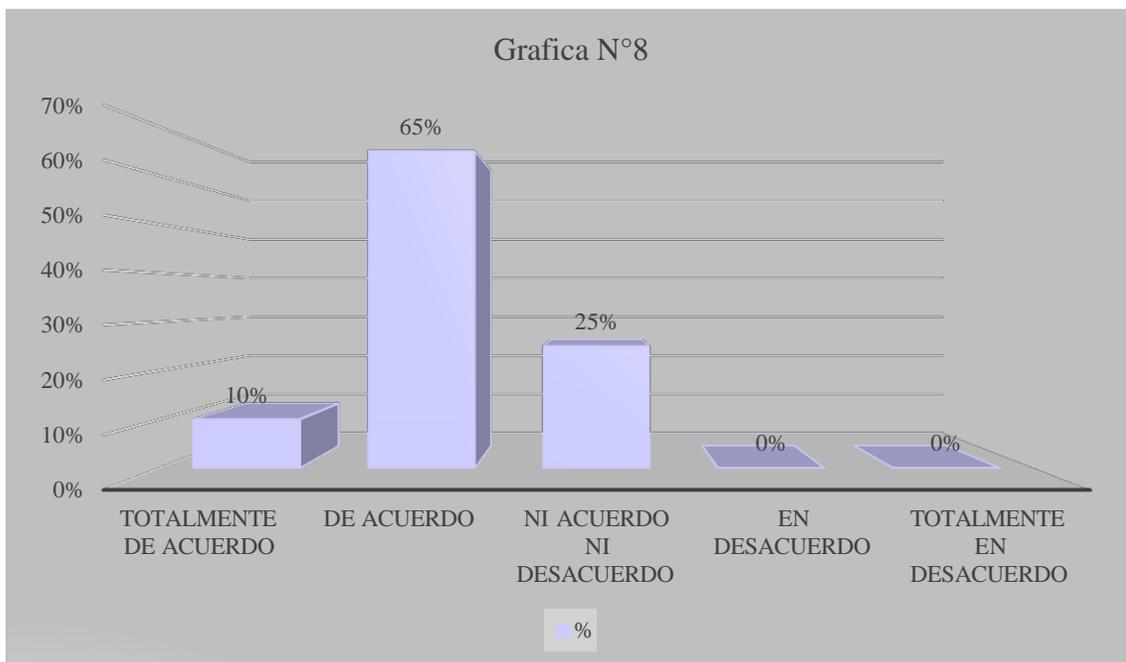


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 10 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que los compañeros de trabajo valoran la honestidad como valor importante en la Gerencia de Infraestructura, 65 % de acuerdo y 25% ni acuerdo ni desacuerdo.

8. ¿Considera usted que la honestidad contribuye a mejorar las relaciones interpersonales en la institución?

Tabla N°8

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	3	10 %
De acuerdo	15	65 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	25 %
En desacuerdo	0	0 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

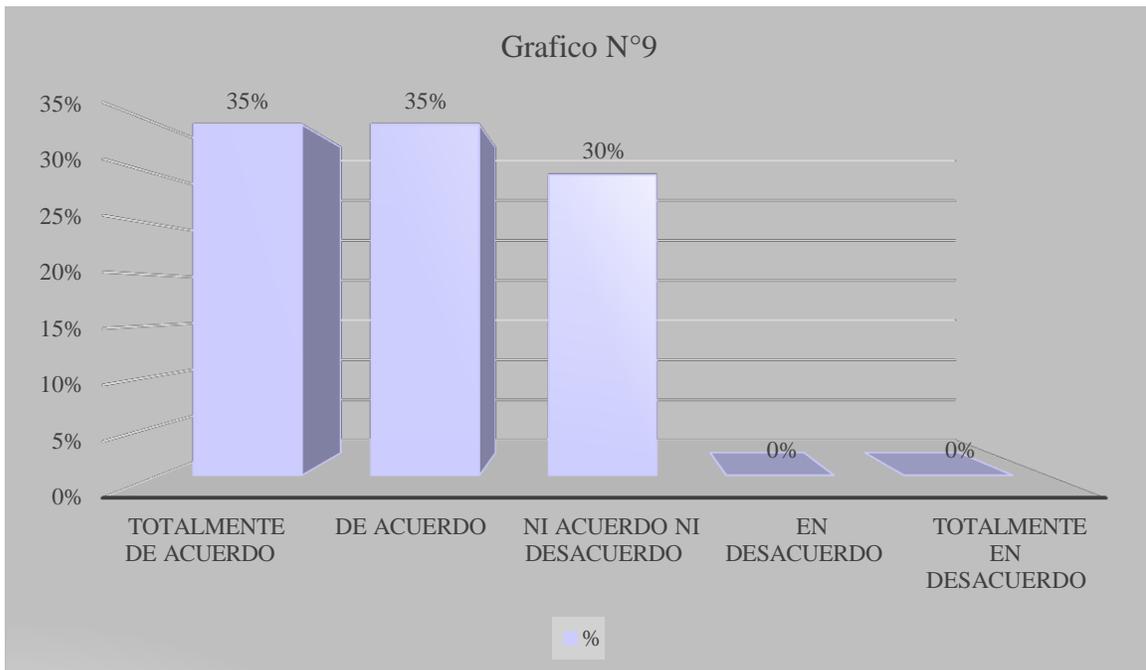


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 10 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que la honestidad contribuye a mejorar las relaciones interpersonales en la institución, 65 % de acuerdo y 25% ni acuerdo ni desacuerdo.

9. ¿Considera usted que el trato y comprensión son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura?

Tabla N°9

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	7	35 %
De acuerdo	7	35 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	6	30 %
En desacuerdo	0	0 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

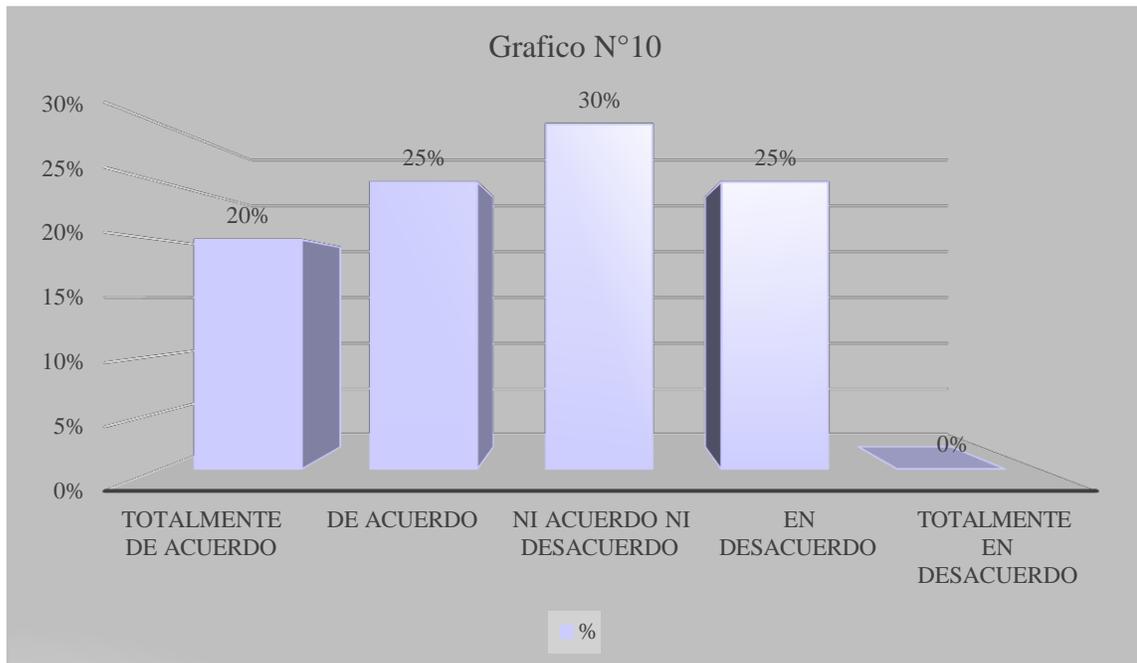


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 35 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que el trato y comprensión son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura, 35 % de acuerdo y 30% ni acuerdo ni desacuerdo.

10. ¿Considera usted que los integrantes de la Oficina, aprecian la comprensión como un valor adecuado para mejorar las relaciones interpersonales?

Tabla N°10

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	4	20 %
De acuerdo	5	25 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	6	30 %
En desacuerdo	5	25 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

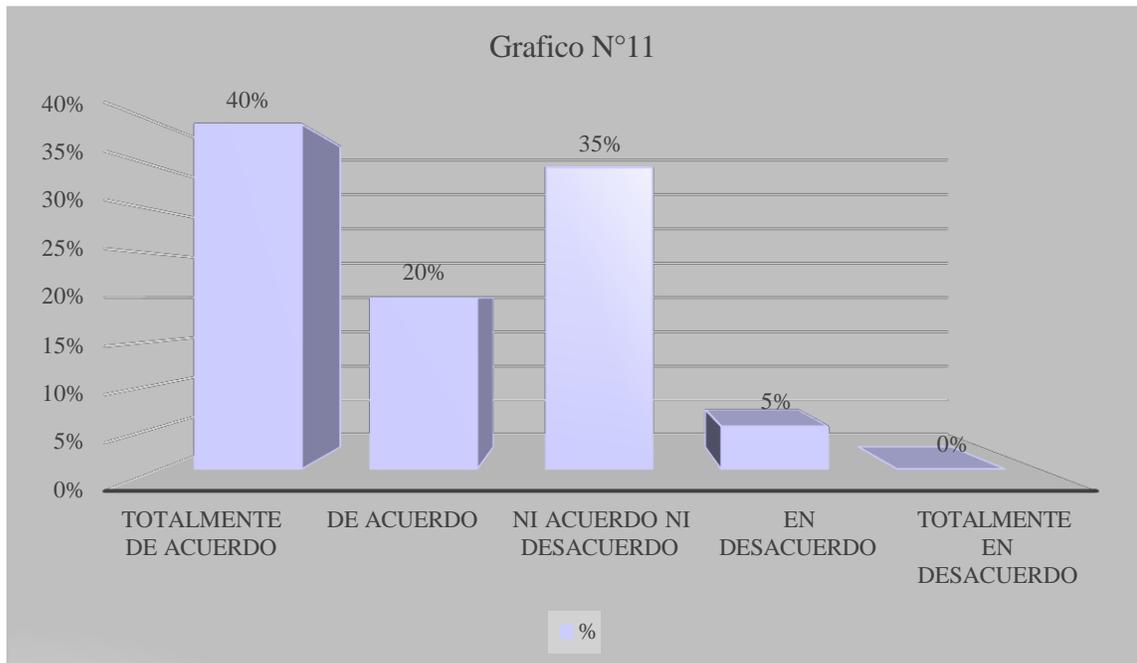


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 20 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que los integrantes de la Oficina aprecian la comprensión como un valor adecuado para mejorar las relaciones interpersonales, 25 % de acuerdo, 30% ni acuerdo ni desacuerdo y un 25% en desacuerdo.

11. ¿Considera usted que el trato y la confianza son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura?

Tabla N°11

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	8	40 %
De acuerdo	4	20 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	7	35 %
En desacuerdo	1	5 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

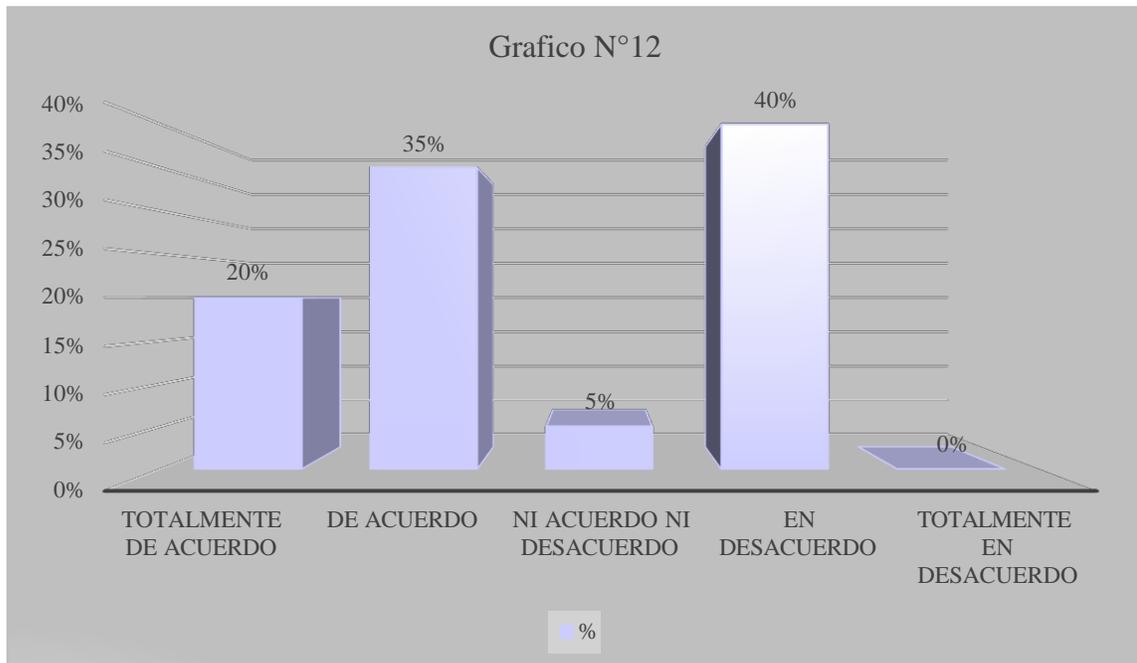


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 40 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que el trato y la confianza son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura, 20 % de acuerdo, 35% ni acuerdo ni desacuerdo y un 5% en desacuerdo.

12. ¿Considera usted que los integrantes de la Oficina le dan la confianza adecuada al momento de las relaciones interpersonales?

Tabla N°12

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	4	20 %
De acuerdo	7	35 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	5 %
En desacuerdo	8	40 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

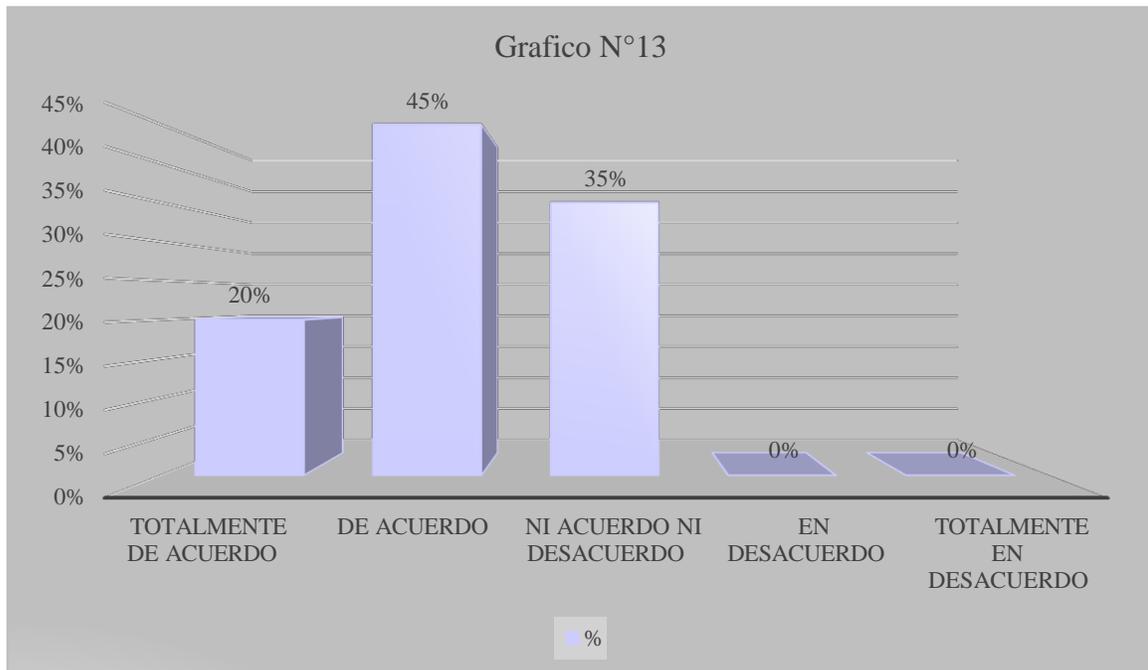


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 20 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que los integrantes de la Oficina le dan la confianza adecuada al momento de las relaciones interpersonales, 35 % de acuerdo, 5% ni acuerdo ni desacuerdo y un 40% en desacuerdo.

13. ¿Considera usted que la motivación contribuye al trabajo en equipo en la Gerencia de Infraestructura?

Tabla N°13

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	4	20 %
De acuerdo	9	45 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	7	35 %
En desacuerdo	0	0 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

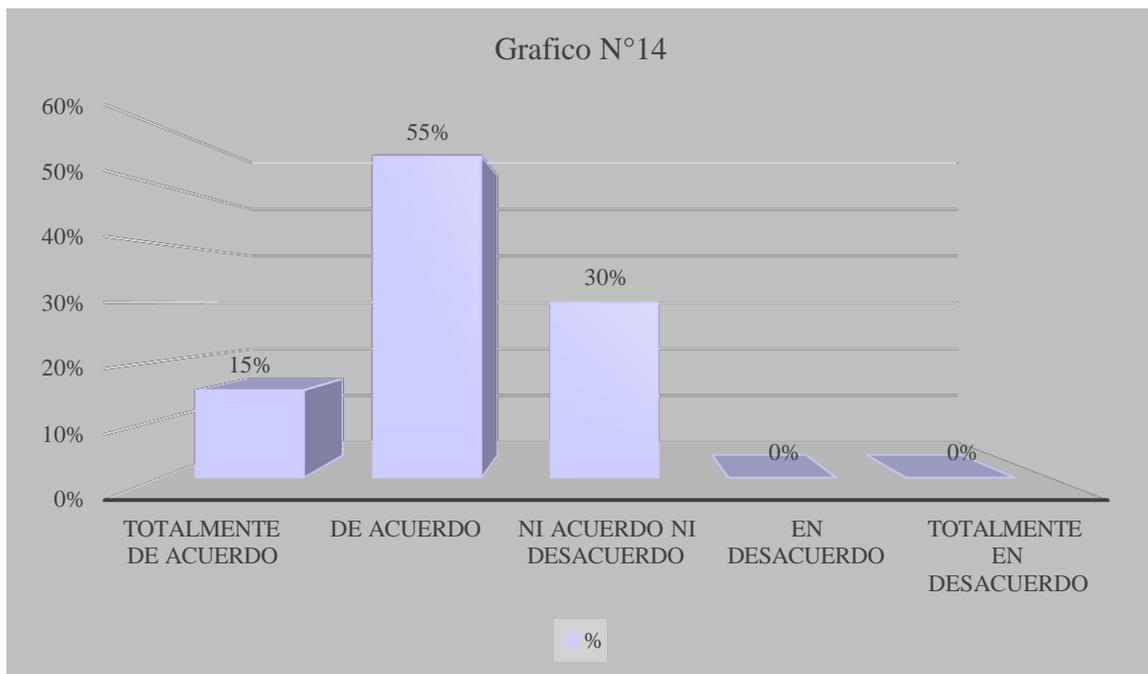


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 20 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que la motivación contribuye al trabajo en equipo en la Gerencia de Infraestructura, 45 % de acuerdo y 35% ni acuerdo ni desacuerdo.

14. ¿Considera usted que la motivación mejora el desempeño laboral en la Institución?

Tabla N°14

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	3	15 %
De acuerdo	11	55 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	6	30 %
En desacuerdo	0	0 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

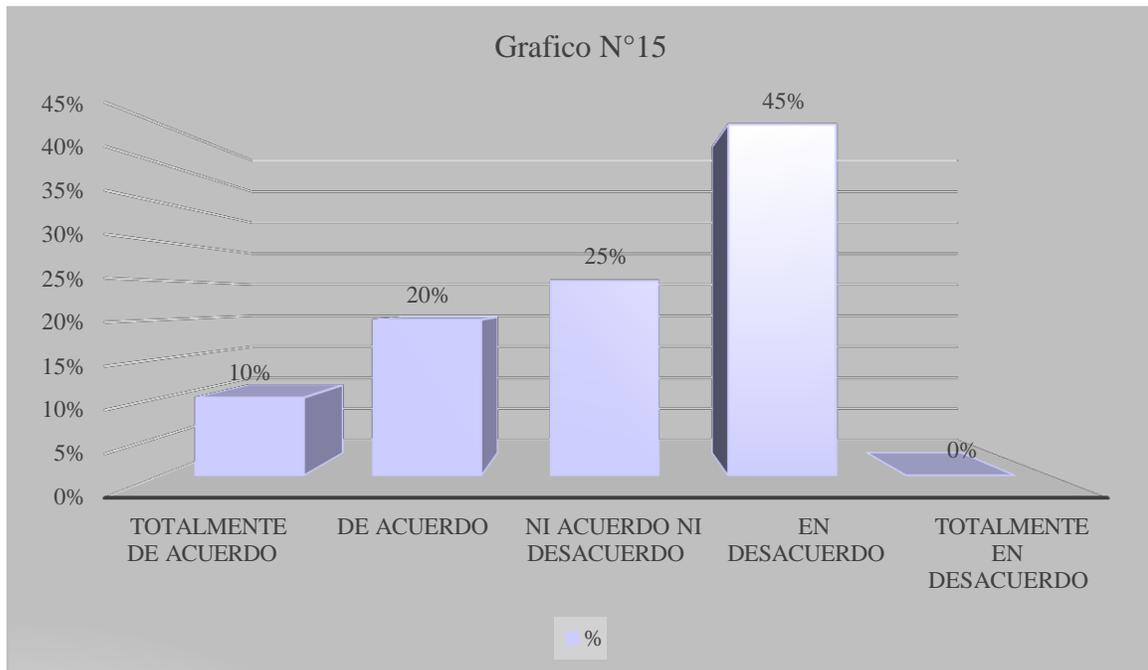


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 15 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que la motivación mejora el desempeño laboral en la Institución, 55 % de acuerdo y 30% ni acuerdo ni desacuerdo.

15. ¿Considera usted que el trabajo en equipo y el compromiso son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?

Tabla N°15

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	2	10%
De acuerdo	4	20%
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	25 %
En desacuerdo	9	45%
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

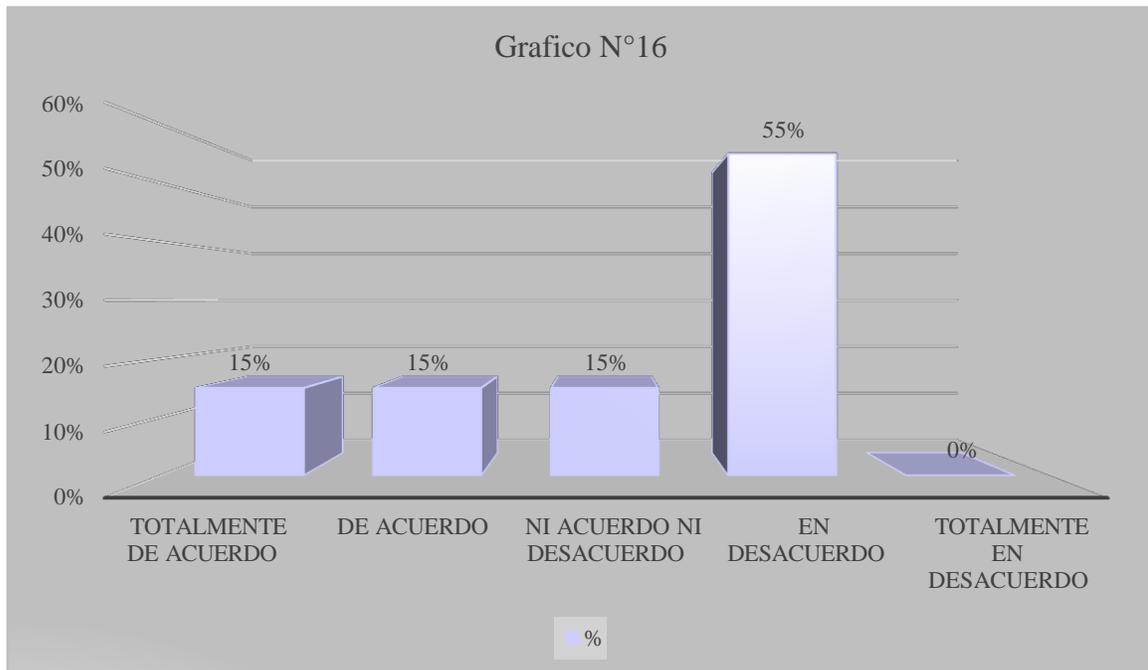


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 10 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que el trabajo en equipo y el compromiso son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura, 20 % de acuerdo, 25% ni acuerdo ni desacuerdo y 45% en desacuerdo.

16. ¿Considera usted que el compromiso contribuye el trabajo en equipo en la institución?

Tabla N°16

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	3	15 %
De acuerdo	3	15 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	15 %
En desacuerdo	11	55 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

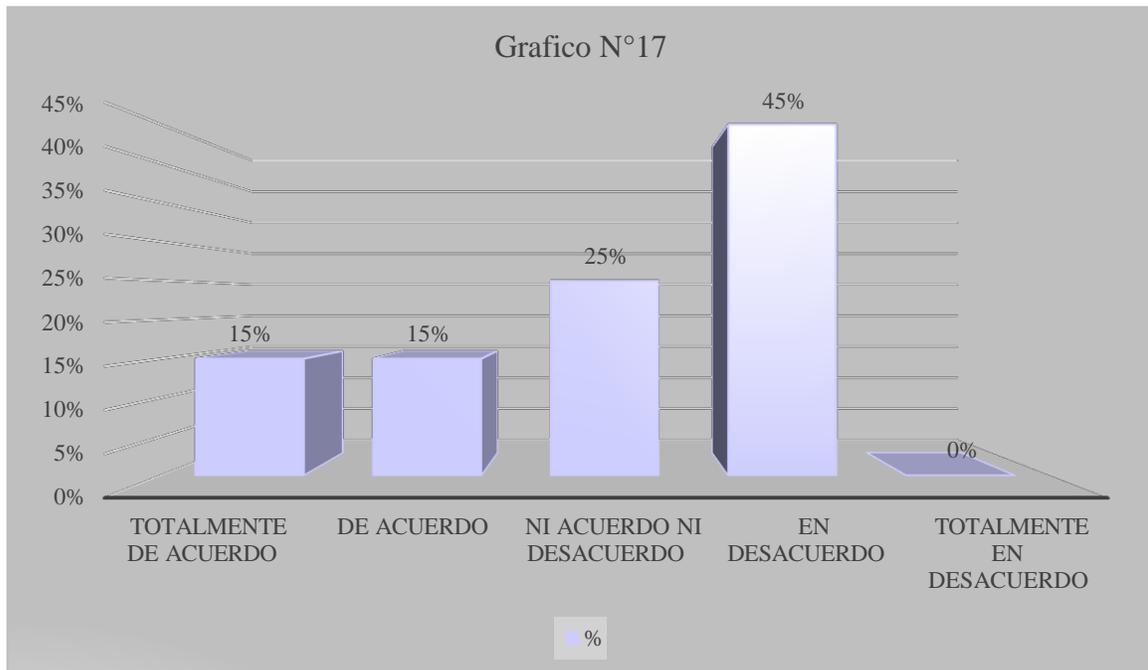


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 15 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que el compromiso contribuye el trabajo en equipo en la institución, 15 % de acuerdo, 15% ni acuerdo ni desacuerdo y 55 % en desacuerdo.

17. ¿Considera usted que el desarrollo de talentos y el conocimiento son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?

Tabla N°17

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	3	15 %
De acuerdo	3	15 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	25 %
En desacuerdo	9	45%
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

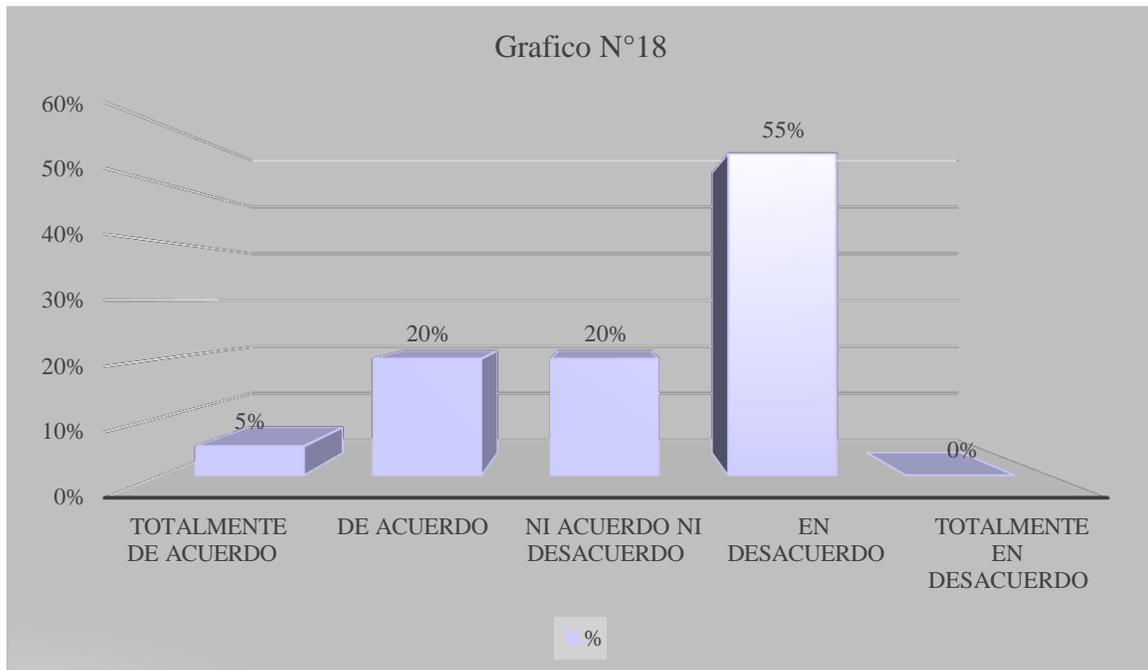


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 15 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que el desarrollo de talentos y el conocimiento son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura, 15 % de acuerdo, 25% ni acuerdo ni desacuerdo y 45% en desacuerdo.

18. ¿Considera usted que los conocimientos dentro de la oficina aportan al desempeño laboral?

Tabla N°18

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	1	5 %
De acuerdo	4	20 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	4	20 %
En desacuerdo	11	55 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

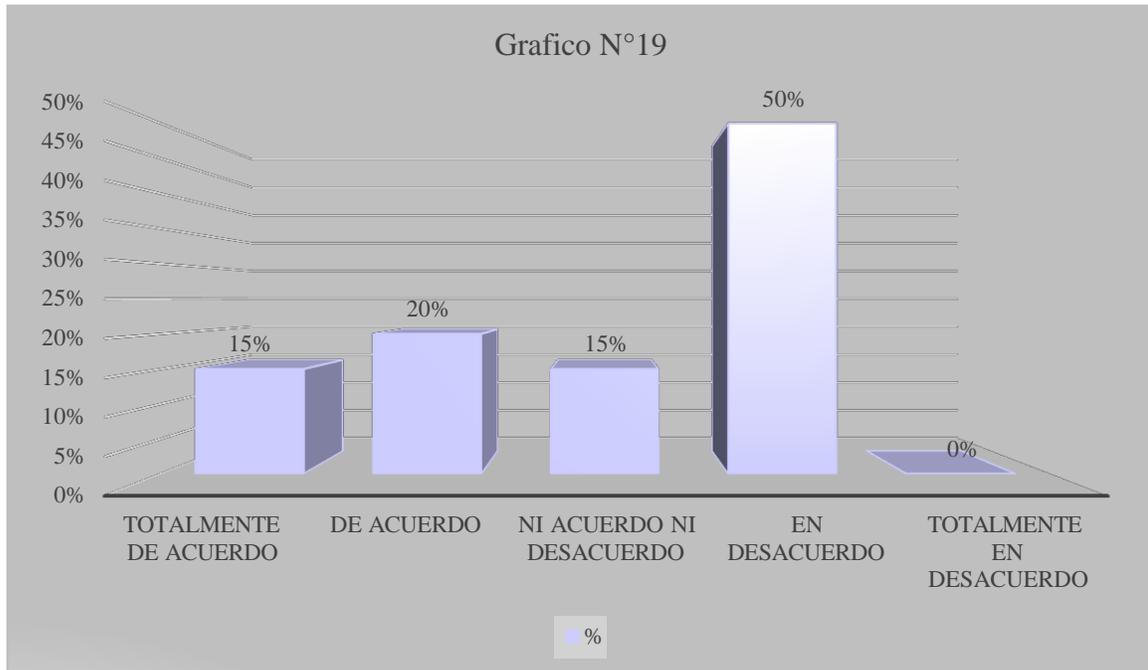


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 5 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que los conocimientos dentro de la oficina aportan al desempeño laboral, 20 % de acuerdo, 20% ni acuerdo ni desacuerdo y 55 % en desacuerdo.

19. ¿Considera usted que las habilidades son imprescindibles en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?

Tabla N°19

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	3	15 %
De acuerdo	4	20 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	15 %
En desacuerdo	10	50 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%

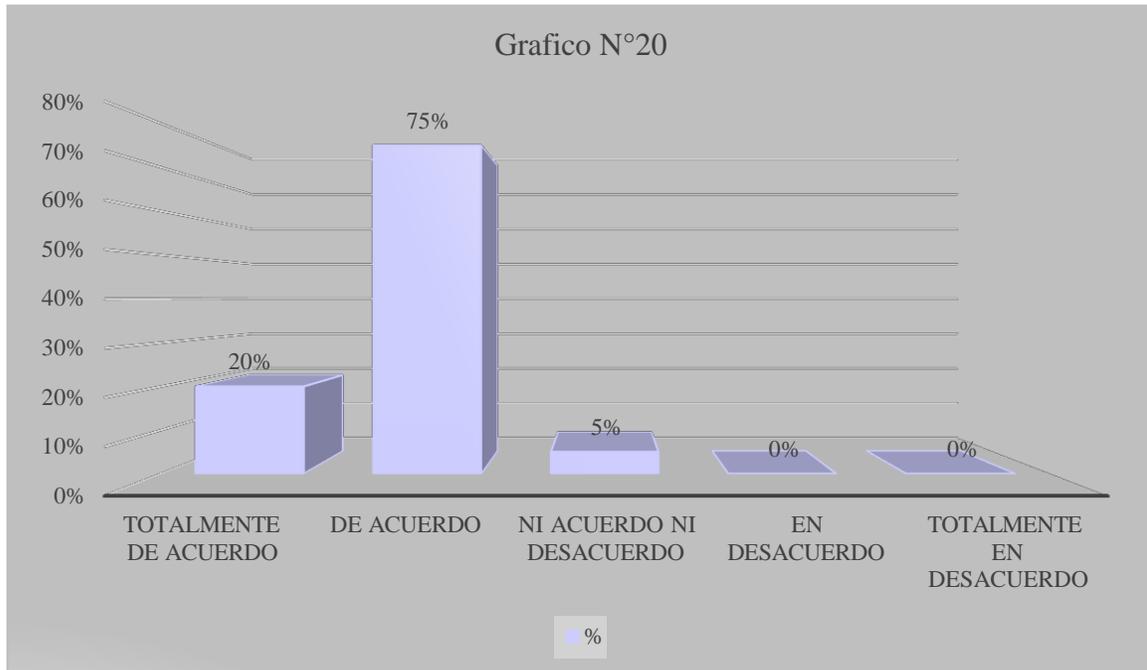


Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 15 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que las habilidades son imprescindibles en el desempeño laboral en la Gerencia de infraestructura, 20 % de acuerdo, 15 % ni acuerdo ni desacuerdo y 50 % en desacuerdo.

20. ¿Considera usted que las habilidades contribuyen a mejorar el desarrollo de talentos en la institución?

Tabla N°20

ALTERNATIVAS	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	4	20 %
De acuerdo	8	40%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	5 %
En desacuerdo	7	35 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %
TOTAL	20	100%



Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 20 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que las habilidades contribuyen a mejorar el desarrollo de talentos en la institución, 40 % de acuerdo, 5 % ni acuerdo ni desacuerdo y 35 % en desacuerdo.

8. Análisis y discusión

Análisis y discusión de los resultados para determinar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad de Yungay – 2018.

En la Comunicación verbal, en un 75% del personal consideran que este indicador se cumple adecuadamente (tabla N° 01). El 90% de los trabajadores afirman que el mensaje de comunicación es el adecuado en el centro de trabajo (tabla N° 02). En este sentido se aprecia que existe una adecuada comunicación verbal lo que facilita las relaciones interpersonales. Según Ivancevich (1997), “Es aquella comunicación que se produce cuando se emplea la palabra hablada para transmitir un mensaje, las conversaciones se pueden realizar cara a cara, así mismo las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz como es: Palabras (lo que decimos), tono de nuestra voz.” Por tal motivo se cumple la interacción en la comunicación verbal que facilita las interrelaciones laborales en la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad.

En la Comunicación no verbal, en un 45 % del personal consideran no existe dicho indicador (tabla N°3). El 40% de los trabajadores afirman que no hay un adecuado mensaje de comunicación no verbal en el centro de trabajo (Tabla N°4). En este sentido se aprecia que no existe una comunicación verbal la cual no facilita las relaciones interpersonales. Según, Ivancevich (1997), “hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos, la postura, la distancia corporal, la comunicación no verbal se lleva a cabo a través de signos diversos, imágenes captadas por los sentidos (sensoriales), gestos o los movimientos corporales, el mensaje puede modificarse, complementarse o substituirse, adicionalmente a lo verbal”. Por tal motivo no se cumple la interacción

en la comunicación no verbal la cual no aporta en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo local de la Municipalidad.

En el Respeto, en un 80% del personal consideran que este indicador se cumple adecuadamente (Tabla N°5). El 80% de los trabajadores afirman que su conducta refleja respeto en su desempeño en el centro de trabajo (Tabla N°6). En ese sentido se aprecia que existe respeto la cual facilita las relaciones interpersonales. Según Espinoza (2014), “aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. Usted depende de los demás y es importante comprender y que le comprendan”. Por tal motivo se cumple interacción en cuanto al respeto la cual contribuye en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Local de la Municipalidad.

En la Honestidad, en un 75% del personal considera que este indicador se cumple adecuadamente (Tabla N°7). En un 75% de los trabajadores confirman que la honestidad mejora las relaciones interpersonales en la institución (Tabla N°8). En ese sentido se aprecia que la honestidad es un valor muy importante y contribuye a mejorar las relaciones interpersonales. Según (Porto 2008), “constituye una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con **sinceridad** y **coherencia**, respetando los valores de la **justicia** y la **verdad**”. Por tal motivo se cumple la interacción en cuanto a la honestidad la cual aporta en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Local de la Municipalidad.

En la Comprensión, en un 70% del personal considera que el trato y la comprensión son dos componentes adecuados en las relaciones interpersonales (Tabla N°9). En un 45% de los trabajadores confirman que la comprensión como un valor adecuado para mejorar las relaciones interpersonales (Tabla N°10). En ese sentido se aprecia que la comprensión es un valor importante y a la vez es un componente importante en las relaciones interpersonales dentro de la institución. Según Espinoza (2014), “aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales,

derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas”. Por tal motivo se cumple la interacción en cuanto a la comprensión la cual contribuye a mejorar las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Local de la Municipalidad.

En la Confianza, en una 60% del personal considera que el trato y la confianza son los más adecuados componentes en las relaciones interpersonales (Tabla N°11). En un 55% de los trabajadores confirman que no les dan la confianza adecuada al momento de las relaciones interpersonales (Tabla N°12). En ese sentido se aprecia que la confianza no es un componente muy importante dentro de las relaciones interpersonales en la institución. Según (Porto 2009), “es la **seguridad o esperanza firme** que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar”. Por tal motivo no se cumple la interacción en cuanto a la confianza ya que no facilita las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Local de la Municipalidad.

En la Motivación, en un 65% del personal considera que la motivación contribuye al trabajo en equipo en la Gerencia de Infraestructura (Tabla N°13). En un 70% los trabajadores confirman la motivación mejora el desempeño laboral (Tabla N° 14). En ese sentido se aprecia que la motivación contribuye al trabajo en equipo y a la vez son los más adecuados por la institución. Según (Stephen & Timothy 2009), “como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo”. (p.175). Por tal motivo se cumple la interacción del indicador el cual es de mucho apoyo en el desempeño laboral de la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Local de la Municipalidad.

En cuanto al Compromiso, en un 45% del personal considera que el trabajo en equipo y el compromiso no se complementan y no son los más adecuados en el desempeño laboral (Tabla N°15). En un 55% los trabajadores confirman que el compromiso no contribuye el trabajo en equipo en la institución (Tabla N°16). En ese sentido el compromiso no contribuye en el trabajo en equipo, por lo que no es de vital importancia en el desempeño laboral. Según (Mowday, Steers & Porter 1979), “es la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma. Conceptualmente puede ser caracterizado por al menos tres factores: a) una fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización; b) la disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización; c) el fuerte deseo de permanecer como miembro de la organización”. (pg. 224-247). Por tal motivo no se cumple la interacción en cuanto a este indicador la cual no contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Local de la Municipalidad.

En el Conocimientos, en un 55% el personal considera que el desarrollo de talentos y el conocimiento no son los más adecuados en el desempeño del personal (Tabla N°17). En un 80% los trabajadores confirman que los conocimientos dentro de la oficina no aportan al desempeño laboral (Tabla N°18). En ese sentido se aprecia que los conocimientos no contribuyen al desempeño laboral en la institución. Según (Alavi & Leidner 2003), “el conocimiento como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurales. La información se transforma en conocimiento una vez procesada en la mente del individuo y luego nuevamente en información una vez articulado o comunicado a otras personas mediante textos, formatos electrónicos, comunicaciones orales o escritas, entre otros”. (pg. 17-40). Por tal motivo no se cumple la interacción en cuanto al

conocimiento, la cual no contribuye en el desempeño laboral de la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Local de la Municipalidad.

En cuanto a las habilidades, en un 50 % del personal considera que las habilidades no son imprescindibles en el desempeño laboral en la Gerencia de infraestructura (Tabal N°19). En un 95% de los trabajadores confirman que las habilidades contribuyen a mejorar el desarrollo de talentos en la institución (Tabla N°20). En ese sentido se aprecia las habilidades no contribuyen en el desempeño laboral en la institución pero que si contribuyen en el desarrollo de los talentos. Según (Danilov & Skatkin 1981), “consideran la habilidad que es la capacidad adquirida por el hombre de utilizar creadoramente los conocimientos y hábitos, tanto durante el proceso de actividad teórica como práctica”. (pg. 127). Por tal motivo no se cumple la interacción en las habilidades ya que no contribuye en el desempeño laboral, pero si en el desarrollo de talentos en la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Local de la Municipalidad.

9. Conclusiones y Recomendaciones

9.1. Conclusiones

Se llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto a las características de las relaciones interpersonales se puede observar que las dimensiones consideradas (comunicación, actitudes y trato) son de gran relevancia, ya que por medio de los porcentajes obtenidos que en su mayoría son positivos se dedujo que existe buena comunicación entre el personal que labora en dicha institución, así como las actitudes son buenas en cuanto las relaciones interpersonales, pero con respecto al trato no hay una buena interacción ya que los resultados son negativos ya que la forma de trato entre compañeros dentro del trabajo es indiferente por lo cual se diría que no contribuye en la relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay.

Con respecto a las características del desempeño laboral se observa que las dimensiones consideradas (trabajo en equipo y desarrollo de talentos), que por medio de los porcentajes obtenidos se dedujo que en cuanto al trabajo en equipo, hay una buena motivación hacia los trabajadores, pero hay poco compromiso de parte del personal hacia la institución por lo que no hay una buena interacción ente estos indicadores, con respecto al desarrollo de talentos, en los resultados se puede observar que las habilidades y el conocimiento no contribuyen en el desempeño laboral de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay.

En cuanto a las características de las Relaciones Interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, las relaciones interpersonales en la institución son las adecuadas encontrándose una percepción favorable en la

mayoría de sus trabajadores, algunos aspectos no se cumple con estos, lo cual influyen y juegan un papel muy importante en el ámbito laboral, ya que permiten que los trabajadores lleguen a ser personas cooperativas, creativas, solidarias, comprensivas y seguras de sí mismas; en el desempeño laboral podemos precisar una percepción desfavorable en la mayoría de sus trabajadores, teniendo en cuenta que tratan de medir lo que hace el trabajador como parte del cumplimiento de sus obligaciones, y que por medio de la motivación se va obtener un desempeño óptimo y este a su vez se reforzara con el trabajo en equipo.

9.2. Recomendaciones:

De acuerdo a la investigación realizada se recomienda diseñar un plan de capacitación de mejoramiento de las relaciones interpersonales para el fortalecimiento en la socialización laboral del personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad, en los procesos como reclutamiento, evaluación y desarrollo se utilice herramientas como Armstrong Honestidad, que evalúa la confiabilidad, integridad, ética laboral, lealtad, y detecta comportamientos violentos o conductas de riesgo, ya que esta constituye una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con **sinceridad** y **coherencia**, respetando los valores de la **justicia** y la **verdad**.

Crear estrategias, actividades dirigidas a los trabajadores administrativos sobre disciplina, el uso de sus capacidades y la importancia de su aporte en el desarrollo de la municipalidad esto conseguirá que dichos trabajadores se sientan parte de ello asimismo tomar en cuenta todas sus opiniones cuando haya reuniones y/o actividades para la toma de decisiones lo cual generara la mejora continua, así como un óptimo desempeño laboral.

Abordar a profundidad sobre el tema de relaciones interpersonales y desempeño laboral en la institución, porque sin duda es un aspecto que favorecería a la Municipalidad, además ayudaría a enriquecer y fortalecer la formación profesional.

10. Agradecimiento

Mi agradecimiento a mis padres, mis hermanos e instituciones que han hecho posible la culminación de este trabajo de investigación.

Al Alcalde Provincial de Yungay y a los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Yungay, por haber brindado la información mediante las encuestas realizadas, las cuales ayudaron a la realización del presente trabajo de investigación.

11. Referencias Bibliográficas:

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Editorial Granica S.A.
- Alles, M. (2006). *Diccionario de preguntas: Gestión por competencias: como planificar la entrevista por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnostico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Campos, M. E. (2017). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral del personal de enfermería neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*. Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma Edición: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Teoría de Administracion I*. México: McGraw-hill.
- Cruz, A. (2003). *La comunicación y las Relaciones Interpersonales*. Colombia: Mac Graw Hill 333p.
- Espinoza, M. (2014). *Análisis del Grado de Relación entre las Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional percibido por los miembros de la Comunidad Académico de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón*. Obtenido de [http://www.fasteurope.net/usuarios/archivos/1%20Check%20list%20y%20guia%20de%20estilo.pdf](#)
- Fernández, M. (2005). *Introducción a la Gestión (Management)*. Valencia, España: UPV.
- Fisher, H. (2000). *El primer Sexo*. Madrid: Taurus.
- Gambetta, D. (2016, 07 21). Wikipedia.
- Focusing age strategies in policy marking. (2008). *Guía Informativa para avanzar en la Gestion de la Edad en las Organizaciones*. Obtenido de <http://www.fasteurope.net/usuarios/archivos/1%20Check%20list%20y%20guia%20de%20estilo.pdf>
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual para la Creación Humanos: 10 programas para la gestion y el desarrollo del Factor Humano en las Organizaciones actuales*. Barcelona: UOC.
- Garcia, A., & Ruiz, G. (2002). *Formación para el Desempeño de la Dirección en el Centro Escolar*. Santander: ANPE - CANTABRIA.

- Gestoso, C. (2007). *Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales*. México: McGraw-Hill.
- Gonzales, I. (n.d.). *Conindustria – Programa Coninpyme*. Centro de Información. Contenedista/compiladora. Obtenido de <https://pide.wordpress.com/2010/04/03/trabajo-en-equipo/> Hall.
- Harvard Business Essentials. (2005). *Las Herramientas del Directivo*. Barcelona: Deusto.
- Hernández, O. R., Negrón, D. M., & Hernández, S. R. (2006). *Introducción a la Ingeniería: un Enfoque Industrial*. México: Cengage Learning.
- Hernández, R.S., Fernández, C.C., & Baptista, L.P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill
<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016>
- Jiménez, A. J., & Blando, J. B. (2003). *¿Que motiva a sus Colaboradores? No hay Recetas, descúbralo y mejore el rendimiento*. Madrid FC.
- Julián, P. P. (2008). Obtenido de <https://definicion.de/comunicacion/>
- Julián, P. P. (2010). Obtenido de <https://definicion.de/trato/>
- León, J. G. (2017). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas en la Ciudad Territorial de Andahuaylas,2016*. Andahuaylas, Perú.
- Llaneza, J. F. (2006). *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. Valladolid: Lex Nova.
- López, K. A. (2015). *Las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la compañía Grupo Imar S.A. de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.
- McDaniel, C., & Gitman, L. (2007). *El futuro de los Negocios*. México: Cengage Learning.
- Miralles, P. M., & Romero, A. (2006). *Actividades de la vida Diaria*. Madrid: Elsevier.
- Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice
- Morales, J., Moya, M., Gaviria, E., & Cuadrado, I. E. (2007). *Psicología Social* (3a. ed.). Madrid: Mc Graw-Hill. 918p.
- Ochoa, A. d. (2015). *Las Relaciones Humanas y su Incidencia en la Convivencia Laboral de los Trabajadores del "Hospital Básico 7bi Loja" y la Intervención del Trabajador Social*. Loja, Ecuador.
- Oliveros, F. (2004). *Relaciones Interpersonales*. Ediciones Palabra S.A. 1era Edición.

- Porto, J. P. (2008). Obtenido de <https://definicion.de/honestidad/>
 Pearson Educación.
- Porto, J. P. (2009). Definiciones. Obtenido de <https://definicion.de/confianza/>
- QueSignificado.com. (n.d.). Obtenido de <http://quesignificado.com/eficacia/>
- Quispe, V. S. (2016). Relaciones Humanas y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno. Puno, Perú.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración. México D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. México D.F.:
- Rokeach, M. (1968) A theory of Organization and Change within Value-Attitudes systems. *Journal Sociology Issues*, 24.
- Samir, A. (n.d.). Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos82/actitudes/actitudes2.shtml>
- Todaro, R., Abramo, L., & Godoy, L. (1999). Desempeño Laboral de Hombres y Mujeres. Obtenido de http://www.cem.cl/pdf/desempen_laboral.pdf.
- Wall, B. (2000). Las Relaciones Humanas en el Trabajo. Oniro.
- Wall, O. L. (2011). Importancia e Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral. Chihuahua, Chih., México.
- Wiki Culturalia. (2013, 01 29). Obtenido de <https://edukavital.blogspot.com/2013/01/definicion-de-actitud.html>
- Zupira, X. (2002). Relaciones Interpersonales: Generalidades. Obtenido de <http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

12. Anexos y apéndice

ANEXO N°1



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

CUESTIONARIO

Título: LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY, 2018

N° ENCUESTA
.....

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es conocer las opiniones de los TRABAJADORES de la Municipalidad de Yungay en cuanto a las *Relaciones Interpersonales y le Desempeño Laboral*. Solicito su colaboración personal contestando a todas las preguntas del cuestionario que se adjunta. Gracias por su valioso aporte.

Instrucciones:

En esta sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

Sexo:

Masculino: Femenino:

Edad: _____ años.

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI ACUERDO NI DESACUERDO	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	Comunicación Verbal	1. ¿Considera Ud. que la comunicación, en el área en la cual labora, es la adecuada con sus compañeros de trabajo?					
			2. ¿Considera Usted que el mensaje de comunicación Verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura?					

	Comunicación no Verbal	3. ¿Considera usted que existe una comunicación no verbal, adecuada en la gerencia de infraestructura?						
		4. ¿Considera Usted que el mensaje de comunicación no verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura?						
	Actitudes	Respeto	5. ¿Considera usted que en las relaciones interpersonales existe respeto entre sus compañeros de trabajo de la gerencia de infraestructura?					
			6. ¿Considera usted que refleja su conducta respeto en las Relaciones interpersonales con los compañeros de la Gerencia de Infraestructura?					
		Honestidad	7. ¿Considera usted que los compañeros de trabajo valoran la honestidad como valor importante en la Gerencia de Infraestructura?					
			8. ¿Considera usted que la honestidad contribuye a mejorar las relaciones interpersonales en la institución?					
	Trato	Comprensión	9. ¿Considera usted que el trato y comprensión son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura?					
			10. ¿Considera usted que los integrantes de la Oficina, aprecian la comprensión como un valor adecuado para mejorar las relaciones interpersonales?					
		Confianza	11. ¿Considera usted que el trato y la confianza son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura?					
			12. ¿Considera usted que los integrantes de la Oficina le dan la confianza adecuada al momento de las relaciones interpersonales?					
	DESEMPEÑO LABORAL	Trabajo en Equipo	Motivación	13. ¿Considera usted que la motivación contribuye al trabajo en equipo en la Gerencia de Infraestructura?				
				14. ¿Considera usted que la motivación mejora el desempeño laboral en la Institución?				
Compromiso		15. ¿Considera usted que el trabajo en equipo y el compromiso son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?						
		16. ¿Considera usted que el compromiso contribuye el trabajo en equipo en la institución?						

	Desarrollo de Talentos	Conocimientos	17. ¿Considera usted que el desarrollo de talentos y el conocimiento son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?					
			18. ¿Considera usted que los conocimientos dentro de la oficina aportan al desempeño laboral?					
		Habilidades	19. ¿Considera usted que las habilidades son imprescindibles en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?					
			20. ¿Considera usted que las habilidades contribuyen a mejorar el desarrollo de talentos en la institución?					

ANEXO N°2

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Relaciones Interpersonales	Las relaciones interpersonales la definen como la interacción recíproca entre dos o más personas. (Bisquerra 2003)	Interacción que un individuo sostiene con colegas y subordinados o superiores, en este sentido, se refiere a las relaciones positivas entre el personal de una organización, sin tomar en consideración la jerarquía, función y autoridad en la Municipalidad Provincial de Yungay.	Comunicación	verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que la comunicación, en la unidad orgánica de gerencia de infraestructura, es adecuada con sus compañeros de trabajo. • Considera Usted que el mensaje de comunicación Verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura.
				No verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que existe una comunicación no verbal, adecuada en la gerencia de infraestructura. • Considera Usted que el mensaje de comunicación no verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura.
			Actitudes	Respeto	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que en las relaciones interpersonales existe respeto entre sus compañeros de trabajo de la gerencia de infraestructura. • Considera usted que refleja su conducta respeto en las relaciones interpersonales con los compañeros de la Gerencia de Infraestructura.

				Honestidad	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que los compañeros de trabajo valoran la honestidad como valor importante en la Gerencia de Infraestructura. • Considera usted que la honestidad contribuye a mejorar las relaciones interpersonales en la institución.
			Trato	Comprensión	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que el trato y comprensión son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura. • Considera usted que los integrantes de la Oficina, aprecian la comprensión como un valor adecuado para mejorar las relaciones interpersonales.
				Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que el trato y la confianza son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura. • Considera usted que los integrantes de la Oficina le dan la confianza adecuada al momento de realizar su trabajo.
Desempeño Laboral	Desempeño laboral es como un empleado desempeña su puesto, atendiendo a las	Para determinar El desempeño laboral se puede definir operativamente como	Trabajo en equipo	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que la motivación contribuye al trabajo en equipo en la Gerencia de Infraestructura. • Considera usted que la motivación mejora el desempeño laboral en la Institución.

	<p>especificaciones del cargo; es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionado el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato H., 2007: pág. 48)</p>	<p>la eficiencia con la que el personal realiza las actividades y acciones, para el Comportamiento eficaz (eficacia) de metas y objetivos en la Municipalidad Provincial de Yungay.</p>		Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que el trabajo en equipo y el compromiso son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura. • Considera usted que el compromiso contribuye a el trabajo en equipo en la institución.
			Desarrollo de Talentos	Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que el desarrollo de talentos y el conocimiento son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura. • Considera usted que los conocimientos dentro de la oficina aportan al desempeño laboral.
				Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Considera usted que las habilidades son imprescindibles en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura. • Considera usted que las habilidades contribuyen a mejorar el desarrollo de talentos en la institución.

Fuentes: Elaboración propia



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Caraz 04 de junio del 2018.

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna Yessenia Asunción Vargas Aguilar está desarrollando su tesis Titulada "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018"; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento "Cuestionario para medir las Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018" de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Dr. Jorge Daniel Pérez
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto,

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir las Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018". que es parte de la investigación Titulada, "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Jorge David Pérez
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración
 ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Gestión Estratégica
 TIEMPO 20 CARGO ACTUAL Docente
 INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
“Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018”	¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura del Municipio Provincial de Yungay, 2018?	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la municipalidad provincial de Yungay de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Determinar las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer las características de las relaciones interpersonales, en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la municipalidad provincial de Yungay, 2018 - Conocer las características del desempeño laboral, en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad de Yungay, 2018.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

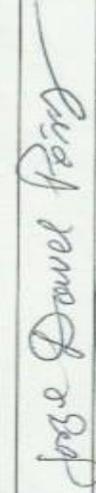
TÍTULO DE LA TESIS: "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018"

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse en ítem por favor indique)
Comunicación	1. Considera Ud. que la comunicación, en la unidad orgánica de gerencia de infraestructura, es adecuada con sus compañeros de trabajo.	4	4	3	4	
	2. Considera Usted que el mensaje de comunicación Verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura.	4	4	3	4	
	3. Considera usted que existe una comunicación no verbal, adecuada en la gerencia de infraestructura.	4	4	3	4	
	4. Considera Usted que el mensaje de comunicación no verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura.	4	3	4	4	
	5. Considera usted que en las relaciones interpersonales existe respeto entre sus compañeros de trabajo de la gerencia de infraestructura.	3	4	4	4	
	6. Considera usted que refleja su conducta respecto en el desempeño laboral con los compañeros de la Gerencia de Infraestructura.	4	4	4	3	
	7. Considera usted que los compañeros de trabajo valoran la honestidad como valor importante en la Gerencia de Infraestructura.	4	4	4	4	
	8. Considera usted que la honestidad contribuye a mejorar las relaciones interpersonales en la institución.	3	4	4	3	
	9. Considera usted que el trato y comprensión son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia	4	3	4	3	
Actitudes						
Trato						

	de Infraestructura.							
	10. Considera usted que los integrantes de la Oficina, aprecian la comprensión como un valor adecuado para mejorar las relaciones interpersonales.	4	3	4	3			
	11. Considera usted que el trato y la confianza son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura.	4	4	4	3			
	12. Considera usted que los integrantes de la Oficina le dan la confianza adecuada al momento de realizar su trabajo.	4	4	3	4			
	13. ¿Considera usted que la motivación contribuye al trabajo en equipo en la Gerencia de Infraestructura?	3	4	4	4			
	14. ¿Considera usted que la motivación mejora el desempeño laboral en la Institución?	3	4	3	4			
Trabajo en Equipo	15. ¿Considera usted que el trabajo en equipo y el compromiso son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?	4	4	4	4			
	16. ¿Considera usted que el compromiso contribuye al trabajo en equipo en la institución?	4	3	4	4			
	17. ¿Considera usted que el desarrollo de talentos y el conocimiento son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?	4	3	4	4			
	18. ¿Considera usted que los conocimientos dentro de la oficina aportan al desempeño laboral?	4	4	4	3			
	19. ¿Considera usted que las habilidades son imprescindibles en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?	4	3	4	4			
Desarrollo de Talentos	20. ¿Considera usted que las habilidades contribuyen a mejorar el desarrollo de talentos en la institución?	4	4	4	3			

*Para los casos de equivalencia semántica se dejó una casilla por ítem, ya que se evaluará si la inclusión o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada		X	
VALIDEZ.			
APLICABLE	SI	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por:	 Jose David Páez		Fecha: 20 Mayo 2019
Firma:	Teléfono: 323505	Email: jose.david1781@gmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir las Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018", que es parte de la investigación Titulada, "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: ZANABOSO DONI COLCHADO KUIZA

FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración General

TIEMPO 9 CARGO ACTUAL Decano Universitario

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Determinar las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
“Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018”	¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura del Municipio Provincial de Yungay,2018?	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la municipalidad provincial de Yungay de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Determinar las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.	- Conocer las características de las relaciones interpersonales, en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la municipalidad provincial de Yungay, 2018 - Conocer las características del desempeño laboral, en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad de Yungay,2018.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

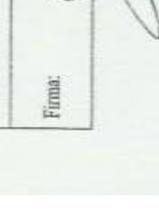
TÍTULO DE LA TESIS: "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018"

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indicar)
Comunicación	1. Considera Ud. que la comunicación, en la unidad orgánica de gerencia de infraestructura, es adecuada con sus compañeros de trabajo.	4	4	3	3	
	2. Considera Usted que el mensaje de comunicación Verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura.	4	3	4	3	
	3. Considera usted que existe una comunicación no verbal, adecuada en la gerencia de infraestructura.	4	4	4	3	
	4. Considera Usted que el mensaje de comunicación no verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura.	4	3	3	4	
	5. Considera usted que en las relaciones interpersonales existe respeto entre sus compañeros de trabajo de la gerencia de infraestructura.	4	4	4	4	
	6. Considera usted que refleja su conducta respecto en el desempeño laboral con los compañeros de la Gerencia de Infraestructura.	3	4	4	4	
	7. Considera usted que los compañeros de trabajo valoran la honestidad como valor importante en la Gerencia de Infraestructura.	4	3	3	4	
	8. Considera usted que la honestidad contribuye a mejorar las relaciones interpersonales en la institución.	4	4	3	4	
	9. Considera usted que el trato y comprensión son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia	4	4	3	3	
Trato						

	de Infraestructura.						
	10. Considera usted que los integrantes de la Oficina, aprecian la comprensión como un valor adecuado para mejorar las relaciones interpersonales.	4	4	3	3		
	11. Considera usted que el trato y la confianza son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura.	4	4	4	3		
	12. Considera usted que los integrantes de la Oficina le dan la confianza adecuada al momento de realizar su trabajo.	3	4	4	3		
	13. ¿Considera usted que la motivación contribuye al trabajo en equipo en la Gerencia de Infraestructura?	3	4	4	3		
	14. ¿Considera usted que la motivación mejora el desempeño laboral en la Institución?	3	3	4	4		
Trabajo en Equipo	15. ¿Considera usted que el trabajo en equipo y el compromiso son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?	4	4	4	4		
	16. ¿Considera usted que el compromiso contribuye el trabajo en equipo en la institución?	4	3	4	4		
	17. ¿Considera usted que el desarrollo de talentos y el conocimiento son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?	3	3	4	4		
	18. ¿Considera usted que los conocimientos dentro de la oficina aportan al desempeño laboral?	4	4	4	3		
Desarrollo de Talentos	19. ¿Considera usted que las habilidades son imprescindibles en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?	4	4	3	4		
	20. ¿Considera usted que las habilidades contribuyen a mejorar el desarrollo de talentos en la institución?	4	3	4	3		

*Por los casos de equivalencia sustantiva se dejó una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada	X		
VALIDEZ			
APLICABLE	X		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por:	ZARAGOZO Doni Colchado Huiza		Fecha: 06-09-18
Firma:			Email: doni2100@gmail.com
	Teléfono: 943-016190		



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir las Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018". que es parte de la investigación Titulada, "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: MONTAÑEZ BENITO JORGE RAUL

FORMACIÓN ACADÉMICA: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: CENTRO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

TIEMPO: 3 años CARGO ACTUAL: COORDINADOR DEL CENTRO DE INFORMÁTICAS

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - HUANCAYO

Objetivo de la investigación: Determinar las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
“Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018”	¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura del Municipio Provincial de Yungay, 2018?	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la municipalidad provincial de Yungay de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Determinar las características de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura Provincial de Yungay, 2018.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer las características de las relaciones interpersonales, en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la municipalidad provincial de Yungay, 2018 - Conocer las características del desempeño laboral, en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad de Yungay, 2018.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018"

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse su ítem por favor indique)
Comunicación	1. Considera Ud. que la comunicación, en la unidad orgánica de gerencia de infraestructura, es adecuada con sus compañeros de trabajo.	4	4	3	4	
	2. Considera Usted que el mensaje de comunicación Verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura.	4	3	4	3	
	3. Considera usted que existe una comunicación no verbal, adecuada en la gerencia de infraestructura.	4	4	3	4	
	4. Considera Usted que el mensaje de comunicación no verbal es el más adecuado con sus compañeros de trabajo, en la gerencia de infraestructura.	4	4	4	3	
	5. Considera usted que en las relaciones interpersonales existe respeto entre sus compañeros de trabajo de la gerencia de infraestructura.	4	3	4	4	
Actitudes	6. Considera usted que refleja su conducta respecto en el desempeño laboral con los compañeros de la Gerencia de Infraestructura.	4	3	3	4	
	7. Considera usted que los compañeros de trabajo valoran la honestidad como valor importante en la Gerencia de Infraestructura.	3	4	4	4	
Trato	8. Considera usted que la honestidad contribuye a mejorar las relaciones interpersonales en la institución.	4	4	4	4	
	9. Considera usted que el trato y comprensión son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia	4	4	4	4	

	de Infraestructura.							
	10. ¿Considera usted que los integrantes de la Oficina, aprecian la comprensión como un valor adecuado para mejorar las relaciones interpersonales.	3	4	4	4	4		
	11. ¿Considera usted que el trato y la confianza son los más adecuados en las relaciones interpersonales en la Gerencia de Infraestructura.	4	4	4	4	3		
	12. ¿Considera usted que los integrantes de la Oficina le dan la confianza adecuada al momento de realizar su trabajo.	4	3	3	4	4		
	13. ¿Considera usted que la motivación contribuye al trabajo en equipo en la Gerencia de Infraestructura?	4	4	4	4	4		
	14. ¿Considera usted que la motivación mejora el desempeño laboral en la Institución?	4	4	3	4	4		
Trabajo en Equipo	15. ¿Considera usted que el trabajo en equipo y el compromiso son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?	3	4	4	4	3		
	16. ¿Considera usted que el compromiso contribuye el trabajo en equipo en la institución?	4	4	3	3	3		
	17. ¿Considera usted que el desarrollo de talentos y el reconocimiento son los más adecuados en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?	4	3	4	3	3		
Desarrollo de Talentos	18. ¿Considera usted que los conocimientos dentro de la oficina aportan al desempeño laboral?	4	4	3	3	3		
	19. ¿Considera usted que las habilidades son imprescindibles en el desempeño laboral en la Gerencia de Infraestructura?	4	4	4	4	3		
	20. ¿Considera usted que las habilidades contribuyen a mejorar el desarrollo de talentos en la institución?	3	4	4	4	3		

*Para los casos de equivalencia remítase a la hoja más sencilla por favor, ya que se evaluará si la insubstitución o el cambio en vocabulario son suficientes

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada	X		
VALIDEZ			
APLICABLE	X		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por:	MONTAÑEZ BEAVID JORGE RAÚL		Fecha: 26/09/18
Firma:			Email: GEORGE-RGB@HJTBH.UBO.EDU.CO
			Teléfono: