



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

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



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LAS UNIVERSIDADES DE LA REGIÓN ICA, AÑO 2020

Presentado por:

MARINA FORTUNATA VASQUEZ ROSALES.

Del **DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES**

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 18%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 22 de abril de 2022

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO



Dr. ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES
DIRECTOR (e) DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES



TESIS

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS
DE LAS UNIVERSIDADES DE LA REGIÓN ICA, AÑO 2020**

AUTORA

Mag. MARINA FORTUNATA VASQUEZ ROSALES

ASESOR

Dr. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA

ICA – PERÚ

2022

LINEA DE INVESTIGACIÓN

**SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLITICAS PÚBLICAS
Y AMBIENTALES**

DEDICATORIA

A Dios, quien siempre está conmigo en todo momento de mi vida, bendiciéndome y guiándome.

A mi familia por el apoyo y soporte incondicional, afecto y confianza que me permitieron lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por concederme la vida y guiar mis pasos día a día, protegiéndome y acompañándome en cada momento.

A la Escuela de Posgrado de la UNICA por la oportunidad para seguir capacitándome; a mis maestros quienes impartieron sus sapiencias para el logro de mis objetivos y culminar la Investigación.

Un agradecimiento especial a mi asesor, quien me brindó su experiencia, conocimiento y orientación para culminar la tesis.

A mi familia, quienes son el motor fundamental para mis logros, a pesar de las adversidades e inconvenientes.

ÍNDICE

	Págs.
Línea de Investigación	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Resumo	x
Introducción	xii
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO	13
1.1. Antecedentes de la Investigación	13
1.2. Bases Teóricas	18
1.2.1. Las Relaciones Interpersonales.....	18
1.2.2. El Desempeño Laboral	21
1.3. Marco Conceptual	25
1.4. Marco Filosófico	27
CAPÍTULO II	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	29
2.1. Situación Problemática	29
2.2. Formulación del Problema	31
2.2.1. Problema General	31
2.2.2. Problemas Específicas	31
2.3. Justificación e Importancia de la Investigación	31
2.3.1. Justificación de la Investigación.....	31

2.3.2.	Importancia de la Investigación.....	32
2.4.	Objetivos de la Investigación.....	32
2.4.1.	Objetivo General.....	32
2.4.2.	Objetivos Específicos	33
2.5.	Hipótesis de Investigación.....	33
2.5.1.	Hipótesis General	33
2.5.2.	Hipótesis Específicas	33
2.6.	Variables de la Investigación.....	34
2.6.1.	Identificación de Variables	34
2.6.2.	Operacionalización de las variables.....	35
 CAPÍTULO III		
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		36
3.1.	Tipo, Nivel y Diseño de Investigación	36
3.2.	Población y Muestra	36
 CAPÍTULO IV		
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN		38
4.1.	Técnicas de Recolección de Datos	38
4.2.	Instrumentos de Recolección de Datos.....	38
4.3.	Técnicas de Procesamiento, Análisis e Interpretación de Resultados.....	39
 CAPÍTULO V		
CONTRASTACION DE HIPOTESIS		40
5.1.	Contrastación de Hipótesis General	40
5.2.	Contrastación de Hipótesis Específicas.....	43
 CAPITULO VI		
PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		46
6.1.	Presentación e Interpretación de Resultados	46

6.2. Discusión de Resultados.....	70
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES.....	72
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	73
ANEXOS.....	77

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito principal analizar de qué manera las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020. Trabajo que fue fundamentado mediante enfoques teóricos relacionados a la problemática de estudio, tales como autonomía en el trabajo, cooperación en el trabajo y comunicación laboral.

Para recolectar datos se aplicaron técnicas tales la encuesta y el análisis documental; por su parte para procesar los datos se aplicaron técnicas como la clasificación y codificación, tabulación de datos y la estadística para elaborar los cuadros y representaciones gráficas sobre el caso.

El trabajo se realizó a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, teniendo como muestra de estudio a 291 empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica. La investigación fue tipo Básica; de nivel descriptiva y diseño no experimental.

Los resultados generales de acuerdo a la aplicación del Chi Cuadrado según frecuencias observadas son de 1331.04 superando al valor crítico de 115.09; razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis materia de investigación, se concluye que: Existe incidencia significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.

Palabras claves: relaciones interpersonales, comunicación efectiva, desempeño laboral, evaluación laboral, rendimiento laboral

ABSTRACT

The main purpose of the research was to analyze how interpersonal relationships affect the job performance of administrative employees of the Universities of the Ica Region, year 2020. Work that was based on theoretical approaches related to the problem of study, such as autonomy at work, cooperation at work and work communication.

To collect data, techniques such as the survey and documentary analysis were applied; On the other hand, to process the data, techniques such as classification and coding, data tabulation and statistics were applied to prepare the tables and graphic representations of the case.

The work was carried out at a confidence level of 95% and a margin of error of 5%, having as a study sample 291 administrative employees of the Universities of the Ica Region. The investigation was Basic type; descriptive level and non-experimental design.

The general results according to the application of the Chi Square according to observed frequencies are 1331.04, exceeding the critical value of 115.09; reason why the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted, it is concluded that: There is a significant incidence between interpersonal relationships and the work performance of the administrative employees of the Universities of the Ica Region, year 2020.

Keywords: interpersonal relationships, effective communication, job performance, job evaluation, job performance

RESUMO

O objetivo principal da pesquisa foi analisar como as relações interpessoais afetam o desempenho profissional dos funcionários administrativos das Universidades da Região de Ica, ano de 2020. Trabalho que foi baseado em abordagens teóricas relacionadas ao problema de estudo, como autonomia no trabalho, cooperação no trabalho e comunicação no trabalho.

Para a coleta de dados, foram aplicadas técnicas como o levantamento e a análise documental; Por outro lado, para o tratamento dos dados, foram aplicadas técnicas como classificação e codificação, tabulação dos dados e estatística para elaboração das tabelas e representações gráficas do caso.

O trabalho foi realizado com um nível de confiança de 95% e uma margem de erro de 5%, tomando como amostra de estudo 291 funcionários administrativos das Universidades da Região de Ica. A investigação foi do tipo Básico; nível descritivo e desenho não experimental.

Os resultados gerais de acordo com a aplicação do Qui-Quadrado de acordo com as frequências observadas são 1331,04, superando o valor crítico de 115,09; razão pela qual a hipótese nula é rejeitada e a hipótese de pesquisa é aceita, conclui-se que: Existe uma incidência significativa entre as relações interpessoais e o desempenho do trabalho dos funcionários administrativos das Universidades da Região de Ica, ano 2020.

Palavras-chave: relacionamento interpessoal, comunicação eficaz, desempenho no trabalho, avaliação no trabalho, desempenho no trabalho.

DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES

TITULO

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS
DE LAS UNIVERSIDADES DE LA REGIÓN ICA, AÑO 2020**

LINEA DE INVESTIGACION

**SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLITICAS PÚBLICAS Y
AMBIENTALES**

AUTORA

Mag. MARINA FORTUNATA VASQUEZ ROSALES

ASESOR

Dr. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA

INTRODUCCIÓN

El presente estudio que lleva por título: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LAS UNIVERSIDADES DE LA REGIÓN ICA, AÑO 2020”; se orienta a la relación entre los colaboradores y la dirección, que es de gran valor en cualquier lugar de trabajo. La relación interpersonal se refiere al proceso de formación de los colaboradores, atención a sus necesidades, promoción de la cultura laboral y resolución de conflictos entre distintos empleados o entre empleados y directivos. Comprender algunas de las formas en que las relaciones interpersonales pueden afectar el costo, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de los negocios económicos ayuda a enfatizar su importancia.

Estas relaciones juegan un papel importante en el desarrollo integral de las personas, a través de ellas los colaboradores obtienen un importante apoyo social del entorno directo que propicia su adaptación. Por lo tanto, la falta de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en última instancia, limitar la calidad de vida. Las habilidades sociales o interpersonales existen en todas las áreas de nuestras vidas. Son comportamientos específicos con diferentes complejidades que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y obtener satisfacción social.

Es así, que con la presente investigación se buscó conocer que tan relacionados se encuentran las variables en estudio, a pesar que los colaboradores se relacionan cotidianamente unos con otros, no siempre se reflexiona sobre la importancia de ello ni acerca de los problemas que se pueden originar si la comunicación no se realiza de manera correcta.

Además, nos permitió conocer el nivel de las relaciones interpersonales en las universidades de la Región Ica.

En consecuencia, la tesis se ha dividido en: Capítulo I: Marco Teórico, Capítulo II: Planteamiento del problema, Capítulo III: Metodología de la investigación, Capítulo IV: Técnicas e instrumentos de investigación, Capítulo V: Comprobación de las Hipótesis, Capítulo VI: Presentación, interpretación y discusión de resultados; además de las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y los anexos pertinentes.

La autora

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

1.1.1. Antecedentes Internacionales

- Teniendo en cuenta a Steizel (2015) en su investigación titulada: “La influencia interpersonal hacia arriba en entornos virtuales de trabajo: una comparación entre trabajadores presenciales y virtuales”. (Tesis doctoral). Universitat Oberta de Catalunya - España. El presente trabajo se ha focalizado en analizar de qué manera los trabajadores virtuales adaptan sus comportamientos para influir sobre sus jefes distantes y de qué manera utilizan los medios de comunicación para llevar adelante esta tarea; los resultados mostraron que a nivel presencial la secuencia parece ser comenzar el proceso de influencia a través de un contacto cara a cara, para luego insistir vía correo electrónico. En la modalidad virtual, en cambio, se comienza la influencia mayoritariamente con herramientas asincrónicas para pasar luego, con el fin de reforzar o insistir en el pedido realizado, a medios sincrónicos. Estos hallazgos contribuyen al desarrollo de las teorías vinculadas a la influencia interpersonal al explorar un campo prácticamente desconocido hasta ahora desde un abordaje novedoso como lo ha sido el modelo dinámico, y al incorporar a las tipologías existentes sobre tácticas de influencia, la táctica de la intermediación.
- Desde la posición de Andueza (2015) en su investigación titulada: “Educar las relaciones interpersonales a través de la educación física en primaria”. (Tesis doctoral). Universidad de Lleida. España. Su objeto de estudio busca conocer los efectos producidos por cuatro programas educativos correspondientes a diferentes dominios de acción motriz (psicomotor, cooperación, cooperación-oposición y oposición) sobre dos dimensiones de las relaciones interpersonales del alumnado: el volumen interactivo y la dinámica grupal. Es un diseño cuasiexperimental, cuyo desarrollo estuvo realizado a modo de investigación-acción a partir de tres casos únicos. La muestra 78 alumnos (42 chicas y 36 chicos) repartidos en tres grupos-clase de tercer curso de educación primaria de una escuela pública de Lleida (M= 8,6 años), con un elevado porcentaje de alumnos extranjeros (27'6%, 14 chicos y 7 chicas). Los resultados del estudio mostraron que cada uno de los dominios de acción motriz

genera efectos positivos y negativos sobre las variables que afectan a las relaciones interpersonales, siendo necesarios para desarrollar el Plan de Convivencia. Los efectos generados en los alumnos varían en función del género y de la procedencia cultural.

- Como afirma Espinosa (2015) en su investigación titulada: “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón”. (Tesis doctoral). Universidad EAN. Cartagena. Trabajo tiene la finalidad de presentar “OMAIRA SÁNCHEZ GARZÓN” una institución educativa diferenciada que crecerá en la ciudad de Cartagena, para los ciudadanos que desean darles a sus hijos buena calidad en su educación que les permita ser personas de bien y excelentes profesionales en el futuro. La Institución educativa Omaira Sánchez Garzón, nivel de primaria y secundaria, no es ajena en el análisis de las relaciones interpersonales que no resulten ser exitosas, armoniosas y eficientes, para así evidenciar la falta de percepción en relación de un rol de líderes y que le permita analizar su clima organizacional favorable que sea democrático y participativo.
- Citado a Lapeña (2015) en su investigación titulada: “Estudio fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales: la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del Hospital General Santa Bárbara de Soria”. (Tesis doctoral). Universidad de Alicante. España. Argumenta que en el contexto donde se desarrolla el estudio, encuentra una relación de afinidad o “positivas” que propician un buen ambiente relacional, donde se fomenta el trabajo en equipo y la comunicación entre sus miembros. Por otro lado, se presentan unas relaciones deficientes o “negativas” relacionadas, entre otras causas: con la inmovilización del personal, el individualismo personal, o las exigencias de la administración, que generan cansancio y desmotivación de los profesionales, originando relaciones laborales insatisfactorias. Encontramos dos situaciones que influyen en las relaciones interpersonales laborales: una de ellas, relacionada con la transformación de alguna de las unidades del hospital en las que predomina la gente joven, motivada y con ganas de superación, dando relaciones más positivas; y la segunda, referida a los cambios que han experimentado las relaciones interpersonales profesionales, relacionada con la actitud de los enfermos hacia el colectivo sanitario, debido al nuevo rol asumido por los pacientes dentro del sistema sanitario.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

- Teniendo en cuenta a Quintana (2017) es su estudio titulado: “Relaciones interpersonales y su grado de correlación con la función docente en la institución educativa secundaria “Politécnico Huáscar” de la ciudad de Puno, durante el año escolar 2016”. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Altiplano. Puno. El propósito del estudio determinar el grado de correlación que existe entre las relaciones interpersonales y la función docente de los educadores. El tipo de investigación es descriptivo y el diseño de investigación es correlacional, para lo cual se realizó una encuesta para ambas variables. La población estuvo conformada por 20 docentes entre varones y mujeres. El diseño estadístico que se usó para comprobar la prueba de hipótesis corresponde a la prueba Correlación de Pearson. Esto se demuestra con la Prueba de Pearson, en donde se obtuvo que el coeficiente de correlación es de 0,8 lo cual nos indica que existe una correlación alta, esto demuestra que, si hay buenas relaciones interpersonales, más positiva será la función docente de los educadores. En la primera variable se observa que las relaciones interpersonales de los docentes son considerablemente medio alto en 50% y alto en 50% según la opinión de los encuestados; esto quiere decir que los factores como la inclusión, control y afecto es regulado favorablemente por los docentes de la institución educativa. Así mismo la función docente es considerablemente medio alto en 50%, alto en 50 %, según la opinión de los encuestados; esto quiere decir que los factores como la enseñanza aprendizaje, actividades extracurriculares, orientación Estudiantil, atención a la comunidad, actualización pedagógica, actividades de planeación y evaluación institucional es regulado eficientemente por los docentes.
- Como lo hace notar Baño (2016) en su investigación titulada: “Clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones de educación superior de la provincia de Chimborazo”. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Indica que se aplicó una metodología para medir el clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral, estos tres instrumentos se aplicaron a una muestra de 319 docentes universitarios; se determinó que los tres constructos son fiables y válidos, lo que generó un reagrupamiento en nuevas dimensiones para cada variable; se observó que los docentes jóvenes, con condición docente auxiliar, con antigüedad de 1 a 10 años expresan mayor conformidad con el clima

organizacional y la satisfacción laboral, alcanzando también un mayor puntaje en la evaluación del desempeño docente. Se realizó un análisis de correlación entre las tres variables mencionadas determinándose que solo existe una asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, ($r = 0.544$); además se aplicó el Análisis Factorial Confirmatorio AFC utilizando el software Lisrel; estableciéndose que: las dimensiones que conforman el Clima organizacional influyen directamente en las dimensiones de la satisfacción laboral; que todas las dimensiones del constructo Satisfacción Laboral están correlacionadas entre sí; y, que las dimensiones que conforman los constructos Clima Organizacional.

- Como señala Albarrán (2015) en su investigación titulada: “Estrategias gerenciales y las relaciones interpersonales que reciben los docentes del posgrado en gestión pública de la Universidad César Vallejo- Lima Norte, 2013”. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación. Lima. Da a conocer en la presente Tesis se determina las relaciones existentes entre las Estrategias Gerenciales con las Relaciones interpersonales que reciben los Docentes del Posgrado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo-Lima Norte (UCV-LN). durante el año 2013. Se efectuó mediante un diseño no experimental, cuya muestra es equivalente a la población de docentes conformada por 145 Docentes de la Maestría (o llamada Posgrado) en Gestión Pública de la UCV-LN, durante el año 2013. Para medir las relaciones interpersonales se elaboró un cuestionario en función de los instrumentos de otras tesis, en las que dicha variable está operándose de manera semejante a esta investigación. Para facilitar la comprensión y procesamiento de los diferentes puntajes obtenidos en las encuestas, se clasificó a los puntajes y resultados de los docentes encuestados en alguno de los tres grupos: docentes que dictan el curso de Métodos Estadísticos, Diseño o Desarrollo del Trabajo de Investigación y docentes que dictan asignaturas específicas del Posgrado en Gestión Pública, cuyos resultados indican que laboraron en un ambiente donde se practicaron Estrategias gerenciales acertadas y favorables Relaciones interpersonales, aumentando dicha percepción en los últimos grupos de docentes mencionados en esta secuencia de áreas: Métodos Estadísticos, Diseños y desarrollo del Trabajo de Investigación.
- Desde el punto de vista de Mayuri (2010) en su investigación titulada: “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación -

Feban, Lima 2011”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Indica como el valor $p = 0.000 < 0.05$, afirma con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. # Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo A se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. \$ Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% Un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo B se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Del estudio podemos nosotros considerar a propuesta de los resultados que la mejor evaluación de un curso de capacitación es el promedio de notas, en los cuales se le debería adicionar un trabajo de investigación aplicando estos conocimientos a la realidad de la empresa.

1.1.3. Antecedentes Locales

- Como hace notar Nieto (2018) en su investigación titulada: “Clima Laboral y Desempeño Laboral en los Trabajadores del Instituto Superior Tecnológico de Chincha, Chincha Alta 2020”. Universidad Autónoma de Ica, tuvo el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de trabajadores del instituto superior tecnológico de Chincha en el año 2020, se aplicó una metodología de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, nivel básico, se utilizó el cuestionario de clima laboral de Palma y el de desempeño laboral de Montoya aplicando en una muestra censal conformada por 40 individuos obteniendo los siguientes resultados existe un excelente nivel de desempeño laboral y respecto al clima laboral el personal que labora en el centro manifiesta está muy satisfecho, se evidencio que existe una correlación significativa ($p < 0.05$) entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico de Chincha, 2020, asimismo se verifico una correlación directa y significativa con un valor de $r = 0.910$ entre realización personal y organización, se evidencia una relación positiva y significativa entre involucramiento laboral e iniciativa y se reconoce la correlación significativa y directa entre supervisión y orientación de los resultados con una significación $p < 0.05$, se evidencia estadísticamente la afinidad entre las

dimensiones condiciones laborales y calidad de desempeño laboral y existe la evidencia de que la comunicación y relaciones interpersonales mantienen un vínculo estadístico directo y significativo.

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. LAS RELACIONES INTERPERSONALES

1.2.1.1. Concepto de Relaciones Interpersonales.

Como señala Santos (2015) da a conocer las relaciones interpersonales es "todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso por el cual la conducta de un ser humano, actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano" (p. 46). Es decir que estas relaciones forman parte de las relaciones sociales, y son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca. Asimismo un componente esencial de esa interacción, es la comunicación, donde es un componente primordial de la psique, necesita del pensamiento y lenguaje y lo conforman las vivencias, la memoria, las emociones y sentimientos, las motivaciones y expectativas, los objetivos y metas, el potencial de cada sujeto en conjunto y sus habilidades y actitudes, y a su vez de su capacidad de interacción psicosocial. Y puede ser verbal y no verbal, interindividual o intergrupala.

Para conseguir el objetivo, del emisor al receptor, este tiene que poseer unas habilidades y actitudes que le permitan percibir e interpretar el mensaje. En conjunto la comunicación está en función de la inteligencia intrapersonal e interpersonal (Santos, 2015). Donde los beneficios de una comunicación saludable son múltiples ya que al vivir en sociedad es imprescindible tanto para influir como para ser influido por los demás y así alcanzar metas por medio de lazos creados con otras personas, conocer sobre el mundo, sobre los demás y de sí mismo, y contribuir al desarrollo del bienestar social.

Es por todo esto que la comunicación de calidad está relacionada con la relación intrapersonal, con uno mismo, en función del autoconocimiento, autoestima, autoimagen y autoconcepto. Para el desarrollo del conocimiento propio se necesitan

algunas actitudes, lo primero querer buscar en uno mismo, desear conocerse y tener una actitud abierta y sincera.

1.2.1.2. Tipos de Relaciones Interpersonales

Según Enciclopedia de Clasificaciones (2017), se ha elaborado una clasificación general de los tipos de relaciones interpersonales, que trasciende esta oscilación etaria y que contempla un juego de equilibrio entre las intenciones de las distintas partes que intervienen en el vínculo. Podríamos hablar de:

- **Relaciones íntimas/relaciones superficiales:** las primeras aparecen cuando se busca satisfacer una necesidad afectiva o una necesidad básica a partir del vínculo con otra persona.
- **Relaciones personales/relaciones sociales:** la identidad personal suele perder peso ante los modelos que la sociedad a menudo impone sobre el sujeto.
- **Relaciones amorosas:** los componentes de intimidad, pasión y compromiso se agrupan para dar con el tipo de relación que se tendrá: podrá ser formal, de amistad, romántica, de apego o plena, si se equilibran perfectamente.

1.2.1.3. Las Relaciones Interpersonales en el Trabajo

En la opinión de Montes (2016) las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.

Esto significa que, en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo. La socialización se adquiere a través de experiencias obtenidas en el rol social, así como diversos aprendizajes que se encuentran basados en la creencia de la acción propia contra la reacción del otro. En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde

el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar.

1.2.1.4. Principios para mejorar las Relaciones Interpersonales

Como señala Sevilla (2017) argumenta mantener una buena relación con tu propia familia, tus compañeros del trabajo, vecinos y la pareja no es tarea sencilla, por ello hoy te damos 5 principios básicos para hacer de tus relaciones interpersonales las mejores y sanas posibles.

- a) Trata a los demás como deseas ser tratado. Esperar que las demás personas te traten de manera cordial, respetuosa y que valoren lo importante que eres, es algo ilógico cuando tú no ofreces lo mismo.
- b) Saludar con cordialidad y sonríe. Cuando saludes a la gente hazlo de buena manera, con gusto y alegría, que se note que estás feliz y que irradies esa energía positiva que pueda inyectar de buenas vibras a otros. Un saludo forzado y sin cordialidad no transmite un mensaje positivo, en ese caso sería mejor no ofrecerlo.
- c) Ofrece tu apoyo.: Muchas veces encontramos a otras personas estresadas y colmadas por tantas responsabilidades, que necesitan de una mano para que puedan sentirse un poco más relajados, si está en tus manos prestar un tipo de apoyo, a veces con pequeñas cosas hacemos grandes acciones en la vida de otros.
- d) Agradece. Ser una persona agradecida con todo aquello que llega a nuestra vida es un hábito que deberíamos cultivar todo el tiempo. Esto también te ayudará a valorar más a vida.
- e) Cultiva la tolerancia: Tolerancia significa respetar a otros en su totalidad, sin importar que sea diferente a nosotros o si sus preferencias son opuestas. La tolerancia nos permite aprender a convivir con todas las personas, pues recuerda que todos tenemos los mismos derechos.
- f) Predica con el ejemplo. La mejor forma de demostrar cómo tratar bien a otros es siendo tú el ejemplo de ello. Sé congruente con lo que dices, pides y actúas.

1.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

1.2.2.1. Concepto de Desempeño Laboral

Dicho con palabras de Acosta (2018) el desempeño laboral “es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo” (p. 51). Es decir, es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona. Ere.com presenta conceptos importantes para lograr una evaluación del desempeño laboral ajustada al tipo de trabajador. El cumplimiento de metas diarias que conducen a objetivos generales puede mejorar la evaluación del desempeño laboral. Crear objetivos específicos para el trabajo y esforzarse por alcanzarlos siguiendo la política y los procedimientos de la compañía, es la actitud correcta que te ayudará a satisfacer las expectativas de tu empleador.

Como lo hace notar Sosa (2012) constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Las evaluaciones informales, basadas en el trabajo diario, son necesarias pero insuficientes. Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento de personal puede identificar a los empleados que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen.

1.2.2.2. La Importancia de la evaluación del Desempeño Laboral

Como expresa Álzate (2015) evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. Es decir, el proceso abarca la razón de ser, visión futura, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos.

Es importante que el trabajador conozca las expectativas de desempeño laboral, que se le proporcionen oportunidades de aprendizaje y entregas de incentivos si obtiene calificaciones altas (Sánchez, 2017). De este modo, las empresas deben tener cifras y estadísticas claras para contar con evidencias de los seguimientos realizados al trabajador y fortalecer también los planes de carrera.

1.2.2.3. La Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Importancia En Las Organizaciones

Desde la posición de Sánchez (2017) da a conocer de lo que identifica como Gestión de recursos humanos o gestión del Capital Humano, uno de los componentes fundamentales es la evaluación del desempeño, esto debido a que las organizaciones están obligadas a ser más eficaces y eficientes, tener mejores estrategias de negocio y hacer más con menos con el fin de seguir siendo competitivos en el mercado.

La evaluación del desempeño es un proceso que debe integrar en sí los siguientes elementos: Misión, Visión y objetivos estratégicos, cultura organizacional, competencias laborales de los cargos, la formación y desarrollo del capital humano en función de la mejora permanente de su desempeño integral (Sosa, 2016).

Un proceso eficaz de evaluación del desempeño permite a los gerentes evaluar y medir el rendimiento individual y documentarlo, alinear las labores del día a día de los empleados con los objetivos estratégicos del negocio, determinar si las expectativas de desempeño laboral fueron satisfactorias, apoyar las decisiones de planificación del recurso humano y planes de carrera, identificar las fortalezas y debilidades en los desempeños para diseñar programas de capacitación y medir la relación directa entre el desempeño y la productividad.

1.2.2.4. La evaluación de desempeño y su importancia.

Con base en Ortega (2017) se constituye en un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base en políticas y procedimientos bien definidos, y más concretamente la evaluación de desempeño. Podemos indicar, entonces, que la evaluación del desempeño puede definirse, independientemente del nombre que se le designe (valuación del mérito, evaluación de los empleados, informe de progreso, evaluación de la eficiencia funcional, medición de la ejecución, calificación de mérito, etc.) como el procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado, teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo.

Citado a Acosta (2018), la evaluación de desempeño proporciona información valiosa sobre el rendimiento de los trabajadores que permite:

- Vinculación de la persona al cargo.
- Entrenamiento.
- Promociones.
- Incentivos por el buen desempeño.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.
- Autoperfeccionamiento del empleado.
- Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo a la mayor productividad.
- Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa.

1.2.2.5. Errores Comunes en la Evaluación De Desempeño

Según la Escuela de Organización Industrial – EOI (2015) nos comenta que en el proceso de evaluación de desempeño es de suma importancia para medir en qué nivel los recursos están siendo eficientes para lograr los objetivos de sus respectivas áreas, lo cual es de gran valor para un logro generalizado de los objetivos de la empresa. Es decir, este proceso es considerado un proceso de control periódico a través del cual podemos detectar deficiencias en el desempeño de los recursos y retroalimentar en busca de mejoras. Este proceso de evaluación debe realizarse de acuerdo a objetivos previamente definidos y validados por el área de recursos humanos, los objetivos deben ser planteados bajo el esquema S.M.A.R.T: específicos, medibles, realistas, alcanzables, realizables en el tiempo. En todos los procesos siempre existe la posibilidad de que ocurran errores y el proceso de evaluación de desempeño no es la excepción.

1.2.2.6. Tipos de Evaluación de desempeño más Comunes

En la opinión de Acosta (2018) sostiene que muchos empleadores suelen esforzarse para desarrollar un sistema de gestión del desempeño y capital humano, ajustado a su filosofía de negocios y a su fuerza laboral. Aunque hay otros componentes importantes de los sistemas de gestión de desempeño, la evaluación de desempeño laboral pone de manifiesto la especial atención que brinda la empresa a la actuación de los gerentes, supervisores y empleados.

Los tipos de evaluaciones de empleados van desde simples escalas de medición de la productividad, hasta formularios más complejos basados en objetivos establecidos. Se explican a detalle.

- a) **Escala de clasificación gráfica.** Si tu negocio está enfocado en la producción y tú mides la productividad en términos cuantitativos, una escala de clasificación gráfica puede ser la manera más eficiente de evaluar a los empleados (Sánchez, 2017). De igual importancia afirma que las escalas de calificación gráfica son el método más común para valorar el desempeño de un empleado. Mediante ella, un supervisor otorga una calificación dentro de una escala numérica a una serie de atributos o competencias esperadas. Es un método realmente simple y funcional. Otra ventaja distintiva es que estandariza la métrica de la medición y permite comparar el desempeño de los empleados.
- b) **Retroalimentación de 360 grados.** Para disuadir la subjetividad de una simple escala de calificación, las empresas pueden apelar por un método de retroalimentación de 360 grados. Algunos empleados pueden preferir este tipo de evaluación de desempeño porque les ofrece una oportunidad de evaluar incluso el liderazgo de la empresa; les permite a los empleados expresar sus opiniones sobre los gerentes, directores y oficiales de nivel ejecutivo. Mediante una retroalimentación 360 el juicio simple del supervisor inmediato se ve complementado por juicios de pares, gerentes, subalternos, otros funcionarios que interactúan con el empleado valorado, e incluso, con percepciones de terceros como clientes o proveedores.
- c) **Evaluación por el método de narrativa o ensayo.** Llamado “el abuelo de los métodos” para valorar el desempeño, se trata de un formato de evaluación de

desempeño narrativo o tipo ensayo, que toma tiempo y consideración de la administración. Este tipo de evaluación establece el estado para una comunicación abierta entre el supervisor y el empleado.

- d) El método de narrativa o ensayo se puede emplear como conclusión o respaldo de un instrumento de clasificación gráfica o cuantitativa.
- e) Autoevaluación del empleado. Esta puede ser abierta o cerrada, cualitativa o cuantitativa; de ser abierta es similar al formato narrativa o ensayo. Antes de la reunión de evaluación, el empleado revisa su desempeño de períodos anteriores, anotando competencias, eficiencia, metas cumplidas y planes de capacitación y desarrollo para roles futuros dentro de la compañía (Sosa, 2016). Como resultado todo ello es revisado por el supervisor, quien incorpora elementos de su propia evaluación a la evaluación formal.
- f) Evaluación mediante administración por objetivos. La administración por objetivos es un tipo de evaluación de desempeño que une los objetivos de un empleado con las metas organizacionales. A partir del inicio del periodo de revisión, el gerente o supervisor trabaja en colaboración con sus empleados, objeto de valoración para establecer metas, atributos y competencias a las que se hará seguimiento hasta el final del periodo de revisión.

1.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Autoestima.** Es la valoración de cómo nos sentimos en un momento determinado, podemos sentirnos inseguras, ansiosas, inadecuadas o sentirnos estupendas (.).
- **Calidad.** Conjunto de características de un producto o servicio que le permiten satisfacer cabalmente los requerimientos exigidos por el cliente o usuario.
- **Capacidad.** Es la habilidad de un individuo, una organización o un sistema para desempeñarse eficazmente, eficientemente y de manera sostenible.

- **Competencias.** Atributos de la persona que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.
- **Competente.** individuo que tiene un repertorio de habilidades, conocimientos y destrezas, y la capacidad para aplicarlos en una variedad de contextos y organizaciones laborales.
- **Comportamiento.** Conducta de los organismos vivos que, reaccionando a los diferentes cambios ambientales, dirigen su acción de orientación según el factor o estímulo ambiental.
- **Conflicto.** Situación en la cual se enfrentan, en un plano de oposición, dos o más parte que por cualquier causa han llegado a ser incompatibles.
- **Cultura.** Es el conjunto de todas las formas, los modelos o los patrones, explícitos o implícitos, a través de los cuales una sociedad regula el comportamiento de las personas que la conforman.
- **Desempeño.** Conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales (Sánchez 2017).
- **Egocéntrico.** Es una exaltación exagerada de la propia personalidad, hasta considerarla como centro de la atención y actividad generales.
- **Egocentrismo.** Exaltación de la propia personalidad en forma exagerada, considerándose centro de la atención y actividad de los demás.
- **Estimular.** Es la actividad que se le otorga las personas para un buen desarrollo o funcionamiento ya sea por cuestión laboral, afectiva o física.
- **Evaluación por objetivos.** Es un sistema que se caracteriza por un acuerdo periódico entre un subordinado y un superior en cuanto a los objetivos de aquel para un tiempo específico (Sánchez 2017).

- **Evaluación:** Proceso para determinar el valor de algo y emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, resultados para posibles cambios de mejora (Sánchez 2017).
- **Éxito.** Circunstancia de obtener lo que se desea en el ámbito profesional, social o económico.
- **Habilidad.** Destreza y precisión necesarias para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo al grado de exactitud requerido.
- **Interpersonal.** Es un término que refiere a la relación entre dos o más personas. Es decir que el concepto interpersonal puede calificar tanto a un tipo de comunicación como a un vínculo (Santos, 2018).
- **Interrelación.** Es la manera en la que interactúan los procesos para realizar una actividad o un proceso (Santos, 2018).
- **Liderazgo.** Es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes (Cosme, 2001).
- **Relaciones Humanas.** Son vínculos físicos o emocionales que se generan entre dos o más personas a través de formas de comunicación (Montes, 2016).
- **Relaciones Interpersonales.** Son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales (Porporatto, 2015).
- **Relaciones Sociales.** Son las múltiples interacciones que se dan entre dos o más personas en la sociedad (Porporatto, 2015).

1.4. MARCO FILOSÓFICO

Dicho con palabras de Vásquez (2015) enfatiza que con el deseo de conocer las variables de estudio relaciones interpersonales como variable independiente y desempeño laboral como variable dependiente, surge la inquietud por descubrir

aspectos relevantes del tema a desarrollar, además de poder apreciar como la interacción entre estas variables podría incidir en beneficio de la organización y de los empleados, lográndose generar en un clima laboral más adecuado, relaciones humanas más estables, mayor confianza, resolución de conflictos.

A lo largo de la vida, las personas debemos relacionarnos en distintos ámbitos, el tipo de relación que entablemos dependerá del lugar y contexto en que esta se lleve a cabo. Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal (Tan & Lim, 2009). De otro modo, la confianza es un facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo (Ferres, Connell, & Travaglione, 2004). De otra manera la confianza es, en gran medida, determinada por la confiabilidad y correspondería a la evaluación de los atributos personales en quien se va a confiar. Múltiples antecedentes pueden favorecer la percepción de confiabilidad, sin embargo, estudios recientes reconocen la existencia de tres amplios antecedentes de la confiabilidad: la competencia, benevolencia e integridad.

La presente investigación conceptualiza la satisfacción en las relaciones interpersonales como aquellas en que se experimenta confiabilidad en el otro y como ellas logran incidir en el desempeño de los empleados.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Como plantea Montes (2016) las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad porque conviven con diferentes personas todos los días, y retienen diferentes puntos de vista, ideas, metas, opiniones o formaciones; por eso, si quieres calidad de vida, debes convivir de manera saludable.

También conocida como relación interpersonal o relación personal, son la relación que se establece entre al menos dos personas; son parte indispensable de la vida social, son las características del ser humano, y son la relación interpersonal en el desarrollo integral de las personas, es un rol básico, porque cualquier comportamiento que involucre a dos o más personas se considera una relación entre personas.

Esto significa que en todo espacio social y cultural, una persona convive con otras personas, lo que le permite conocer a los demás y comprenderse a sí mismo. La socialización se logra a través de la experiencia adquirida en roles sociales y diversos aprendizajes basados en creer en el propio comportamiento frente a la reacción del oponente.

De acuerdo a Ferres, et al., (2004) expresa en el trabajo es necesario establecer una comunicación continua con las personas, a fin de utilizar los medios actualmente disponibles para establecer relaciones interpersonales saludables, esto sin abandonar la comunicación cara a cara, porque la comunicación virtual es muy utilizada actualmente y no puede percibir el no verbal lenguaje (como gestos o emociones), por lo que la interpretación del mensaje puede variar.

En la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, se vienen presentando una serie de problema que son necesarios atender, entre los cuales tenemos los siguientes:

- ✓ Ausentismo. Se aprecia que entre algunos empleados es notorio las faltas reiteradas al centro de trabajo, originándose retrasos en los tramites, y malestar entre los usuarios, deficiente calidad en el servicio, reducción de la productividad y como consecuencia un deficiente desempeño laboral.
- ✓ Deficiente compromiso con la institución. Las decisiones que se toman en la universidad responden a aspectos políticos mas no a cuestiones estratégicas de crecimiento y desarrollo organizacional, es así que a los empleados no se les toma en consideración sus aportes, además que no se les alienta a los empleados a compartir ideas y participar en las decisiones entonces ellos están mentalizados en realizar su jornada laboral luego de ello se desligan de las actividades.
- ✓ El clima organizacional, generándose conflictos entre empleados y entre directores y empelados además los problemas en el trabajo son muy comunes, los que generalmente conllevan a otros problemas mayores que van desde el estrés, mal rendimiento en el trabajo y hasta dificultades extra laborales.
- ✓ Excesiva rotación de personal. Este aspecto es relevante primero porque la rotación se da internamente lo que origina un aprender nuevamente.

En consecuencia, el problema de investigación quedo delimitado de la siguiente manera:

- ✓ **Delimitación Espacial.** El trabajo tendrá como contexto de estudio la Región Ica.
- ✓ **Delimitación Temporal.** El estudio está orientado al año 2020.
- ✓ **Delimitación Social.** Se tomé en cuenta a los empleados de las Universidad de la Región Ica.
- ✓ **Delimitación Conceptual.** Se estudiarán los conceptos relacionados a las variables de estudio:
 - **Relaciones Interpersonales.** Son vínculos o lazos entre las personas

integrantes de una comunidad, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales (Porporatto, M. 2015).

- **Desempeño Laboral.** Es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo (Acosta, N. 2018).

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.2.1. Problema General

¿En qué medida las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020?

2.2.2. Problemas Específicos.

P.E. 1. ¿En qué medida la autonomía en el trabajo incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020?

P.E. 2. ¿De qué manera la cooperación en el trabajo incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020?

P.E. 3. ¿En qué medida la comunicación laboral incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020?

2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE INVESTIGACIÓN.

2.3.1. Justificación de la Investigación

A. Justificación Teórica. El estudio busca tener una visión más amplia de las variables en estudio como son relaciones interpersonales, y el desempeño laboral. Estas relaciones juegan un rol importante en el desarrollo integral de la persona, debido a que

se obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo.

B. Justificación Práctica. El estudio se justifica en lo importante que son las relaciones interpersonales en el centro laboral, permitiéndonos conocer aspectos positivos y negativos de la autonomía en el trabajo, cooperación en el trabajo, y la comunicación laboral, aspectos relevantes que nos permitió lograr un mejor desempeño laboral.

C. Justificación Metodológica. Se justifica por qué nos permitió diseñar una estrategia metodológica orientada a la generación de nuevos conocimientos, y con ello definir el tipo, nivel y diseño de la investigación, asimismo el desarrollo de los instrumentos para recolectar información.

2.3.2. Importancia de la Investigación.

El tema desarrollado es importante porque en el mundo laboral, las relaciones interpersonales son de suma transcendencia porque nos permiten formar parte de un grupo de profesionales, comunicarnos con ellos y cumplir con nuestras obligaciones de trabajo. Es así que en el trabajo estas relaciones representan un elemento crucial para el éxito que tengamos en nuestro desempeño. De esta manera, la forma en que nos relacionamos con nuestros compañeros de trabajo puede llegar a ser tanto positiva como negativa, dependiendo del esfuerzo que hagamos por mejorarla y procurar que nuestro paso por un lugar de trabajo sea el mejor posible.

2.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Objetivo General

Analizar de qué manera las relaciones interpersonales incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.

2.4.2. Objetivos Específicos.

- O.E. 1. Determinar como la autonomía en el trabajo incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.
- O.E. 2. Determinar como la cooperación en el trabajo incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.
- O.E. 3. Determinar como la comunicación laboral incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.

2.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1. Hipótesis General

Existe incidencia significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.

2.5.2. Hipótesis Específicas.

- H.E. 1. Existe incidencia significativa entre la autonomía en el trabajo incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.
- H.E. 2. Existe incidencia significativa entre la cooperación en el trabajo y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.
- H.E. 3. Existe incidencia significativa entre la comunicación laboral y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.

2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.6.1. Identificación de Variables

- ✓ **Variable Independiente:** Relaciones Interpersonales

- ✓ **Variable Dependiente:** Desempeño Laboral

2.6.2. Operacionalización de las Variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Relaciones interpersonales	Son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales (Porporatto, 2015).	Forman parte de las relaciones sociales, y son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca (Calle, 2015).	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía en el trabajo - Cooperación en el trabajo - Comunicación laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones cordiales y abiertas - Clima laboral adecuado - Estabilidad en el trabajo - Asignación de funciones específicas - Cooperación en el trabajo - Respeto a jefes y compañeros - Valorar y respetar las ideas - Preparación para afrontar los cambios - Comunicación abierta y fluida - Acceso a la información - Relación armoniosa en los grupos - Canales de comunicación adecuados - Fomento de la comunicación interna
Variable dependiente: Desempeño laboral	Es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo (Acosta, 2018).	Es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo (Acosta, 2018).	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Responsabilidad - Formación y Desarrollo Profesional 	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento profesional - Compromiso laboral - Apoyo de los superiores - Interés por el éxito de los empleados - Desarrollo de métodos de trabajo - Flujo de información - Objetivos claros - Evaluación del desempeño - Seguimiento y control de actividades - Capacidad para afrontar dificultades - Uso racional de los recursos - Promoción de la capacitación

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- **Tipo.** La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo tipo **básica**, tiene por finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente (Lozada, 2015).
- **Nivel de Investigación.** Fue descriptiva, porque permitió medir variables y conocer los componentes de la problemática.
- **Diseño de investigación.** Considerando el nivel de investigación, el diseño fue no experimental, específicamente el descriptivo simple, el mismo que está representado simbólicamente por el siguiente diagrama:

M O

M: Muestra

O = representa las observaciones realizadas

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

a) Población. Teniendo en consideración que el número de empleados en estudio es 1184, según datos de las áreas de personal de las Universidades de la Región Ica (Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, Universidad Privada San Juan Bautista y Universidad Tecnológica del Perú.

b) Muestra. Se aplicó el muestreo aleatorio simple

$$n = \frac{z^2 x p q x N}{E^2 x (N - 1) + z^2 x p x q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1184}{0.05^2 \times (1184 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1137.11}{3.91} = 291$$

Dónde:

z = Grado de confiabilidad 95%

p = Probabilidad de éxitos (0.50)

q = Probabilidad de fracasos (0.50)

N = Población = 1184

E = Error muestral = 5%

n= 291 empleados administrativos

CAPÍTULO IV

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para obtener los datos esenciales directamente de campo, se utilizaron las siguientes técnicas:

- ✓ **Encuesta.** Técnica que se utilizó para recabar información mediante un conjunto de preguntas normatizadas dirigidas a una muestra representativa para conocer y proponer soluciones a la problemática (Portaldeencuestas.com, 2016). Es decir, conocer las características, elementos y procedimientos de cómo se realiza las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las universidades de la región Ica, en función al desarrollo institucional, que repercuten en el servicio a los usuarios.
- ✓ **Análisis Documental.** Permitió revisar fuentes bibliográficas, investigaciones anteriores, entre otros documentos afines al tema de estudio, lo que conllevó a establecer el problema materia de estudio mediante los planteamientos teóricos del caso, que sirvió como orientación y base científica de la problemática basado en el conocimiento científico correspondiente.

4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Según técnicas a utilizadas para obtener los datos se aplicó:

El cuestionario, comprendió una serie de preguntas acerca de la realidad, basada en las variables, indicadores y objetivos de la investigación.

Referente al análisis documental el instrumento corresponde a la ficha de registro de datos según documentos analizados.

Relacionado a la validez y confiabilidad manifiestan la manera en que el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación (Hurtado, 2000).

4.3. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para procesar e interpretar los resultados se utilizaron las siguientes técnicas:

- ✓ ***Clasificación y Codificación de datos.*** Conllevó al ordenamiento de la información según variables e indicadores materia de estudio.
- ✓ ***Tabulación de datos.*** Dicha técnica fue útil para efectuar el conteo en forma manual y sistematizada, obteniendo la distribución de la información mediante frecuencias según categorías o respuestas establecidas.
- ✓ ***Cuadros y representaciones estadísticas.*** En función al procesamiento de los datos permitió elaborar los cuadros estadísticos en base a las frecuencias absolutas y porcentuales, además de las gráficas pertinentes, entre otros aspectos que exige el objetivo de la investigación.
- ✓ ***Chi – cuadrado.*** La relevancia de la técnica permitió establecer la comprobación de las hipótesis de investigación, en relación al nivel de confiabilidad, margen de significación, entre otros criterios que conllevan a la certeza de los resultados.

CAPITULO V

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

5.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Existe incidencia significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020

HIPÓTESIS NULA

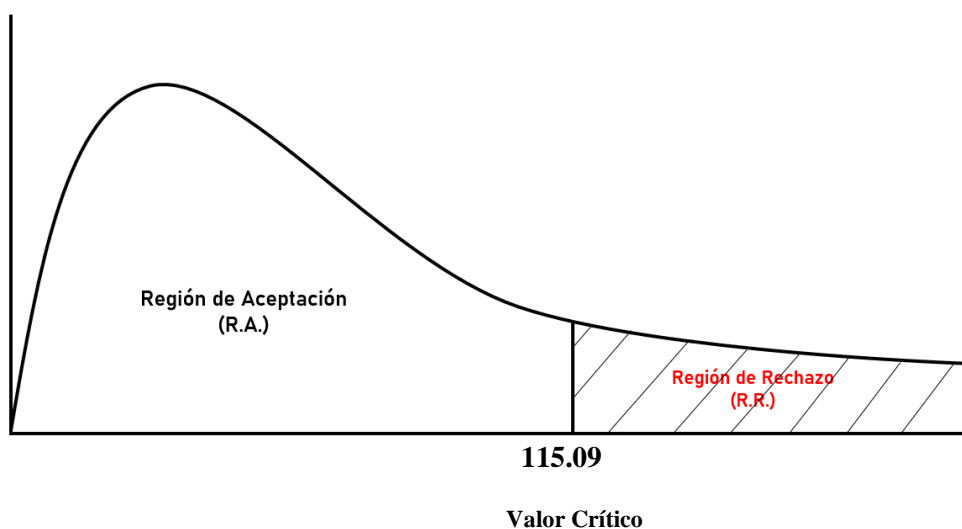
No Existe incidencia significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020

Luego, para comprobar la Hipótesis en función a los resultados obtenidos, a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se aplicó la técnica del

CHI-CUADRADO mediante la siguiente fórmula $X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$, teniendo

en cuenta los grados de libertad que resultaron de las filas por columnas $(24 - 1) (5 - 1) = 23 \times 4 = 92$ obteniendo el valor crítico de **115.09** según tabla.

Por lo consiguiente, en gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).



APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO SEGÚN FRECUENCIAS OBSERVADAS

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

Dónde: x^2 = CHI CUADRADO

f_o = Frecuencias Observadas

f_e = Frecuencias Esperadas

Respuestas Nº Cuadro	1			2			3			4			5			TOTAL
	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	
1	40	60.13	6.74	157	154.67	0.04	84	38.88	52.38	10	35.21	18.05	0	2.13	2.13	291
2	24	60.13	21.71	242	154.67	49.31	21	38.88	8.22	4	35.21	27.66	0	2.13	2.13	291
3	64	60.13	0.25	121	154.67	7.33	72	38.88	28.23	34	35.21	0.04	0	2.13	2.13	291
4	31	60.13	14.11	101	154.67	18.62	64	38.88	16.24	82	35.21	62.19	13	2.13	55.65	291
5	28	60.13	17.16	138	154.67	1.80	53	38.88	5.13	61	35.21	18.89	11	2.13	37.07	291
6	110	60.13	41.37	151	154.67	0.09	24	38.88	5.69	6	35.21	24.23	0	2.13	2.13	291
7	82	60.13	7.96	173	154.67	2.17	21	38.88	8.22	15	35.21	11.60	0	2.13	2.13	291
8	65	60.13	0.40	198	154.67	12.14	27	38.88	3.63	1	35.21	33.24	0	2.13	2.13	291
9	52	60.13	1.10	156	154.67	0.01	41	38.88	0.12	42	35.21	1.31	0	2.13	2.13	291
10	47	60.13	2.87	157	154.67	0.04	39	38.88	0.00	42	35.21	1.31	6	2.13	7.07	291
11	43	60.13	4.88	149	154.67	0.21	46	38.88	1.31	53	35.21	8.99	0	2.13	2.13	291
12	32	60.13	13.16	203	154.67	15.10	29	38.88	2.51	27	35.21	1.91	0	2.13	2.13	291
13	66	60.13	0.57	132	154.67	3.32	54	38.88	5.88	39	35.21	0.41	0	2.13	2.13	291
14	69	60.13	1.31	160	154.67	0.18	54	38.88	5.88	8	35.21	21.03	0	2.13	2.13	291
15	53	60.13	0.84	115	154.67	10.17	42	38.88	0.25	79	35.21	54.47	2	2.13	0.01	291
16	43	60.13	4.88	153	154.67	0.02	31	38.88	1.60	64	35.21	23.54	0	2.13	2.13	291
17	41	60.13	6.08	229	154.67	35.72	16	38.88	13.46	5	35.21	25.92	0	2.13	2.13	291
18	97	60.13	22.62	159	154.67	0.12	31	38.88	1.60	4	35.21	27.66	0	2.13	2.13	291
19	88	60.13	12.92	152	154.67	0.05	28	38.88	3.04	23	35.21	4.23	0	2.13	2.13	291
20	60	60.13	0.00	142	154.67	1.04	35	38.88	0.39	54	35.21	10.03	0	2.13	2.13	291
21	41	60.13	6.08	167	154.67	0.98	28	38.88	3.04	49	35.21	5.40	6	2.13	7.07	291
22	147	60.13	125.53	109	154.67	13.48	3	38.88	33.11	32	35.21	0.29	0	2.13	2.13	291
23	81	60.13	7.25	139	154.67	1.59	33	38.88	0.89	36	35.21	0.02	2	2.13	0.01	291
24	39	60.13	7.42	109	154.67	13.48	57	38.88	8.45	75	35.21	44.97	11	2.13	37.07	291
TOTAL	1443		327.21	3712		187.01	933		209.27	845		427.39	51		180.16	6984

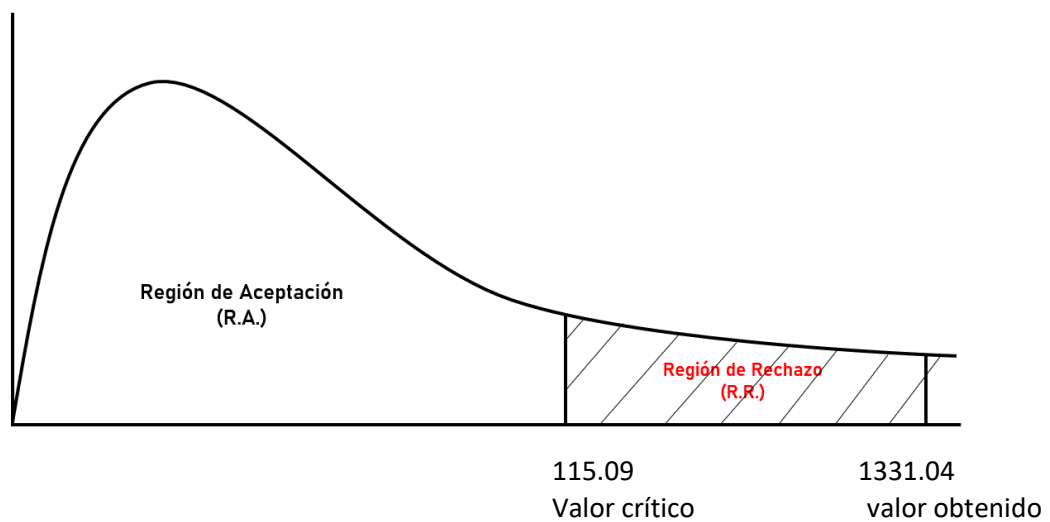
Cálculo de frecuencias esperadas (f_e)

$$f_{e(1)} = \frac{1443 \times 291}{6984} = 60.13 \quad f_{e(2)} = \frac{3712 \times 291}{6984} = 154.67 \quad f_{e(3)} = \frac{933 \times 291}{6984} = 38.88$$

$$f_{e(4)} = \frac{845 \times 291}{6984} = 35.21 \quad f_{e(5)} = \frac{51 \times 291}{6984} = 2.13$$

$$X^2 = 327.21 + 187.01 + 209.27 + 427.39 + 180.16 = 1331.04$$

Entonces, el resultado arribado de 1331.04 supera al valor crítico de 115.09; razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis materia de investigación, la misma que confirma: Existe incidencia significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.



5.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS

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

5.2.1. Hipótesis Específica 1

Existe incidencia significativa entre la autonomía en el trabajo incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.

Hipótesis Nula

No Existe incidencia significativa entre la autonomía en el trabajo incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.

Grados de Libertad (GL) = (4-1) (5-1) = 3 x 4 = 12 → Valor crítico de tabla es de 21.0261.

Respuestas Nº Cuadro	1			2			3			4			5			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
1	71	118.20	18.85	157	124.20	8.66	16	9.40	4.63	10	5.00	5.00	5	2.20	3.56	259
2	167	118.20	20.15	82	124.20	14.34	0	9.40	9.40	4	5.00	0.20	6	2.20	6.56	259
3	75	118.20	15.79	153	124.20	6.68	20	9.40	11.95	11	5.00	7.20	0	2.20	2.20	259
4	108	118.20	0.88	140	124.20	2.01	11	9.40	0.27	0	5.00	5.00	0	2.20	2.20	259
	591		78.37	621		41.67	47		35.65	25		22.40	11		16.72	1295

$$\mathbf{X^2 = 78.37 + 41.67 + 35.65 + 22.40 + 16.72 = 194.81}$$

El resultado obtenido de 194.81 es superior al valor crítico de 26,2962 lo que justifica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1.

5.2.2. Hipótesis Específica 2

Existe incidencia significativa entre la cooperación en el trabajo y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.

Hipótesis Nula

No Existe incidencia significativa entre la cooperación en el trabajo y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.

Grados de Libertad (GL) = (4-1) (5-1) = 3 x 4 = 12 → Valor crítico de tabla es de 21.0261.

Respuestas	1			2			3			4			5			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
6	28	71.25	26.25	138	165.00	4.42	53	31.25	15.14	61	20.75	78.08	11	2.75	24.75	291
7	110	71.25	21.07	151	165.00	1.19	24	31.25	1.68	6	20.75	10.48	0	2.75	2.75	291
8	82	71.25	1.62	173	165.00	0.39	21	31.25	3.36	15	20.75	1.59	0	2.75	2.75	291
9	65	71.25	0.55	198	165.00	6.60	27	31.25	0.58	1	20.75	18.80	0	2.75	2.75	291
TOTAL	285		49.50	660		12.59	125		20.76	83		108.95	11		33.00	1164

$$X^2 = 49.5 + 12.59 + 20.76 + 108.95 + 33 = 224.8$$

Conocido el resultado de 224.8 que supera al valor crítico de 21,0261, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2.

5.2.3. Hipótesis Específica 3

Existe incidencia significativa entre la comunicación laboral y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.

Hipótesis Nula

No Existe incidencia significativa entre la comunicación laboral y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.

Grados de Libertad (GL) = (4-1) (5-1) = 3 x 4 = 12 → Valor crítico de tabla es de 21,0261.

Respuestas	1			2			3			4			5			TOTAL
Nº Cuadro	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
11	52	43.50	1.66	156	166.25	0.63	41	38.75	0.13	42	41.00	0.02	0	1.50	1.50	291
12	47	43.50	0.28	157	166.25	0.51	39	38.75	0.00	42	41.00	0.02	6	1.50	13.50	291
13	43	43.50	0.01	149	166.25	1.79	46	38.75	1.36	53	41.00	3.51	0	1.50	1.50	291
14	32	43.50	3.04	203	166.25	8.12	29	38.75	2.45	27	41.00	4.78	0	1.50	1.50	291
TOTAL	174		4.99	665		11.06	155		3.94	164		8.34	6		18.00	1164

$$X^2 = 4.99 + 11.06 + 3.94 + 8.34 + 18 = 46.33$$

Aplicado el proceso de comprobación, se llegó al resultado de 46.33, el que sobrepasa al valor crítico de 21,0261, lo que indica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3.

CAPÍTULO VI

PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

¿Las relaciones entre el personal son abiertas y cordiales?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	40	40	13.75%	13.75%
De acuerdo	157	197	53.95%	67.70%
Indeciso	84	281	28.86%	96.56%
En desacuerdo	10	291	3.44%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Las respuestas indican que las relaciones entre el personal administrativo de las Universidades de la región Ica, en un 53.95% son abiertas y cordiales, ya que tienen la libertad para establecer puntos de vistas en la mejora de sus actividades, así como establecer la óptima empatía entre servidores, interactuando dentro de los mecanismos afectivos para cumplir con la labor. En tanto, el 28.86% está indeciso para precisar alguna opinión y el 13.75% está totalmente de acuerdo por su participación directa en el quehacer administrativo de la universidad, ya que se le valora sus aportes al respecto.

Figura 1

¿Las relaciones entre el personal son abiertas y cordiales?

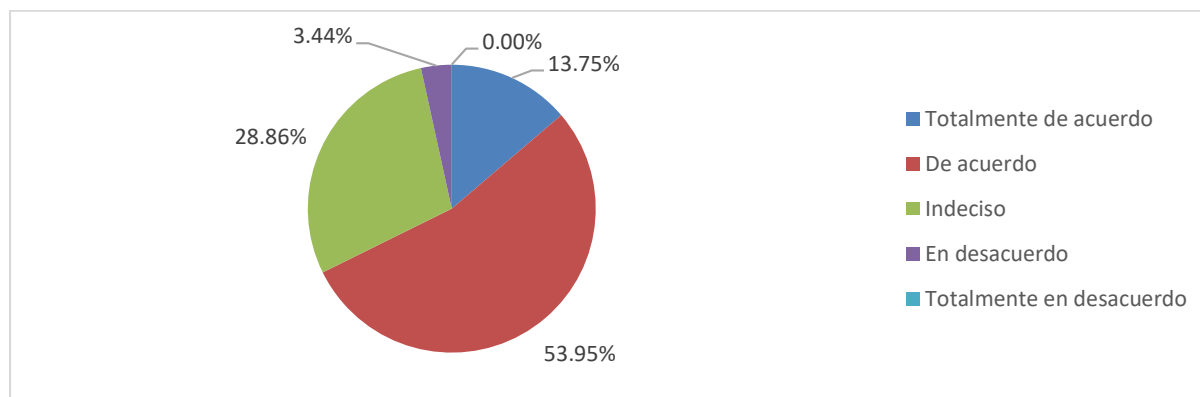


Tabla 2

¿El clima laboral es el adecuado?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	24	24	8.25%	8.25%
De acuerdo	242	266	83.16%	91.41%
Indeciso	21	287	7.22%	98.63%
En desacuerdo	4	291	1.37%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El 83.16% de encuestados, están de acuerdo manifestando que el ambiente laboral en su centro de trabajo es favorable, porque los hacen sentirse bien, generando ambiente positivo en cada acción que realizan; asimismo el 8.25% esta totalmente de acuerdo por el clima establecido en las acciones administrativas de las Universidades y el 7.22% está indeciso para verter alguna opinión.

Figura 2

¿El clima laboral es el adecuado?

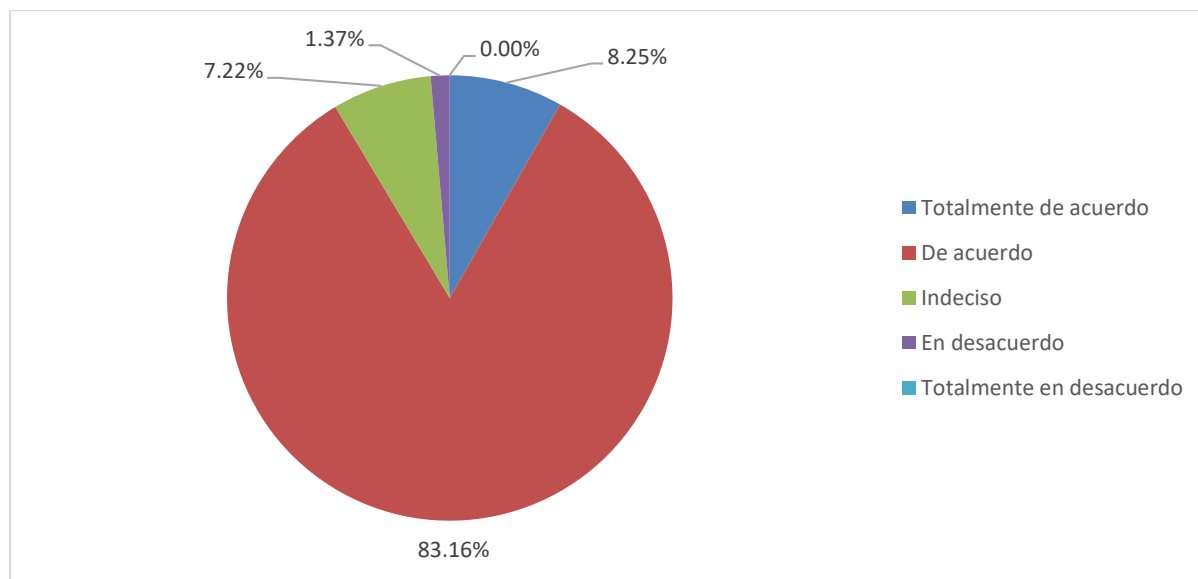


Tabla 3

¿Considera usted que tiene estabilidad en el trabajo?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	64	64	21.99%	21.99%
De acuerdo	121	185	41.58%	63.57%
Indeciso	72	257	24.75%	88.32%
En desacuerdo	34	291	11.68%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El 41.58% está de acuerdo y el 21.99% está totalmente de acuerdo, indicando que como trabajadores tienen estabilidad laboral, dadas las políticas institucionales que permiten un funcionamiento eficaz de las Universidades y el 24.75% está indeciso para precisar algún punto de vista sobre lo requerido.

Figura 3

¿Considera usted que tiene estabilidad en el trabajo?

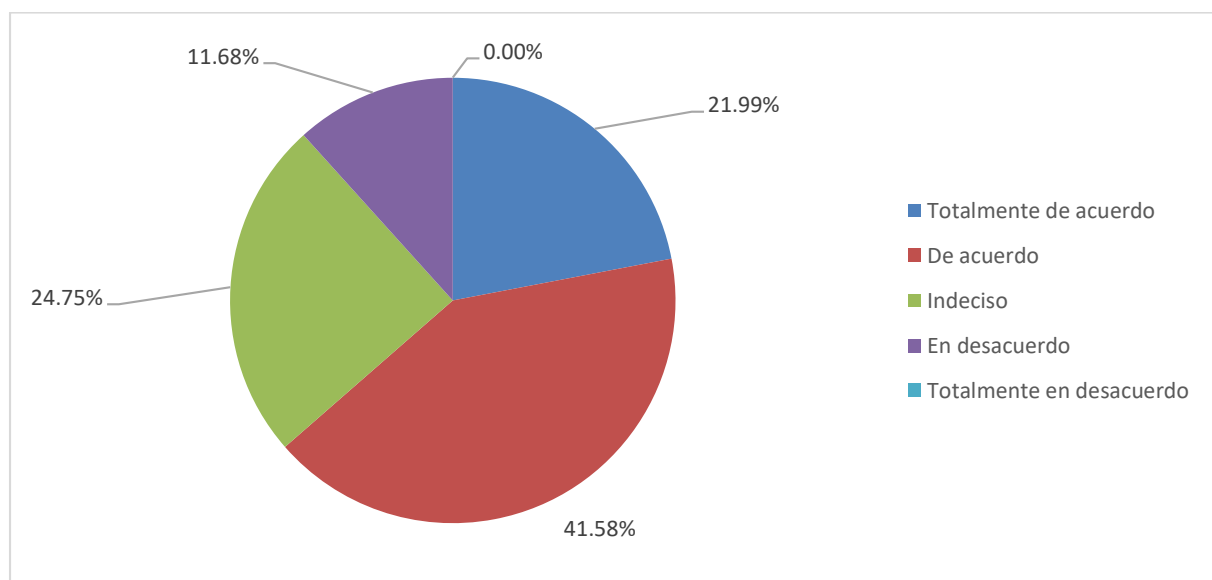


Tabla 4

¿Considera que la asignación de funciones es la correcta?

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	31	31	10.65%	10.65%
De acuerdo	101	132	34.71%	45.36%
Indeciso	64	196	21.99%	67.35%
En desacuerdo	82	278	28.18%	95.53%
Totalmente en desacuerdo	13	291	4.47%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

En relación a las tareas, el 34.71% está de acuerdo, indicando que las funciones asignadas están en relación al cargo y capacidad de los trabajadores, en cambio el 28.18% está en desacuerdo porque en la asignación de sus funciones interviene el aspecto político y favoritismo de los directivos; por su parte el 21.99% está indeciso para dar respuesta a lo solicitado.

Figura 4

¿Considera que la asignación de funciones es la correcta?

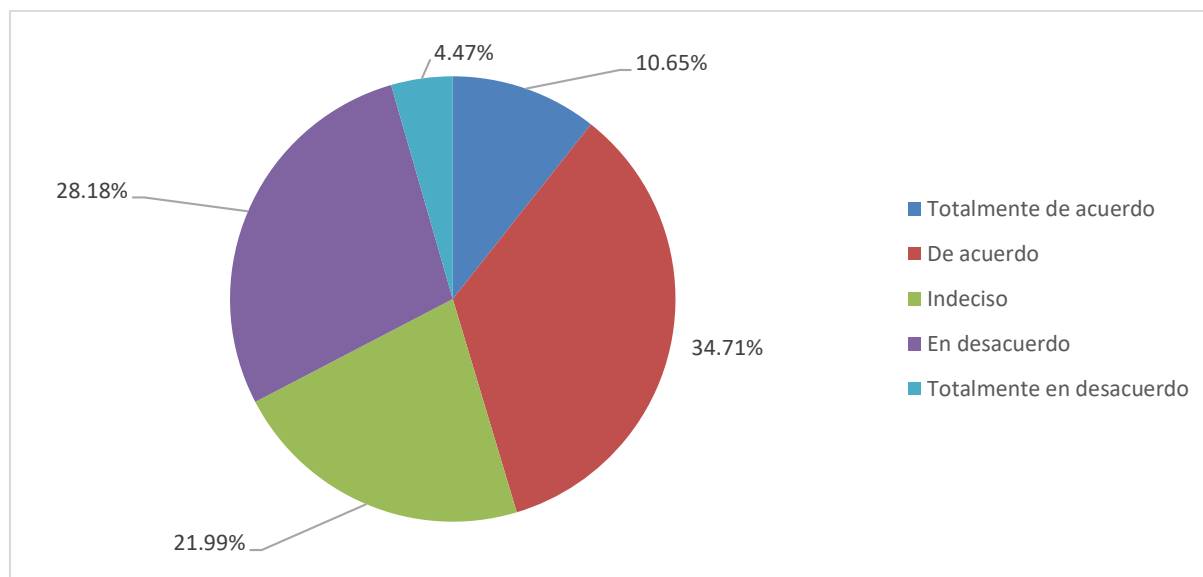


Tabla 5*¿Existe cooperación en el trabajo?*

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	28	28	9.62%	9.62%
De acuerdo	138	166	47.42%	57.04%
Indeciso	53	219	18.22%	75.26%
En desacuerdo	61	280	20.96%	96.22%
Totalmente en desacuerdo	11	291	3.78%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El procesamiento de los datos, indican que el 47.42% de encuestados establecen estar de acuerdo, ya que por lo general entre compañeros se apoyan en el quehacer laboral, existiendo cooperación mutua cuando se requiere; en cambio el 20.96% está en desacuerdo porque en su trabajo, cada colaborador se esfuerza de forma individual para cumplir con su tarea y el 18.22% se encuentra indeciso para responder.

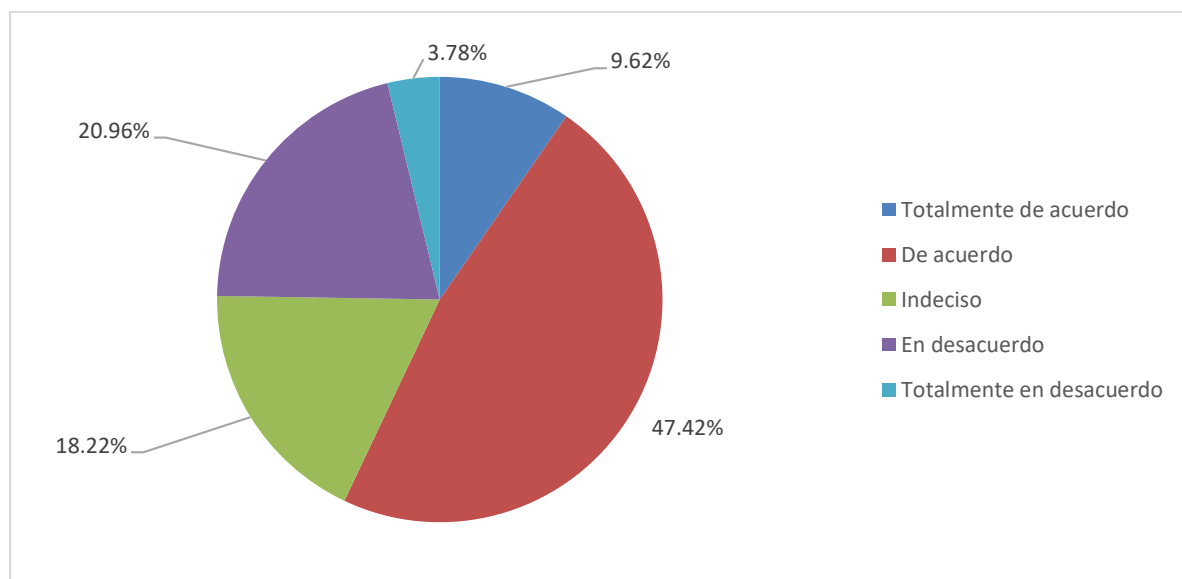
Figura 5*¿Existe cooperación en el trabajo?*

Tabla 6

¿Se da el respeto entre jefes y colaboradores?

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	110	110	37.80%	37.80%
De acuerdo	151	261	51.89%	89.69%
Indeciso	24	285	8.25%	97.94%
En desacuerdo	6	291	2.06%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Los resultados muestran en un 51.89% y 37.80% la existencia del respeto entre jefes y colaboradores, actuando según jerarquía y lo que establecen las normas que rigen la actividad laboral; en tanto el 8.25% se encuentra indeciso para verter opinión.

Figura 6

¿Se da el respeto entre jefes y colaboradores?

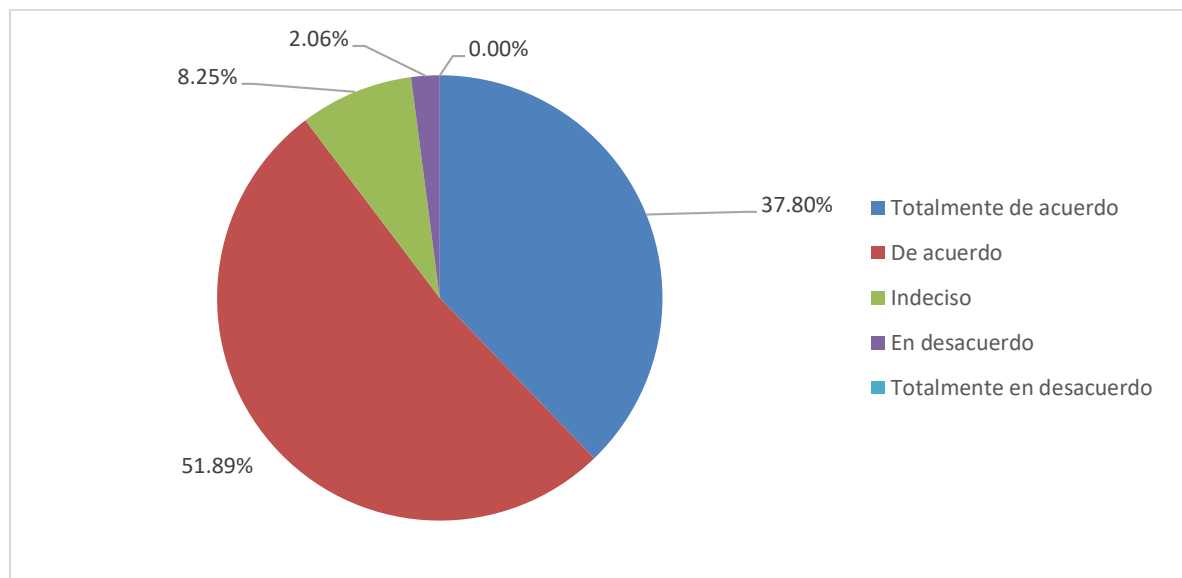


Tabla 7

¿Se valoran y respetan las ideas de los demás?

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	82	82	28.18%	28.18%
De acuerdo	173	255	59.45%	87.63%
Indeciso	21	276	7.22%	94.85%
En desacuerdo	15	291	5.15%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Es importante para la mejora continua en las organizaciones la valoración de las ideas del colaborador, así lo indica el 59.45% y el 28.18%, ello resalta la capacidad del trabajador para resolver los problemas laborales, dentro de los parámetros que establecen las normas que rigen la actividad laboral, pero resulta relevante y preocupante la respuesta del 7.22% quienes se ubican en condición de indeciso.

Figura 7

¿Se valoran y respetan las ideas de los demás?

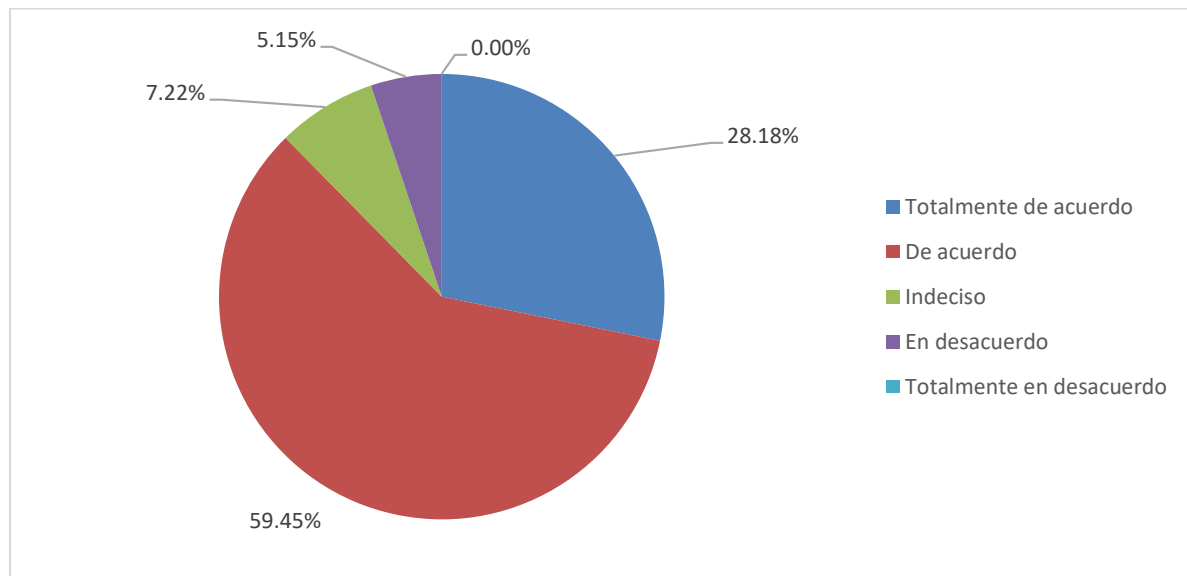


Tabla 8*¿Considera igualdad entre géneros?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	65	65	22.34%	22.34%
De acuerdo	198	263	68.04%	90.38%
Indeciso	27	290	9.28%	99.66%
En desacuerdo	1	291	0.34%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por la tesista

El 68.04% manifiesta estar de acuerdo y el 22.34% está totalmente de acuerdo, porque a nivel de las Universidades de la región Ica, progresivamente se está dando oportunidades laborales tanto a mujeres como hombres, disminuyendo cada día las discriminación por género y el 9.28% no desea opinar sobre el caso.

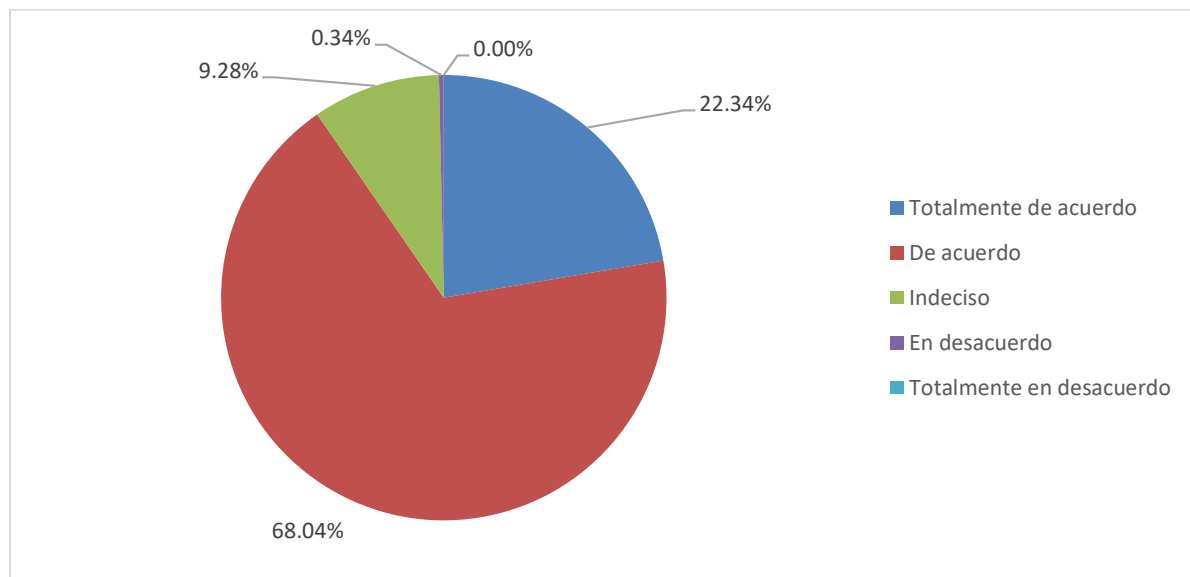
Figura 8*¿Considera igualdad entre géneros?*

Tabla 9

¿La comunicación es abierta y fluida?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	52	52	17.87%	17.87%
De acuerdo	156	208	53.61%	71.48%
Indeciso	41	249	14.09%	85.57%
En desacuerdo	42	291	14.43%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

En lo referente a la comunicación en el centro laboral, se tiene que el 53.61% y el 17.87% responde que la comunicación como factor de desarrollo organizacional es abierta y fluida en todas las actividades que se efectúan en la entidad de trabajo; ya sea de manera ascendente, descendente u horizontal; en cambio en promedio el 14% está indeciso y en desacuerdo por los parámetros de comunicación para cumplir con la función asignada.

Figura 9

¿La comunicación es abierta y fluida?

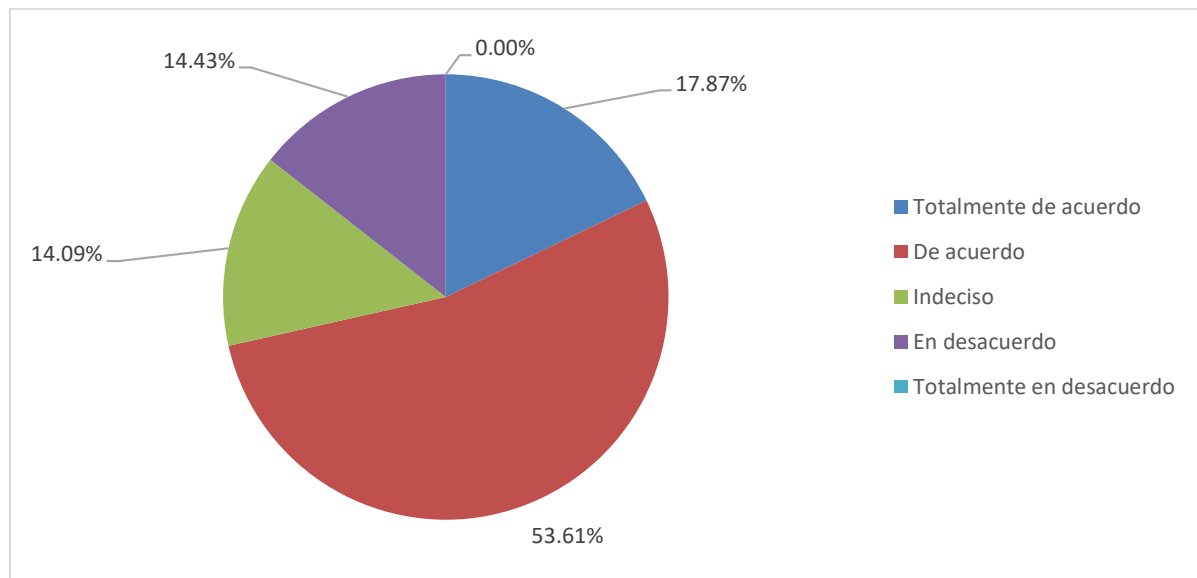


Tabla 10*¿El acceso a la información es rápido y confiable?*

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	47	47	16.15%	16.15%
De acuerdo	157	204	53.95%	70.10%
Indeciso	39	243	13.40%	83.50%
En desacuerdo	42	285	14.44%	97.94%
Totalmente en desacuerdo	6	291	2.06%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

La gran mayoría de trabajadores que intervinieron en el estudio señalan en un 53.95% y 16.15% que el acceso a la información es oportuna y confiable, dado los mecanismos y sistemas de seguridad para su traslado, por su parte el 14.44% de involucrados en el trabajo expresan estar en desacuerdo porque la información no llega en el momento requerido ni con la calidad suficiente para realizar un gestión eficaz.

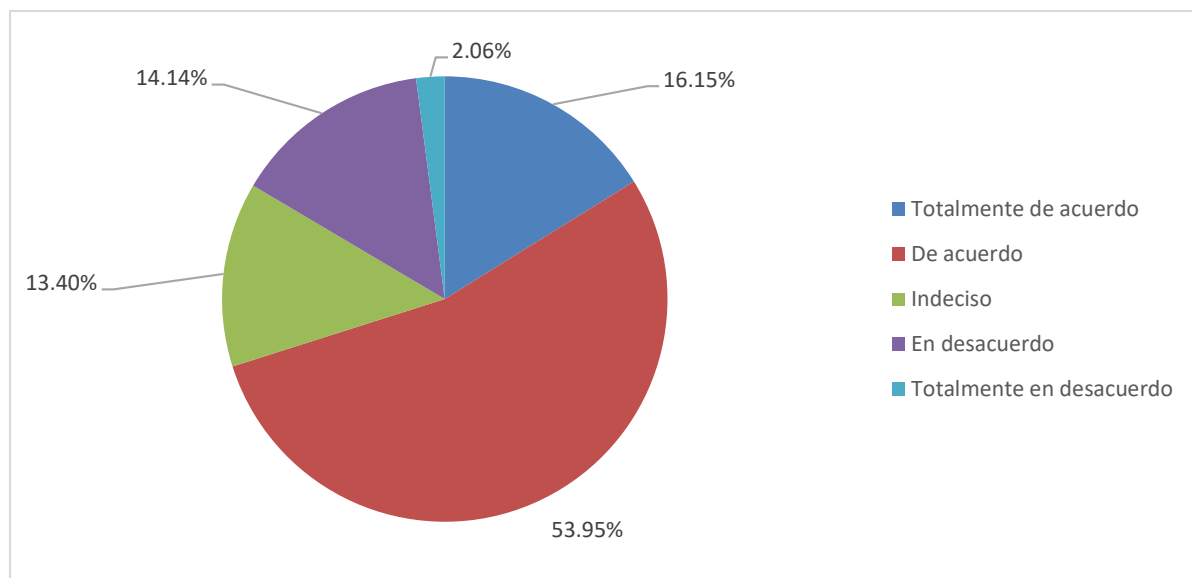
Figura 10*¿El acceso a la información es rápida y confiable?*

Tabla 11

¿Se da una relación armoniosa en los grupos de trabajo?

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	43	43	14.78%	14.78%
De acuerdo	149	192	51.20%	65.98%
Indeciso	46	238	15.81%	81.79%
En desacuerdo	53	291	18.21%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Actualmente se requiere trabajar en grupo o equipo, así lo indica el 51.20% y 14.78%, aunado a ello se necesita una relación armoniosa que implique solidaridad, apoyo mutuo y amabilidad para interactuar entre trabajadores, en tanto el 18.21% está en desacuerdo por la falta de compañerismo para realizar las tareas y el 15.81% está indeciso para dar alguna opinión.

Figura 11

¿Se da una relación armoniosa en los grupos de trabajo?

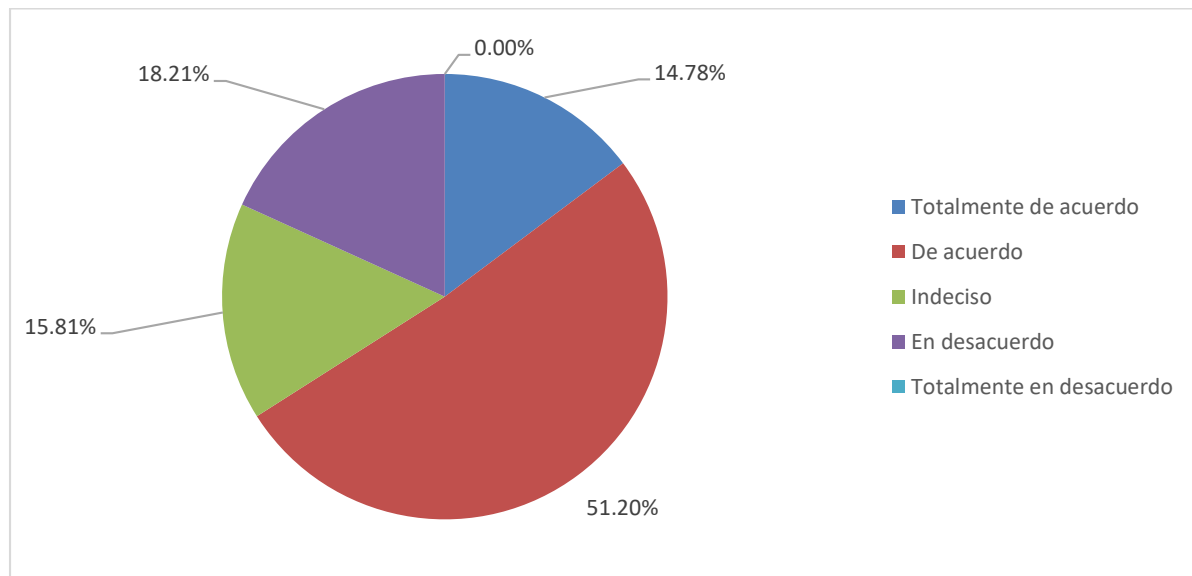


Tabla 12*¿Los canales de comunicación son los adecuados?*

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	32	32	11.00%	11.00%
De acuerdo	203	235	69.76%	80.76%
Indeciso	29	264	9.96%	90.72%
En desacuerdo	27	291	9.28%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El 69.76% está de acuerdo, porque una óptima gestión requiere de los mejores canales de comunicación, para efectivizar la productividad laboral y organizacional; mientras que el 11% considera estar totalmente de acuerdo porque los canales de comunicación son los más adecuados para el funcionamiento eficaz de las Universidades de la región Ica, en tanto el 9.96% está indeciso para opinar.

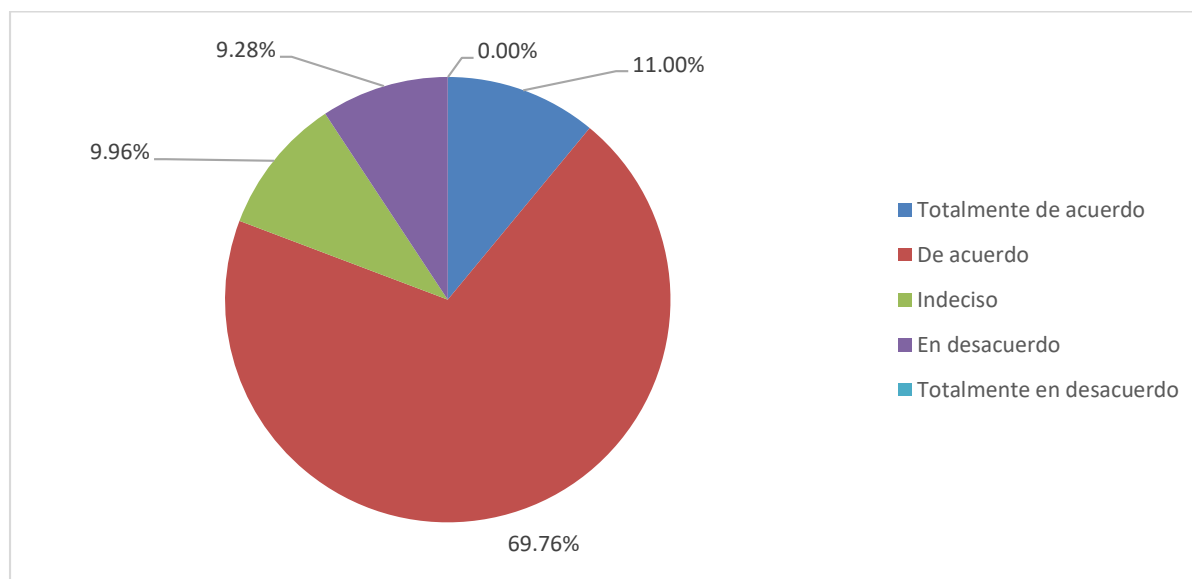
Figura 12*¿Los canales de comunicación son los adecuados?*

Tabla 13

¿En esta entidad se propicia el crecimiento profesional?

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	66	66	22.68%	22.68%
De acuerdo	132	198	45.36%	68.04%
Indeciso	54	252	18.56%	86.60%
En desacuerdo	39	291	13.40%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Las respuestas en un 45.36% y 22.68% indican que en el centro laboral se les brinda oportunidades de desarrollo profesional, en cuanto a la capacitación, ascenso, entre otros factores de crecimiento profesional y el 18.56% está indeciso para dar alguna opinión.

Figura 13

¿En esta empresa se propicia el crecimiento profesional?

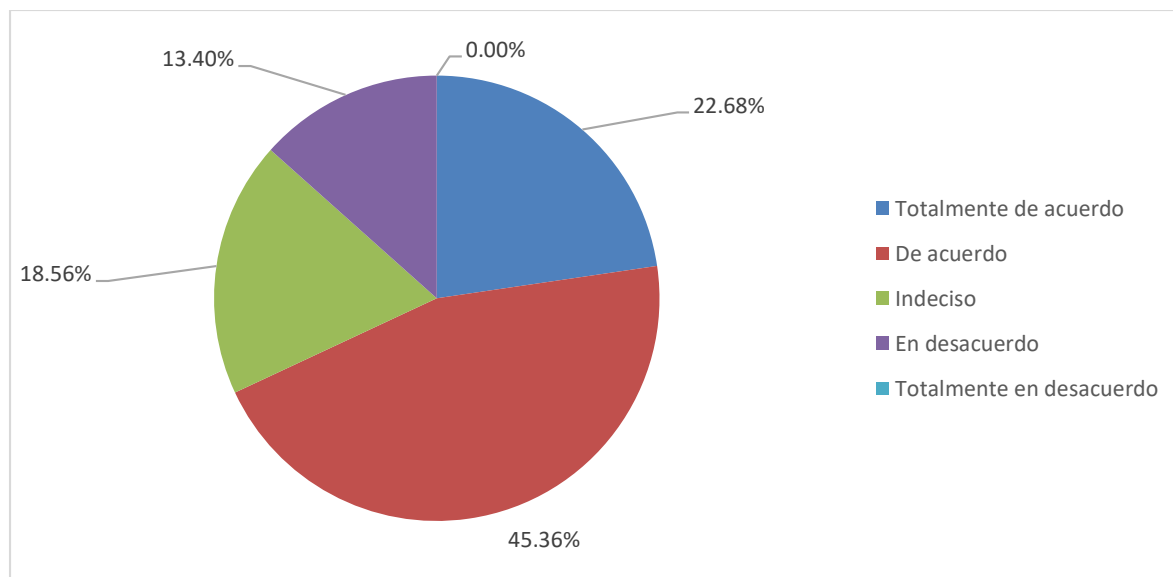


Tabla 14

¿Considera que en esta institución existe compromiso laboral?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	69	69	23.71%	23.71%
De acuerdo	160	229	54.98%	78.69%
Indeciso	54	283	18.56%	97.25%
En desacuerdo	8	291	2.75%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

La mayoría de colaboradores en el trabajo, en un 54.98% y 23.71% consideran que existe compromiso laboral, referente a la identidad, procedimiento y responsabilidad para hacer las cosas; en cambio el 18,56% está indeciso para dar respuesta.

Figura 14

¿Considera que en esta institución existe compromiso laboral?

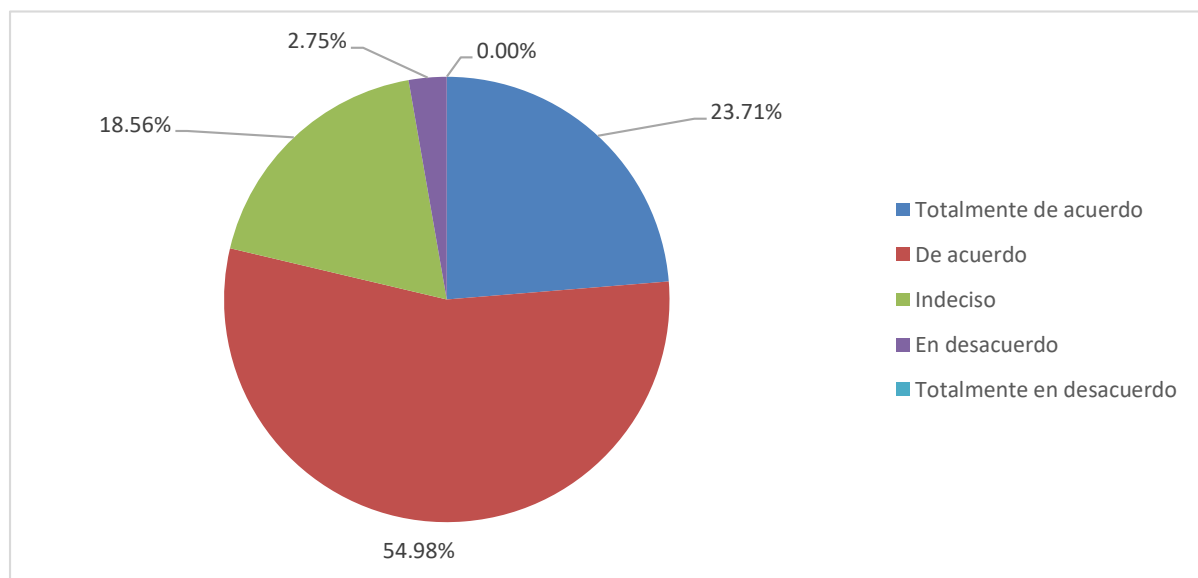


Tabla 15

¿Se cuenta con el apoyo de los superiores?

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	53	53	18.21%	18.21%
De acuerdo	115	168	39.52%	57.73%
Indeciso	42	210	14.43%	72.16%
En desacuerdo	79	289	27.15%	99.31%
Totalmente en desacuerdo	2	291	0.69%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El 39.52% y el 18.21% señalan recibir apoyo de sus superiores para realizar de forma eficiente y eficaz sus actividades o tareas asignadas; en tanto el 27.15% establece no recibir apoyo de sus jefes, según capacidad tratan de hacer sus tareas y solucionar los problemas laborales y, el 14.43% está indeciso para responder.

Figura 15

¿Se cuenta con el apoyo de los superiores?

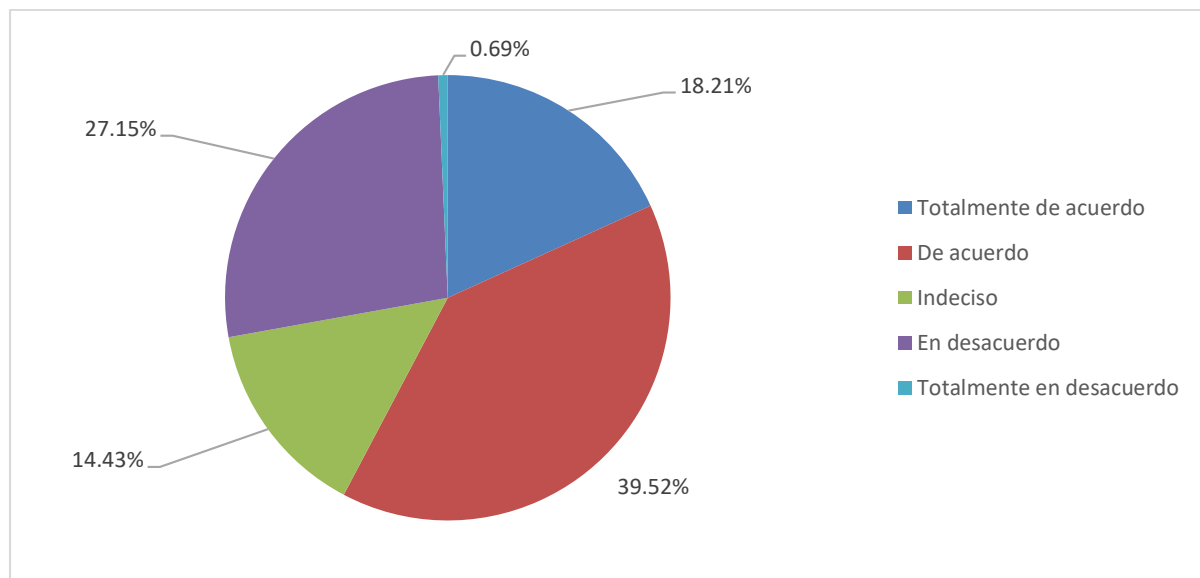


Tabla 16*¿Hacen reconocimiento al trabajo realizado?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	43	43	14.78%	14.78%
De acuerdo	153	196	52.58%	67.35%
Indeciso	31	227	10.65%	78.01%
En desacuerdo	64	291	21.99%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por la tesista

En cuanto a factores de motivación laboral, el 52.58% y el 14.78% de encuestados precisan que en el centro de trabajo, se reconoce el esfuerzo para cumplir con las funciones asignadas en el momento requerido, mediante resoluciones de felicitaciones y en ciertos casos incentivos o premios por la destacada labor. En cambio, el 21.99% de personas involucradas en el trabajo responden que no se les reconoce el esfuerzo, cada día se exige más y las políticas laborales están basadas en el trabajo bajo presión. Por otro lado, el 10.65% se encuentra indeciso para dar respuesta.

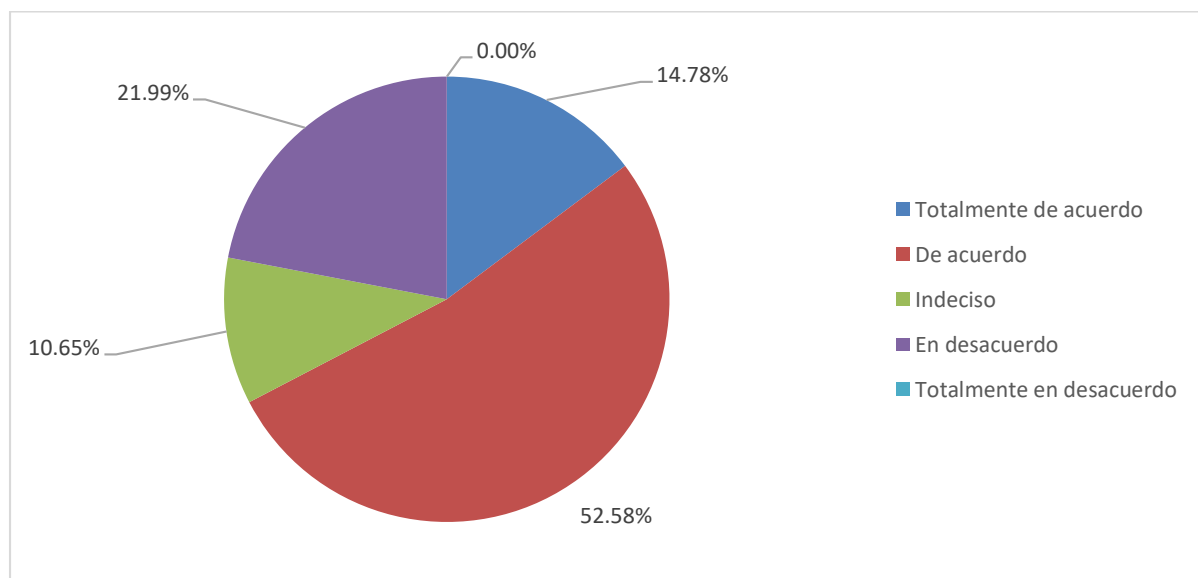
Figura 16*¿Hacen reconocimiento al trabajo realizado?*

Tabla 17*¿Se establecen los métodos de trabajo?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	41	41	14.09%	14.09%
De acuerdo	229	270	78.69%	92.78%
Indeciso	16	286	5.50%	98.28%
En desacuerdo	5	291	1.72%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Las respuestas en un 78.69% establecen estar de acuerdo y el 14.09% está totalmente de acuerdo, en ambos casos se considera que en el centro laboral se precisan los métodos y procedimientos de trabajo en función al cargo y actividades a desarrollar; por su parte el 5.50% está indeciso para emitir opinión; por desconocimiento de los métodos de trabajo utilizados en la Universidad.

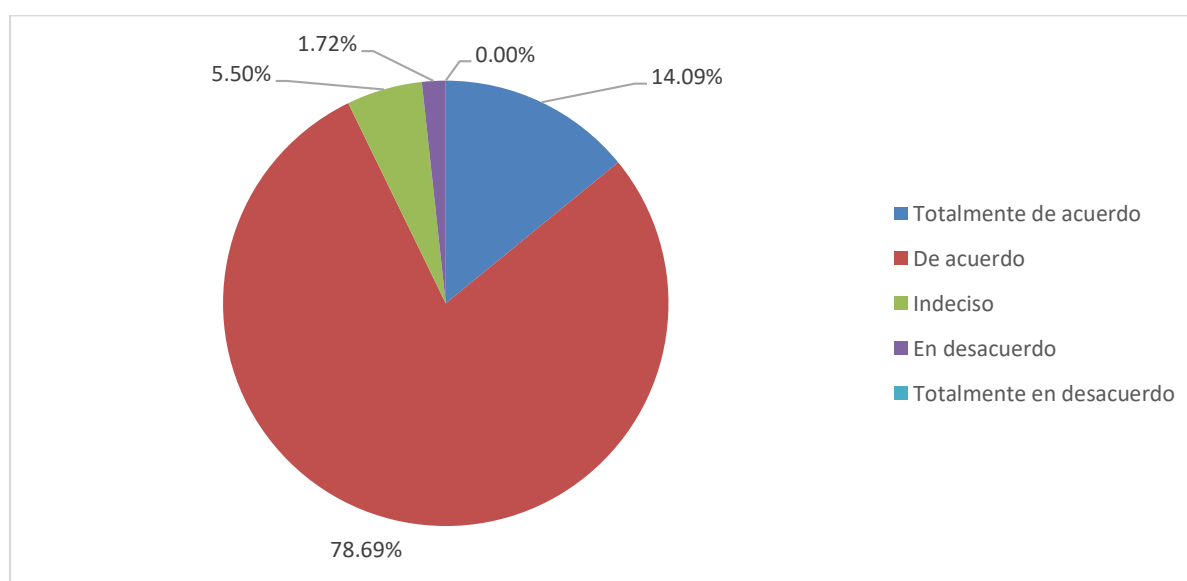
Figura 17*¿Se establecen los métodos de trabajo?*

Tabla 18

¿El flujo de información tiene diversas interpretaciones?

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	97	97	33.33%	33.33%
De acuerdo	159	256	54.64%	87.97%
Indeciso	31	287	10.65%	98.62%
En desacuerdo	4	291	1.38%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

La realidad muestra que en gran parte del trabajo administrativo en las Universidades de la región Ica, representados por el 54.64% y el 33.33% en ambos casos coinciden en establecer la diversidad de interpretación del flujo de información acerca de la actividad a desarrollar; en cambio el 10.65% no precisa respuesta sobre el caso.

Figura 18

¿El flujo de información sufre distorsiones en su camino?

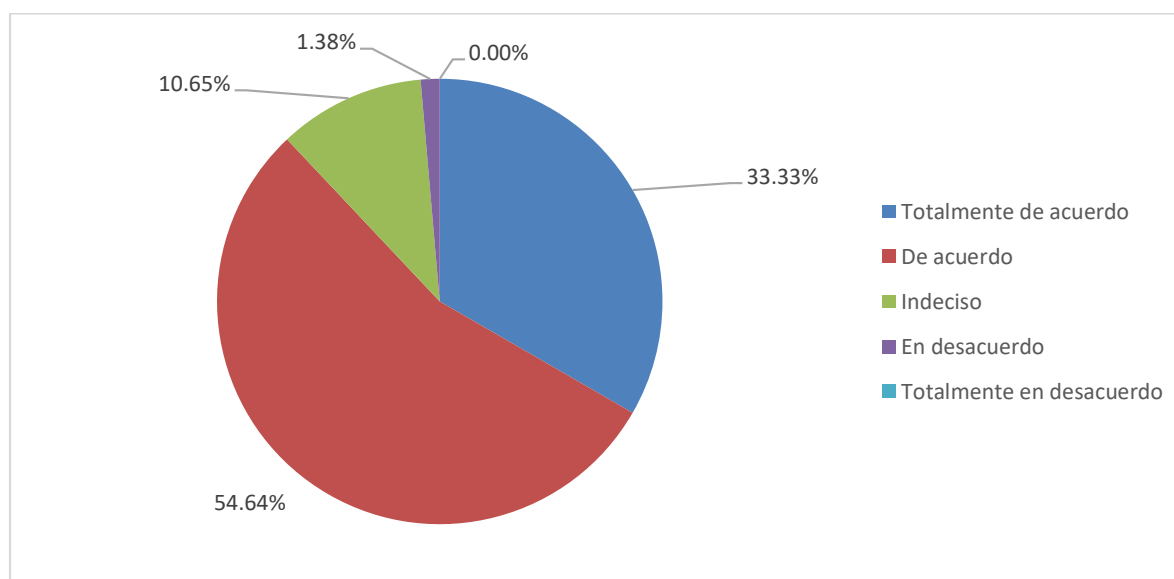


Tabla 19

¿Se establecen objetivos claros?

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	88	88	30.24%	30.24%
De acuerdo	152	240	52.23%	82.47%
Indeciso	28	268	9.62%	92.09%
En desacuerdo	23	291	7.91%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El 52.23% y el 30.24% de los encuestados consideran que los objetivos institucionales y laborales son claros, por lo tanto el colaborador entiende cual es el propósito de su labor y como lograrlo; en tanto 9.62% está indeciso y el 7.91% está en desacuerdo, por desconocer las objetivos que persiguen en el ámbito administrativo de las Universidades inmersas en le estudio.

Figura 19

¿Se establecen objetivos claros?

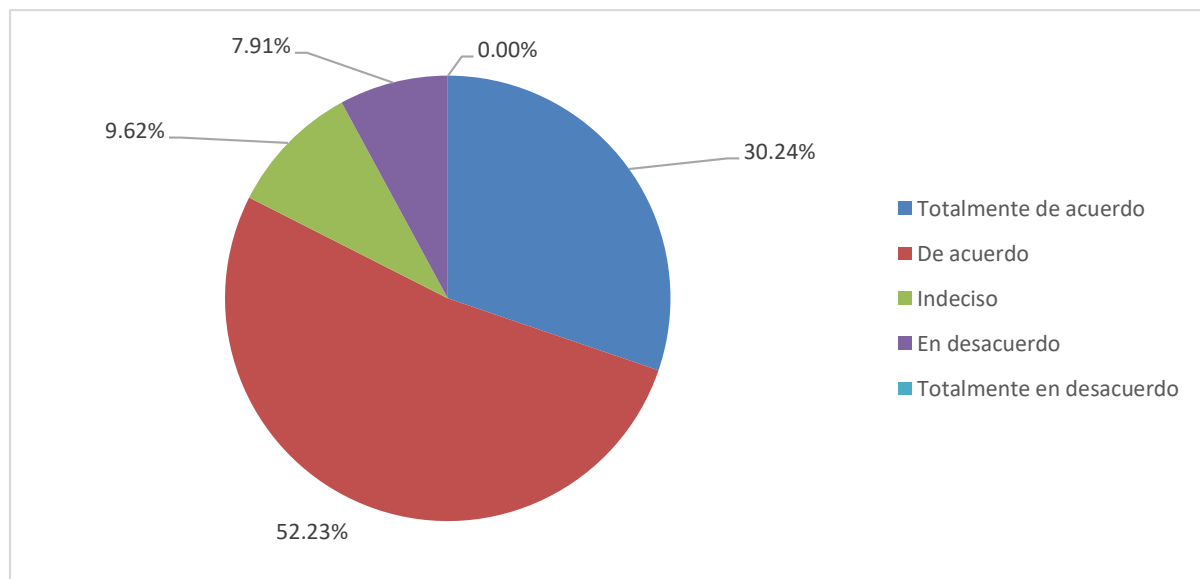


Tabla 20

¿Considera que la evaluación de desempeño es la adecuada?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	60	60	20.62%	20.62%
De acuerdo	142	202	48.80%	69.42%
Indeciso	35	237	12.03%	81.45%
En desacuerdo	54	291	18.55%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El 48.80% de los encuestados está de acuerdo, así como el 20.62% está totalmente de acuerdo; dichas respuestas indican que los colaboradores requieren de evaluación para conocer su realidad, además que les permite corregir algunas deficiencias, que conlleven a la mejora continua en el centro de trabajo. En tanto, el 18.55% expresa su desacuerdo con la forma y métodos de evaluación porque no reflejan la realidad del trabajador.

Figura 20

¿Considera que la evaluación de desempeño es la adecuada?

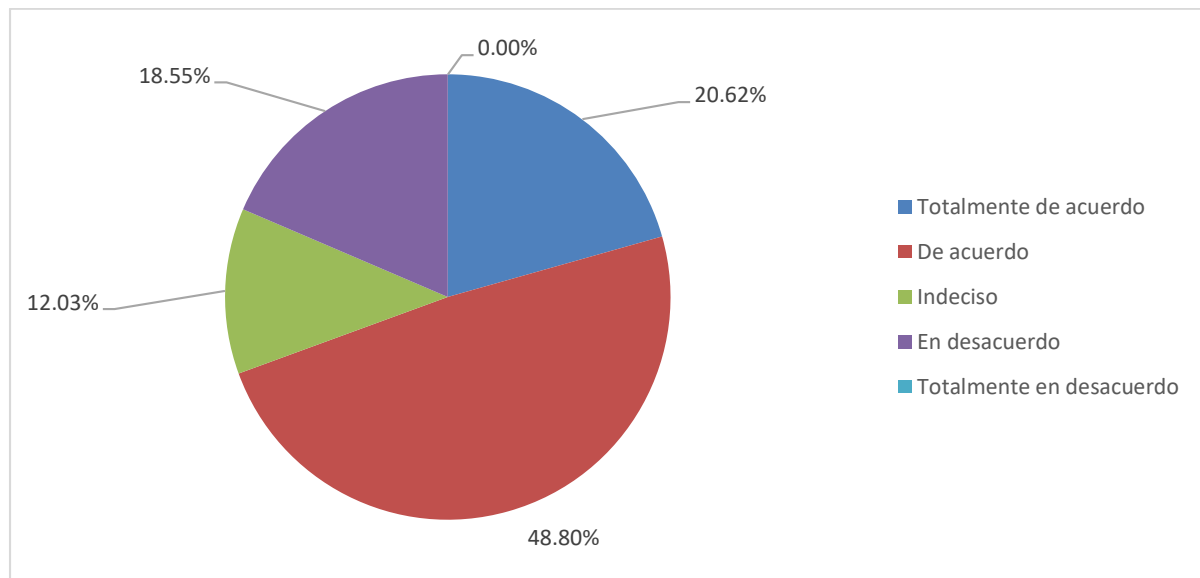


Tabla 21

¿Se quedaría solo por tener un trabajo estable en la institución?

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	41	41	14.09%	14.09%
De acuerdo	167	208	57.39%	71.48%
Indeciso	28	236	9.62%	81.10%
En desacuerdo	49	285	16.84%	97.94%
Totalmente en desacuerdo	6	291	2.06%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Los resultados muestran que el 57.39% y el 14.09% consideran que su permanencia en la entidad es por la estabilidad laboral, además de las buenas condiciones de trabajo que les brindan y el 16.84% de personas inmersas en el estudio está en desacuerdo porque su estabilidad depende de su capacidad, responsabilidad y compromiso con la institución laboral.

Figura 21

¿Se quedaría solo por tener un trabajo estable en la institución?

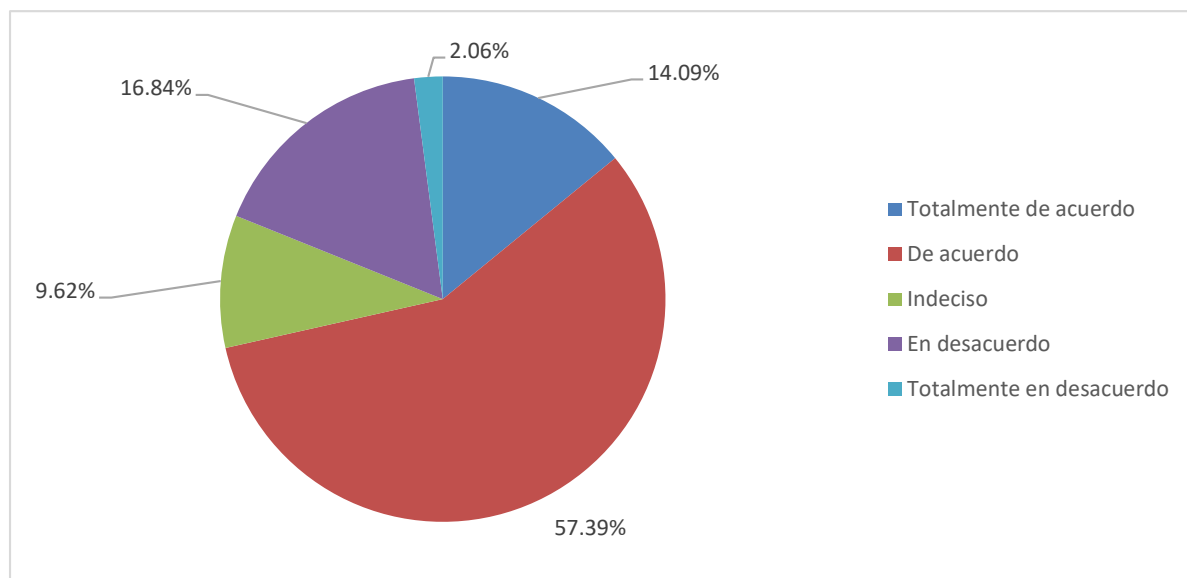


Tabla 22

¿Se quedaría en la institución solo por su antigüedad laboral?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	147	147	50.51%	50.51%
De acuerdo	109	256	37.46%	87.97%
Indeciso	3	259	1.03%	89.00%
En desacuerdo	32	291	11.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	291	0.00%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Las respuestas permiten entender que el 50.51% y el 37.46% tiene como premisa la antigüedad laboral para quedarse en la institución, ya que han aportado muchos años de su vida al desarrollo administrativo y académico de la entidad, dado los niveles y grupos ocupacionales pertinentes y el 11% está en desacuerdo porque su permanencia se debe a la capacidad y conocimiento para cumplir con su labor.

Figura 22

¿Se quedaría en la institución solo por su antigüedad laboral?

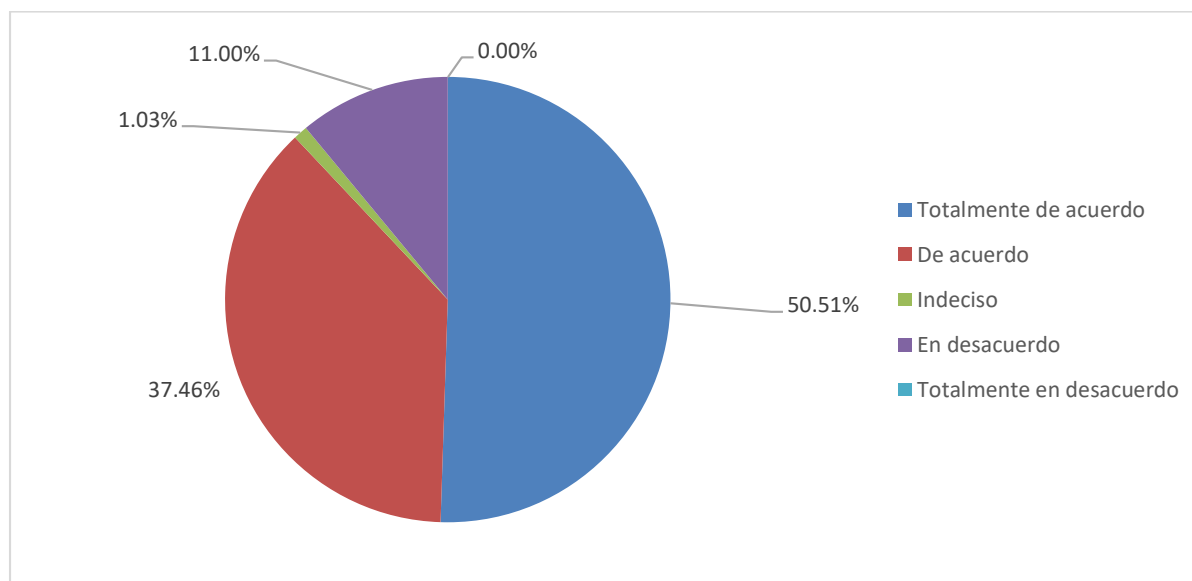


Tabla 23

¿Es consciente que existen pocas oportunidades laborales?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	81	81	27.83%	27.83
De acuerdo	139	220	47.77%	75.60%
Indeciso	33	253	11.34%	86.94%
En desacuerdo	36	289	12.37%	99.31%
Totalmente en desacuerdo	2	291	0.69%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El 47.77% y el 27.83% indica conocer las pocas oportunidades laborales, lo que permite aprovechar al máximo su situación laboral en la Universidad, por ser uno de las instituciones donde se forman profesionales del más alto nivel basado en la integración y factor humanista correspondiente. En tanto, el 12.37% indica lo contrario, ya que para ellos existen mayores oportunidades laborales que no se dan a conocer.

Figura 23

¿Es consciente que existen pocas oportunidades laborales?

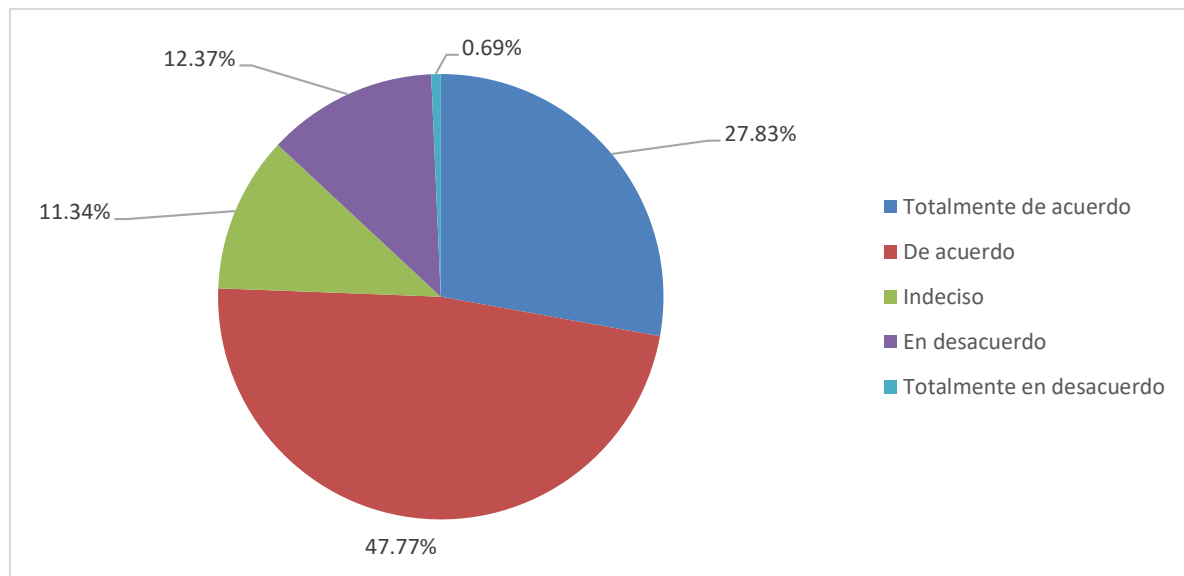


Tabla 24

¿Usted solo piensa en continuar en la institución?

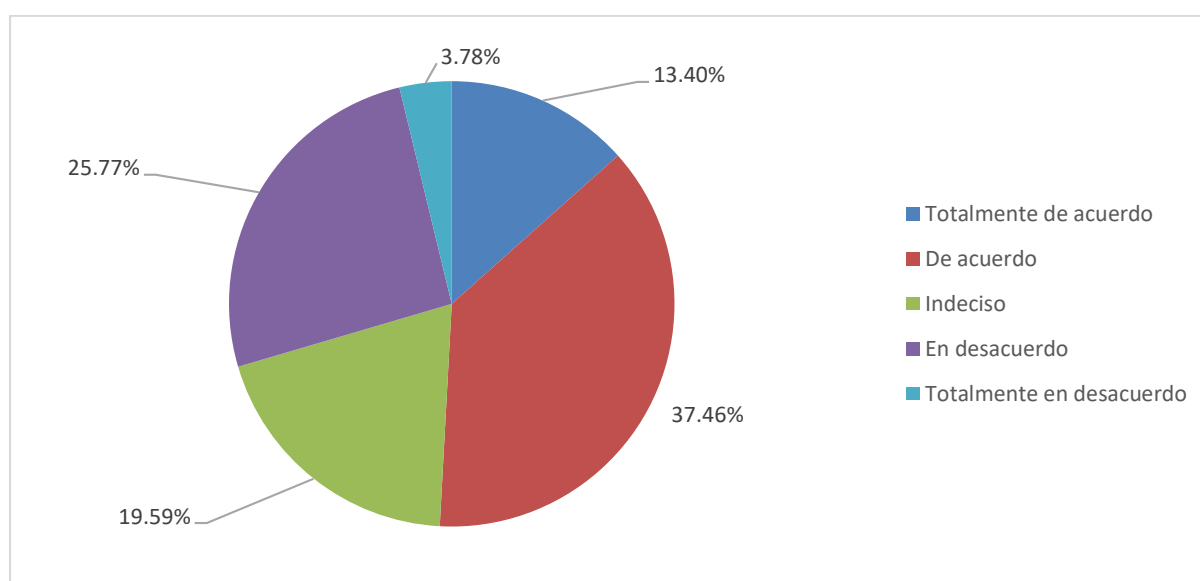
RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	39	39	13.40%	13.40%
De acuerdo	109	148	37.46%	50.86%
Indeciso	57	205	19.59%	70.45%
En desacuerdo	75	280	25.77%	96.22%
Totalmente en desacuerdo	11	291	3.78%	100.00%
TOTAL	291		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Por la estabilidad y funcionamiento eficaz de la institución, el 37.46% y el 13.40% expresan que actualmente su compromiso e identidad es solo con su centro de trabajo, porque dan lo máximo de sus conocimientos para mantener y desarrollar institución. En cambio, el 25.77% está en desacuerdo porque las políticas o lineamientos que orientan su accionar no son las más adecuadas para motivar o reconocer el esfuerzo del trabajador y un 19.59% está indeciso para emitir opinión.

Figura 24

¿Usted solo piensa en continuar en la institución?



6.2. DISCUSION DE RESULTADOS

Los resultados de la problemática referente a las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, reflejan que el 53.95% señala que en el centro de trabajo las relaciones entre los integrantes son abiertas y cordiales, dada la confiabilidad de los mismos. Por su parte, 83.16% indica trabajar en un ambiente laboral agradable y adecuado a las circunstancias, asimismo el 41.58% manifiesta tener estabilidad laboral, el 47.42% expresan que existe cooperación en el trabajo, además el 51.89% resalta el respeto entre jefes y colaboradores.

Por lo consiguiente, el 59.45% manifiesta que se valoran y respetan las ideas de los demás, dado que el 68.04% considera que de forma progresiva en el centro de trabajo se está llegando a la igualdad de género; por ello el 53.95% expresa que la comunicación en el trabajo es abierta y fluida, además del acceso a la información de forma oportuna y confiable, para establecer una relación armoniosa en los grupos de trabajo (51.20%).

En cambio, el 69.76% expresa que los canales de comunicación son adecuados, por ello el 45.36% cree que la entidad propicia el crecimiento profesional, por las oportunidades de desarrollo que brinda; lo que permite que el 54.98% asuma un compromiso laboral para desarrollar Universidad, ya que el 52.58% manifiesta recibir reconocimiento por el trabajo realizado, siendo uno de los lineamientos los métodos de trabajo aplicados (78.69%).

Todo lo expresado indica la importancia de las relaciones interpersonales para mejorar el rendimiento del trabajador y por ende de la organización. Entonces, lo manifestado anteriormente se corrobora con los resultados de la comprobación estadística de las hipótesis al 95% de confiabilidad y un 5% de margen de error, donde el valor arribado de 1331.04 supera al valor crítico de 115.09 en consecuencia se afirma que: Existe incidencia significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020; lo mismo se refleja en los trabajos similares considerados como antecedentes.

CONCLUSIONES

- ✓ Las relaciones interpersonales acerca de las habilidades de comunicación, consultoría, autonomía y cooperación, incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica.
- ✓ La autonomía en el trabajo referente a la asignación de funciones, estabilidad y clima laboral incide en el desempeño de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.
- ✓ La cooperación en el trabajo acerca del respeto a las ideas de los demás, solidaridad, apoyo e igualdad de género incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica.
- ✓ La comunicación laboral referente a la armonía de grupos de trabajo, canales de comunicación, además de la comunicación abierta y fluidez incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica.

RECOMENDACIONES

- ✓ Las autoridades y directivos universitarios deben implementar programa de relaciones interpersonales que generen energía positiva en la vida laboral del trabajador, para estimular y ayudar a la maximización del desempeño del colaborador.
- ✓ Las autoridades y directivos universitarios deben realizar evaluaciones permanentes al trabajador, para implementar programas de mejora continua, con el fin de lograr el desarrollo sostenido de la Universidad.
- ✓ Las autoridades y directivos universitarios deben mejorar los mecanismos de comunicación, con el propósito de que a los trabajadores de los distintos niveles y cargo llegue la información en el momento requerido, contribuyendo de esa forma al cumplimiento oportuno y eficaz de sus tareas.
- ✓ Las autoridades y directivos universitarios deben asumir un liderazgo que orienten las políticas y lineamientos de las relaciones interpersonales a lograr los objetivos laborales y organizacionales, basados en acciones comunes y de colaboración.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Albarrán, J. (2015). *Estrategias gerenciales y las relaciones interpersonales que reciben los docentes del posgrado en gestión pública de la Universidad César Vallejo- Lima Norte, 2013*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación. Lima. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/260>
- Andueza, J. (2015). *Educación de las relaciones interpersonales a través de la educación física en primaria*. (Tesis doctoral). Universidad de Lleida. España. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/306602/Tjaaa1de2.pdf?sequence=2>
- Baño, D. (2016). *Clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones de educación superior de la provincia de Chimborazo*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5585/Ba%c3%b1o_ad%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Espinosa, M. (2016). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón*. (Tesis doctoral). Universidad EAN. Cartagena. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/407644>
- Lapeña, Y. (2016). *Estudio fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales: la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del Hospital General Santa Bárbara de Soria*. (Tesis doctoral). Universidad de Alicante. España. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25772/1/tesis_Lape%c3%b1a.pdf
- Mayuri, J. (2016). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación - Feban, Lima 2011*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2615>
- Nieto, C. (2018). *Clima Laboral y Desempeño Laboral en los Trabajadores del Instituto Superior Tecnológico de Chíncha, Chíncha Alta 2020*. Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/708>
- Quintana, B. (2017). *Relaciones interpersonales y su grado de correlación con la función docente en la institución educativa secundaria "Politécnico Huáscar" de la ciudad de Puno, durante el año escolar 2016*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Altiplano. Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6048>
- Steizel, S. (2015). *La influencia interpersonal hacia arriba en entornos virtuales de trabajo: una comparación entre trabajadores presenciales y virtuales*. (Tesis doctoral).

Universitat Oberta de Catalunya. España.
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/369313/Sebasti%C3%A1n%20Steizel%20Tesis%20Doctorado%20.pdf?sequence=1>

Pág. Web

Acosta, N. (2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral? Cuida tu dinero*. Disponible en: <https://www.cuidatudinero.com> › Negocios

Acosta, N. (2018). *Tipos de evaluaciones de desempeño de empleados* | Cuida. Disponible en: <https://www.cuidatudinero.com> › tipos-de-evaluaciones-de-desempeno-d...

Álzate, P. (2015). *La importancia de la evaluación del desempeño laboral*. Disponible en: <https://www.eempleo.com> › noticias › mundo-empresarial › la-importancia-

Calle, I. (2015). *Las relaciones interpersonales* - Faro de Vigoñ. Disponible en: www.farodevigo.es › Opinión

Conexión Esan (2016). Los métodos de evaluación de desempeño más usados – ESAN. <https://www.esan.edu.pe> › apuntes-empresariales › 2016/09 › los-metodo...

Cosme, J. C. (2001). *Liderazgo*. Editorial Elearning S.L. Edición 1.0

De Conceptos.com (2018). Concepto de cuestionario. Disponible de: <https://deconceptos.com> › ciencias-sociales › cuestionario. Disponible en: oaji.net › pdf

Enciclopedia de Clasificaciones (2017). *Tipos de Relaciones Interpersonales*. <https://www.tiposde.org/ser-humano/842-tipos-de-relaciones-interpersonales/>

Escárcega, D. (2015). *¿Qué es la investigación correlacional?* – QuestionPro. <https://www.questionpro.com> › ... › Investigación de mercado

Escuela de Organización Industrial (2015). *Errores Comunes en la Evaluación de Desempeño* – EOI. Disponible en: <https://www.eoi.es> › errores-comunes-en-la-evaluacion-de-desempeno.

Ferres, N., Connell, J. & Travaglione, A. (2004). Co-worker trust as a social catalyst for constructive employee attitudes. *Journal of Managerial Psychology*, 19 (6), 608-622.

- Figuroa, M. (2016). *Análisis e Interpretación de los Datos Saber Metodología*
<https://sabermetodologia.wordpress.com> › analisis-interpretacion-datos.
- García, R. (2016). *Inteligencia interpersonal e intrapersonal: definiciones y [Mensaje en un blog]*. Imf-formacion.com. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com> › blog › corporativo › neuropsicología.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Fundación Sypal, Caracas – Venezuela. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Lozada, J. (2015). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e ...* Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es> › servlet › articulo.
- Montes, F. (2016). *Relaciones interpersonales en el trabajo | Visión* Disponible en: www.visionindustrial.com.mx › industria › capital-humano › relaciones-int...
- Porporatto, M. (2015). *Significado de Relaciones interpersonales - Qué es.*
<https://quesignificado.com> › relaciones-interpersonales.
- Portaldeencuestas.com (2016). *Que es una encuesta – Encuesta Tick.*
<https://www.portaldeencuestas.com> › que-es-una-encuesta.
- Sánchez, P. (2017). *La evaluación del desempeño laboral y su importancia*
<https://www.gerencie.com> › Economía y finanzas.
- Santos, I. (2018). *Las relaciones interpersonales*. Faro de Vigo. <https://www.farodevigo.es> › Opinión.
- Sevilla, B. (2017). *7 principios para mejorar tus relaciones interpersonales*
<https://www.elarsenal.net> › Home › Salud y Belleza.
- Sosa, W. (28 feb. 2016). *Desempeño Laboral - Administración de Empresas [Mensaje en un blog]*. sosagranadinowilmer. Recuperado de sosagranadinowilmer.blogspot.com › 2012/02 › desempeno-laboral.

Tan, H. & Lim, A. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *The Journal of Psychology*, 143 (1), 45-66.

Vásquez L. (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral*: [repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/Vásquez)
› bitstream › handle › UCV › Vásquez

Raffino, M. (2020). *Motivación - Concepto, ejemplos, tipos, importancia y teorías*.
[https://concepto.de](https://concepto.de/motivación) › motivación

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO SOBRE: RELACIONES INTERPERSONALES

Se le solicita su participación marcando con una X la alternativa que usted considere oportuna en relación a las preguntas formuladas, teniendo en consideración que la encuesta es totalmente anónima y su valor solo es académico, agradeciendo su participación.

Autonomía en el trabajo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿Las relaciones entre el personal son abiertas y cordiales?					
2. ¿El clima laboral es el adecuado?					
3. ¿Considera usted que tiene estabilidad en el trabajo?					
4. ¿Considera que la asignación de funciones es la correcta?					
Cooperación en el trabajo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5. ¿Existe cooperación en el trabajo?					
6. ¿Se da el respeto entre jefes y colaboradores?					
7. ¿Se valoran y respetan las ideas de los demás?					
8. ¿Considera igualdad entre géneros?					
Comunicación laboral	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
9. ¿La comunicación es abierta y fluida?					
10. ¿El acceso a la información es rápida y confiable?					
11. ¿Se da una relación armoniosa en los grupos de trabajo?					
12. ¿Los canales de comunicación son los adecuados?					



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO SOBRE: DESEMPEÑO LABORAL

Se le solicita su participación marcando con una X la alternativa que usted considere oportuna en relación a las preguntas formuladas, teniendo en consideración que la encuesta es totalmente anónima y su valor solo es académico, agradeciendo su participación.

Motivación	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿En esta entidad se propicia el crecimiento profesional?					
2. ¿Considera que en esta institución existe compromiso laboral?					
3. ¿Se cuenta con el apoyo de los superiores?					
4. ¿Hacen reconocimiento al trabajo realizado?					
Responsabilidad	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5. ¿Se establecen los métodos de trabajo?					
6. ¿El flujo de información tiene diversas interpretaciones?					
7. ¿Se establecen objetivos claros?					
8. ¿Considera que la evaluación de desempeño es la adecuada?					
Profesional formación y desarrollo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
9. ¿Se quedaría solo por tener un trabajo estable en la institución?					
10. ¿Se quedaría en la institución solo por su antigüedad laboral?					
11. ¿Es consciente que existen pocas oportunidades laborales?					
12. ¿Usted solo piensa en continuar en la institución?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS

ADMINISTRATIVOS DE LAS UNIVERSIDADES DE LA REGIÓN ICA, AÑO 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL. ¿En qué medida las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los empleados administrativos de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS. P.E. 1 ¿En qué medida la autonomía en el trabajo incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020?</p> <p>P.E. 2 ¿De qué manera la cooperación en el trabajo incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020?</p> <p>P.E. 3 ¿En qué medida la comunicación laboral incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar qué medida las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS O.E. 1 Determinar como la autonomía en el trabajo incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020. O.E. 2 Establecer como la cooperación en el trabajo incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020. O.E. 3 Determinar como la comunicación laboral incide en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe incidencia significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS. H.E. 1 Existe incidencia significativa entre la autonomía en el trabajo y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020. H.E. 2 Existe incidencia significativa entre la cooperación en el trabajo y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020. H.E. 3 Existe incidencia significativa entre la comunicación laboral y el desempeño laboral de los empleados administrativos de las Universidades de la Región Ica, año 2020.</p>	<p>V.I. Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autonomía en el trabajo - Cooperación en el trabajo - Comunicación laboral <p>V.D. Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Responsabilidad - Formación y desarrollo profesional 	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: 1184 empleados administrativos</p> <p>Muestra: 291 empleados administrativos</p> <p>Técnica: Encuesta Análisis documental</p> <p>Instrumento Cuestionario Registro de datos</p>