

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dirección General de Investigación



FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES

**RELACIONES HUMANAS EN RELACIÓN CON DESEMPEÑO
LABORAL DE DOCENTES DE LA USP 2015 - 2016.**

Victor Ismael de la Cruz Ruiz
José Estanislao Cerna Montoya
Jorge Luis Vargas Asto
Freddy Miranda Sanchez
Apolony Malabrigo Ana Lucia

Chimbote - Perú
2016

Palabras Clave

| | |
|---------------------|---|
| Tema | RELACIONES HUMANAS Y DESEMPEÑO LABORAL |
| Especialidad | Talento Humano |

| | |
|------------------|---|
| Topic | HUMAN RELATIONS AND WORK PERFORMANCE |
| Specialty | Human Talent |

RELACIONES HUMANAS EN RELACIÓN CON
DESEMPEÑO LABORAL DE DOCENTES DE LA USP
2015 - 2016

RESUMEN

La presente investigación permitió formular objetivos generales y específicos, los que se anuncian a continuación: Determinar la influencia de las relaciones humanas en el desempeño laboral de los Docentes de la Universidad San Pedro en el año 2015 - 2016; Describir las relaciones humanas de los docentes de la Universidad San Pedro en el año 2016. Describir el desempeño laboral de los docentes de la Universidad San Pedro en el año 2016. Relacionar las relaciones humanas con en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad San Pedro en el año 2016. Sugerir estrategias para mejorar las relaciones humanas en el desempeño laboral de los docentes de la USP en el año 2016.

La metodología se sintetizó en aplicar un diseño descriptivo correlacional, a una muestra de 150 docentes de la USP, empleando el test, el mismo que estuvo dividido en dos partes la primera a obtener la información relacionada las relaciones humanas y la segunda con el desempeño laboral específicamente, en consecuencia se llegó a las siguientes conclusiones:

Según la investigación efectuada, el 80% de los trabajadores estiman que las relaciones humanas tiene un nivel mar en consecuencia hay una relación preponderante en el desempeño laboral, por distribuirse esta estimación entre el 52 y el 28% respectivamente, en los docentes de la USP periodo 2015 - 2016. (Cuadro número N°, cuadro N° 02, cuadro N° 03). Según la muestra estudiada, las relaciones humanas en estimación de los docentes de la USP 2015 - 2016, alcanzan un 80% en el nivel macro a causa de estar influenciadas por aspectos motivacionales individuales, destrezas, habilidades, conocimientos, valores, actitudes la jerarquía en el cargo y la responsabilidad. (Cuadro N° 01). De los 300 trabajadores sometidos a investigación, el 52% estiman que hay un rendimiento laboral ubicando en el nivel malo, en tanto hay una relación entre la primera y la segunda variable de su investigación, según los docentes de la USP 2015 - 2016. Según la muestra estudiada, si el 80% de trabajadores consideran que el nivel de influencia de las relaciones humanas es malo y el 52% de los mismos trabajadores afirman que el nivel es malo como desempeño laboral, entonces hay una influencia concatenada y perentoria entre una y otra variable en los docentes de la USP 2015 - 2016.

Palabra clave: Relaciones humanas y desempeño laboral

ABSTRACT

The present investigation allowed to formulate general and specific objectives, which are announced below: To determine the influence of human relations on the work performance of the Teachers of the University of San Pedro in 2015 - 2016; Describe the human relations of the teachers of San Pedro University in the year 2016. Describe the work performance of the teachers of the University San Pedro in the year 2016. To relate the human relations with the work performance of the teachers of the San Pedro in 2016. Suggest strategies to improve human relations in the work performance of USP teachers in 2016.

The methodology was to apply the test, which was divided into two parts, the first to obtain the information related to human relations and the second to the job performance specifically, the sample was made up of 150 USP teachers, To the following conclusions:

According to the research carried out, 80% of the workers estimate that human relations have a sea level. Consequently, there is a preponderant relationship in work performance, as this estimate is distributed between 52% and 28%, respectively, in USP teachers Period 2015-2016. (Table number N °, table N ° 02, table N ° 03). According to the sample studied, human relations in the estimation of USP teachers from 2015 to 2016 reach 80% at the macro level because they are influenced by individual motivational aspects, skills, abilities, knowledge, values, attitudes, hierarchy in The position and the responsibility. (Table N ° 01). Of the 300 workers under investigation, 52% estimate that there is a job performance ranking at the bad level, while there is a relationship between the first and second variables of their research, according to USP teachers 2015-2016. The sample studied, if 80% of workers consider that the level of influence of human relations is bad and 52% of the same workers affirm that the level is bad as a job performance, then there is a concatenated and peremptory influence between one and Another variable in the teachers of USP 2015-2016.

Keyword: Human relationships and job performance

INDICE

| TEMAS | PÁGINAS |
|----------------------------|---------|
| Palabra Clave | ii |
| Título del Trabajo | iii |
| Resumen | iv |
| Abstract | v |
| Índice | vi |
| Introducción | 1 |
| Material y Métodos | 8 |
| Resultados | 13 |
| Análisis y Discusión | 16 |
| Conclusiones | 25 |
| Recomendaciones | 26 |
| Referencias Bibliográficas | 27 |
| Anexos | 33 |

INTRODUCCIÓN

Antecedentes y fundamentación científica

Se han encontrado los siguientes trabajos relacionados con el tema de investigación, teniendo a los trabajos siguientes:

A nivel internacional en la Tesis de Nelsy Marien Cortés Jiménez sobre Diagnóstico del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Veracruz., 2009. Para obtener el grado de: Maestría en Salud Pública señala la importancia del clima institucional en el desempeño de los trabajadores. Las organizaciones, sin importar el tipo de éstas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional (CO).

Por su parte, Fernández (2000) realizó un estudio titulado: “Relación entre el Estilo Gerencial del personal directivo de las Escuelas Básicas de Alta Gracia de Orituco de la 3º Etapas y el Clima Institucional de dichas instituciones Aragua 2000”.

La investigación presenta como hallazgos el hecho de enfatizar la necesidad de relacionar el estilo gerencial del personal directivo de las escuelas básicas de Alta Gracia de Orituco con el clima organizacional de las mencionadas instituciones. Los resultados de la investigación determinaron que el estilo gerencial predominante en las instituciones de Educación Básica de Alta Gracia de Orituco, es el Laissez – Faire y que la comunicación informal predominó sobre los demás tipos de comunicación.

Se indica además que no hubo una definición clara sobre las clases de comunicación: Ascendente, descendente y horizontal. Los procedimientos estadísticos correlacionales, revelan que existe relación entre el Estilo Democrático encontrado como estilo gerencial predominante y la comunicación informal.

Según la investigación, porcentualmente se encontró que existe relación entre aspecto gerencial y la sub dimensión motivación, llegándose a la conclusión de que los directivos de estos centros no motivan al personal a participar. Por otro lado, el autor recomienda que se debe mejorar el clima organizacional en las mencionadas escuelas, adoptar a las necesidades institucionales, estilos gerenciales acordes con cada situación y finalmente recalca la imperativa necesidad de implementar cursos o programas de mejoramiento y post grados que contribuyan a aumentar la capacidad gerencial de los directivos educacionales.

Tesis presentada por NARVAEZ ARANIBAR, Teresa (2006) bajo el título de “El Clima Organizacional y el desempeño profesional de los docentes de la I.E. Francisco Bolognesi y Cervantes de la UGEL N° 05”, en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Escuela de Postgrado, donde concluyó que: Los diferentes factores del clima organizacional se correlacionan significativamente con los diferentes factores del desempeño laboral en la muestra; Los diferentes factores del clima organizacional no se correlacionan con la edad de los docentes; el análisis comparativo de los diferentes factores del clima organizacional por sexo, el análisis comparativo de los diferentes factores del desempeño laboral docente por sexo, efectuado a través de la prueba Z de diferencia de medias independientes, permite notar que no existen diferencias estadísticas significativas.

El trabajo titulado, “Clima organizacional”, del autor Luis Martínez, quien concluye que “El Clima Organizacional” es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Tesis presentada por FERNÁNDEZ; Delia y otros (2007) en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Magíster en Educación en la Mención de Docencia y Gestión Educativa, la cual lleva por título “Las relaciones interpersonales y el desempeño docente en la I.E. N° 2031 Manuel Scorza Torres del distrito de San Martín de Porres”.

La conclusión principal que tomamos de esta tesis es que si se mejoran las relaciones interpersonales se eleva el desempeño docente, lo cual trae una consecuencia positiva: incremento del nivel de la calidad educativa.

En cualquier empresa o institución que se dedique a la prestación de servicios o la producción de bienes, los elementos fundamentales para el impulso y desarrollo de las actividades de dicha institución, lo constituye las relaciones humanas y la satisfacción laboral, en tanto, en la jurisdicción de la USP, la gestión de la alta dirección, docentes y administrativos generalmente se ve obstaculizada por la alteración del clima institucional debido a varios motivos; entre ellos sobresale la planificación institucional ineficaz, carencia de liderazgo, desconocimiento de la gestión pedagógica e institucional, falta de comunicación oportuna de la gestión, intereses personales de los docentes.

La USP, para lograr sus propósitos deberán cumplir adecuada y oportunamente con la elaboración y aplicación de los instrumentos de gestión; de tal manera que sea viable la gestión pedagógica, promoviendo un clima institucional óptimo, el desarrollo normal de las actividades académicas, de investigación científica como la capacidad innovadora de docentes y alumnos, cultivando la inteligencia emocional.

El clima institucional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y/o una Institución Educativa, en este caso particular la USP y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Se intenta conocer las percepciones y motivaciones del servidor frente a su trabajo, para determinar luego, el grado de satisfacción de los mismos y su incidencia

en el clima institucional y cómo esto deriva en situaciones de conflicto, bajas en la productividad, bajo rendimiento, rotación, ausentismos, estrés, entre otros.

La Cultura Organizacional o Laboral, es sin duda alguna el eje integrador de todas las organizaciones y/o acciones que se llevan a cabo, por ende es uno de los factores condicionantes de primer orden determinantes en la eficacia del recurso humano y por consiguiente favorece en la formación integral de los estudiantes; y los niveles de productividad y de calidad se verán concretados por el clima Organizacional favorable.

Toda institución posee, su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajos propios de ellas; por este motivo difícilmente las instituciones reflejarán culturas idénticas.

Pese de tener un Cuadro de Asignación Personal completo, y que además teniendo estructurado su Reglamento Interno, sus integrantes de las diferentes áreas, así como los docentes y administrativos no poseen la misma cultura y por consiguiente los climas de trabajo difieren uno del otro; el lenguaje, los símbolos, los ritos, los valores, las creencias y las doctrinas son totalmente distintas.

Justificación

En todas las instituciones tanto públicas como privadas, exigen condiciones indispensables para el desarrollo institucional en el marco de sus objetivos y metas; en consecuencia las relaciones humanas constituyen la base fundamental e indispensable para obtener lo que líneas atrás se ha mencionado. Las relaciones humanas en la Universidad San Pedro, a consecuencia de la existencia de grupos que pertenecen a sindicatos diferentes, en los últimos tiempos se han ido deteriorando, situación que ha ido perjudicando la labor no sólo de administrativos sino también de docentes, esto indudablemente va a condicionar de manera prioritaria el rendimiento laboral y con ello la satisfacción que sienta cada elemento en el puesto que le haya sido asignado para desarrollar su jornada en el horario que le corresponda.

Analizar las relaciones humanas en concatenación con la satisfacción laboral implica una tarea a nivel de lo que se le podría calificar como catarsis, por ser miembros activos en la plana docente más aún si los vínculos laborales y las relaciones humanas se prolongan por más de dos décadas en esta institución universitaria, esta situación está relacionada directamente a la actitud de estudiar un conjunto de elementos básicos relacionados con la salud y la calidad de vida del trabajador como ser biosicosocial. Se abordan ciertos factores objetivos del entorno laboral que influyen en su calidad de vida. Para alcanzar calidad de vida en el trabajo, se requieren cambios dirigidos al logro de un puesto de trabajo saludable. Se expone una estrategia para el mejoramiento de la calidad de vida en general que se estructura en 6 pasos: preparación, planificación, divulgación, despliegue, implantación y mejoramiento constante de la calidad.

Las relaciones entre los empleados y la municipalidad tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos. Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas pueden afectar a los costes, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de un negocio económico, contribuyen a subrayar su importancia.

Las relaciones humanas en el lugar de trabajo son una parte importante de lo que hace que un negocio funcione. Los empleados a menudo tienen que trabajar juntos en proyectos, comunicar ideas y proporcionar la motivación para hacer las cosas. Sin una cultura de trabajo estable y acogedora, pueden surgir retos difíciles tanto en la logística de la gestión de los empleados y en la línea inferior. Las empresas con centros de trabajo de acoplamiento y una mano de obra bien formada son más propensas a retener y atraer empleados calificados, a fomentar la lealtad entre los clientes y más rápidamente se adaptan a las necesidades de un mercado cambiante.

Es importante que todo individuo conozca la importancia de valorar su desempeño laboral y profesional, al conocer el valor de esto, implica que podrá tener un mejor desempeño en el lugar donde esté prestando sus servicios, siendo una persona profesionalmente satisfecha con la función que está desarrollando, podrá ejercer su carrera desde una mejor perspectiva. Se abordará el tema del trabajo docente, su misión, visión, sus motivaciones y las diferentes funciones, que desempeña.

El trabajador debe tener una misión tanto en el área laboral como en lo profesional que se enfoque en el cumplimiento de su función en el área donde haya sido designado, teniendo fundamentalmente como punto de partida que su trabajo está en la administración de la comuna.

Su visión debe basarse en brindar un servicio humanista, cubriendo las diferentes áreas como son: psicológicas, personales, familiares, y vocacionales, en donde interviene el proceso fundamental de relaciones humanas, en el cual la visión se lleve a cabo aunque se le presenten diferentes problemas.

La labor cotidiana de atención o cumplimiento de la labor que realiza el trabajador o empleado en la municipalidad, es importante, puesto que ocasiona la interacción con los pobladores del lugar y las expectativas de la administración como del pueblo en general, sin duda esta situación, está ligada de manera directa con que implica el desempeño laboral; causa fundamental por la que se ha realizado la presente investigación.

Formulación del problema.

¿Cuál es la influencia de las relaciones humanas en el desempeño laboral de los Docentes de la USP en el año 2015 - 2016?

Conceptuación y operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|--------------------------------------|--|---|---------------------------|--|--------------------|
| Incidencia de las relaciones humanas | Conjunto de características con comportamientos preponderantes en el comportamiento de los trabajadores | Elementos condicionantes e influyentes en el desempeño laboral. | ✓ Respeto de normas | Actitudes Valores Reglamentos Antigüedad Jerarquía | Likert |
| | | | ✓ Comunicación | Horizontalidad Verticalidad Motivacional | |
| | | | ✓ Convivencia | Aptitudes | |
| | | | | Habilidades | |
| | | | | Destrezas | |
| | | | | Conocimientos | |
| | | | | Nivel de competencia | |
| Liderazgo | Responsabilidad | | | | |
| Desempeño laboral | El conjunto de elementos que incluye en actividad o campo de trabajo y que pueden estar sujetos o no a las modificaciones por parte de los gerentes del sistema. | Evidencias que muestran el cumplimiento de la jornada laboral. | ✓ Factores motivacionales | Estructura cultural | Likert |
| | | | | Relaciones interpersonales | |
| | | | | Capacidad de gestión | |
| | | | | Estilos y práctica | |
| | | | ✓ Clima institucional | Procedimientos y participación en decisiones | |
| | | | | Satisfacción con las condiciones de trabajo. | |
| | | | | Grupo de trabajo | |
| | | | | Condiciones de trabajo | |
| | | | ✓ Nivel de pertinencia | Volumen de trabajo | |
| | | | | Disponibilidad de insumos | |
| | | | | Infraestructura | |
| | | | | Horarios | |

Hipótesis.

H1: Existiendo relaciones humanas, éstas influirían de manera positiva o negativa en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad San Pedro en el año 2015–2016

Objetivos:

General:

Determinar la influencia de las relaciones humanas en el desempeño laboral de los Docentes de la Universidad San Pedro en el periodo 2015 - 2016.

Específicos:

- a) Describir las relaciones humanas de los docentes de la Universidad San Pedro en el año 2016.
- b) Describir el desempeño laboral de los docentes de la Universidad San Pedro en el año 2016.
- c) Relacionar las relaciones humanas con en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad San Pedro en el año 2016.
- d) Sugerir estrategias para mejorar las relaciones humanas en el desempeño laboral de los docentes de la USP en el año 2016.

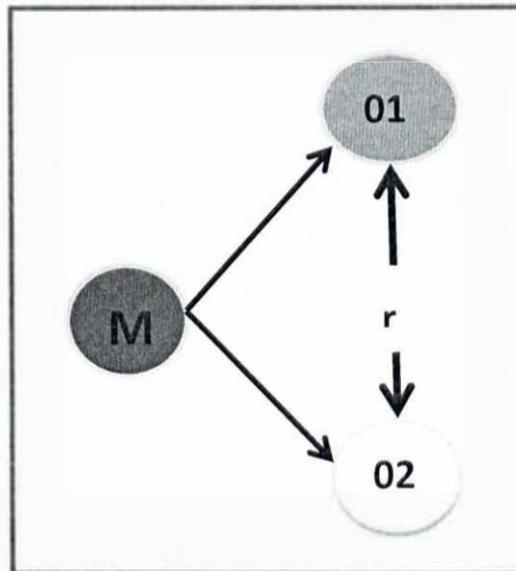
Materiales y métodos

Tipo y diseño de investigación

El estudio responde a un diseño no experimental correlacional (Hernández et al., 2010). Es no experimental porque no se hará manipulación de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es transversal porque implica la recolección de datos en un solo corte en el tiempo. Para la construcción del estudio de línea base y el diagnóstico de la comunidad, se usaran métodos y técnicas cuantitativas, así como para el estudio de

impactos sociales y culturales, se utilizarán métodos técnicas de investigación resumidas en la observación, y aplicación de una escala de Likert.

El diseño de la hipótesis de la investigación es el relacional, siendo el siguiente esquema:



Dónde:

- M : muestra
- 01 : Relaciones humanas
- 02 : Desempeño laboral
- R : Relación de una variable con otra.

Población y muestra.

La población de estudio estuvo conformada por 300 docentes de la USP y 300 trabajadores, los que en total alcanzan la totalidad de 600. Los mismos que se presentan en el cuadro siguiente:

| Nº | TRABAJADORES DE LA USP | Nº | % |
|--------------|------------------------|-----|-----|
| 1 | Docentes | 300 | 100 |
| TOTAL | | 300 | 100 |

La muestra por decisión vertical de estudio estuvo conformada por 150 docentes de la USP y 150 trabajadores, los que en total alcanzaron la totalidad de 300, los que fueron tomados al azar por decisión vertical de los investigadores, ayudados por la tabla de Fishert; los mismos que se presentan en el cuadro siguiente:

| Nº | TRABAJADORES DE LA USP | Nº | % |
|--------------|------------------------|-----|-----|
| 1 | Docentes | 150 | 100 |
| TOTAL | | 150 | 100 |

Técnicas e instrumentos de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se han utilizado las siguientes técnicas:

Inducción. Esta técnica permitirá a la investigadora, a partir de la información obtenida a través de la escala, entender las incidencias de las relaciones humanas y el Desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Cáceres del Perú.

Deducción. El investigadora con la finalidad de conocer, de manera concreta las incidencias de las relaciones humanas y el desempeño laboral no solo aplicará un una escala de Likert, también realizará la observación directa y participante.

Análisis. Encontrar las diferencias y coincidencias existentes entre las características de los trabajadores es indispensable la utilización de este método.

Observación. Tener contacto de manera directa con cada uno de los elementos de la muestra, es indispensable para contrastar la información que obtenga al aplicar la encuesta.

Cuantificación. A través de esta técnica la investigadora, luego de obtener la información empírica, realizará la tabulación para luego agrupar la información según las variables.

Agrupación. Esta técnica permitirá la investigadora la elaboración de los cuadros que aparecen en el presente informe.

Graficación. La presencia de los cuadros estadísticos orientó al equipo de investigación a realizar las gráficas correspondientes las mismas que aparecen en capítulo correspondiente.

Instrumentos:

El instrumento utilizado en la presente investigación, consta de dos partes la primera referida influencia de las relaciones humanas y la segunda vinculada estrictamente al desempeño laboral de los trabajadores de la USP, como es natural, los ítem corresponde a cada una de las dimensiones representados en sus indicadores, los mismos que constituyen una escala valorativa los que tiene como respuesta, siempre, a veces y nunca.

TABLA PARA CALIFICAR INFLUENCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA USP EN EL PERIODO 2015 - 2016

| Nº de ítem | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|------------|---------|---------|-------|
| 20 | 3 | 2 | 1 |
| Total | 60 | 40 | 20 |

TABLA PARA CALIFICAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA USP EN EL PERIODO 2015 - 2016

| Nº de ítem | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|------------|---------|---------|-------|
| 29 | 3 | 2 | 1 |

| | | | |
|-------|----|----|----|
| Total | 87 | 58 | 29 |
|-------|----|----|----|

TABLA DE INTERVALOS Y NIVELES PARA CALIFICAR INFLUENCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA USP EN EL PERIODO 2015 - 2016

| INTERVALOS | NIVELES |
|------------|---------|
| 20-33 | MALO |
| 34-47 | REGULAR |
| 48-60 | BUENO |

TABLA DE INTERVALOS Y NIVELES PARA CALIFICAR DESEMPEÑO LABORAL LOS DOCENTES DE LA USP EN EL PERIODO 2015 - 2016

| PUNTAJES DE LOS INTERVALOS | NIVELES |
|----------------------------|---------|
| 29-48 | MALO |
| 49-67 | REGULAR |
| 68-87 | BUENO |

Por las mismas consideraciones de la investigación será necesario utilizar una tabla que permita relacionar los factores asociados y el rendimiento laboral desplegado por los trabajadores de la USP en el periodo 2015 - 2016.

Los instrumentos de fueron validados con las siguientes tablas:

| Estadísticos de fiabilidad Relaciones Humanas | |
|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,673 | 150 |

| Estadísticos de fiabilidad Satisfacción laboral | |
|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,673 | 150 |

La fiabilidad del instrumento es aceptable, tanto en la variable de relaciones humanas como la satisfacción laboral

Resultados

Por la naturaleza de la investigación descriptiva simple, se ha tenido que proceder a concatenar y vincular los resultados de los test de los efectivos policiales como resultados de la información empírica, en consecuencia, la información cuantitativa aparece en las líneas posteriores.

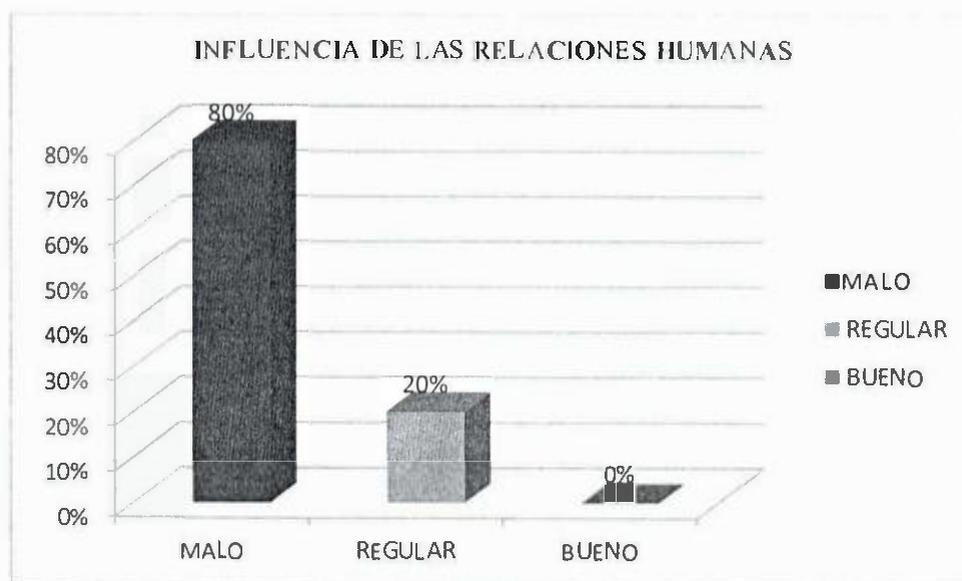
Resultados cuantitativos

Los resultados cuantitativos de la presente investigación, son consecuencias de la aplicación del test, como instrumento que ha permitido recabar la información empírica la que como se ha señalado anteriormente, en la práctica se han aplicado dos instrumentos, uno referido específicamente a las relaciones humanas y el otro al desempeño laboral.

CUADRO N° 01
RESULTADOS POR INTERVALOS, NIVELES SEGÚN NÚMERO Y PORCENTAJE
DE LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA USP EN EL PERIODO 2015 -2016

| INTERVALOS | NIVELES | Nº | % |
|------------|---------|-----|------|
| 20-32 | MALO | 120 | 80% |
| 33-47 | REGULAR | 30 | 20% |
| 48-60 | BUENO | 0 | 0 |
| TOTAL | | 150 | 100% |

Fuente: Test aplicado a trabajadores de la Universidad San Pedro en el año 2015



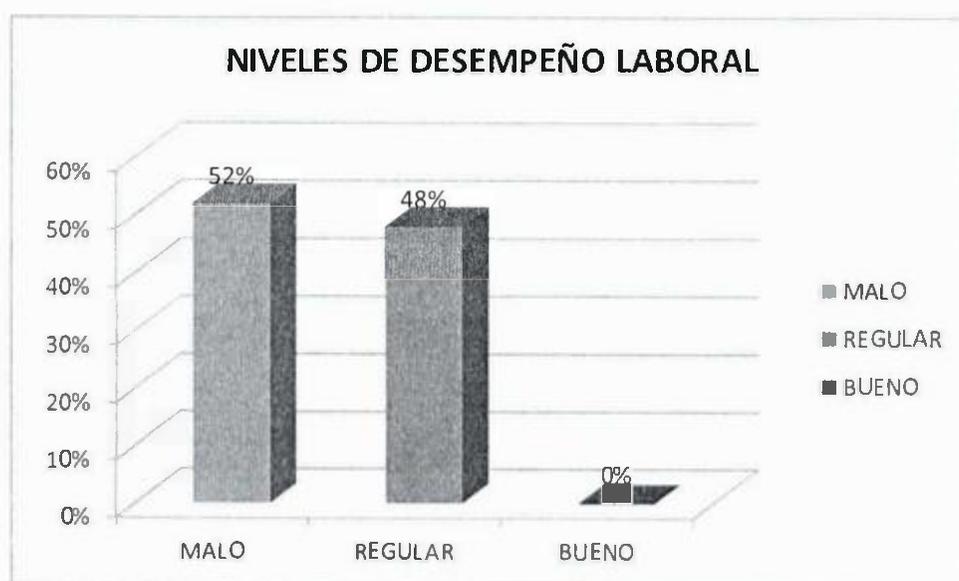
Fuente: datos obtenidos del cuadro N° 01

CUADRO Nº 02
INTERVALOS POR NIVELES SEGÚN NÚMERO Y PORCENTAJE DE
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA USP EN EL PERIODO
2015-2016

| INTERVALOS | NIVELES | Nº | % |
|--------------|---------|----|-----|
| 20 -32 | MALO | 78 | 52% |
| 33-47 | REGULAR | 72 | 48% |
| 48-60 | BUENO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 34 | 34 |

Fuente: test aplicado a docentes en abril del 2015

GRÁFICO Nº 02
NIVELES SEGÚN PORCENTAJE DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
DOCENTES DE LA USP EN EL PERIODO 2015 - 2016



CUADRO N° 03
NIVELES DE VÍNCULO ENTRE LAS RELACIONES HUMANAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA USP 2015 - 2016

| NIVELES | Relaciones Humanas | | Desempeño Laboral | | TOTAL | |
|---------|--------------------|-----|-------------------|-----|-------|------|
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| MALO | 78 | 52% | 42 | 28% | 120 | 80% |
| REGULAR | 0 | 0% | 30 | 20% | 30 | 20% |
| BUENO | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | |
| TOTAL | 78 | 52% | 72 | 48% | 150 | 100% |

Fuente: información obtenida al relacionar las variables de investigación: relaciones humanas y desempeño laboral

Análisis y Discusión

La información antes expuesta en las tablas y gráficos como resultados de la presente investigación han permitido realizar y presentar los resultados cualitativos en este acápite del análisis y discusión de resultados; en consecuencia la investigación acerca de Influencia de las relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la USP 2015, ha arrojado cualitativamente los siguientes resultados:

El cuadro número 01, presenta la información como resultado por niveles, según número y porcentaje de la influencia de las relaciones humanas en el desempeño laboral de los docentes de la usp en el periodo 2015 - 2016, en esa tabla, se puede apreciar que de los 150 trabajadores sometidos a la investigación, 78 de ellos, que responden al 52% afirman que hay relaciones humanas catalogadas como malas, a la vez que 72 de ellos, es decir el 48% de los 150 trabajadores, consideran que el nivel de influencia de las relaciones humanas en el desempeño de su labor alcanza al nivel regular; indudablemente, esta situación es preocupante, no sólo para

la investigadora del presente estudio sino también para todo aquel que tenga algún vínculo con USP en el periodo 2015 - 2016, a consecuencia de que si estás, es decir las relaciones humanas, estimada por los propios docentes, alcanza un porcentaje mayoritario, implica, por deducción lógica, que como consecuencia de una serie de factores, el respeto por las normas, de la que depende las actitudes, valores, reglamentos, y antigüedad en el puesto de trabajo, también está relacionado con la que implica la comunicación entre cada uno de los trabajadores y estos con los jefes inmediatos superiores los que en conjunto dan una imagen positiva o negativa de lo que implica trabajar en la USP en el periodo 2015 – 2016. Como es del conocimiento la comunicación es un elemento fundamental en la implica las relaciones humanas esto a consecuencia de existir una determinada jerarquía en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la municipalidad es decir existente jefes, subjefes y otros que por la adecuación funcional y organizacional de la misma Institución Educativa pueden estar ubicados en jerarquías menores superiores pero ello no implica que exista relaciones humanas que quiebren el normal desarrollo de una comunidad en tanto esta situación es fundamental para que se desarrolle de manera armónica adecuada y puedan cumplir con las metas y objetivos de cada área de labores, por las características sobresalen en la horizontalidad fundamentalmente en lo que implica esta, no sólo de los docentes de la misma área sino de aquellos que están vinculados con otras áreas de trabajo en ello se incluye a los jefes que por lo general en la municipalidad, son consecuencia de la confianza política que haya con los que temporalmente se encarga de la administración general de la municipalidad; esta situación innegablemente está relacionada con lo que implica la verticalidad y la situación motivacional por cada uno de los trabajadores, es decir si existiría un trato vertical, es probable que los docentes se sienten presionados y no puedan cumplir su labor de manera adecuada, o lo cumplan por el solo hecho de que deben llegar a la meta por exigencia y no por profesionalismo.

Otro elemento fundamental de las relaciones humanas, Es la convivencia, la misma que se evidencian lo que implica las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos y niveles de competencia evidenciadas en un determinado

liberal es decir todos estos elementos van a contribuir de manera directa o indirecta a lo que implica las relaciones humanas en una institución estatal, en este caso particular la USP en el periodo 2015 - 2016. Un docente que tenga determinadas actitudes y que éstas no sean entendidas ni tenidas en cuenta para un cambio de puesto o la designación de responsabilidades va a quebrar las relaciones humanas en tanto las habilidades también se verán mutiladas de igual forma destrezas y los conocimientos e implica que para que se desarrolle relaciones humanas adecuadas medidas de concatenación entre lo que implica la competencia el liderazgo las destrezas y los conocimientos de cada uno de los trabajadores y teniendo 34 estas situaciones sean designados en otras área académicas de trabajo correspondientes.

Es de suma importancia tener en cuenta que posee una adecuada inteligencia emocional es indispensable y primordial para que existan unas buenas relaciones humanas, considerando esta característica como base para el desarrollo e implementación de relaciones humanas adecuadas y orientadas a cumplir con los objetivos de las instituciones públicas y en consecuencia con lo que implica un buen desempeño laboral. Es frecuente observar personas que poseen un alto coeficiente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes, tienen un coeficiente intelectual moderado, o más bajo, lo hagan considerablemente mejor o incluso, llegan a ser triunfadores en su vida laboral y personal, esta situación se produce gracias a mantener unas buenas y adecuar las relaciones humanas.

En las relaciones humanas la comunicación juegan un papel de suma importancia, la capacidad del ser humano para comunicarse con sus semejantes a un nivel superior es una de las diferencias radicales en el resto de las especies, si bien la diversidad de teorías sobre comunicación reflejan las para establecer una delimitación unitaria del concepto. Cada una de esas teorías estudia los procesos de comunicación desde diferentes puntos de vista, arropada por una serie de conceptos afines que le dan unidad en el conjunto.

Aun así, surgen espontáneamente cuestiones acerca de la la situación de la comunicación en las diferentes áreas y lugares donde exista el desarrollo de la

actividad humana, en consecuencia la comunicación se puede definir como un proceso que consta de emisión de información de un contenido (comunicado) por medio de un comunicador, y de una reacción, es decir, de una respuesta de un comunicando a lo comunicado, según su manera de percibir el contenido.

El medio más frecuente de comunicación humana es el lenguaje oral, si bien al servicio de la comunicación está también la mímica, los gestos, lenguaje por señas, sonidos, tonos, señales y símbolos (el principal de estos últimos en escritura), e incluso fenómenos corporales involuntarios (sudor). Es así que se establece que la comunicación es compartir algo, poner algo en común, significando ello no la acción mecánica o externa de realizar una tarea conjuntamente con otros, sino el percibir el mismo grado de conmoción interna emocional el otro, siendo para muchos la única situación que explica cómo puede pasar un elemento cultural a otra persona, y en síntesis, como se puede educar. (Ongallo, C. 2007).

Es fundamental anotar que las relaciones humanas que tengan un nivel aceptable de una determinada organización no interesa y en este caso particular en la el periodo 2015 - 2016, será beneficioso fundamentalmente para los trabajadores encuentren organizados ya que éstos podrán hacer sus reclamos y obtener mayores beneficios y así puedan tener un mejor desempeño laboral.

El cuadro número 02, representa los resultados por niveles según número y porcentaje de los que han participado en esta investigación, es decir presenta la información referente al desempeño laboral de los docentes en el periodo 2015 - 2016 2015, en tanto se puede apreciar tanto en el gráfico con el cuadro ya mencionado, que 35% de los docentes estiman que hay un desempeño laboral de nivel malo, situación preocupante a consecuencia de que Más de la mitad de los trabajadores tiene esa opinión lo que implica que el 59% de esos mismos trabajadores han estimado que se ubican en el de regular al calificar su propio desempeño laboral.

Tal como se ha podido describir lo referente a las relaciones humanas, el desempeño laboral también tiene algunas características fundamentales es estar

relacionado prioritariamente con el potencial humano, la organización de la institución y la cultura que engloba y concatena una variable con lo ubicó esta situación, sin lugar a dudas está vinculado a lo que implique liderazgo con siete allí se mostrará si la autoridad tiene la capacidad de dirigir de manera adecuada o delegar las funciones de los trabajadores según su profesionalismo o según sus aptitudes y capacidades orientados a darle respuesta a los retos que la sociedad exige del avance de la tecnología imprime. en esta misma orientación está lo que significa la capacidad del trabajador orientada a responder de manera positiva a lo que el entorno y el jefe inmediato superior disponga es decir estará concatenado lo que implica la inversión o gasto que haga la institución municipal en desarrollar sus capacidades de sus propios trabajadores es decir en capacitarlos para el manejo de nuevas tecnologías y de nuevas propuestas en lo que implica una administración municipal moderna; se suma a ello la responsabilidad no sólo de los trabajadores sino también del jefe inmediato superior los que en conjunto y de manera efectiva deben fomentar cooperación entre las áreas de trabajo, formando equipos especializados para el desempeño de sus funciones y así los objetivos de cada una de las áreas puedan cristalizarse y cumplir con las metas diarias, inmediatas o futuro.

La responsabilidad de los docentes es compartida necesariamente con los jefes, que a final de cuentas, también son trabajadores, pero cada uno tiene, indudablemente sus propios roles y sus propias formas de entender el mundo y la forma como debe cumplir su tarea es estar en relación directa con lo que implica acciones positivas o negativas de cada uno de los trabajadores los que el corporativo de la municipalidad podrá evidenciar y reconocer sus capacidades o enjuiciar y castigar actitudes que no están dentro de los parámetros de lo que implica el servicio de la USP en el periodo 2015 - 2016.

El desempeño laboral también pasa por lo que implica y las condiciones mínimas que debe tener el docentes para poder salir airoso de la jornada laboral es decir cada trabajador será responsable de su espacio, de su aria y de las tareas que debe efectuar en el lapso de tiempo que se encuentre en el área de su responsabilidad laboral. Esa situación estará vinculada necesariamente con las actividades de lo que

implica la visión y la misión de la institucionalidad situación que será prioritaria y de carácter ejecutivo si el trabajador desarrolla sus actividades en el marco de su especialidad, de su capacidad y de las acciones que le gusta desarrollar es decir la comodidad no es sólo que el trabajador pueda efectuar sus acciones con facilidad sino que esté se sienta a gusto y que el producto se evidencie en los logros concatenados a los objetivos que se proponen en el plan estratégico y plan operativo de la USP en el periodo 2015 - 2016. El aspecto organizacional de la institución es otro elemento fundamental que estará condicionando el mal o buen desempeño del docente, es decir todos los trabajadores estarán en el marco del cual implica un sistema organizativo y estructural de este órgano estatal es decir los trabajadores no podrán efectuar una actividad al margen de lo que implica la emisión y la visión de la institución en tanto el movimiento interno del personal también estará entrelazado con lo que implica la organización y la estructura funcional para que en el momento que los jefes o encargado de la administración general, puedan tener una comunicación horizontal y permanente y tomar las decisiones en el marco de lo que implica el desarrollo social, cultural y educativo adecuado de la comuna. los trabajadores tendrán la responsabilidad de un desempeño adecuado, siempre y cuando éstos se desarrollen en el marco de lo que implica su profesionalismo, su formación académica y con formación técnica para los que han sido contratados o admitidos en esta institución en tanto la modernización de la municipalidad no implica una nueva infraestructura, no implica la presencia de maquinarias nuevas sino por el contrario nueva maquinaria y una infraestructura que responda a las necesidades y exigencias de los vecinos esta situación está necesariamente relacionada y vinculado con lo que se conoce la motivación externa a los docentes.

Los conflictos que se produzcan dentro de la municipalidad, indudablemente, influenciará de manera positiva o negativa en el cumplimiento de un buen desempeño laboral situaciones que también están condicionadas por lo que se conoce como recompensas y las formas de identificación del trabajador, con la Institución Educativa.

La percepción de los empresarios en torno al desempeño laboral de mujeres y hombres, y, en especial, a las supuestas diferencias de productividad y costos a ellos asociados, son factores que inciden en gran medida en las posibilidades de acceso a trabajadores de uno y otro sexo al empleo, así como sus condiciones de trabajo (remuneraciones y posibilidad de capacitación y promoción, entre otras). En esa medida, son elementos que pueden facilitar u obstaculizar la inserción laboral de diferentes grupos de trabajadores. En lo que se refiere a las mujeres, parte importante de estos obstáculos son derivados de una visión empresarial que es, bajo muchos aspectos, poco favorable a esa inserción.

Las percepciones empresariales sobre el desempeño laboral de hombres y mujeres, y las imágenes que se configuran a partir de esas percepciones, muchas veces se construyen por comparación, cuando no por oposición. Esto significa que esas imágenes frecuentemente se estructuran en términos hipotónico si jerárquicos; las mujeres son evaluadas por comparación con los hombres de partir de criterios de “más” o “menos”, “con” o “sin” determinadas cualidades y atributos: más o menos caras, más o menos productivas, más o menos eficientes, más o menos comprometidas con el trabajo, con o sin capacidad de mando y dirección. Por detrás de estas que esta presente, en general, es la indagación sobre si vale o no la pena contratar mujeres, pagarles salarios equivalentes a los de los hombres, invertir en su capacitación, por moverlas, darle responsabilidades y oportunidades de mando.

La idea de que los costos laborales de las mujeres son más altos que los de los hombres, por ejemplo, tienen fuerte presencia en el imaginario empresarial, e incide significativamente en sus procesos de toma de decisiones. Estos supuestos costos más elevados estarían relacionados básicamente a los mecanismos legales de protección a la maternidad, tales como los permisos e y post natal el horario especial para la lactancia, los permisos para el cuidado de los hijos, la estabilidad para la mujer embarazada o el periodo postparto, los servicios de cuidado infantil. Debido a esto, la percepción empresarial sobre los costos laborales de hombre y mujer, - y la relación de con la evaluación general que ellos hacen sobre el desempeño de trabajadores y trabajadoras. (Todaro, R., Abramo, L. y Godoy, L. 2008).

El cuadro número 03, presenta el vínculo que se percibe entre lo que implica la relación de semana en el desempeño laboral, es en este sentido que el 52% de encuestados estiman que hay un vínculo entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de nivel macro de igual manera al referirse al desempeño laboral de manera específica esto se concatena y produce un 28%, para luego arrojar un 20% y colocarlo en el nivel regular como producto del vínculo entre las dos variables es decir el nivel de relaciones humanas y el nivel de desempeño laboral, de igual manera se puede percibir en la tabla antes citada, que el 80% entre las dos variables opinan de que hay un vínculo en el nivel malo y el 20% regular con ello demostrándose el bueno no alcanza la relación existente entre una y otra variable, todo ello en los trabajadores de la USP en el periodo 2015 - 2016

Todo ser humano trabaja porque necesita hacerlo, ya que esto le permite su desarrollo personal como persona, además es un medio para cubrir las necesidades básicas, se debe “trabajar para vivir”, y no “vivir para trabajar” Santos (1993).

Al desarrollar su trabajo los profesionistas reconocen que es un medio para cubrir ciertas necesidades básicas que ser humano tiene, como también un status social que les permite vivir cómodamente, pero también trae satisfacciones personales ya que muchas veces se logran triunfos que logran trascender a través del desempeño académico.

Para aportar lo mejor en su profesión los docentes se preparan tomando diferentes cursos que se basan en la renovación permanente de cada programa en las diferentes asignaturas, en donde adquieren el conocimiento actualizado para transmitirlo a los alumnos, pero aun esto no es suficiente, los docentes dicen que para que ellos puedan mejorar aún más su enseñanza, el gobierno debería invertir más ofreciéndoles más talleres en donde den a conocer los materiales y enseñen los métodos adecuados para su aplicación, dentro de cada asignatura.

Un aspecto importante en el desarrollo laboral y profesional, es que las personas eligen el tipo de trabajo que les guste más, un ejemplo lo encontramos en

un pasaje bíblico, que se relata en el libro de Génesis, en donde nos narra la historia de dos hermanos, Esaú y Jacob, el primero se dedicaba a la caza y el segundo le gustaba ayudar en los quehaceres de la casa, su trabajo era totalmente diferente pero no discutían cual era mejor o peor, simplemente los dos se sentían contentos con las actividades que realizaban, la verdadera vocación es lo que nos permite estar felices y sentirnos comprometidos con lo que hacemos.

Dentro de esta importancia va la motivación, que es una parte principal dentro del desempeño laboral y profesional, es el impulso que se tiene para lograr los objetivos que se plantearon para lograr el éxito deseado, así se muestra las capacidades de cada ser humano, en donde logra plasmar sus logros, logrando también la recompensa de recibir un salario por lo que les gusta hacer.

El desempeño que se puede llegar a lograr, cuando se pone en práctica, las habilidades que se posee, es un mayor rendimiento profesional, al saber que están formando a los futuros profesionistas, como también a los que pronto serán ciudadanos, sabiendo que sus enseñanzas van a tener fruto en un nivel académico superior, y están seguros que los alumnos están conscientes de su responsabilidad social.

Tomando en cuenta todas las premisas anteriores el profesorado se plantea la necesidad de proporcionar a los alumnos un ambiente en donde se constituyan los valores, el respeto y en donde se logre asimilar que todos merecemos vivir en un medio que nos proporcione una educación de calidad en donde cada quien este consiente del valor que tiene su labor y su desempeño profesional, sabiendo que está preparado para dar lo mejor de él a sus estudiantes.

También influye el ser un profesionista exitoso, cuando el desarrollo de un individuo, cuenta con padres profesionistas, al ver el ejemplo de ellos se despierta el deseo de imitarlos, al tener una actitud positiva va a proporcionar que todas las personas que hacen lo que es su vocación obtengan un mejor desempeño. Se comprometen y se apasionan de tal manera que dejan en segundo lugar su

recompensa económica. Cuando están dispuestos a realizar sus actividades de buena manera, se despierta el interés porque conocen todo lo relacionado con su profesión, sintiendo el deseo de trasmitirlo de una manera dinámica de tal forma que los demás lo puedan entender.

CONCLUSIONES Y RECUMENDACIONES

CONCLUSIONES.

La presente investigación, permite arribar a las siguientes conclusiones:

Según la investigación efectuada, el 80% de los trabajadores estiman que las relaciones humanas tiene un nivel mar en consecuencia hay una relación preponderante en el desempeño laboral, por distribuirse esta estimación entre el 52 y el 28% respectivamente, en los docentes de la USP periodo 2015 - 2016. (Cuadro número N°, cuadro N° 02, cuadro N° 03).

Según la muestra estudiada, las relaciones humanas en estimación de los docentes de la USP 2015 - 2016, alcanzan un 80% en el nivel macro a causa de estar influenciadas por aspectos motivacionales individuales, destrezas, habilidades, conocimientos, valores, actitudes la jerarquía en el cargo y la responsabilidad. (Cuadro N° 01).

De los 300 trabajadores sometidos a investigación, el 52% estiman que hay un rendimiento laboral ubicando en el nivel malo, en tanto hay una relación entre la primera y la segunda variable de su investigación, según los docentes de la USP 2015 - 2016.

Según la muestra estudiada, si el 80% de trabajadores consideran que el nivel de influencia de las relaciones humanas es malo y el 52% de los mismos trabajadores afirman que el nivel es malo como desempeño laboral, entonces hay una influencia concatenada y perentoria entre una y otra variable en los docentes de la USP 2015 - 2016.

RECOMENDACIONES

Es necesario efectuar las siguientes recomendaciones, por las conclusiones antes expuestas:

Primera:

Elaborar, por poner y sustentar, ante la alta dirección de la USP, se desarrolle un programa integral, con la participación multidisciplinaria de diferentes especialistas, donde se desarrollen capacitaciones a nivel teórico y pasantías, a nivel práctico con la finalidad de que el personal de la municipalidad puede tener un nuevo perfil vinculado a las relaciones humanas y contribuir de manera significativa al desempeño laboral. **Segunda:**

Elaborar, proponer y las en coordinación con las autoridades responsables de la municipalidad un programa integral para motivar a los trabajadores y se creen las condiciones para un clima institucional adecuado y que respondan a las necesidades de la Universidad San Pedro en el año 2015

Tercera:

Sugerir a la Universidad San Pedro en el año 2015 que a través de la oficina de imagen institucional, se desarrollen actividades de manera sostenida con la finalidad de mejorar las relaciones humanas entre los trabajadores de esta universidad.

Referencias bibliográficas

- Acosta, R. (2005). Gestión y administración de las organizaciones deportivas. España: Editorial Paidotribo. Poligono Les Guixeres.
- Africano, N, Quintero N. y Faría, E. (2008). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. Venezuela: Universidad de Zulia.
- Albores, P. (2005). Comunicaciones interpersonales. Como obtener óptimos resultados provisionales gracias a una comunicación eficaz. Madrid España: Editorial Ideaspropias.
- Alfaro, et al (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas en la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Alles, M. (2009). Cómo ser un buen jefe en 12 pasos. Primera reimpresión de la primera edición. México: Ediciones de Granka., S. A. de C.V.
- Anastasi, A. y Urbina, S. (2007). Testa psicológicos. Mtxixo: Prentice Hall.
- Ansión, J. y Villacorta, A. (2004). Para comprender la escuela pública: Desde sus crisis y posibilidades. Lima – Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Fondo editorial.
- Benavides, O. (2002). Competencias y Competitividad, Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Bouckaert, G. y Christopher, P. (2004). Public Management Reform. New York. Comparative Analysis. Oxoford University Press Ine.
- Carcamo, M. (1968). Las Relaciones Humans Y la Administración de Personal. Universidad católica de Chile: Edit. Andrés Bello.

- Carcamo, M. (2005). *Las Relaciones Humanos Y la Administración de Personal*. Décima tercera edición. Universidad católica de Chile: Edit. Andrés Bello.
- Castro, L. y Paz, J. (20010). *Administración de la Educación- Gestión de Recursos Humanos*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castro, L. y PAZ, J. (2010). *Administración de la Educación - Gestión de Recursos Humanos*. Lima – Perú: Edit. San marcos.
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Ed. McGraw- Hill;
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Ed. McGraw-Hill. Trad. Villamiza R, Germán
- Chiavenato, I. (2006). *Gestión del Talento Humano, Primera Edición*. México: Editorial McGraw-Hill
- Chiavenato, I. 2006. *Administración de Recursos Humanos*. V edición Colombia: Editorial Lily Solano Arévalo.
- Cloninger, S. y Ortiz, M. (2003). *Teorías de la personalidad*. Tercera edición. México: Edit. Pearson educación.
- COJAL, M. (2008). *Gestión Educativa*. Lima – Perú: Edit. San marcos.
- Colchado, K. (2014). *Gestión financiera y clima institucional del personal que labora en la municipalidad distrital de Huyllobamba*. Tesis para obtener el grado académico de magister en gestión pública
- Correa de Molina, Cecilia. (2004). *Gestión y evaluación de la calidad en la educación: referentes generales*. Cooperativa editorial magisterio. Colombia.
- Cortés, N. (2009) *Diagnóstico del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”*. Xalapa, Veracruz, para obtener el grado de Maestría en Salud Pública señala la importancia del clima institucional en el desempeño de los trabajadores

- Dalton, Hoyle y Watts. (2007). Relaciones humanas. México: Editorial internacional Thomson Editores. Tercera edición.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo. Décima edición. México: McGraw-Hill.
- Dessler, G. y Varela, R. (2004). Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano. México: Pearson educación.
- Ducci, M. (1997). El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional, OIT.
- Ediciones fiscales ISEF. (2002). Como mejorar las relaciones humanas: un enfoque al crecimiento personal y empresarial. Primera Ed. México: Ediciones fiscales ISEF. S.A.
- Fernández y otros (2007) Las relaciones interpersonales y el desempeño docente en la I.E. N° 2031 Manuel Scorza Torres del distrito de San Martín de Porres
- Fernández, L. (2000) Relación entre el Estilo Gerencial del personal directivo de las Escuelas Básicas de Alta Gracia de Orituco de la 3º Etapas y el Clima Institucional de dichas instituciones Aragua.
- Gallacher, F. (2011). Interacción humana en organizaciones. Argentina: Universidad de CEMA.
- Gellerman, Saul W. (2009). Gerencia por Motivación. Madrid – España: Artes gráficas Huertas. S. A. Fuenlambra.
- Goleman, D. (2008). Inteligencia Emocional. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.
- González, M y Gill, H. (2002). Elaboración de una propuesta de un plan estratégico de políticas motivacionales dirigidas al personal obrero del frigorífico Industrial Santa Bárbara C.A

- Guerra, Guillermo. (2002). El agronegocio y la empresa agropecuaria frente al siglo XXI. Colección de libros educativos N° 98. Costa Rica:Edit. Agropecuaria.
- Hellriegel y Slocum J. (2005). Comportamiento organizacional. Décima edición. México: Tomsom
- HELLRIEGEL, DON y SLOCUM, JONH W. (2005). Comportamiento organizacional. Mexico: PLANGED.
- Herzberg, Frederick, Mausner, Bernard y Bloch Snyderman, Barbara (2009) The Motivation to Work. New York: Library of congress cataloging in publication data.
- Honetto, Fernando. (2008.) Climas educativos y pronóstico de violencia condiciones institucionales de la convivencia escolar. Primera reimpresión de la primera división. Ediciones novedades educativas de México S.A. de C.V. México.
- https://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?t=1467117376303&utm_source=hs_automation&utm_medium=email&utm_content=8750852&_hsenc=p2ANqtz--7KCRx6PeW8tbPS_efp7VI28tPkkBQXfoPOfxyRB15vox0T8mMP6q829Nyt4HISFwVPChovSaiEyehGg52wP-7yd-JEQ&_hsmi=8750852
- Juanico, Xavier (2008). Clima Laboral. Colombia: Edit. Oveja negra.
- KEITH, D. y NEWSTROM, J. (2010). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: s/e
- MARISTANY, J. (2000). Administración de Recursos Humanos. Primera Edición. Perú: Quebecor. S.A.
- MARTHANS, C. (2006). Racionalización. Empresarial. Lima-Perú: Editorial San Marcos.

- Martínez, P. (2008). Clima organizacional, tesis, para licenciatura de Sociología de la UNJFC
- Maslow, A. y Frager, R. (1987). *Motivation and personality*. México: McGraw-Hill.
- Mejía, (2012). Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales de la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades de México.
- Mondy, W. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial Pearson educación,
- Narvaez, T. (2006) El Clima Organizacional y el desempeño profesional de los docentes de la I.E. Francisco Bolognesi y Cervantes de la UGEL N° 05", en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Escuela de Postgrado
- Navarro y Soto. (2006). *Cómo estimular las inteligencias en el proceso de enseñanza y aprendizaje*. Colombia: Edit. Pax México, librería Carlos Césarman, S. A.
- Newstrom, J. y Keith, D. (1992). *Organizational behaviour—overrun*. México: McGraw-Hill.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación. Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas empresas y organizaciones*. Madrid España: Dykinson.
- Ozamiz, Agustín. (2009). *El significado del trabajo en la sociedad informatizada: reflexiones sobre la influencia de la salud mental en las empresas de conocimiento*. Bilbao-España:Universidad de Deusto. Ciencias sociales, volumen 23.
- Paz, F. (1997). *Diagnóstico de capacitación y desarrollo para mejorar el desempeño laboral del personal de producción de la URBE*
- Pérez , J. (2002). *Fundamentos de la Dirección de Empresas*. Quinta edición. . Madrid – España: Edic. Artes gráficas Huertas. S. A. Fuenlambra.

Pinilla, A. (19972). Relaciones humanas y laborales en la empresa. Barcelona España: Editores técnicos asociados, S. A.

Ramírez, C. (2004). La gestión administrativa en las instituciones educativas. México: Edit. Limusa. S. A. de C. V. Grupo Noriega Editores.

ANEXOS

OBJETIVO: obtener información para desarrollar trabajo científico.

INDICACIONES: las respuestas deben ceñirse a la realidad. Se tendrá la reserva correspondiente por ser un trabajo científico. Marque con una (x) la respuesta que considere necesaria.

La categoría **trabajadores** incluye a docentes y administrativos.

ESCALA PARA MEDIR INFLUENCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA USP 2015 - 2016

| Nº | ÍTEM | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|----|--|---------|------------|-------|
| 1 | Las acciones de los docentes responden a la normatividad de su área. | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Se muestra respeto por los compañeros de trabajo. | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Si muestra respeto por la Comunidad Universitaria. | 1 | 2 | 3 |
| 4 | El reglamento docente se elaboró según la normatividad vigente. | 1 | 2 | 3 |
| 5 | La jerarquía de los trabajadores responde a la antigüedad en el puesto. | 1 | 2 | 3 |
| 6 | Se evidencia jerarquía en la comunicación para el cumplimiento de responsabilidades. | 1 | 2 | 3 |
| 7 | El trato horizontal es primordial entre los trabajadores de la USP | 1 | 2 | 3 |
| 8 | Los directivos dan muestras de horizontalidad comunicacional | | | |
| 9 | El trato vertical es primordial entre los trabajadores de la USP. | 1 | 2 | 3 |
| 10 | Los directivos dan muestras de verticalidad comunicacional. | 1 | 2 | 3 |
| 11 | La comunicación en la USP se orienta a acciones motivacionales. | 1 | 2 | 3 |
| 12 | La jerarquía del puesto de trabajo responde a la capacidad profesional de cada trabajador. | 1 | 2 | 3 |
| 13 | Los puestos de trabajo se encargan según el dominio de habilidades de los trabajadores. | 1 | 2 | 3 |
| 14 | Los puestos de trabajo se distribuyen según la experiencia de los trabajadores. | 1 | 2 | 3 |
| 15 | Los docentes y administrativos son entrenados y capacitados según el área y puesto de trabajo. | 1 | 2 | 3 |
| 16 | Los trabajadores más experimentados son guías y ejemplo para los menos experimentados. | 1 | 2 | 3 |
| 17 | Los directivos muestran capacidad de conducción y desenvolvimiento sus responsabilidades | 1 | 2 | 3 |

| | | | | |
|----|--|---|---|---|
| 18 | Si cumple con las exigencias y tareas designadas por los responsables de la USP. | 1 | 2 | 3 |
| 19 | Se cumple con horarios establecidos | 1 | 2 | 3 |
| 20 | Se cumple con las normas y los objetivos de la USP. | 1 | 2 | 3 |

OBJETIVO: obtener información para desarrollar trabajo científico.

INDICACIONES: las respuestas deben ceñirse a la realidad. Se tendrá la reserva correspondiente por ser un trabajo científico. Marque con una (x) la respuesta que considere necesaria.

**ESCALA PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DE LOS DOCENTES DE USP
2015-2016**

| DESEMPEÑO LABORAL | | | | |
|--------------------------|---|----------------|--------------------|--------------|
| Nº | ÍTEM | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
| 1 | Los directivos delegan de modo que los trabajadores puedan actuar por sí mismos. | 1 | 2 | 3 |
| 2 | La capacidad de los docentes es vista como una fuente importante de ventaja competitiva | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Hay flexibilidad a los nuevos retos. | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Se responde positivamente a los cambios del entorno. | 1 | 2 | 3 |
| 5 | La Institución como organización, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus docentes. | 1 | 2 | 3 |
| 6 | Se prepara para el manejo de tecnología y conocimientos de última generación. | 1 | 2 | 3 |
| 7 | Se fomenta cooperación entre áreas de trabajo | 1 | 2 | 3 |
| 8 | Se trabaja en equipo en la USP. | 1 | 2 | 3 |
| 9 | El trabajo se organiza en relación con los objetivos del área. | 1 | 2 | 3 |
| 10 | Se cumple con metas propuestas | 1 | 2 | 3 |
| 11 | Sus acciones positivas son reconocidas por la USP | 1 | 2 | 3 |
| 12 | Cada trabajador tiene un área para labor de manera permanente. | 1 | 2 | 3 |
| 13 | Las actividades tienen relación con la visión institucional y la especialidad de los trabajadores. | 1 | 2 | 3 |
| 14 | Se trabaja con la orientación de un proyecto y una orientación a largo plazo. | 1 | 2 | 3 |
| 15 | La I.E tiene una visión y misión que orienta el trabajo. | 1 | 2 | 3 |
| 16 | Las rotaciones son permanentes y promovidas con responsabilidad | 1 | 2 | 3 |
| 36 | La comunicación es horizontal y permanente | 1 | 2 | 3 |
| 17 | Los cambios de puesto de trabajo son favorables para el desempeño docente. | 1 | 2 | 3 |
| 18 | Se tiene en cuenta las propuestas y nuevos enfoques de la administración. | 1 | 2 | 3 |
| 19 | Las actividades tiene relación con la visión institucional | 1 | 2 | 3 |
| 20 | El cumplimiento de roles son destacados en la UNS, dando a conocer a los demás. | 1 | 2 | 3 |
| 21 | Los conflictos son tratados en el momento adecuado. | 1 | 2 | 3 |
| 22 | Participación plena de los trabajadores para superar desacuerdos | 1 | 2 | 3 |
| 23 | Se practica código de ética existente | 1 | 2 | 3 |
| 24 | Los trabajadores de las diferentes áreas aportan a una sola perspectiva. | 1 | 2 | 3 |
| 25 | Se coordinan proyectos entre las diferentes áreas de la UNS | 1 | 2 | 3 |
| 26 | El cumplimiento de metas son recompensadas por los directivos de la USP. | 1 | 2 | 3 |
| 27 | La mayoría de los trabajadores del área están comprometidos con su trabajo. | 1 | 2 | 3 |

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 28 | La información se comparte amplia y oportunamente y se consigue lo que se requiere. | 1 | 2 | 3 |
| 29 | La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a toda la Institución | 1 | 2 | 3 |