

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA
NACIONAL CUNA MÁS EN LA UNIDAD TERRITORIAL DE
ANDAHUAYLAS, 2016.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

**Presentado por:
JHON GOMEZ LEON**

Andahuaylas, PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA
NACIONAL CUNA MÁS EN LA UNIDAD TERRITORIAL DE
ANDAHUAYLAS, 2016.**

JHON GOMEZ LEON

Asesor:

Mgtr. JULIO CÉSAR MACHACA MAMANI

Andahuaylas, PERÚ

2017



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Sede académica Croyalmada de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 9:30 AM horas del día 28 de septiembre del año 2017 se reunieron el Dr. Felipe Rafael Valle Díaz, Lic. Adm. Edwin Uspaco Cáceres y el CPE Godofredo Campos Peláez integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del programa Luma Ula's en la unidad territorial de Arechavaylas, 2016 cuyo autor es el Bachiller en Jhon Gálvez León y su Asesor Mz. Julio César Pachaca Mawari con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa del tesista, el Jurado Evaluador ACORDÓ: aprobar por unanimidad al Bachiller en Jhon Gálvez León obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>17</u>	<u>Diecisiete</u>	<u>Muy bien</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

Dr. Felipe Rafael Valle Díaz
Lic. Edwin Uspaco Cáceres
CPE Godofredo Campos Peláez

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, guiarme por el camino correcto y por habernos dado la inteligencia, paciencia y ser nuestro guía en nuestras vidas, porque sin el nada es posible

.

A mis padres: Teófila y Máximo que siempre han estado ahí para mí, brindándome su apoyo incondicional en todo momento y por innumerables motivos hayan logrado encaminarme por el buen camino y así lograr el objetivo deseado, los amo muchísimo.

A mis hermanos, por estar siempre presentes acompañándome, por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y estudiante. Esto es posible gracias a ustedes.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional José María Arguedas por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas para poder estudiar mi carrera, así también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mis padres y hermanos(a) por el apoyo inmenso, el amor, cariño que me brindaron en este proceso de investigación gracias por soportarme en todo y por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos. Gracias familia.

Familia, amigos y personas especiales en mi vida, no son nada más y nada menos que un solo conjunto. Seres queridos que suponen benefactores de importancia inimaginable en mis circunstancias de humano. No podría sentirme más ameno con la confianza puesta sobre mi persona, especialmente cuando he contado con su mejor apoyo, muchas gracias a aquellos seres queridos que siempre aguardo en mi alma.

Y para finalizar, también agradezco a todas aquellas personas que siempre estuvieron a mi lado en las buenas y malas apoyándome. Han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación titulado Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016, tiene como objetivo principal determinar la relaciones interpersonales y desempeño laboral, como las relaciones interpersonales se relaciona con el desempeño laboral de los Trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas de Andahuaylas.

Los resultados de la presente investigación, permiten conocer si las variables estadísticas y teóricamente se relacionan.

Se tomó en cuenta los pasos metodológicos y que comprende el proceso de la investigación científica, los cuales constituyen un conjunto sistemático de pasos y operaciones estratégicas para desarrollar el trabajo de investigación que se propone.

Pretende aportar en el conocimiento teórico de los interesados de su lectura, y de cómo ambas variables se desarrollan en las diversas oficinas del Programa Nacional Cuna Más de Andahuaylas, considerando que son indispensables para el desarrollo de las actividades laborales en una organización

Se presenta a ustedes, señores miembros del Jurado Evaluador, este trabajo realizado con mucho entusiasmo, que cumple con los parámetros y exigencias que establecen los reglamentos. Así me permito en afirmar que esta investigación es tan mía y como suyo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURA	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRAC	xvi
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I	18
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1.Problema general	20
1.2.2.Problemas específicos.....	20
1.3. Delimitación	20
1.3.1.Delimitación espacial	21
1.3.2.Delimitación temporal	21
1.3.3.Delimitación teórica	21
1.4. Justificación.....	21
1.5. Objetivos	22
1.5.1.General	22
1.5.2.Específicos.....	22
CAPÍTULO II	23
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1.Antecedente internacional	23

2.1.2. Antecedente nacional	25
2.1.3. Antecedente local	27
2.2. Marco teórico.....	32
2.2.1. Relaciones interpersonales	32
2.2.2. Desempeño laboral.....	45
2.3. Marco conceptual.....	57
CAPÍTULO III	61
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.1. Hipótesis.....	61
3.1.1. Hipótesis general	61
3.1.2. Hipótesis específico	61
3.2. Variables	61
3.2.1. Variable 1	62
3.2.2. Variable 2	62
3.3. Operacionalización de variables.....	62
3.4. Metodología	64
3.4.1. Enfoque.....	64
3.4.2. Tipo de estudio.....	64
3.4.3. Diseño de investigación	64
3.5. Población y muestra	65
3.5.1. Población	65
3.5.2. Muestra	66
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.6.1. Técnicas.....	66
3.6.1.1. Observación directa	67
3.6.1.2. Encuesta	67
3.6.1.3. Entrevista:	67
3.6.2. Instrumento	67
3.7. Métodos de análisis de datos	67

CAPÍTULO IV	69
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	69
4.1. Resultados de la investigación	69
4.1.1 Sub capítulo I Resultados de fiabilidad y valides de los instrumentos	69
4.1.2 sub capítulo II descriptivos de los datos generales.....	71
4.1.3 Sub capítulo III descriptivos de las preguntas.....	73
4.1.4. Sub capítulo IV Resultados de correlación entre variables	105
4.1.5. Sub capítulo V resultados de correlación de las dimensiones e hipótesis	108
CAPÍTULO V	120
4.2. Discusión.....	120
CONCLUSIONES	123
RECOMENDACIÓN.....	126
BIBLIOGRAFÍA	127
ANEXOS.....	130

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Relaciones interpersonales	62
Tabla 2: Desempeño laboral.....	63
Tabla 3: Fiabilidad según Kuder Richardson.....	70
Tabla 4: Alfa de Cronbach de relaciones interpersonales.....	70
Tabla 5: Alfa de Cronbach del desempeño laboral.....	70
Tabla 6: Fiabilidad (V1 y V2: Relaciones interpersonales y desempeño laboral).....	71
Tabla 7: ¿Cuál es su género del encuestado?.....	71
Tabla 8: ¿Cuál es su edad del encuestado?.....	72
Tabla 9: ¿Cuál es su nivel académico del encuestado?.....	73
Tabla 10: ¿Sientes que las personas cercanas a ti se interesan por lo que haces?.....	73
Tabla 11: ¿Tu esfuerzo se ve bien recompensado a través de la consecución?.....	74
Tabla 12: ¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?.....	75
Tabla 13: ¿Está de acuerdo con las capacitaciones que realiza la institución?.....	76
Tabla 14: ¿Recibes reconocimientos por hacer bien tu trabajo?.....	77
Tabla 15: ¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?.....	78
Tabla 16: ¿Te sientes satisfecho y cómodo con la labor que desempeña?.....	79
Tabla 17: ¿Las tareas que realizas te motivan y permiten desarrollarte profesionalmente.....	80
Tabla 18: ¿Tienes una buena comunicación con tus compañeros de trabajo?.....	81
Tabla 19: ¿Cuándo participas en una conversación siempre tratas de ser amable?.....	82
Tabla 20: ¿Trabajas juntos, en comunicación y coordinación con sus compañeros?.....	83
Tabla 21: ¿Usted tiene el poder de formular y expresar sus ideas, e intereses?.....	84
Tabla 22: ¿Recibe retroalimentación de su jefe por el desempeño?.....	85
Tabla 23: ¿Tiene espacios en el que interactúan con sus compañeros para solucionar?.....	86
Tabla 24: ¿Los conflictos laborales son manejados adecuadamente?.....	87
Tabla 25: ¿Se siente nervioso cuando habla ante sus compañeros de labor?.....	88
Tabla 26: ¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan?.....	89
Tabla 27: ¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su institución?.....	90
Tabla 28: ¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?.....	91
Tabla 29: ¿Tienes nuevas ideas a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.....	92
Tabla 30: ¿Usted se adapta fácilmente al nivel de trabajo de la institución?.....	93
Tabla 31: ¿Conoce la Visión y Misión de su institución?.....	94
Tabla 32: ¿Usted logra los objetivos establecido de la institución?.....	95
Tabla 33: ¿Usted considera que trabaja en equipo?.....	96
Tabla 34: ¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?.....	97

Tabla 35: ¿Usted realiza un trabajo en los tiempos establecidos?.....	98
Tabla 36: ¿Usted cree el usuario se siente satisfecho por el trabajo que realiza?.....	99
Tabla 37: ¿Usted demuestra iniciativa actividades respetando los plazos establecidos.	100
Tabla 38: ¿Usted cumple con el objetivo de trabajo asignado por la institución?	101
Tabla 39: ¿Considera que brinda un servicio de calidad?.....	102
Tabla 40: ¿Considera que tus compañeros de trabajo cumplen con los objetivos?.....	103
Tabla 41: ¿Está de acuerdo con el nivel de calidad de trabajo?.....	104
Tabla 42: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	106
Tabla 43: Correlación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral.....	106
Tabla 44: Correlación entre motivación y eficiencia.....	108
Tabla 45: Correlación entre comunicación y eficiencia.....	110
Tabla 46: Correlación entre motivación y eficacia.....	112
Tabla 47: Correlación entre comunicación y eficacia.....	114

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Género de trabajadores.....	71
Figura 2: Edad de los trabajadores.....	72
Figura 3: Nivel académico de los trabajadores.....	73
Figura 4: ¿Sientes que las personas cercanas a ti se interesan por lo que haces?.....	74
Figura 5: ¿Tu esfuerzo se ve bien recompensado a través de consecución propuesto?...75	
Figura 6: ¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?.....	76
Figura 7: ¿Está de acuerdo con las capacitaciones que realiza la institución?.....	77
Figura 8: ¿Recibes reconocimientos por hacer bien tu trabajo?.....	78
Figura 9: ¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?.....	79
Figura 10: ¿Te sientes satisfecho y cómodo con la labor que desempeña?.....	80
Figura 11: ¿Las tareas que realizas motivan y permiten desarrollarte profesionalmente?..	81
Figura 12: ¿Tienes una buena comunicación con tus compañeros de trabajo?.....	82
Figura 13: ¿Cuándo participas en una conversación siempre tratas de ser amable?.....	83
Figura 14: ¿Trabajan juntos, en comunicación y coordinación con sus compañeros?.....	84
Figura 15: ¿Usted tiene el poder de formular y expresar sus ideas, e intereses?.....	85
Figura 16: ¿Recibe retroalimentación de su jefe por el desempeño?.....	86
Figura 17: ¿tienen espacios en el que interactúan sus compañeros para solucionar?.....	87
Figura 18: ¿Los conflictos laborales son manejados adecuadamente?.....	88
Figura 19: ¿Se siente nervioso cuando habla ante sus compañeros de labor?.....	89
Figura 20: ¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan?.....	90
Figura 21: ¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su institución?.....	91
Figura 22: ¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?.....	92
Figura 23: ¿Tiene nuevas ideas a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?..	93
Figura 24: ¿Usted se adapta fácilmente al nivel de trabajo de la institución?.....	94
Figura 25: ¿Conoce la Visión y Misión de su institución?.....	95
Figura 26: ¿Usted logra los objetivos establecido de la institución?.....	96
Figura 27: ¿Usted considera que trabaja en equipo?.....	97
Figura 28: ¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?.....	98
Figura 29: ¿Usted realiza un trabajo en los tiempos establecidos?.....	99
Figura 30: ¿usted cree el usuario se siente satisfecho por el trabajo que realiza?.....	100
Figura 31: ¿usted demuestra iniciativa actividades respetando los plazos establecidos?101	
Figura 32: ¿Usted cumple con el objetivo de trabajo asignado por la institución?.....	102
Figura 33: ¿Considera que brinda un servicio de calidad?.....	103
Figura 34: ¿Considera que tus compañeros de trabajo cumplen con los objetivos?.....	104

Figura 35: ¿Está de acuerdo con el nivel de calidad de trabajo?.....	105
Figura 36: Correlación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral.....	107
Figura 37: Correlación entre motivación y eficiencia.....	108
Figura 38: Correlación entre comunicación y eficiencia.....	110
Figura 39: Correlación entre motivación y eficacia.....	112
Figura 40: Correlación entre comunicación y eficacia.....	114

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos.....	131
Anexo 02: Ficha de validación de expertos	133
Anexo 03: Matriz de consistencia	136
Anexo 04: Fotos de las encuestas realizadas	137

RESUMEN

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

Palabras claves:

Motivación, comunicación, relación interpersonal, desempeño laboral, eficiencia, eficaz.

ABSTRAC

This thesis I consider as a general objective to determine the relationship between interpersonal relations and work performance of the workers of the National Cradle Mas Program in the Territorial Unit of Andahuaylas, 2016. It was developed based on the facts corresponding to the year 2016. The research study belongs to the quantitative approach, the type of study is basic research, the research design is non-experimental and within the non-experimental design, this research is of the Correlational transactional design type. The population was formed by all workers who perform administrative work, a total of 33 people. The sample is the total number of workers who work in said institution, bounded by a margin of error of 5% and 95% confidence. The techniques and data collection instruments that were used have been the survey and questionnaire. And the data processing, a Cronbach's alpha of 919 was obtained, which represents an excellent reliability of the application of the research instrument. When contrasting the general hypothesis of the investigation, a sig value was obtained. , 000 level of significance, which affirms at a level of confidence of 99% that, interpersonal relationships are positively related high of 0.722 with the labor performance of the workers of the National Cradle Mas Program in the Territorial Unit of Andahuaylas, 2016.

Keywords:

Motivation, communication, interpersonal relationship, work performance, efficiency, effective.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación que lleva como título: Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. Conjuga importantes variables que se abordan en toda organización y que son de mayor importancia en el rol que involucra a colaboradores que desempeñan un papel fundamental dentro de las estructuras de la institución. Puesto que esta variable ayuda a que los trabajadores se sientan identificados e integrados en la estructura organizacional, y que sobre todo entiendan que conforman un factor importante e indispensable en toda organización. El presente informe final de tesis consta de cinco capítulos establecidos de la siguiente manera:

Capítulo I: en este capítulo se hizo énfasis al problema de la investigación, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto general como las específicas; asimismo contiene la delimitación, justificación y los objetivos.

Capítulo II: para darle mayor consistencia al presente trabajo, se desarrolló la fundamentación teórica, como los antecedentes, el marco teórico y conceptual. En este capítulo se ha considerado la hipótesis general y específica, las variables y su Operacionalización.

Capítulo III: se desarrolló la metodología de la investigación, población y muestra, las técnicas e instrumento de recojo de datos y el método de análisis de los mismos.

Capítulo IV: se presenta los resultados de esta tesis, y la contrastación estadística de la hipótesis.

Capítulo V: en este capítulo se desarrolló la discusión, comparando los resultados de la hipótesis frente a las diversas teorías que otros autores sostienen en sus libros o en otras tesis similares a la investigación.

Finalmente se trabajó las conclusiones y recomendaciones. De este trabajo se espera que sea de agrado y entendimiento del lector y que sirva como base futuras investigaciones que se desarrollen en el ámbito local, regional y nacional.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Desde este punto de vista, los seres humanos pueden sufrir diferentes cambios y desarrollar acciones que propician transformaciones sociales, culturales y tecnológicas; cada vez más globalizadas y competitivas, en el que los aspectos de las relaciones interpersonales pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosas que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar mayor confianza, que permita al trabajador tener una buena relación interpersonal y desarrollar toda sus habilidades, destrezas, conocimientos y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos del Programa nacional Cuna Más.

Las personas representan la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito empresarial, los gerentes están tomando mayor importancia con respecto a las relaciones interpersonales que pueden contribuir y encaminar en el logro de los objetivos. Tradicionalmente, las relaciones interpersonales han sido vistas como algo secundarias e irrelevantes. La preocupación principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a una buena comunicación, ya que no siempre es fácil de hablar con los demás y expresar opiniones o sentimientos, en efecto siendo la comunicación el medio más óptimo para realizar una buena relación y la unificación de las organizaciones, tiene como función realizar cambios significativos que hagan vital la información y por ende el logro de las metas fijadas.

Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción que tiene los trabajadores con respecto a sus trabajos y a la entidad. Pero para lograr ello se tiene que generar todas las condiciones de una buena comunicación, para una buena relación. Entonces las relaciones interpersonales, se convierte en un aspecto crucial, puesto que el éxito de las organizaciones e instituciones va depender en gran medida de ella, sumado a ello el talento humano. Como puede entenderse que el desempeño laboral será más eficaz y la comunicación si solo permitirá el intercambio de información sino también hace posible el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales.

Esta investigación, se centró no solo en las relaciones interpersonales, sino también en el desempeño laboral, se reconoce que las relaciones interpersonales son de vital importancia en las organizaciones, pues tiene la relación directa con el desempeño laboral y esto a la vez, determina en el logro de los objetivos. Para poder determinar las relaciones interpersonales es necesario hacer preguntas: ¿Qué aspectos determina las relaciones interpersonales y desempeño laboral a nivel mundial y qué medidas se están utilizando en las organizaciones?, ¿Estas medidas son adaptadas por las instituciones privadas? ¿Qué estrategias se utilizan para aplicarlas? ¿Cuáles son los resultados obtenidos? Las respuestas pueden ser distintas, de acuerdo al espacio, donde se va aplicar y todas ellas se respetan. Sin embargo, la esencia no cambia por más que se aplique en diferentes espacios. La finalidad sigue siendo, lograr los objetivos de la organización, brindando todo lo necesario al trabajador que se desempeña dentro de la entidad.

Con respecto, a las relaciones interpersonales en el Programa Nacional Cuna Más unidad territorial Andahuaylas, se observó que el ambiente laboral no es lo óptimo. Es decir, los aspectos que influyen para que exista una buena relación son limitadas y poco contribuye al buen desenvolvimiento de los trabajadores, estos aspectos que influyen son los siguientes:

Primero: la estructura de la institución presenta ambientes muy cerrados con las diferentes áreas ya que ello no permite tener una buena comunicación entre los trabajadores, este proceso limita el intercambio y la relación con otros trabajadores de la organización, generando así interferencias en las relaciones interpersonales y generando un ambiente propicio.

Segundo: Existe deficiente desempeño laboral por parte de los trabajadores, debido a que la relación del personal de la entidad no es muy buena. Ya que existen medios para ello, como por ejemplo las remuneraciones por la productividad laboral, reconocimientos personales, condecoraciones, vacaciones, incremento de sueldos y otros. Pero todo ello se lleva acabo muy pocas veces durante el año.

Tercero: Existe la confrontación entre compañeros de trabajo con sus respetivos jefes, debido a que estos problemas se suscitan por una mala comunicación por parte los responsables del Programa Nacional Cuna Más.

Finalmente, la eficacia y la eficiencia laboral de los trabajadores de la institución, no es el óptimo. Debido a los factores que se ha mencionado en los párrafos antecedentes y todo ello presenta el reflejo de sus desempeños laborales.

Con los párrafos anteriores se ha podido ver, que en el Programa Nacional Cuna Más unidad territorial Andahuaylas. Existen deficiencias en las relaciones interpersonales, puesto que no están desarrollando con las adecuadas condiciones necesarias para un buen desenvolvimiento. Asimismo, la relación que mantienen no es apropiado y correcto. Entonces se puede concluir que existe un inadecuado ambiente laboral. Esto genera que el desempeño laboral del personal del Programa Nacional Cuna Más Unidad Territorial Andahuaylas es deficiente y hay factores que afectan en el desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre la motivación y la eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016?
- b. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016?
- c. ¿Cuál es la relación entre la motivación y la eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016?
- d. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016?

1.3. Delimitación

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Batista Lucio, 2010) una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se presente generalizar los

resultados. Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

1.3.1. Delimitación espacial

El presente proyecto de investigación demarca su ámbito de investigación a la ciudad de Andahuaylas, y al Programa Nacional Cuna Más unidad territorial Andahuaylas, ubicado en el Jr. Juan Antonio Trelles N° 141 Andahuaylas-Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal

Se establece como espacio temporal de estudio desde el mes de junio del año 2016 hasta el mes de marzo del año 2017.

1.3.3. Delimitación teórica

La presente investigación se enfoca en relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más unidad territorial Andahuaylas, dentro de los cuales se desarrolla sus definiciones, conceptos, elementos, tipos etc. Aspectos que permitirá ampliar el conocimiento y soporte para una buena investigación. En base a las teorías mencionadas que comprende las dimensiones de la investigación.

1.4. Justificación

La presente investigación realiza un estudio de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral, el por qué, de esta investigación es debido a que el Programa Nacional Cuna Más de Andahuaylas, existe una dificultad en cuanto al desempeño laboral. Todo ello a causa de diferentes factores como las relaciones interpersonales y otros.

La finalidad de la investigación se realizó con el fin de diagnosticar, conocer y determinar los problemas que genera las relaciones interpersonales deficientes de los trabajadores del programa nacional Cuna Más de la unidad territorial de Andahuaylas. Ya que las relaciones interpersonales permiten elevar sus niveles de productividad al trabajador en su puesto de trabajo y en el desarrollo de en su desempeño laboral. Además, conllevaría a mantener una organización favorable para la institución y por consiguiente mejorar la calidad de servicio.

Asimismo, evaluar los problemas que perjudican el buen desarrollo del desempeño laboral en el Programa Nacional Cuna Más de Andahuaylas. Cabe destacar que el capital humano es el principal factor que influye en la creación del valor, tanto para los trabajadores. Por lo tanto, el capital humano no es solo un activo intangible estático, sino es más que un proceso ideológico, es un medio para lograr un fin. Por lo cual se tiene que brindar todo lo necesario para su adecuado desempeño laboral, en este caso las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral que tienen los trabajadores de la entidad.

El Programa Nacional Cuna Más oficina de la unidad territorial de Andahuaylas en el aspecto de las relaciones interpersonales y desempeño laboral en la actualidad no se está dando la importancia necesaria, para lo cual la presente investigación se profundiza en ella. Ya que ello permite a la entidad, optimizar el desempeño laboral a todos los trabajadores.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial Andahuaylas, 2016.

1.5.2. Específicos

- a. Determinar la relación entre la motivación y eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016.
- b. Determinar la relación entre la comunicación y eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016.
- c. Determinar la relación entre la motivación y eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016.
- d. Determinar la relación entre la comunicación y eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedente internacional

Se ha encontrado antecedentes de estudio similares, a nivel de organizaciones grandes en el aspecto de relaciones interpersonales en el desempeño laboral debido a esto tomamos algunas conclusiones obtenidas en los trabajos anteriores. Las mejores conclusiones que se ha encontrado son:

(Leticia Avila, Ortega Juarez, & Serna Jasso, 2011) Realizo la investigación: Importancia e Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Docente. Caso: Catedráticos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

La investigación llego a la siguiente conclusión:

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten concluir lo siguiente: Las relaciones interpersonales desarrolladas por el personal docente de La Facultad de Contaduría y Administración en general son buenas, es decir, los porcentajes que resultaron de esta investigación son en su mayoría positivos. Las relaciones interpersonales de los docentes, con su pareja, con sus hijos, con el resto de su familia, con sus amigos, con sus compañeros de trabajo, con sus conocidos, con sus colegas, etc., tienen relación directa, para bien o para mal, en el 24 desempeño docente de los catedráticos de la FCA de la UACH. Mejores relaciones interpersonales, mejor desempeño académico y laboral. A mayor tranquilidad, mejor desempeño. A mejor relación familiar, mejor desempeño laboral.

La influencia entonces es directa. Las relaciones interpersonales sanas deberán trabajarse de manera personal. Tanto hombres como mujeres afirmaron tener buenas relaciones de amistad y no tienen dificultades para interactuar socialmente. En la relación interpersonal de pareja se obtuvo resultados positivos ya que la mayoría mantiene una relación estable. En dichas relaciones se mantiene constante la comunicación, el apoyo mutuo, el interés por los problemas de ambos, así como también la convivencia con sus

hijos es primordial, participando en la calidad del desarrollo de los mismos y tratando de crear un ambiente de confianza para mantener la unión familiar al máximo. Como factor de influencia en la satisfacción laboral del personal docente nos indica que mantener las relaciones interpersonales en óptimas condiciones aumenta el grado de satisfacción laboral ayudando a un buen desarrollo profesional y que la calidad del trabajo sea excelente.

Contreras, (2014) Realizo la investigación: Diferencia en las Relaciones Interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros.

La investigación llevo a las siguientes conclusiones:

Se determinó que no existe una diferencia significativa en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros, a pesar que dichos departamentos obtuvieron distintas calificaciones en el test de relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales tienen un efecto significativo sobre la motivación de los empleados, debido a que las relaciones, el de tipo de relación y como estas se manejen, influirá en la actitud que el empleado asumirá a la hora de enfrentarse a sus tareas diarias y la forma que confrontara a sus compañeros del departamento.

Se estableció que el nivel de comunicación será directamente proporcional al estado de la relación interpersonal de los empleados, de forma en que mientras la comunicación se dé de una forma clara, continua y fluida, la relación interpersonal se verá afectada positivamente. De forma contraria, si la comunicación no se establece de forma adecuada, la relación interpersonal se deteriorará.

Se observó que la afiliación también tiene un papel significativo sobre las relaciones personales, tomando como base el hecho que la afiliación genera identificación y confianza entre los participantes de una relación interpersonal. Esta confianza y esta identificación ser fundamental para establecer la comunicación adecuada, que se ve, será determinante para la relación interpersonal en sí.

2.1.2. Antecedente nacional

Sánchez, (2012) Realizo la investigación: desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I. HUACHO-PERU.

La investigación llego a las siguientes conclusiones:

El 93% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes muestran tener dominio tecnológico en su práctica pedagógica y sólo el 7% refiere que los docentes nunca muestran tener dominio tecnológico en su desempeño.

El 97% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes muestran tener responsabilidad en el desempeño de sus funciones en su práctica pedagógica y sólo el 3% refiere que los docentes nunca muestran tener responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones en su desempeño.

Natividad, (2010) Realizo la investigación: Relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la facultad de agropecuaria y nutrición de la unenrique guzmán y valle 2010.

La investigación llego a las siguientes conclusiones:

Los resultados del análisis de varianza de la Motivación para el estudio por año académico indican que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de Aprendizaje en la Organización, Cultura del Aprendizaje, Formación y el Total del Aprendizaje Organizacional.

El análisis comparativo de las escalas del Desempeño Laboral por Departamento Académico, realizado a través del análisis de Varianza de un factor, permite observar que no existen diferencias estadísticas significativas en ninguno de los casos.

Es evidente que, si la empresa está motivada y con una formación adecuada podrá tener a sus trabajadores con un buen nivel de integración y satisfacción, creando un clima laboral que se verá reflejado positivamente en su nivel de rendimiento, lo que repercutirá en beneficios para la compañía.

Es por eso que nuestro estudio se propone validar los resultados para la empresa electro sur este de Andahuaylas, del trabajo descrito previamente en el que se considera que el comportamiento del trabajador; su forma de trabajar duro e inteligentemente, se ve influenciada por orientaciones motivacionales dirigidas hacia el aprendizaje y el desempeño, la cual puede traer conflictos internos perjudiciales económicamente a la empresa si hace caso omiso.

Las orientaciones motivacionales son incentivos utilizados para aumentar el nivel de esfuerzo, con el fin de alcanzar objetivos específicos de la empresa a corto plazo, sin alterar el plan retributivo básico de la organización. Estas orientaciones, constituyen, junto con más programas, como de reconocimiento y de otros tipos de incentivos no retributivos, una parte importante de los esfuerzos de los directores de ventas para motivar a sus trabajadores.

El aprendizaje es el recurso más valioso que una organización puede tener para poder mantener una ventaja competitiva, debido a que el conocimiento aprendido a través de las experiencias es difícil de codificar, de transferir o imitar. Es esta la razón por la que el conocimiento y la habilidad de aprender son reconocidos como capacidades o la llave para generar esta ventaja competitiva.

En este trabajo entendemos a la Orientación hacia el Aprendizaje como “un conjunto de valores organizativos que influyen la propensión de la empresa a crear y usar el conocimiento”, de donde podemos destacar valores, el compromiso hacia el aprendizaje relacionado estrechamente con el compromiso directivo hacia el apoyo de una cultura que fomente las orientaciones motivacionales como uno de sus valores fundamentales. También se encuentra la mentalidad abierta, vinculada con los modelos mentales predominantes en la empresa, relacionada con la noción de des aprendizaje como motor de cambio organizativo.

La idea principal que envuelve la influencia motivacional con el comportamiento de los trabajadores de la empresa electro sur este, está en el hecho de que tiene orientación directa e influenciada positivamente a que el trabajador trabaje de manera inteligente, y si solo es orientado hacia el desempeño laboral.

Benito, (2006) Realizo la investigación: las relaciones interpersonales de los profesores en los centros educativos como fuente de satisfacción.

La investigación llego a la siguiente conclusión:

El objetivo de la presente comunicación era señalar la importancia de las relaciones interpersonales que el profesor mantiene en el centro educativo como una fuente de satisfacción. A través de los análisis estadísticos realizados, hemos visto como las relaciones que los profesores mantienen con la dirección, los compañeros, pero sobre todo con los alumnos y los padres de los alumnos, condicionan su satisfacción laboral. Pero, además, hemos comprobado como la satisfacción de los docentes respecto a estas relaciones interpersonales, influye en su valoración sobre el funcionamiento del claustro, del AMPA y del equipo directivo, no es una valoración demasiado objetiva, sí que está condicionada por la satisfacción en las relaciones interpersonales que los profesores mantienen con los compañeros, padres, y dirección, respectivamente. Sobre todo, hay que destacar el caso de la dirección, donde el 58.6% de la variación de la variable dependiente (satisfacción) es explicado por la independiente (relaciones interpersonales).

2.1.3. Antecedente local

Rivas, (2015) Realizo la investigación: Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales de la red de Sondor – Andahuaylas, 2015.

La investigación llego a la siguiente conclusión:

Se llevó a cabo un estudio sobre el "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales de la red de Sondor – Andahuaylas, 2015".y se llegó a las siguientes conclusiones:

Del contraste de la hipótesis general, la relación encontrada entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Andarapa es de 0.790 (ver tabla N°45). Lo cual resulta ser una relación positiva alta; Municipalidad Distrital de Kaquiabamaba es de 0.590 (ver tabla N°46), lo cual resulta ser una relación positiva moderada; Municipalidad Distrital de Pacucha es de 0.805 (ver tabla N° 47), los cual resulta ser una relación positiva alta y en la Municipalidad Distrital de Kishuara

es de 0,667 (ver tabla N°48), lo cual resulta ser una relación positiva moderada, por lo que se afirma que a medida que mejora el clima organizacional mejora correlativamente el desempeño laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales de la Red de Sondor – Andahuaylas, 2015. Por lo tanto, queda comprobada la hipótesis general de esta investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Del contraste del hipótesis específica 1, la relación encontrada entre las variables: clima organizacional desde su dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Andarapa es de 0,634 (ver tabla N° 49), lo cual resulta ser una relación positiva moderada y en la Municipalidad Distrital de Kishuara es de 0.617 (ver tabla N° 52), lo cual resulta ser una relaciones positiva moderada, por lo que se afirma que a medida, que mejora las relaciones interpersonales mejora correlativamente el desempeño laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales de la Red Sondor – Andahuaylas, 2015. Por lo tanto, queda comprobada la hipótesis específica 01 de esta investigación y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Del contraste de la hipótesis específicas 2, la relación encontrada entre las variables: clima organizacional desde su dimensión comunicación con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Andarapa es de 0,571 (ver tabla N° 53), lo cual resulta ser una relación positiva moderada; Municipalidad Distrital de Kaquiabamba es de 0,622 (ver tabla N° 54), lo cual resulta ser una relación positiva moderada; Municipalidad Distrital de Pacucha es de 0,501 (ver tabla N° 55), lo cual resulta ser una relación positiva moderada y en la Municipalidad Distrital de Kishuara es de 0,601 (ver tabla N° 56), lo cual resulta ser una relación positiva moderada, por lo tanto se afirma, que a medida mejora la dimensión comunicación mejora correlativamente el desempeño laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales de la Red Sondor – Andahuaylas, 2015. Por lo tanto, comprobada la hipótesis específico 02 de esta investigación y por tanto se rechaza la hipótesis nula.

Del contraste de la hipótesis específicas 3, la relación encontrada entre las variables: clima organizacional desde su dimensión liderazgo con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Andarapa es de 0,580 (ver

tabla N°57), lo cual resulta ser una relación positiva moderada; Municipalidad Distrital de Kaquiabamba es de 0,712 (ver tabla N° 58), lo cual resulta ser una relación positiva alta; Municipalidad Distrital de Pacucha es de 0,713 (ver tabla N° 59), lo cual resulta ser una relación positiva moderada y en la Municipalidad Distrital de Kishuara es de 0,597 (ver tabla N° 60), y así mismo resulta ser una relación positiva moderada por lo tanto afirma, que a medida que mejora la dimensión liderazgo también mejora correlativamente en el desempeño laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales de la Red Sondor – Andahuaylas, 2015. Por lo tanto, comprobada la hipótesis específico 03 de esta investigación y por tanto se rechaza la hipótesis nula.

(Quispe Vargas, 2015) Realizo la investigación: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.

La investigación llego a la siguiente conclusión:

Con relación al primer objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. En la tabla 13 la evidencia estadística de correlación es de 0.520, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en mismo sentido, crece para ambas variables. Así mismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la $P - \text{valor} < 0.05$.

Con relación al segundo objetivo específico: determinara la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, en la tabla 14 la evidencia estadística de correlación es de 0.663, donde se demuestra una relación directa moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta por que la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan a un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación por que la $p - \text{valor} < 0.05$.

Con relación al tercer objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 15 la evidencia estadística de correlación es de 0.183, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva muy débil es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es muy baja por que la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un mayor a 0.01. Entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor >0.05.

Con relación al cuarto objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 16 la evidencia estadística de correlación es de 0.425, donde demuestra que existe una relación directa, positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

Con relación al quinto objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 17 la evidencia estadística de correlación es de 0.597, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05

Con relación al sexto objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 18 la evidencia estadística de correlación es de 0.276, donde demuestra que existe una relación directa; positiva muy débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es baja porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01.

Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la $p\text{-valor} > 0.05$.

Con relación al séptimo objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y eficiencia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 19 la evidencia estadística de correlación es de 0.553, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la $p\text{-valor} < 0.05$.

Con relación al octavo objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y eficiencia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 20 la evidencia estadística de correlación es de 0.571, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la $p\text{-valor} < 0.05$.

Con relación al noveno objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y eficiencia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 21 la evidencia estadística de correlación es de 0.362, donde demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la $p\text{-valor} < 0.05$.

Finalmente, con la relación al objetivo general: determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, en la tabla 12 la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la

significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la $p\text{-valor} < 0.05$.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Relaciones interpersonales

Según Orduña, (2006) la psicología dentro de sus muchas áreas se ha ocupado del estudio del concepto de las relaciones intergrupales, dicha área se ocupa del modo en que los individuos se relacionan unos con otros miembros de diferentes grupos sociales. Los investigadores en este campo buscan explicaciones a los conflictos entre grupos y los fenómenos asociadas, se ha estudiado varios tipos de conflictos intergrupales, como los prejuicios raciales, los existas o los no menos importantes conflictos laborales. Se han dado diferentes enfoques a la psicología de las relaciones interpersonales. Uno de ellos, que se remota a los orígenes de la psicología social, sugiere que el conflicto es el resultado de la pérdida de la identidad individual absorbida por la atmosfera contagiosa y la violencia. Theodor Adorno y sus colaboradores estudiaron las influencias sociales y culturales en la predisposición a los prejuicios o en la personalidad autoritaria. Esta supone sumisión ante la autoridad, conformidad con las reglas y convenciones sociales, creencias dominadas por la superstición y los estereotipos y agresividad hacia los individuos que se perciben como débiles.

Según Brunet, (1987) el comportamiento del individuo en una organización no solo depende de su persona sino también de las características del entorno en el que se encuentre.

Según Chiavenato, (2000) Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos

Según Ehlermann, (1977) es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y el grupo al cual pertenece. Complementa su concepto afirmando que también “es la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean”. Destreza de las relaciones interpersonales: las destrezas para las relaciones son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la

habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera honesta y auténtica.

Según Hendricks, (1986) las características de las relaciones interpersonales son aspectos muy importantes en la cuestión de las relaciones personales es que ellas siempre se hallan presente en las sociedades; precisamente esta es la característica inherente de tales. El tema en cuestión es que ellas sean saludables e integradoras y no disociadoras o negativas. Las características de las relaciones.

2.2.1.1. Relaciones Interpersonales laborales con los compañeros

Según Certo, (2001) para poder entender como son las relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa es importante tener en cuenta que un grupo es “un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo además de tener un objetivo en común”. El cual puede ser meta en producción etc.

2.2.1.2. Atracción Interpersonal

Según Moreno, (2001) un aspecto fundamental de la interacción social es la dimensión de atracción-repulsión, la oposición entre la simpatía y la antipatía. Es evidente que el hecho de que simpatizamos o no con alguien influye sobre la iniciación y la continuación de la interacción social. La psicología ha concebido tradicionalmente la atracción como juego mutuo de disposiciones individuales que pueden sufrir la influencia de factores situacionales, tales como la estructura y la proximidad y se menciona Interpersonales saludables son:

Compasión: las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir con, es decir, de identificarse con el otro, de ponerse psicológicamente en el lugar del otro.

Compresión y sabiduría: es la realización integral llevando a cabo la integridad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad. Mas simplemente lo podemos clasificar como la capacidad que posee el ser humano para interactuar con otras personas y nos ayudan a crecer como

individuos, respetando la forma de ser de los demás y sin dejar de ser nosotros mismos.

Honestidad y sinceridad: libre de mentiras e hipocresía, nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con los demás.

Respeto y afirmación: fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás. Cuando hay una relación interpersonal eficiente se produce lo siguiente:

- Autenticidad
- Empatía
- Compañerismo
- Efectividad.
- Cuando hay una relación interpersonal deficiente se produce lo siguiente:
- Frustración
- Ansiedad
- Enojo
- Agresividad
- Actitud negativa

Según Cárdenas & Ponce (2004) en este sentido plantean que la evaluación asociada del nivel de conflictos entre docentes, el nivel de confianza en el grupo, la capacidad de trabajo en equipo, el grado de solidaridad mostrado y el nivel de compañerismo que evidencian los docentes, son los constituyentes que nos permitirán valorar adecuadamente el nivel de relaciones interpersonales de cada uno de ellos y del grupo. En cuanto las razones que más frecuentemente son origen de conflicto que existen las siguientes:

Interdependencia laboral: Esta se produce cuando dos o más grupos de una organización dependen unos de otros para realizar su trabajo. Existen tres tipos de interdependencia entre grupos: Interdependencia combinada: No requiere interacción alguna entre grupos, ya que cada uno actúa independientemente.

Interdependencia secuencial: Exige que un grupo finalice su trabajo para que otro pueda hacer lo mismo. Los trabajos se realizan en forma secuencial.

Interdependencia reciproca: Requiere que el producto final de cada grupo sirva de insumo para otros grupos de la misma organización.

Diferentes objetivos: Los conflictos se pueden producir por las diferencias de objetivos entre los departamentos de una organización. También existen algunas situaciones que suelen estimular los conflictos entre grupos como son: Los recursos limitados: Lo que sucede a menudo es que, cuando los recursos son limitados se establece una competencia que puede traducirse en un conflicto disfuncional si los grupos se niegan a colaborar.

Diferentes horizontes temporales: las perspectivas relativas al tiempo influyen en la forma en que un grupo percibe la realidad. Las fechas tope influyen sobre las prioridades y la importancia que los grupos asignan a sus distintas actividades. Teniendo en cuenta las diferencias en cuanto a horizontes temporales, siempre cabe la posibilidad de que los problemas y asuntos que un grupo considera fundamentales tengan escasa importancia para otro, y que por consiguiente de ello pueda derivarse un conflicto.

Posiciones incongruentes: En una organización suelen existir los distintos estándares en cuanto a posición. El caso de un estándar único y absoluto es anómalo. La lógica consecuencia es la existencia de numerosas jerarquías.

Percepciones inexactas: Las percepciones inexactas llevan a que un grupo cree estereotipos acerca de los demás. Cuando se insiste en las diferencias entre grupos, se refuerzan esos estereotipos, se deterioran las relaciones y aparecen los conflictos.

Avendaño, C., Medina, A & Pinedo, J., (1996) las relaciones intrapersonales son factores descritos nos conducen inmediatamente a un tercer factor o dimensión a medir en el nivel de relaciones interpersonales. Éste es la capacidad de trabajo en equipo

que viene a ser el conjunto de habilidades y capacidades para integrarse a tareas comunes de manera asertiva.

Cobeñas, G. (2001) el grado de solidaridad mostrado a nivel laboral es un factor también muy importante, puesto que como afirma literariamente “.la solidaridad laboral, es la que dulcifica las jornadas de trabajo y humaniza un poco el ambiente que a veces se convierte en una selva. Ese "hoy por ti y mañana por mí", es el que nos permite y hace confiar cada día en la posibilidad de no transformarnos en quienes aspiramos “por simple y puro instinto el puesto ajeno”. Es ese elemento invisible que nos hace confiar en la “humanidad” del ser humano, que paradójicamente, cada vez tiene menos en la colaboración y en la convivencia día a día con el que tienes más cerca. El trabajo ocupa gran parte de nuestro tiempo al día y podemos asegurar que enriquecería mucho más si todos nos sacrificamos de vez en cuando por el colega que tenemos al lado”. La medición de la solidaridad se efectúa desde dos perspectivas: Primero, la comprensión del problema de otros, que nos permite identificarnos con quien muestra alguna debilidad, como primer paso para poder tender el puente a la solución; y segundo, el grado de participación en la solución que es la decisión activa de dar de nosotros nuestro esfuerzo sincero para resolver el problema observado. El nivel de compañerismo en el centro de trabajo es la última pieza del engranaje que nos permite valorar de modo efectivo el nivel de las relaciones interpersonales. Recomiendan los expertos que el individuo debe asumir que "el trabajo no es el centro de la vida", sino que es también importante para el enriquecimiento personal mantener actividades que sean placenteras, tales como una afición concreta o simplemente pasear y charlar con amistades. Es de suma importancia en la vida cotidiana el uso constante de la palabra “compañerismo”, pues de ella emanan todos los pensamientos positivos, siendo el primer enlace para fomentar las grandes relaciones.

2.2.1.3. Relaciones interpersonales laborales con los jefes y con los subalternos

Chiavenato I., (1999) en el ámbito laboral es esencial analizar las expectativas que tienen los empleados con la perspectiva del contrato psicológico. "Este consiste en un acuerdo tácito entre los empleados y la dirección de la empresa, es decir lo que la administración espera de los trabajadores e inversa" 3. De hecho este contrato define las expectativas conductuales que incluye cada rol. Se espera que la administración, es decir, los directivos traten a sus empleados de manera justa, que ofrezcan condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, que comuniquen con claridad el trabajo diario y que proporcionen retroalimentación en cuanto a la actuación del empleado. De igual forma se espera que los empleados respondan con una actitud positiva, obedeciendo órdenes y con lealtad para la organización. Si un jefe no motiva a sus empleados, ni propicia el enriquecimiento del puesto de trabajo, es decir, no incentiva funciones que induzcan para que él mismo pueda desarrollar su creatividad; es de esperarse que las relaciones laborales se deterioren porque los empleados sentirían que son uno más dentro de la empresa y esto implicaría que disminuya la productividad de su trabajo, limitándose a cumplir con las funciones que les han sido asignadas. En la actualidad se afirma que cada uno de los jefes de la empresa debe constituirse en maestros de sus empleados. La pregunta que se hace es: ¿Cuándo un jefe es un maestro? Lo es cuando asume la siguiente conducta: escucha y comprende el punto de vista de sus empleados, es decir, tiene empatía, sabe escuchar a sus empleados, tiene capacidad para comprender que cada uno es un mundo aparte, procura mantenerse calmado cuando un empleado comete un error, se preocupa por el bienestar de ellos, tiene autoconfianza y estabilidad emocional y así lo demuestra a través de sus actuaciones diarias; propicia el trabajo en equipo, busca siempre lo bueno de cada empleado, es decir, ejerce un súper liderazgo puesto que trata de guiar a los demás, mostrándoles como auto liderarse alentándolos a eliminar los pensamientos negativos y las falsas creencias sobre la empresa y sobre sus compañeros de trabajo para reemplazarlas por creencias más positivas y constructivas. Igualmente busca la construcción de la

autoconfianza de sus seguidores convenciéndolos de que son competentes, que tienen una gran reserva de potencial y que son capaces de enfrentar los retos que implica el desempeño de sus funciones.

- a. Relación sujeto-sujeto: toda persona al comunicarse actúa en un sistema de relaciones sobre la base de representaciones conscientes de ésta y lo hace a través de un estilo que le permite una mayor o menor comunicación con los demás, asumiendo uno u otro rol indistintamente (emisor o receptor).
- b. Relación motivo-objetivo: la comunicación como proceso implica una aproximación entre los objetivos que la inducen y los motivos que son conscientes en los sujetos que interactúan lo que implica un contacto personalizado de profundo valor motivacional.
- c. Relación contenido-medio: Ésta relación parte de cómo los sujetos al seleccionar los contenidos de la comunicación se plantean los medios a utilizar en la transmisión del mensaje, de ahí determinan el lenguaje, signos, gestos y otros medios para la codificación y decodificación del mismo.

Según Chiavenato H., (2007) dinámica ambiental también puede estudiarse desde el punto de vista de su dinamismo, es decir, de la estabilidad o la inestabilidad.

Ambiente de tarea estable y estática. Permite relaciones estandarizadas y rutinarias (repetitivas) en la organización, ya que su comportamiento es conservador y previsible. Ambiente de tarea cambiante e inestable. Impone reacciones diferentes, nuevas y creativas a la organización, ya que su comportamiento es dinámico, cambiante, imprevisible y turbulento.

Complejidad ambiental: Ambiente de tarea homogéneo. Permite a la organización alcanzar un pequeño grado de diferenciación de actividades y, en consecuencia, tener una estructura organizacional sencilla y centralizada. La simplicidad es la principal característica de organización. Que operan en este ambiente. Se concentran en un

solo producto o servicio. Ambiente de tarea heterogéneo. Impone a la organización la necesidad de establecer unidades u órganos diferenciados que correspondan a los diversos segmentos diferenciados del ambiente de tarea. La complejidad es la característica principal de organización. Que operan en este ambiente.

2.2.1.4. Eficacia organizacional

Según Ehlermann, (1977) la eficacia empresarial se refiere a cómo hacer óptimas las formas de rendimiento. Busca que el rendimiento en la empresa sea máximo, a través de medios técnicos y económicos (eficiencia) y también por medios políticos (no económicos).

Los criterios base para establecer la eficacia administrativa son:

- Capacidad de la administración para encontrar fuerza de trabajo calificada.
- Moral de los empleados y satisfacción en el trabajo.
- Rotación de personal y ausentismo.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Buenas relaciones entre los deptos. (Entre los subsistemas).
- Percepción respecto de los objetivos de la empresa.
- Utilización adecuada de fuerza de trabajo calificada.
- Eficacia empresarial para adaptarse al ambiente externo.

2.2.1.5. Relaciones de intercambio

Según Castillo, (2006) toda organización puede considerarse en términos de grupos de personas, ocupadas con el intercambio de sus recursos con base en ciertas expectativas. Prevalece el sentimiento de reciprocidad: cada uno evalúa lo que está ofreciendo y lo que está recibiendo a cambio. Las personas están dispuestas a incurrir en ciertos costos o a hacer inversiones personales (esfuerzos) en la organización, pues esperan que la satisfacción de sus necesidades personales sea mayor que los costos, y evalúan el grado de satisfacción alcanzada y los costos mediante sus sistemas

de valores. Existe siempre una relación de intercambio entre los individuos y la organización.

El individuo ingresa a la organización cuando espera que su satisfacción sea mayor que sus esfuerzos personales. La organización espera que la contribución de cada individuo sobrepase los costos de tener personas en la organización.

2.2.1.6. Teoría la relación (teorías de la comunicación)

Muñoz Cruz, (2013) para entender y explicar, es la influencia interpersonal ejercida en una situación de vínculos o lazos entre las personas de una sociedad, dirigida a través del proceso de comunicación y es el fenómeno más importante en la vida de cualquier ser humano, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. Una vez entablada conversación con una persona, hay demasiados factores que nos predisponen a elegir determinadas relaciones. En las teorías que resumiré a continuación:

– Teoría de la penetración social

Conceptualizada por Altman y Taylor, señalan que la penetración social es un tipo de relación afectiva en la cual los individuos pasan de una comunicación superficial a una más íntima (la intimidad en este caso supera el aspecto físico), abarcando aspectos intelectuales, emocionales, y la medida en la que dicha pareja compartirá diversas actividades. Para llegar a dicha intimidad, deberán existir comportamientos verbales, no verbales y de comportamientos. Si bien, según Altman y Taylor, las relaciones varían mucho en cuanto a su penetración social (no es lo mismo una relación empleado-jefe que esposa-marido); señalan que todas las relaciones siguen algún tipo de trayectoria particular, organizada de alguna manera y con un desarrollo predecible.

Posteriormente nos dan algunas premisas básicas: Las relaciones evolucionan de no íntimas a íntimas (aunque algunas se mantienen en un punto intermedio), el desarrollo relacional generalmente es sistemático y predecible (se refiere a la previsibilidad), el desarrollo relacional incluye la despenetración y la disolución (la relación se

puede terminar, lo contrario a la penetración) y la autorrevelación está en el núcleo del desarrollo de la relación (es el proceso involuntario de revelar a otros información de naturaleza importante sobre uno mismo).

El proceso de penetración social cuenta con cuatro etapas sistemáticas:

1 Orientación: Revelar ciertas partes (pequeñas) de nosotros mismos a los otros.

Intercambio afectivo exploratorio: Emergencia de la personalidad de un individuo. Se expande lo privado hacia lo público.

Intercambio afectivo: Comunicación espontánea y utilización de giros personales, que suponen un mayor compromiso con el otro. Ésta fase incluye detalles que hacen a una relación única.

Intercambio estable: Comunicación eficiente; establecimiento de un sistema personal de comunicación. Existe total honestidad, espontaneidad y confianza, muy pocas relaciones llegan a esta etapa. Hay pocos errores o malentendidos y se establece un sistema de comunicación propio.

A manera de opinión, la TPS es una teoría útil y valiosa que cuenta con un avanzado enfoque sobre el desarrollo de las relaciones; sin embargo, no toma en cuenta un aspecto muy importante: el cultural. No es lo mismo una relación marital en occidente que en oriente, donde las costumbres son diferentes y la poligamia es bien vista en algunos países (por señalar un ejemplo).

– Teoría de la reducción de incertidumbre

La TRI fue formulada por Berger y Calabrese en los años setenta. Señalan que cuando dos extraños se encuentran, su principal preocupación es reducir la incertidumbre, o hacer que la predictibilidad de sus conductas crezca. Berger y Calabrese entienden la incertidumbre como un fenómeno cognitivo que condiciona nuestros pensamientos sobre el otro, y la ansiedad como el componente emocional en las situaciones que pueden tener

consecuencias negativas anticipadamente. La versión actual de la teoría propone dos tipos de incertidumbre en los primeros encuentros: conductual y cognitiva. La primera se refiere al grado en el que un comportamiento es predecible en una situación dada, mientras la segunda alude al grado de incertidumbre relacionado con nuestras creencias y pensamientos sobre nosotros y los demás.

A través de sus axiomas y teoremas, la TRI plantea la dinámica de las relaciones interpersonales en sus primeras fases. Se basa en siete premisas, donde básicamente se propone que la incertidumbre está presente al iniciar una relación, por lo tanto, es el objetivo a ser solucionado, ya que su presencia es incómoda. La meta de los participantes en la relación es tratar con dicha incertidumbre hasta que se vuelva tolerable o casi inexistente. El principal medio para reducir la incertidumbre es el intercambio de información, proceso que puede ser variable. Cuando una pareja se comunica, la situación regularmente se torna más cómoda, dependiendo de la información que es revelada, la cual varía a lo largo del tiempo.

Entendiendo las premisas anteriores, existen siete axiomas (verdades básicas tomadas del sentido común y de investigaciones pasadas) valiosos que deben ser aceptados válidamente para que la teoría funcione:

Axioma 1: El grado de incertidumbre es inversamente proporcional a la cantidad de comunicación entre los individuos.

Axioma 2: Cuando la expresividad no verbal aumenta, disminuye el nivel de incertidumbre.

Axioma 3: Cuando declina el nivel de incertidumbre, también baja el comportamiento de búsqueda de información.

Axioma 4: A mayor incertidumbre en una relación, menor será el nivel de intimidad en el contenido de la comunicación (y viceversa).

Axioma 5: Mientras más alta sea la incertidumbre, mayor será la tasa de reciprocidad (y a la inversa).

Axioma 6: Las semejanzas entre las personas reducen la incertidumbre, y las diferencias la aumentan.

Axioma 7: A mayor incertidumbre, menor vinculación (y viceversa).

Como opinión personal, la TRI es una teoría original en el campo de la comunicación, pues emplea conceptos relevantes para estudiar el comportamiento comunicacional desde su etapa inicial (como la búsqueda de la información o la autorrevelación). Sin embargo, muchos teóricos e investigadores siguen debatiendo la validez de la reducción de la incertidumbre como un tema realmente fundamental en el desarrollo de las relaciones.

– Teoría del intercambio social

John Thibaut y Harold Kelley asumen que las personas tratan de predecir los resultados de las interacciones antes de que sucedan, e intentan calcular con precisión el costo y el beneficio de las interacciones (por lo que son capaces de elegir las acciones que les proveerán el mejor resultado). Durante este intercambio las personas buscan maximizar sus ganancias y minimizar sus costos (Valor = recompensas – costos). Las relaciones positivas son aquellas en las que las recompensas son mayores que los costos. Esta teoría maneja que las relaciones positivas durarán, mientras que es más probable que las negativas terminen. Debido a que esta teoría se basa en una metáfora del intercambio económico, se infiere la idea que las personas ven la vida como un mercado. Cuenta con tres premisas:

-Los humanos buscan la recompensa y evitan el castigo.

-Los seres humanos son racionales.

-Las escalas que los humanos utilizan para evaluar costos y recompensas varían en el tiempo y de una persona a otra.

Habiendo entendido esas premisas básicas de la naturaleza humana, se puede concretar que: las relaciones son interdependientes, y que la vida relacional es un proceso. Según Kelley y Thibaut, se necesitan dos estándares para llevar a cabo una evaluación de conveniencia en una relación.

-Nivel de comparación: Se evalúa el atractivo o grado de satisfacción que una relación ofrece.

-Nivel de comparación de las alternativas: Nivel más bajo de resultados que un miembro puede aceptar a la luz de posibles oportunidades de otra relación.

Finalmente, Kelley y Thibaut describen tres matrices diferentes del intercambio social para ilustrar los modelos de conducta que las personas desarrollan, estas son la Matriz dada, la matriz efectiva y la matriz temperamental; las cuales van desde las elecciones de comportamiento de un individuo, la extensión a comportamientos alternativos y la forma en la que dos personas creen que las recompensas deberían repartirse entre ellas.

A manera de opinión, la Teoría del intercambio social es una teoría valiosa pero no comprobable, con una definición poco clara de sus conceptos centrales. Además, lo que las personas podrían apreciar, percibir como reconfortante o incluso sus comportamientos, serán siempre subjetivos, haciendo imposible una distinción útil entre dichos aspectos.

– Teoría de las dialécticas relacionales

Leslie Baxter y Bárbara Montgomery postularon la TDR, la cual sostiene que la vida relacional se caracteriza por tensiones continuas entre impulsos contradictorios. Creen que la posición dialéctica retrata fielmente la vida de las personas, pues éstas no siempre son capaces de resolver los elementos contrarios a sus creencias, y tienen creencias incoherentes sobre las relaciones. La TDR cuenta con cuatro premisas principales:

- Las relaciones no son lineales, consisten en oscilaciones entre deseos contradictorios.
- La vida relacional se caracteriza por el cambio.
- La contradicción es el factor fundamental de la vida relacional.
- La comunicación es vital para organizar y negociar las contradicciones relacionales.

Dadas las premisas, es básico entender los cuatro elementos básicos de la dialéctica: totalidad (las personas involucradas en una relación son independientes), contradicción (oposición entre dos elementos que se contradicen mutuamente), movimiento (naturaleza del proceso de las relaciones y sus cambios a lo largo del tiempo) y praxis (las elecciones que los seres humanos hacemos al actuar).

Las dialécticas relacionales básicas son autonomía y conexión, franqueza y protección, y novedad y previsibilidad. Así mismo, las contextuales derivan del lugar que la relación ocupa dentro de la cultura; y surgen de la contradicción entre las definiciones públicas de una relación dada y las interacciones privadas al interior de una relación concreta.

Como opinión, la teoría de las dialécticas relacionales ha sido objeto positivo de estudio por los académicos, aunque se han encontrado críticas. Las estrategias que las personas utilizarán para lidiar con las principales tensiones de sus relaciones es una de las principales carencias que la teoría no ofrece. Dado que la teoría trabaja desde un punto de vista abierto (y la dialéctica es relativamente nueva como marco teórico de las relaciones), puede ser resultado de tener objetivos diferentes.

2.2.2. Desempeño laboral

Según Fuchs, (1997) plantea que la evaluación del desempeño laboral comenzó en los gobiernos y en las fuerzas armadas a comienzos del siglo. Sin embargo, sus orígenes se pierden en el tiempo, pues es una de las técnicas de administración de recursos humanos más antiguas y recurrentes; los primeros sistemas en las empresas se utilizan en Estados Unidos alrededor de la 1ª Guerra Mundial especialmente dirigidos a operarios y los sistemas para evaluar a ejecutivos se popularizaron después de la 2ª Guerra Mundial. Proceso mediante el cual una organización mide la contribución que le aporta un empleado y estima cuantitativa y cualitativamente el grado de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus puestos de trabajo mostrándoles sus puntos fuertes y débiles con el fin de ayudarles a mejorar. Otra definición, cual describe la Evaluación del Desempeño como “un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del

personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios. La evaluación tiene una óptica histórica (hacia atrás) y prospectiva (hacia delante), y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuales”

Como esta disciplina es tan compleja, hay que destacar otras definiciones importantes:

Es un instrumento para dirigir y supervisar personal, es un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados. De acuerdo con los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño sirve para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización. Resumiendo, llegamos a la conclusión de que la evaluación del desempeño es el proceso que permite a las empresas medir y analizar los resultados en el trabajo de sus empleados.

Bohórquez (2003) que define el desempeño laboral como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”. Las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armorial.

Robbins, Stephen, Coutler (2013) define que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información

hoy en día reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

- Desempeño de las tareas

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

- Civismo

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

- Falta de productividad

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

Objetivos de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

- ¿Que se evalúa?

Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en las conductas de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes en los resultados de la tarea individual.

- Resultado de las tareas individuales

Los fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluar la administración de los resultados de las actividades del empleado tales como como la cantidad productiva por el colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción de eficacia al realizar las tareas fundamentales del puesto.

- Conductas

En algunas circunstancias es difícil atribuir los resultados específicos a las acciones y a las conductas de los individuos que tiene puesto de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado, a aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionados con la productividad individual.

- Rasgos

Los rasgos de cada individuo son los que tienen menos relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar a los colaboradores confianza en sí mismo y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo, demostrar dentro de la organización, experiencia ya que puede relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sería incorrecto ignorar el trabajo de que las empresas aun utilizan este tipo de rasgos para evaluar el desempeño laboral.

Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados.

Aamodt (2010) explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño.

Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación de desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la comprensión, pero terrible para el propósito de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de

360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

Proporcionar capacitación a los empleados

Aamodt (2010) definen que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo, no se sabe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas.

Determinar los incrementos salariales

Aamodt (2010) refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos del desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo para pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial. Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo.

La toma de decisiones para ascenso

Aamodt (2010) define que la otra razón para evaluar el desempeño consiste en determinar que empleados serán ascendidos. Aunque pareciera justo ascender solo al mejor empleado. Esto no sucede a menudo. Las políticas en algunas organizaciones es ascender a los empleados son mayor antigüedad. Esto es cierto especialmente en organizaciones cuyos empleados pertenecen a sindicatos. Aun si parece justo promover empleados con base en el desempeño o en su pertinencia en el puesto, quizá no siempre sea una acción inteligente. El mejor empleado en un nivel no siempre lo es en lo siguiente.

Toma de decisiones para despido

Desafortunadamente, proporcionar realimentación, asesoría y capacitación a los empleados no siempre mejora el desempeño ni reduce los problemas de disciplina. Las técnicas de administración del desempeño de este no son exitosas, los resultados de una revisión pueden indicar que la mejor vía de acción es despedir al empleado.

La importancia de realizar de investigación personal

Aamodt (2010) explica que la última razón para evaluar a los empleados es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar la puntuaciones de la pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. Lo mismo aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del desempeño para utilizarla al determinar si este mejora como resultado de la capacitación.

¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Dessler y Verela (2011) exponen que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es realmente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado.

Dessler y Verela (2011) Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que los consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos autodirigidos, trabajo a distancia y herramientas de las organizaciones que alejen a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso. Una encuesta reveló que

alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño.

Dessler y Verela (2011) La continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen los supervisores. Tal vez sea más correcta para fines de desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación.

Administración de desempeño

Dessler y Verela (2011) Este proceso integrado se denomina como administración del desempeño. Se trata de los del desarrollo mediante el cual las compañías tienen la seguridad de que la fuerza laboral se trabaje para alcanzar las metas que la organización, incorpora las prácticas por las cuales los gerentes definen las metas y tareas del empleado, aumenta sus habilidades y capacidades, y evalúa constantemente su comportamiento enfocado a metas y luego lo recompensan en una forma que se espera, ya que esto obtendrá en sentido de las necesidades de las compañías y a las aspiraciones profesionales de cada empleado. La idea consiste en avalar que dichos elementos sean firmes en su interior y que todos tengan sentido en términos de los que la compañía quiere llegar a lograr. El enfoque de la administración de desempeño actualmente refleja los intentos de los gerentes por reconocer la forma más clara de la naturaleza interrelacionada de los factores que tienen influencias en el desempeño del trabajador. Y refleja el énfasis que en la actualidad que ponen los gerentes al motivar esfuerzos dirigidos a metas de alto desempeño en un mundo globalmente contenido.

Definición de las metas y los esfuerzos laborales del empleado

Dessler y Verela (2011) Como eje de la administración del desempeño se tiene la idea que los esfuerzos del empleado deberían estar dirigidos a objetivos y metas, en primer plano el gerente debe evaluar al colaborador basándose en el desempeño del mismo, a lo largo a base de los estándares específicos, ya que se espera que se le mida. En segundo plano el gerente debería asegurarse de las metas y los estándares del desempeño del empleado para que estos tengan sentido, en términos de las metas más extensas de las empresas. De manera correcta existen en las compañías una

jerarquía de metas, los cuales de la alta gerencia implican metas subordinadas para cada gerente y cada empleado que aparecen hacia abajo en la cadena de poder.

Métodos de evaluación de desempeño

Dessler y Verela (2011) exponen que en la evaluación de desempeño se utilizan distintos métodos, en muchas de las empresas los que están a cargo de sus colaboradores se preguntan cómo se realizan una evaluación de desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación y dentro de ellas se encuentran.

- Ensayos críticos

Consiste en describir una descripción de las fortalezas, las habilidades, el desempeño anterior y el potencial del colaborador, así como hacer sugerencias para que este mejore para transcribir un documento de este tipo, ya que no se necesita de formas complejas ni de una amplia capacitación, sin embargo es posible que con estos métodos la evaluación sea conveniente y este denomina tanto por habilidades de escritura del evaluador como para el nivel de desempeño real del empleado. También es dificultoso ocupar los documentos redactados para diferentes empleados, ya que no existe una clave de calificación estandarizada.

- Incidentes críticos

Los incidentes críticos concentran la atención, la evaluación es la diferencia que existe entre realizar un trabajo con eficacia y un trabajo sin ella, por lo tanto un evaluador se encargara de describir las acciones del trabajador y especialmente si fueron eficientes o ineficientes en determinada situación, por lo que deberá mencionar únicamente las conductas específicas por medio de una lista de incidentes críticos de este tipo, y porque un conjunto amplio de ejemplos que sirven para mostrar a los empleados los comportamientos deseables y al mismo tiempo para identificar a quienes necesita para mejorar sus fortalezas.

- Escala grafica de calificación.

Este es uno de los métodos más antiguos y difundidos de evaluación. El evaluador contempla un conjunto de factores de desempeño, los cuales son la cantidad y calidad de trabajo, la profundidad de los conocimientos, la

cooperación, la asistencia y la iniciativa de los cuales calificara por medio de escalas graduadas.

- Escala de calificación basada en el comportamiento

Esta combina elementos fundamentales de los métodos de calificación por incidentes críticos y de escala gráficas. El evaluador califica al personal con base en reactivos ubicados que se encuentran a lo largo de un continuo procesos-, los reactivos son ejemplos de conductas reales en el trabajo, y no listas de rasgo o descripciones generales.

- Comparación forzada

Las comparaciones forzadas evalúan al empleado en la empresa, con respecto al desempeño de otro u otros compañeros, ya que importante conocer una herramienta de medición relativa, más que absoluta. Las dos comparaciones más utilizadas son la clasificación grupal y la clasificación individual.

Desempeño para alcanzar metas

Koontz (2012) al evaluar el desempeño, los sistemas de evaluación que consideran objetivos cuantificables preestablecidos tienen un valor excepcional. Dada una planeación consiste, integrada y comprendida proyectada para alcanzar objetivos cuantificados, quizá los mejores criterios de desempeño gerencial se relacionen con la capacidad de fijar metas de manera inteligente, planificar los programas que ayuden a realizar y tener éxito al alcanzarlas.

Aquellos que han actuado con alguna variante de este sistema a menudo sostienen que estos criterios son inadecuados y que no se excluyen elementos de azar u otros factores que el gerente no puede controlar en una evaluación de este tipo, en demasiados casos se promueve a quienes logran resultados por azar y se culpa de los fracasos a quienes no alcanzaron los resultados esperados debido a factores fuera de su control por tanto. La evaluación frente a objetivos cuantificables es de suyo insuficiente.

Desempeño como administrador

Koontz (2012) refiere que el sistema para medir el desempeño con base y objetivos preestablecidos debe completarse con una evaluación del gerente en sus funciones como tal. Los administradores de cualquier rango

también realizan actividades no gerenciales que no pueden ignorarse; sin embargo, el principal objetivo por el que se les contrata frente al cual comprenden y realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controla, los estándares a utilizar en este rubro son los fundamentos de la administración pero primero debe examinarse la evaluación basada en los objetivos de desempeño.

Según Sherman, Bonhkander, & Snell, (1999) aclaran que los programas formales de evaluación del desempeño no son de manera alguna, nuevos para las organizaciones. El gobierno federal estadounidense comenzó a evaluar el desempeño laboral de sus empleados en 1842, cuando el congreso aprobó una ley que hacia obligatorias las evaluaciones anuales del desempeño se extendieron a las organizaciones grandes y pequeñas en los sectores públicos y privados. Los defensores consideran estos programas de recursos humanos como uno de los medios más lógicos para evaluar, desarrollar y por lo tanto, emplear con eficacia el conocimiento y las capacidades de los empleados. No obstante, un crecimiento número de analistas señala que las evaluaciones de desempeño con frecuencia no explotan a cantidad su potencial.

Según Gómez Megia & Balkin, (2003) aclaran que la evaluación del desempeño es considerado un medio para valorar a los empleados, desarrollar sus competencias, reforzar su desempeño y distribuir recompensas. A través del tiempo, en las organizaciones cada vez ha venido tomando más fuerza la idea de que el factor clave que determina su éxito es la forma en que aprovechan el trabajo de sus empleados, y que éstos son un recurso sumamente valioso. Con base en esta idea surgió el término "recursos humanos", y nació también la necesidad de saber cómo están siendo administrados y si éstos aportan a la organización con base en los parámetros que desea y necesita ésta. Para conocer esta incógnita es necesario poder evaluar su desempeño. A pesar de la importancia de la evaluación de desempeño para las organizaciones, no siempre se ha tomado con el peso y relevancia que requiere, ya que, como señala Lavanda (2005), la evaluación históricamente se restringió al simple juicio unilateral del jefe respecto al trabajo de su empleado, pero a medida que ha evolucionado la gestión de recursos humanos se han establecido generaciones de modelos

de evaluación, hasta el punto que hoy en día se pueden encontrar modelos de evaluación de cuarta generación.

Según Castillo, (2006) comenta que la evaluación que la evaluación del desempeño es considerada como el proceso de juzgamiento periódico de calidad del trabajo y potencial laboral de los integrantes de una empresa. Esto es un inventario del patrimonio humano de la empresa.

Según Chiavenato H., (2007) quien plantea que el desempeño laboral es la descripción objetiva y confiable de la manera como un empleado desempeña su puesto, atendiendo a las especificaciones del cargo; es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Asimismo considera que es una actuación orientada a un resultado. En este sentido, por tratarse de una actuación del hombre es algo observable, ya sea como acción o conjunto de acciones que se captan mediante los sentidos o a través de los resultados que la acción produce. Es entonces, el desempeño una realidad observable, medible y dinámica. A partir de lo planteado se puede señalar que el desempeño laboral es la capacidad que tiene una persona al momento de realizar una actividad de manera eficiente y eficaz en un puesto de trabajo, aunado al nivel de incentivos motivadores que la empresa le brinde al empleado para su bienestar personal y grupal. Esto significa que este elemento no es cualquier acción humana, sino aquella por lo cual el personal realiza sus actividades dentro de su puesto de trabajo, dirigido intencionalmente a la obtención de los objetivos organizacionales y particulares. Sin embargo, para realizar una medición efectiva del desempeño en cualquier cargo y, en este caso, del desempeño de las autoridades en las universidades nacionales experimentales, es necesario determinar los indicadores de medición y estos surgen precisamente de las funciones así como los roles que deberían ejercer como gerentes en sus instituciones. La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben

denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia personal, etc.

Para Gordon & Mascaró, (1997) el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa.

Según Cardona, (2002) menciona que el desempeño laboral es el rendimiento con el que el ocupante del puesto realiza las actividades formalmente reconocidas como parte de su trabajo. Las organizaciones necesitan conocer cómo están desempeñando sus labores los empleados, a fin de identificar quiénes efectivamente agregan valor y cuáles no, para esto se lleva a cabo la evaluación del desempeño, en donde es posible asignar calificaciones a los empleados, para que de esta forma se pueda discriminar entre empleados efectivos e inefectivos.

Según D-Vicente, (1998) nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

De acuerdo con García & Ruiz, (2002) el desempeño son las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto Ghiseli señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizar. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas; visión y misión de la organización.

Según Wherther & Cameron, (2006) la evaluación de desempeño es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación (esfuerzo). Supone una herramienta al servicio de la persona, con una concepción más responsable de su trabajo y de la empresa, para la optimización de recursos. Es también una técnica para apreciar sistemáticamente, dentro de la mayor objetividad posible, la actuación de una persona durante un determinado tiempo, en relación con su trabajo actual y sus características personales, así como su contribución a objetivos previstos.

Según Robbins, (2005) que el desempeño de los gerentes se ve reflejado en la ejecución de cuatro funciones administrativas fundamentales, estas son: planificación, organización, dirección y control. Una de las metas principales de la evaluación del desempeño es determinar con precisión la contribución del desempeño individual como base para tomar decisiones de asignación de recompensas. Si el proceso de evaluación del desempeño insiste en los criterios equivocados o mide imprecisamente el desempeño real en el puesto, se sobre recompensará o subrecompensará a los empleados.

2.3. Marco conceptual

A continuación se da cuenta de los principales referentes conceptos a partir de los cuales se construye la presente investigación. De esta manera, el marco teórico es el espacio en el cual se describen los principales componentes teóricos de la investigación. Para ello, en primer lugar se da cuenta de las principales aproximaciones teóricas sobre los variables, las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

Capacitación: Creación de oportunidades o actividades diseñadas mediante varios enfoques y programas para mejorar los conocimientos, las habilidades y destreza directamente relacionados con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras.

Contribuciones: Pagos que cada trabajador hace a la organización (Trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, etc.). Cada contribución tiene un valor de utilidad que varía según la organización.

Control: Es el acto de registrar la medición de resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinado.

Comunicación: Es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

Comunicación interpersonal: la comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación.

Desempeño: Actuación de los individuos en la consecución de determinados objetivos con una dirección dada en la cual se combinan, y evalúan, los resultados alcanzados y los comportamientos del individuo para alcanzar los mencionados resultados.

Dirigir: Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

Equipo: grupo de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común y una serie de metas de desempeño, de los que son mutuamente responsables.

Eficacia: mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución. En qué medida está cumpliendo con sus objetivos.

Eficiencia: Indicador de menos costo de un resultado, por unidades de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

Eficiencia laboral: tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar acabo eficazmente esta tarea.

Efectividad: Es el grado en que se logran los objetivos. En otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia.

Equilibrio organizacional: Refleja el éxito de la organización en cuanto a remunerar a sus empleados con incentivos adecuados y los motiva a seguir haciendo contribuciones a la organización con lo cual garantiza su supervivencia y su eficacia. Cada trabajador sólo mantendrá su participación en la organización en cuanto los incentivos que se le ofrecen sean iguales o mayores que las contribuciones que se le exigen.

Gestión administrativa: Es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.

Habilidad: Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.

Incentivos: Pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, elogios, etc.). Cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para un individuo puede ser inútil para otro.

Liderazgo: El liderazgo es la capacidad de influir de un líder en sus seguidores y orientar para lograr sus objetivos personales como grupales.

La optimización: Está asociada a procurar mejorar los procesos de trabajo y aumentar el rendimiento y la productividad. De allí que pueda referirse al tiempo empleado por los trabajadores para la ejecución de tareas específicas, o bien a métodos o técnicas específicos que permitan mayor fluidez en el trabajo, todo lo cual se traduciría en una mayor productividad, manteniendo elevados estándares de calidad.

La confianza: La confianza es la seguridad que se alcanza sobre las propias capacidades y cualidades. Se establece en la persona a medida que comprueba su aptitud en las tareas realizadas y obtiene la habilidad para conservar relaciones de calidad con los demás. Es un sentimiento que se genera en el interior de la persona.

La productividad: Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Motivación: La motivación es una mezcla de pasión, propósito, toma de decisiones y compromiso. Es un nivel profundo que genera energía y vida para desempeñarse adecuadamente en la actividad que a uno le apasiona.

Motivación laboral: son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo.

Organización: Es una estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de una organización.

Reconocimiento: Es la acción de seguir a un trabajador entre las demás como consecuencia de sus características, de sus logros, y desarrollo personal se designa un reconocimiento.

Remuneración: Es un proceso de intercambio, en el cual, por una parte, la organización espera obtener trabajo y, por otra parte, la persona espera recibir una compensación por su trabajo.

Responsabilidad: Los empleados que recién ingresan al trabajo tienen cierta responsabilidad hacia la empresa y sociedad en general. Por lo tanto los empleados aparte de los requisitos requeridos por el puesto deben contar también con integridad, compromiso, ética y trabajo en equipo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Las relaciones interpersonales se relacionan de manera moderada con el desempeño laboral de los trabajadores del programa nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

3.1.2. Hipótesis específico

- a. La motivación se relaciona de manera moderada directa en la eficiencia de los trabajadores del programa nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016.
- b. La comunicación se relaciona de manera moderada directa en la eficiencia de los trabajadores del programa nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016.
- c. La motivación se relaciona de manera moderada directa en la eficacia de los trabajadores del programa nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016.
- d. La comunicación se relaciona de manera moderada directa en la eficacia de los trabajadores del programa Nacional Cuna Mas en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016.

3.2. Variables

Babbie & Martínez, (2000) fundamentan que una variable es un conjunto de atributos mutuamente excluyentes: género, edad, ocupación, etc. Es posible describir los elementos de una población por sus atributos en determinada variable.

Señalan que las variables se pueden clasificar en una de dos categorías: cualitativas o cuantitativas. Las variables cualitativas miden una cualidad o característica en cada unidad experimental y producen datos que se clasifican de acuerdo con las similitudes o diferencias de clase; por lo tanto, con frecuencia se

llaman datos categóricos. Las variables de género, año y especialización son variables cualitativas que producen datos categóricos, como por ejemplo: afiliación política, clasificación de sabor, color de un dulce. Las variables cuantitativas miden una cantidad numérica en cada unidad experimental.

3.2.1. Variable 1

- Relaciones interpersonales

3.2.2. Variable 2

- Desempeño laboral.

3.3. Operacionalización de variables

V.1. Relaciones interpersonales

Tabla 1: Relaciones interpersonales

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Relaciones Interpersonales	Relaciones interpersonales: es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y el grupo al cual pertenece. Complementa su concepto afirmando que también "es la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta u objetivo definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean". (Ehlermann, 1977:pág. 33).	Para determinar las Relaciones interpersonales como una asociación de largo plazo entre dos o más personas e interacción recíproca a través de la motivación y la comunicación. Por lo tanto Se Establece las normas y procedimientos que seguirá el investigador para medir las variables en su investigación, para nuestro caso específico se trata de una definición operacional Indirecta: Multidimensional donde se tomaran en cuenta las Dimensiones y a partir de ello los Indicadores.	Motivación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización personal. 2. Reconocimiento a la aportación. 3. Capacitación. 4. Satisfacción laboral.
			Comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actitud. 2. Responsabilidad. 3. Estrategia de comunicación. 4. Barreiras de la comunicación.

Fuente: *Elaboración propia*

V.2. Desempeño laboral

Tabla 2: Desempeño laboral

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Desempeño Laboral	Desempeño laboral es la descripción objetiva y confiable de la manera como un empleado desempeña su puesto, atendiendo a las especificaciones del cargo; es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Asimismo considera que es una actuación orientada a un resultado. (Chiavenato H., 2007: pág. 48).	Para determinar El desempeño laboral se puede definir operativamente como la eficiencia con la que el personal realiza las actividades y acciones, para el Comportamiento eficaz (eficacia) de metas y objetivos. Por lo tanto Se Establece las normas y procedimientos que seguirá el investigador para medir las variables en su investigación, para nuestro caso específico se trata de una definición operacional Indirecta: Multidimensional donde se tomaran en cuenta las Dimensiones y a partir de ello los Indicadores	Eficiencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Habilidades para solucionar problemas. 2. Grado de responsabilidad del personal. 3. Nivel de adaptabilidad del trabajador. 4. Productividad.
			Eficacia	<ol style="list-style-type: none"> 5. Nivel de calidad de trabajo. 6. Establecimiento de metas. 7. Cumplimiento de objetivos. 8. Satisfacción del cliente.

Fuente: *Elaboración propia.*

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

El enfoque que se da es “cuantitativo” ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis, basándose en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández R. ,2006).

3.4.2. Tipo de estudio

Descriptivo.

Según Tamayo y Tamayo (Pág. 35), en su libro de investigación científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

3.4.3. Diseño de investigación

No experimental de tipo “transaccional Correlacional”.

Sampieri en su libro metodología de la investigación (2006, Pág.50) estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales.

Transaccional o trasversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Correlacional por que tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

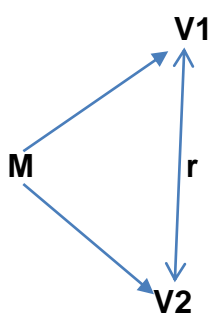
Este diseño se limita a relaciones no causales, se fundamentan en planteamiento e hipótesis correlacionales.

La correlación mide la intensidad de la posible relación (asociación) que puede haber entre variables no continuas, y lo hace por medio de coeficientes, que toman valores entre 0 y 1 para la correlación positiva o directa, entre 0 y -1 para la correlación negativa o inversa. Entre más se acerca el valor del coeficiente a cero, menos relación existe entre las variables, y entre más se acerca a 1, mayor es la relación que puede haber entre variables.

En cuanto al alcance y tipología de estudio es descriptivo y el diseño es no experimental de tipo “transaccional Correlacional”, que busca describir y explicar la relación entre las variables planteadas en un momento dado.

“Estos diseños describen relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces, únicamente e términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

En este tipo de diseño las variables son de estudio transaccional Correlacional, donde para efectos de estudio se simboliza con “1” y “2”. Mediante el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

V1 = Variable 1

V2 = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Barbero & Vega, (2002) Comentan que el concepto de población se utiliza en un doble sentido. Por un lado, el conjunto de individuos que se va a

analizar: los habitantes de un país, las empresas de una región o los días de un determinado año. Por otro lado, los valores que toma una cierta característica en dichos individuos, como por ejemplo el nivel de estudio de los habitantes, el número de empleados de las empresas o la temperatura máxima de cada día. Además, como se ha puesto en evidencia en los tres ejemplos citados, el concepto estadístico de población va más allá de las poblaciones humanas, extendiéndose a cualquier conjunto de personas animales o cosas.

En la presente investigación, la población estará conformada por los trabajadores que laboran en el programa nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, entre el cuidado de diurno, acompañamiento de familias y los diferentes áreas, desde el mes de junio del año 2016 hasta el mes de marzo del año 2017 en total 33 trabajadores.

3.3.2. Muestra

(Armitage & Berry, (1997) Señalaron que una muestra constituye un subgrupo de individuos de la población, por lo general de número proporcionalmente pequeño, seleccionado de forma que sea representativo, hasta cierto límite, de la población. En la mayoría de las situaciones, la muestra no será totalmente representativa. Algo se pierde durante el proceso de muestreo y siempre existe un riesgo al tomar una muestra como representativa de una población. Sin embargo, es mucho lo que puede ganarse al tener que hacer solo algunas observaciones.

En la presente investigación, la muestra se tomara de la población total. Puesto la población de estudio es una probabilística, se trabajara con las 33 personas que laboran en el programa nacional Cuna en la Unidad Territorial de Andahuaylas. Durante el año 2016.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Las técnicas son el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Las técnicas utilizadas fueron:

3.6.1.1. Observación directa

Dentro de la investigación se realizara algunas observaciones directas a las diferentes actividades, tareas y la relación entre compañeros de trabajo en las diferentes áreas del programa nacional Cuna Más de Andahuaylas.

3.6.1.2. Encuesta

La encuesta se realizó a los trabajadores que laboran dentro del programa nacional Cuna Más de Andahuaylas.

3.6.1.3. Entrevista:

La entrevista se realizó al coordinador de la unidad territorial de Andahuaylas del programa nacional Cuna Más.

3.6.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó en esta investigación de tesis es el cuestionario, ficha de observación y entrevista al coordinador de la unidad territorial de Andahuaylas del Programa Nacional Cuna Más.

3.7. Métodos de análisis de datos

Las técnicas de análisis cuantitativo son aquellos que se basan en las estadísticas o en las finanzas. Estas sirven para describir, graficar, analizar, comparar, relacionar y resumir los datos obtenidos con los instrumentos cuantitativos (vera, 2010).

Para llevar a cabo el análisis correspondiente se empleó la técnica de la estadística descriptiva para cada variable entre esta se tiene la distribución de frecuencia, tratamiento estadístico y coeficiente de correlación.

a) Distribución de frecuencias

Conjunto de puntuaciones, ordenadas en sus respectivas categorías. Donde se completa agregando las frecuencias relativas y absolutas, donde las frecuencias relativas son los porcentajes (%) de casos en cada categoría y la frecuencia acumulada son los que se va acumulando en cada categoría, desde la más baja hasta la más alta.

La distribución de frecuencias cuando se utilizan las relativas se pueden presentarse en forma de histogramas u otros gráficos, que sean pertinentes para la investigación.

b) Tratamiento estadístico

Para la presente investigación se utilizara la estadística descriptiva, la cual permitió que los datos obtenidos sean tratados de manera objetiva; específicamente se utiliza el SPSS versión 24

c) Coeficiente de correlación de Pearson

El coeficiente de correlación proporciona información sobre la relación que existente entre los dos variables y sus dimensiones, mide la dirección o sentido y la cercanía o fuerza de ambas variables, es decir, que el coeficiente de correlación en un instrumento estadístico que mide el grado de asociación lineal entre los dos variables y sus respectivas dimensiones.

d) Comparación de resultados y entrevista del coordinador

De acuerdo a la distribución de frecuencias, tratamiento estadístico y el coeficiente de correlación de Pearson se llega a un resultado y se consigna una comparación con la entrevista e informe realizada al coordinador de la unidad territorial de Andahuaylas del programa nacional Cuna Más.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

En este capítulo daremos a conocer los resultados obtenidos, a través del trabajo de campo, mostrando por cada instrumento aplicado un resultado específico, luego de aplicar las encuestas a los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas de la unidad territorial de Andahuaylas, sobre las relaciones interpersonales y desempeño laboral.

Estos resultados se presentaron en tablas por variables y dimensiones, el cual permitirá una mejor descripción de los resultados obtenidos.

4.1.1 Sub capítulo I Resultados de valides y fiabilidad de los instrumentos

Valides

Para determinar la valides de los instrumentos, se sometieron al juicio de tres (03) expertos en la especialidad de administración, a fin de evaluar su pertinencia, redacción y forma. Para el instrumento diseñado se elaboró un formato de validación que se presentó a expertos en el área de administración, con la finalidad de evaluar objetivamente si su contenido contiene las características y los elementos necesarios para recolectar la información, verificando la pertinencia de los ítems con relación a las variables e indicadores.

Fiabilidad

La fiabilidad, según Sampieri, Collado & Batista (2003), es “grado que su aplicación requerida al mismo sujeto produce resultados iguales”, es decir, permite saber si el instrumento está apto para su aplicación. En este una vez realizadas las modificaciones sugeridas por los expertos, para evaluar la fiabilidad de los instrumentos se empelo el coeficiente de alfa de Crombach; la cual puede tomar valores entre cero y uno donde cero significa fiabilidad nula y uno significa fiabilidad total. Según tabla de Kuder Richardoson que se muestra a continuación:

Tabla 3
Fiabilidad según Kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiabilidad
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: *elaboración propia*

Una vez aplicado el instrumento se empleó el estadígrafo SPSS (versión 24), el cual se obtuvo un resultado de 0.837 para la variable uno (Relaciones Interpersonales) y de 0.841 para la variable dos (Desempeño Laboral).

Tabla 4
Alfa de Cronbach de relaciones interpersonales

Estadísticas de Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,837	,834	16

Fuente: *SPSS V24 elaboración propia*

De acuerdo al valor arrojado por el alfa de Cronbach de 0.846 para la variable Relaciones Interpersonales, el cual significa que el instrumento utilizado tiene un grado de confiabilidad alta, representando un instrumento confiable.

Tabla 5
Alfa de Cronbach del desempeño laboral

Estadísticas de Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,841	,840	16

Fuente: *SPSS V24 elaboración propia*

De acuerdo al valor arrojado por el alfa de Cronbach de 0.834 para la variable Desempeño Laboral, el cual significa que el instrumento utilizado tiene un grado de confiabilidad alta, representando un instrumento confiable.

Tabla 6
Estadística de Fiabilidad (V1 y V2: Relaciones interpersonales y desempeño laboral)

Estadísticas de Fiabilidad		
Alfa de Crombach	Alfa de Crombach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,919	,917	32

Fuente: SPSS V24 elaboración propia

Con relación a la tabla 6, en donde se evidencia los resultados de acuerdo a lo estipulado, el resultado obtenido de ,919 el cual significa que el instrumento utilizado representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación del presente trabajo.

4.1.2 sub capítulo II descriptivos de los datos generales

Tabla 7
¿Cuál es su género del encuestado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Femenino	21	63,6	63,6	63,6
o	Masculino	12	36,4	36,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia

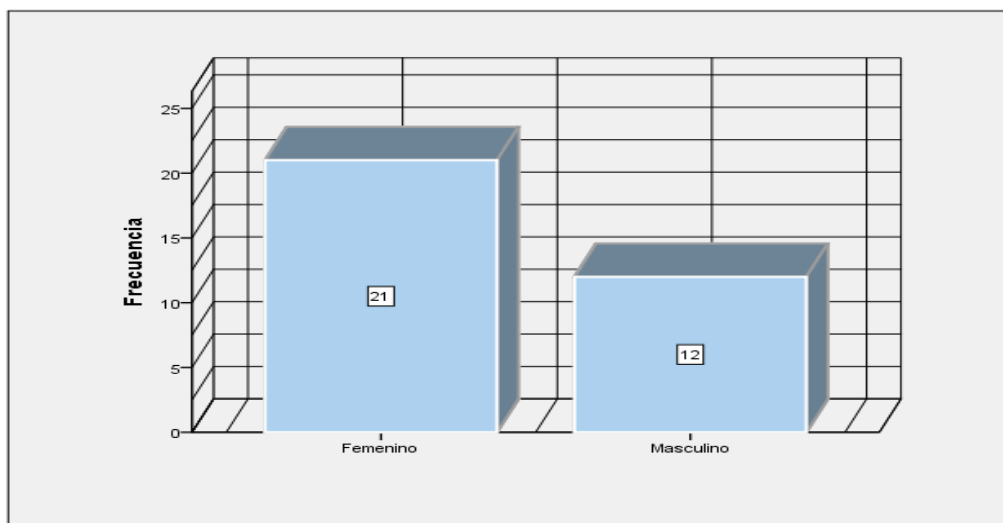


Figura 1: Generó de trabajadores

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

El figura 1 denota que en esta institución, de los 33 trabajadores encuestados, existen 21 mujeres y 12 varones, quienes vienen trabajando en el Programa Nacional Cuna Más en la unidad Territorial de Andahuaylas.

Tabla 8
¿Cuál es su edad del encuestado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 Años	6	18,2	18,2	18,2
	De 26 a 35 Años	12	36,4	36,4	54,5
	De 36 a 45 Años	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia

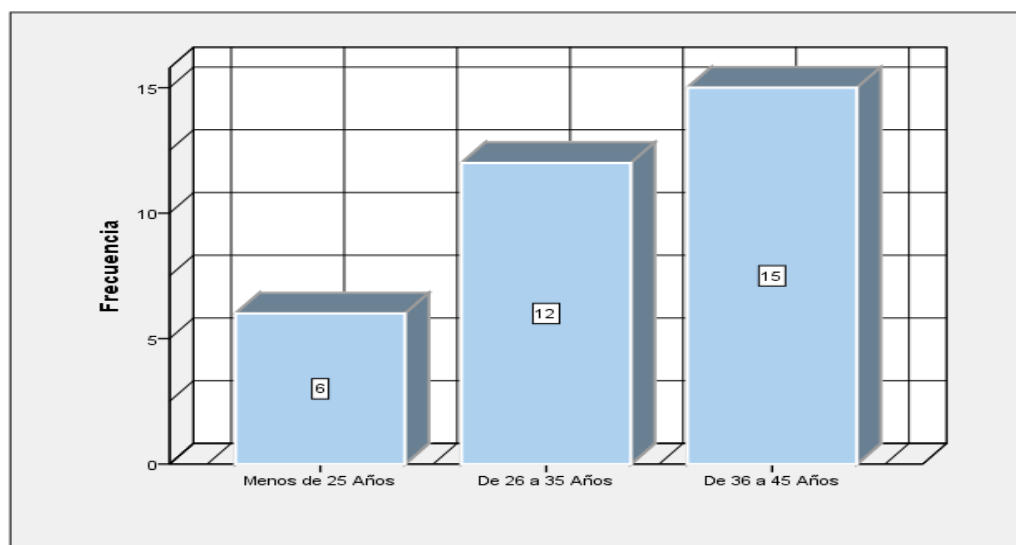


Figura 2: Edad de los trabajadores

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

El figura 2 denota que en esta institución, de los 33 trabajadores encuestados, 6 trabajadores tienen menos de 25 años de edad, 12 están entre los 26 a 35 años de edad y 15 están entre 36 a 45 años de edad.

Tabla 9
¿Cuál es su nivel académico del encuestado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	2	6,1	6,1	6,1
	Instituto Superior	10	30,3	30,3	36,4
	Universidad	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia

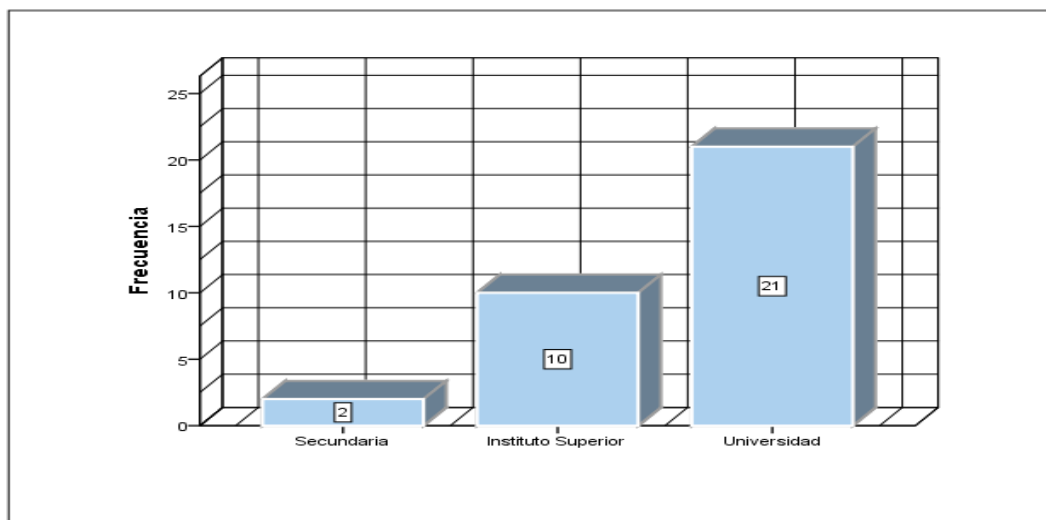


Figura 3: Nivel académico del trabajador

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

El figura 3 denota que en esta institución, de los 33 trabajadores encuestados, 2 trabajadores tienen nivel académico secundaria, 10 tiene nivel académico instituto superior y 21 tienen nivel académico universitario.

4.1.3 Sub capítulo III descriptivos de las preguntas

Tabla 10
¿Sientes que las personas cercanas a ti se interesan por lo que haces y por cómo estás?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	12,1	12,1	12,1
	A veces	19	57,6	57,6	69,7
	Casi siempre	9	27,3	27,3	97,0
	Siempre	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia

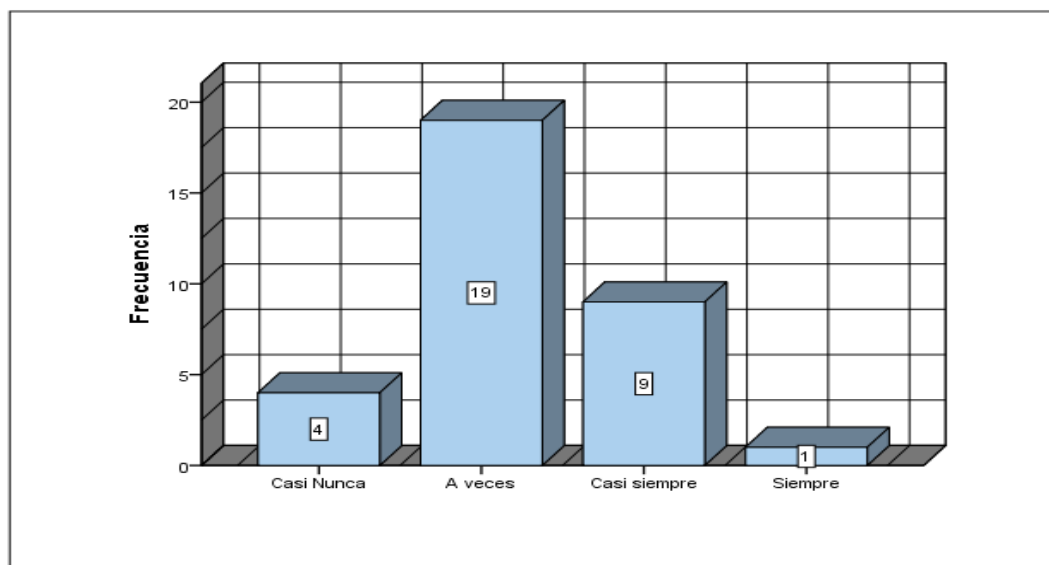


Figura 4: ¿Sientes que las personas cercanas a ti se interesan por lo que haces y por cómo estás?

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 10, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 57,6% de los trabajadores expresan que a veces se interesan por lo que hacen y por como están, y el 27,3 % responden que casi siempre se interesan por lo que hacen y por como están.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución no hay mucho compañerismo entre los trabajadores.

Tabla 11

¿Tu esfuerzo se ve bien recompensado a través de la consecución de las metas que te has propuesto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	5	15,2	15,2	21,2
	Casi siempre	24	72,7	72,7	93,9
	Siempre	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia

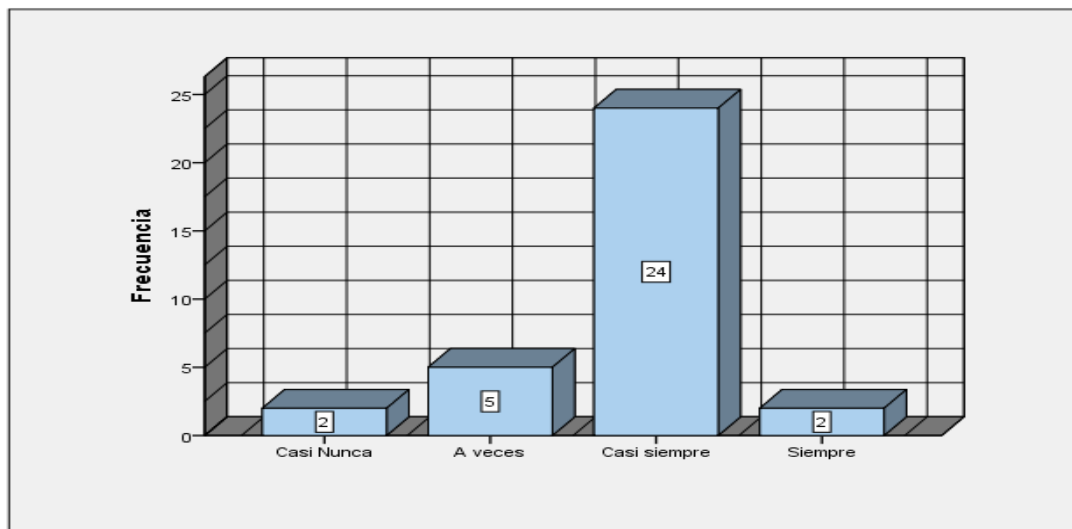


Figura 5: ¿Tu esfuerzo se ve bien recompensado a través de la consecución de las metas que te has propuesto?

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 11, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 72,7% de los trabajadores expresan que casi siempre son recompensados, y el 6,1% responden que casi nunca son recompensados.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución si hay una buena recompensa por la consecución de las metas que se proponen los trabajadores.

Tabla 12

¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	39,4	39,4	39,4
	Casi siempre	14	42,4	42,4	81,8
	Siempre	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia

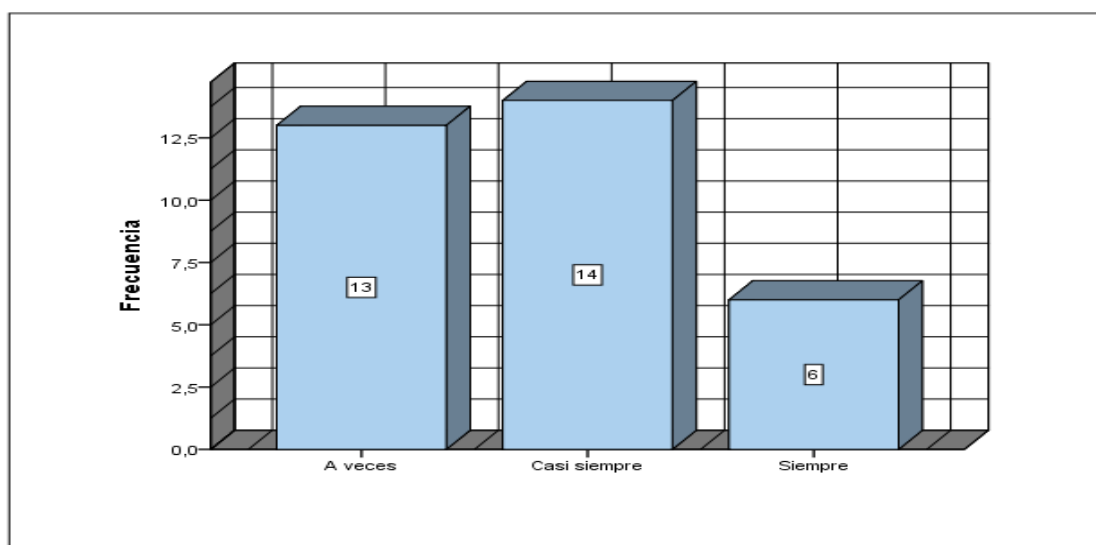


Figura 6: ¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 12, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 42,4% de los trabajadores expresan que casi siempre están con ánimo y energía para realizar su trabajo, y el 39,4 % responden que a veces están con ánimo y energía para realizar su trabajo diario.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores se encuentran con ánimos y energía para realizar sus respectivas labores dentro de la institución.

Tabla 13

¿Está de acuerdo con las capacitaciones que realiza la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,0	3,0	3,0
	A veces	9	27,3	27,3	30,3
	Casi siempre	20	60,6	60,6	90,9
	Siempre	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

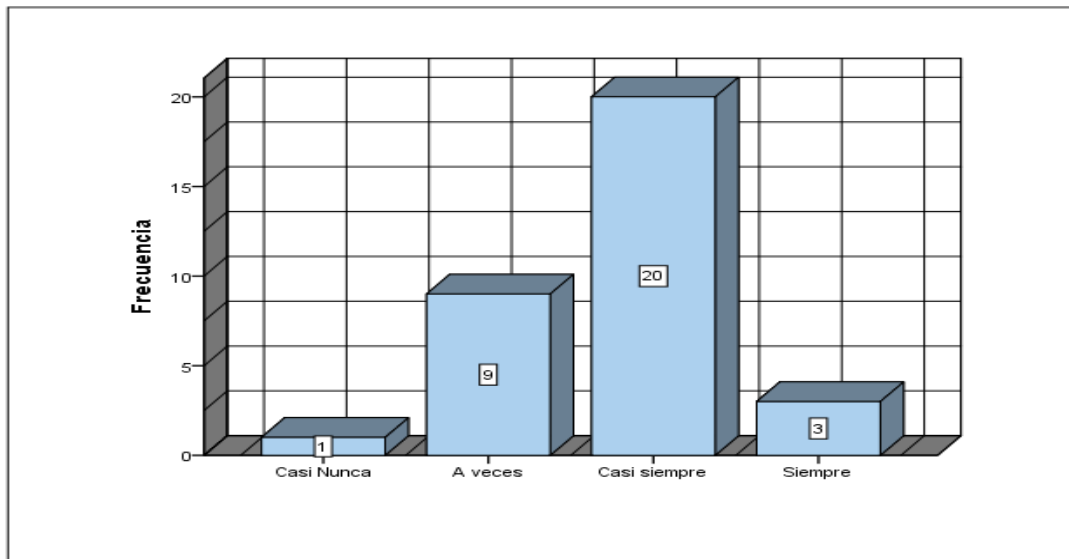


Figura 7: ¿Está de acuerdo con las capacitaciones que realiza la institución?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 13, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 60,6% de los trabajadores expresan que casi siempre están de acuerdo con las capacitaciones que realiza la institución y el 3,0% responden que casi nunca están de acuerdo con las capacitaciones que realiza la institución.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores casi siempre están de acuerdo con las capacitaciones que realiza la institución.

Tabla 14

¿Recibes reconocimientos por hacer bien tu trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	18,2	18,2	18,2
	A veces	4	12,1	12,1	30,3
	Casi siempre	18	54,5	54,5	84,8
	Siempre	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

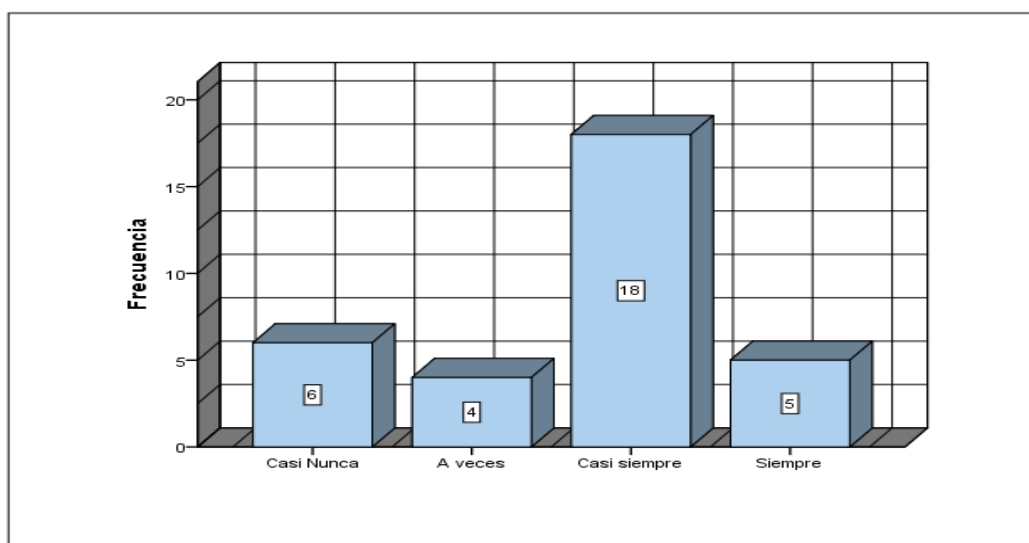


Figura 8: ¿Recibes reconocimientos por hacer bien tu trabajo?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 14, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 54,5% de los trabajadores expresan que casi siempre reciben reconocimientos por hacer bien su trabajo, y el 18,2% responden que casi nunca reciben reconocimientos por hacer bien su trabajo.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores casi siempre reciben sus reconocimientos por hacer bien su trabajo.

Tabla 15

¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	9	27,3	27,3	33,3
	Casi siempre	12	36,4	36,4	69,7
	Siempre	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

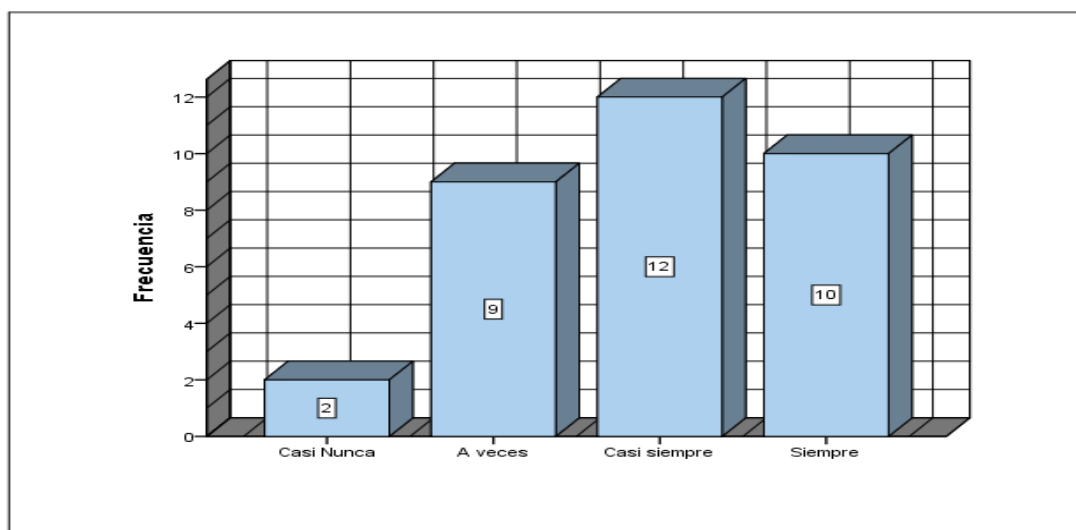


Figura 9: ¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 15, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 36,4% de los trabajadores expresan que casi siempre son optimistas y confían en alcanzar sus metas, y el 6,1 % responden que casi nunca son optimistas y no confían en alcanzar sus metas.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores casi siempre son optimistas y confían en alcanzar sus metas.

Tabla 16

¿Te sientes satisfecho y cómodo con la labor que desempeña?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	15,2	15,2	15,2
	Casi siempre	13	39,4	39,4	54,5
	Siempre	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

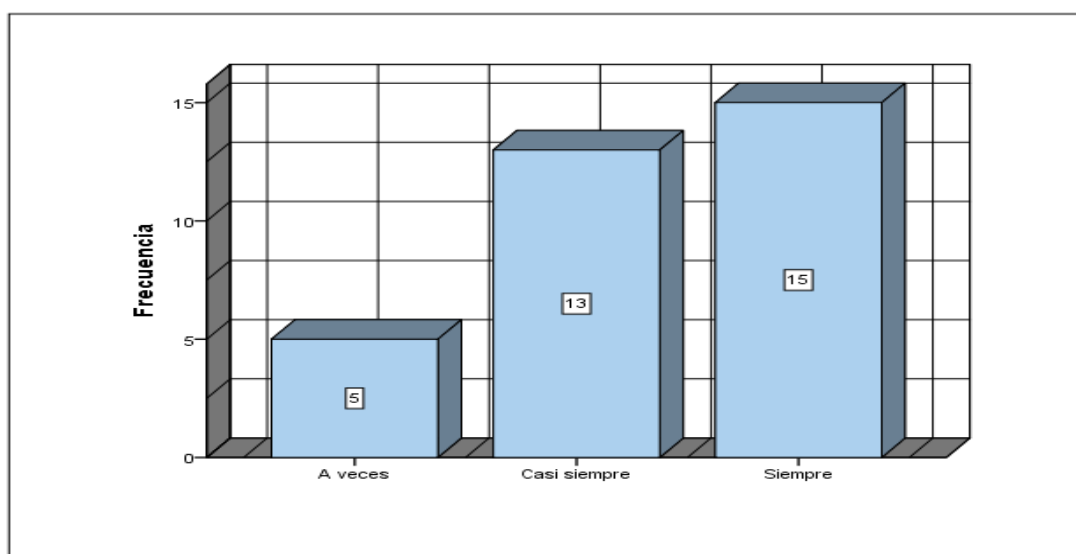


Figura 10: ¿Te sientes satisfecho y cómodo con la labor que desempeñas?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 16, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 45,5% de los trabajadores expresan que siempre se sienten satisfechos y cómodos con el labor que desempeña, y el 15,2 % responden que a veces ese sienten satisfechos y cómodos con el labor de desempeñan.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores siempre se sienten satisfechos y cómodos con la labor que realizan.

Tabla 17

¿Las tareas que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	18	54,5	54,5	72,7
	Siempre	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

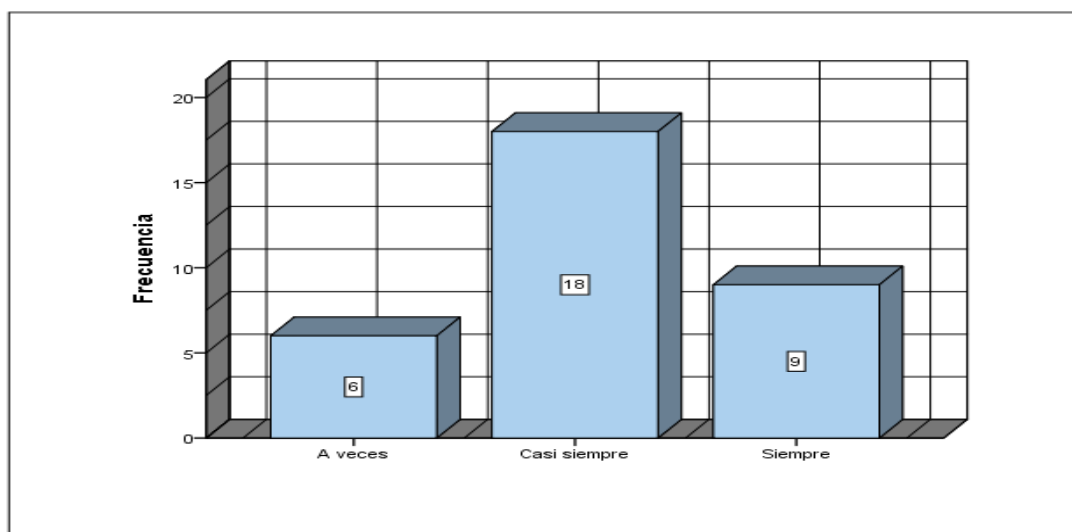


Figura 11: ¿Las tareas que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 17, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 54,5% de los trabajadores expresan que casi siempre las tareas que realizan los motivan y les permiten desarrollarse profesionalmente, y el 18,2% responden que a veces las tareas que realizan los motivan.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores se encuentran casi siempre están de acuerdo con las tareas que realizan los motivan y les permiten desarrollarse profesionalmente.

Tabla 18

¿Tienes una buena comunicación con tus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	18,2	18,2	18,2
	A veces	4	12,1	12,1	30,3
	Casi siempre	18	54,5	54,5	84,8
	Siempre	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia

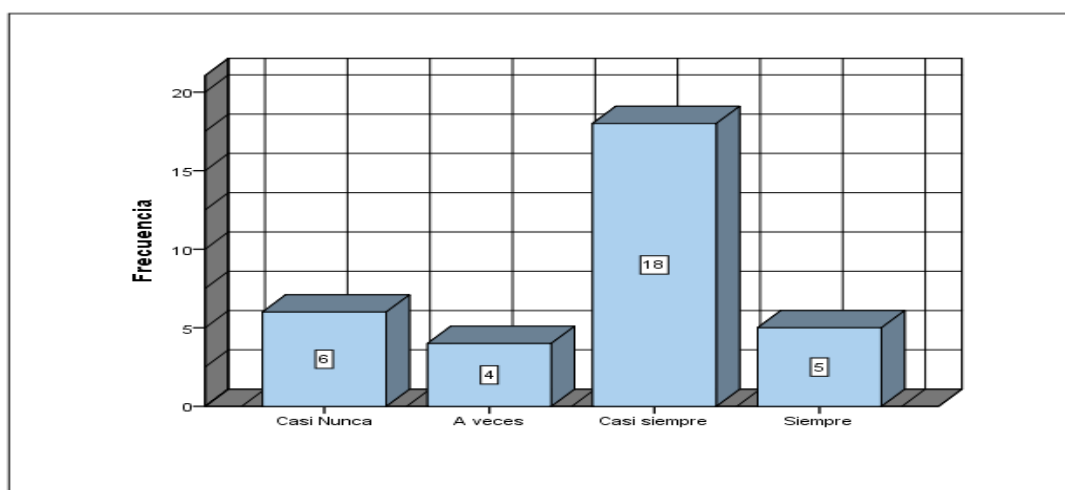


Figura 12: ¿Tienes una buena comunicación con tus compañeros de trabajo?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 18, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 54,5% de los trabajadores expresan que casi siempre tienen una buena comunicación con sus compañeros de trabajo, y el 18,2% responden que casi nunca tienen una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores tienen regular comunicación con sus compañeros de trabajo.

Tabla 19

¿Cuándo participas en una conversación siempre tratas de ser amable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	9	27,3	27,3	33,3
	Casi siempre	12	36,4	36,4	69,7
	Siempre	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

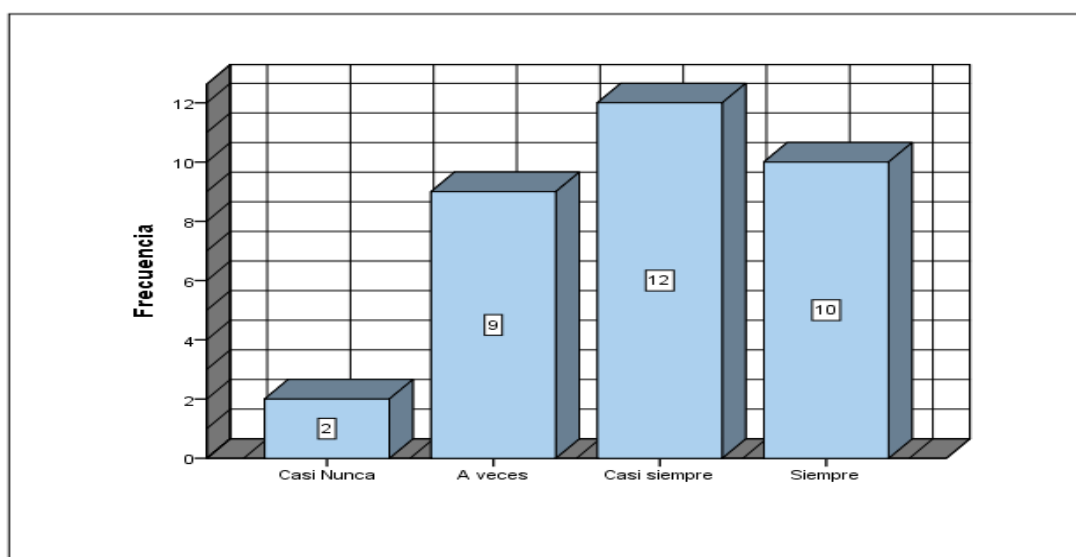


Figura 13: ¿Cuándo participas en una conversación siempre tratas de ser amable?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 19, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 36,4% de los trabajadores expresan que casi siempre son amables con sus compañeros, y el 6,1% responden que casi nunca son amables con sus compañeros de trabajo.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores existen regular compañerismo con los compañeros de trabajo.

Tabla 20

¿Trabajan juntos, en comunicación y coordinación con sus compañeros de labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	12	36,4	36,4	54,5
	Siempre	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

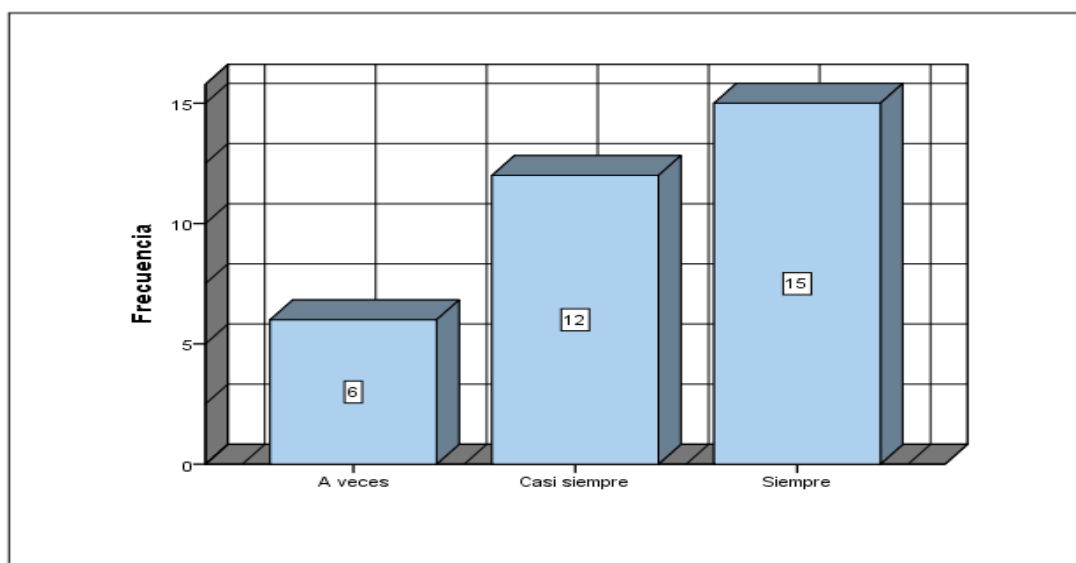


Figura 14: ¿Trabajan juntos, en comunicación y coordinación con sus compañeros de labores?

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 20, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 45,5% de los trabajadores expresan que siempre trabajan juntos en comunicación con sus compañeros de labor, y el 18,2 % responden que solo a veces trabajan en comunicación y coordinación con sus compañeros de labor.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores, casi siempre mantienen una relación para trabajar.

Tabla 21

¿Usted tiene el poder de formular y expresar sus ideas, opiniones, necesidades e intereses?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	21,2	21,2	21,2
	Casi siempre	17	51,5	51,5	72,7
	Siempre	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

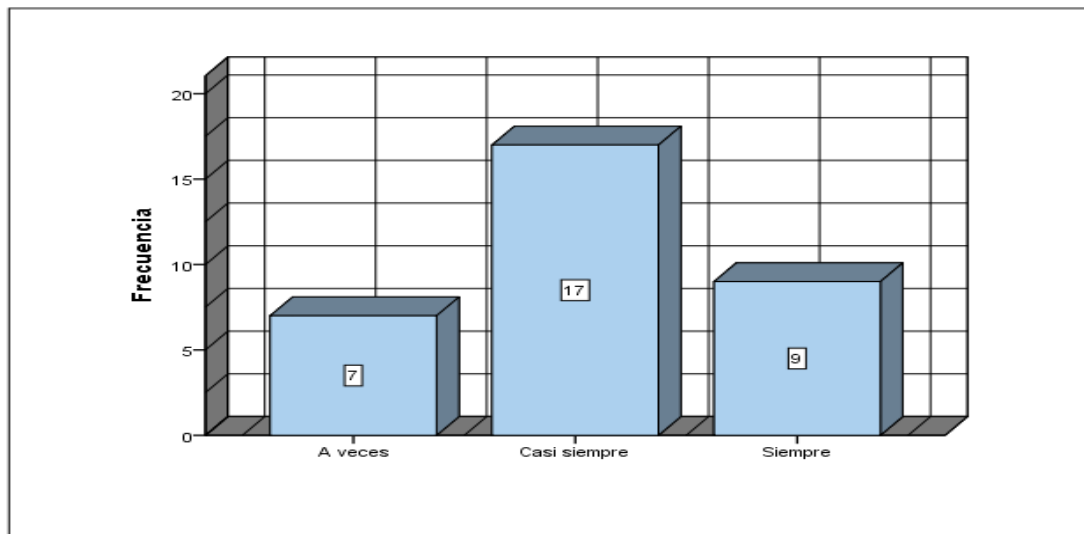


Figura 15: ¿Usted tiene el poder de formular y expresar sus ideas, opiniones, necesidades e intereses?

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 21, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 51,5% de los trabajadores expresan que casi siempre tienen el poder de formular y expresar sus ideas, opiniones, necesidades e intereses, el 21,2% responden que solo a veces tienen el poder de formular y expresar sus ideas, opiniones, necesidades e intereses.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores existen regular potestad de formular y expresar sus ideas.

Tabla 22

¿Recibe retroalimentación de su jefe por el desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	9,1	9,1	9,1
	A veces	4	12,1	12,1	21,2
	Casi siempre	10	30,3	30,3	51,5
	Siempre	16	48,5	48,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

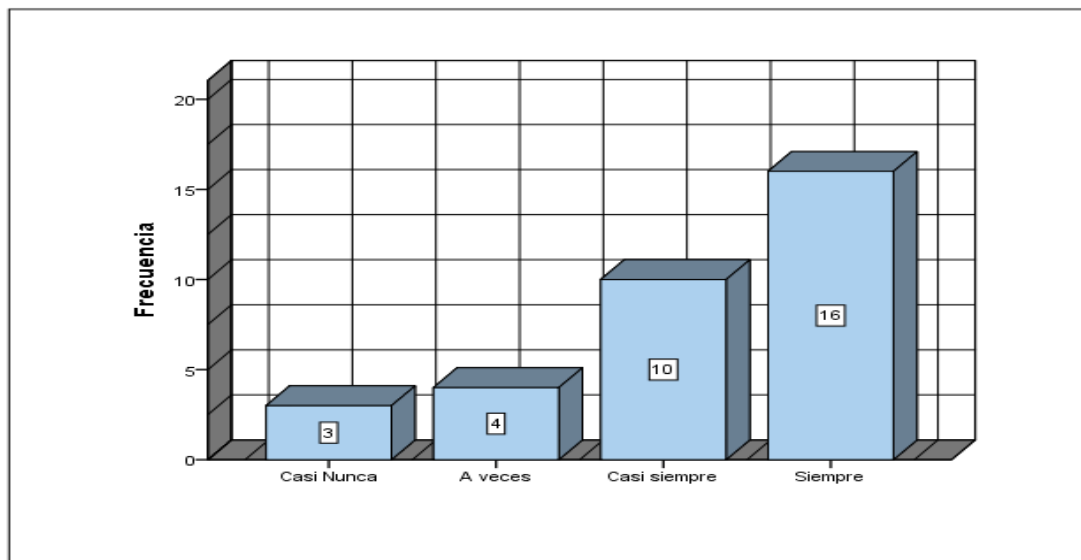


Figura 16: ¿Recibe retroalimentación de su jefe por el desempeño?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 22, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 48,5% de los trabajadores expresan que siempre reciben retroalimentación de su jefe, y el 9,1% responden que casi nunca reciben retroalimentación de parte de su jefe.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores reciben regular retroalimentación por parte de su jefe encargado.

Tabla 23

¿Tienen espacios en el que interactúan con sus compañeros para solucionar problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	27,3	27,3	27,3
	Casi siempre	14	42,4	42,4	69,7
	Siempre	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

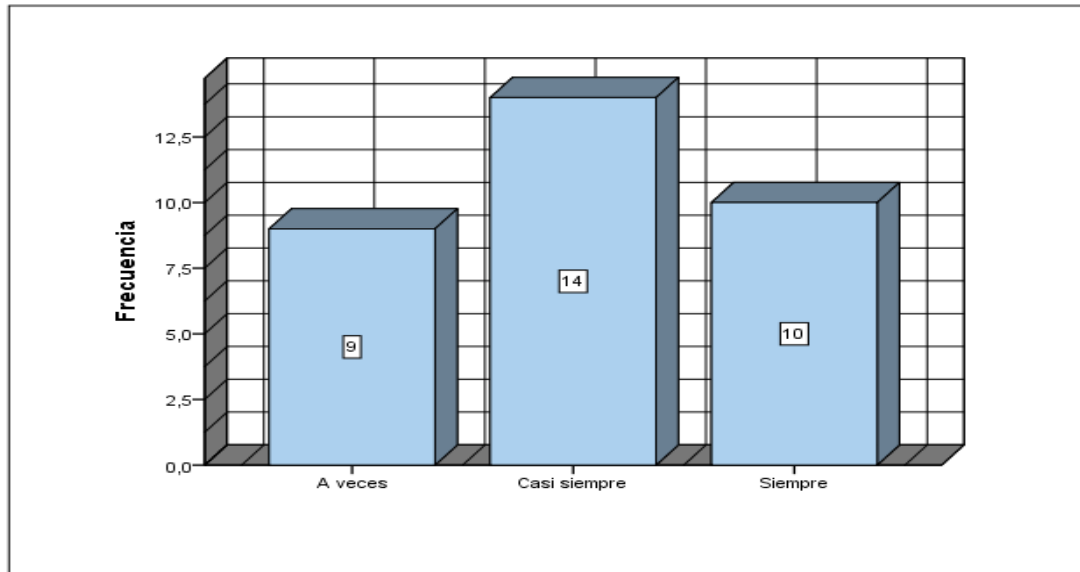


Figura 17: ¿Tienen espacios en el que interactúan con sus compañeros para solucionar problemas?

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 23, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 42,3% de los trabajadores expresan que casi siempre tienen espacios para interactuar con sus compañeros, y el 27,3% responden que solo a veces tienen espacios para interactuar con sus compañeros.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores tienen un espacio no tan adecuado para poder socializar o interactuar.

Tabla 24

¿Los conflictos laborales son manejados adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,0	3,0	3,0
	A veces	7	21,2	21,2	24,2
	Casi siempre	15	45,5	45,5	69,7
	Siempre	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

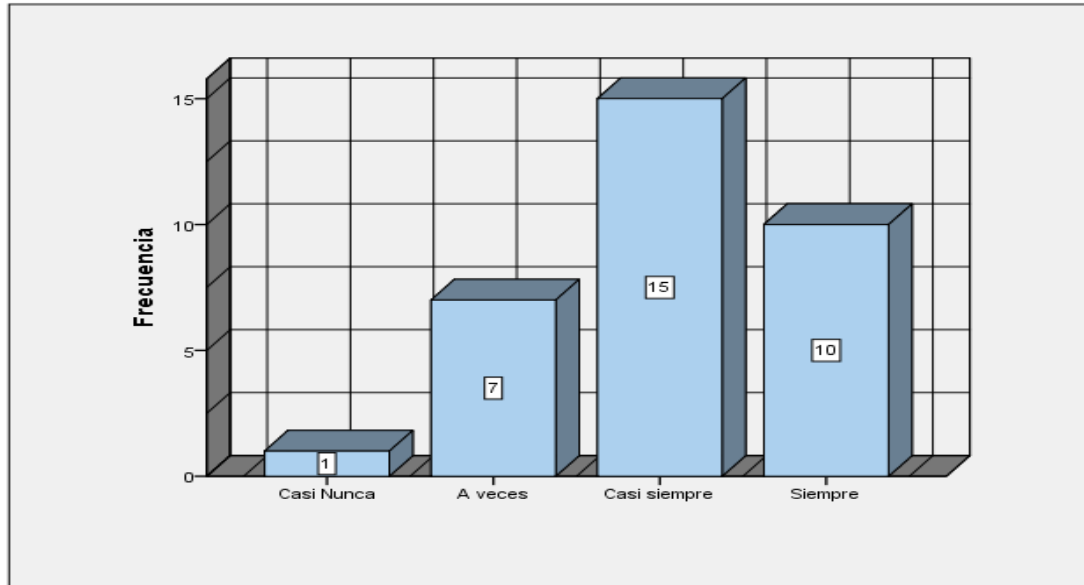


Figura 18: ¿Los conflictos laborales son manejados adecuadamente?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 24, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 36,4% de los trabajadores expresan que casi siempre los conflictos laborales son manejados adecuadamente, y el 3,0% responden que casi nunca los conflictos laborales son manejados adecuadamente.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores solucionan los conflictos laborales de manera regular.

Tabla 25

¿Se siente nervioso cuando habla ante sus compañeros de labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	4	12,1	12,1	18,2
	Casi siempre	15	45,5	45,5	63,6
	Siempre	12	36,4	36,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

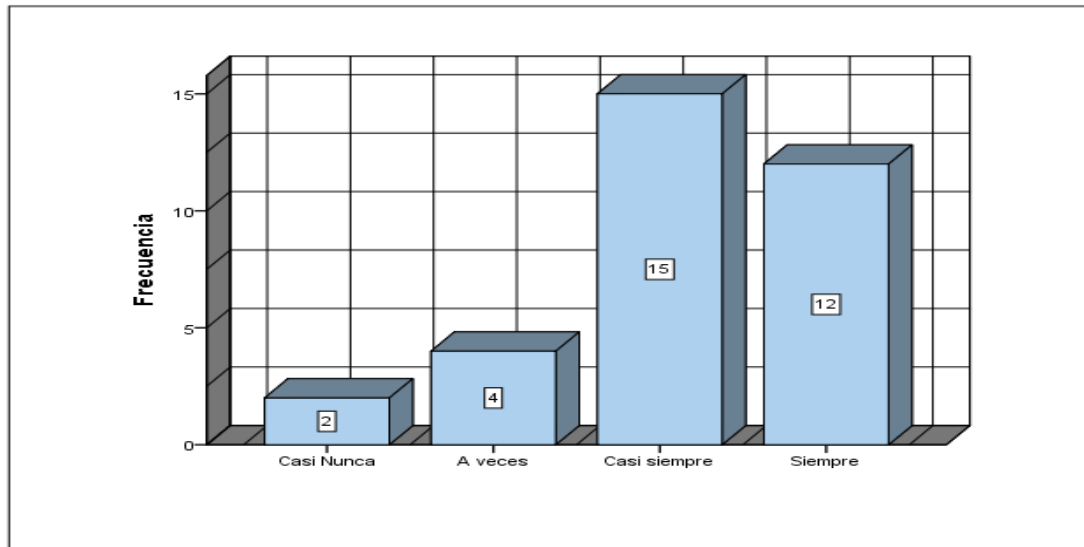


Figura 19: ¿Se siente nervioso cuando habla ante sus compañeros de labor?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 25, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 45,5% de los trabajadores expresan que casi siempre se sienten nerviosos al hablar con sus compañeros de trabajo, y el 6,1% responden que casi nunca se sienten nerviosos al hablar con sus compañeros de trabajo.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores se sienten nerviosos al hablar con sus compañeros de trabajo.

Tabla 26

¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	9,1	9,1	9,1
	A veces	4	12,1	12,1	21,2
	Casi siempre	9	27,3	27,3	48,5
	Siempre	17	51,5	51,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

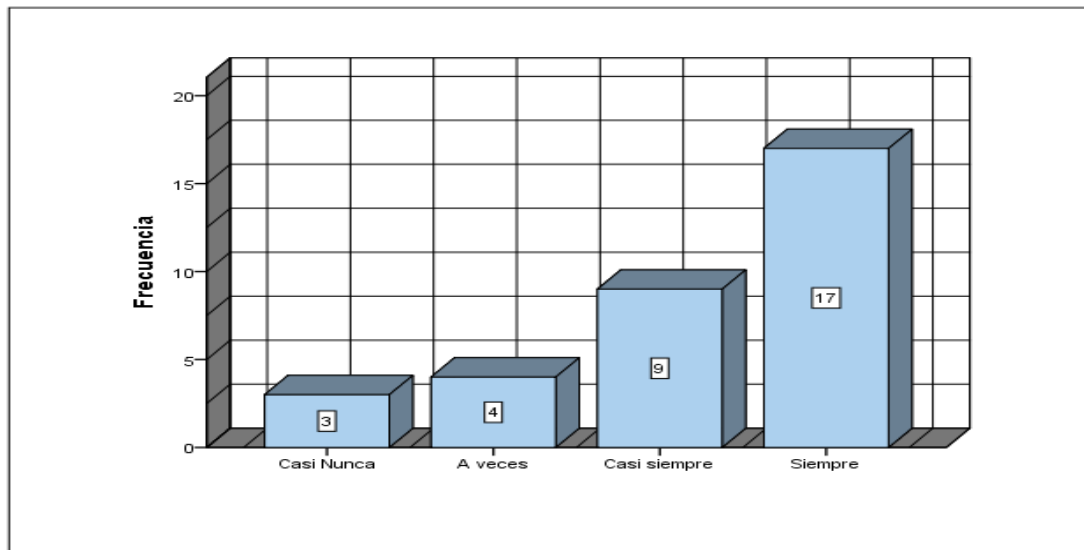


Figura 20: ¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 26, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 36,4% de los trabajadores expresan que siempre cumplen con las tareas y obligaciones en los tiempos que se les asignan, y el 9,1% responden que casi nunca cumplen con las tareas y obligaciones en los tiempos que se asignan.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si cumplen con las tareas asignadas.

Tabla 27

¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	27,3	27,3	27,3
	Casi siempre	13	39,4	39,4	66,7
	Siempre	11	33,3	33,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

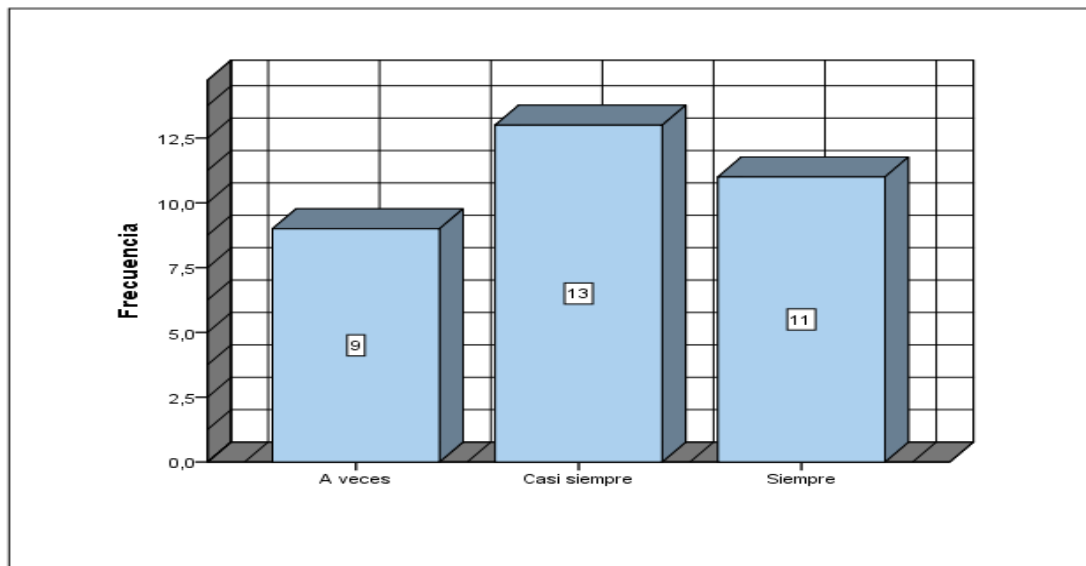


Figura 21: ¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su institución?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 27, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 39,4% de los trabajadores expresan que casi siempre aportan ideas, y el 27,3% responden que solo a veces aportan ideas para mejorar el proceso de trabajo.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si aportan ideas de manera regular.

Tabla 28

¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	18	54,5	54,5	72,7
	Siempre	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

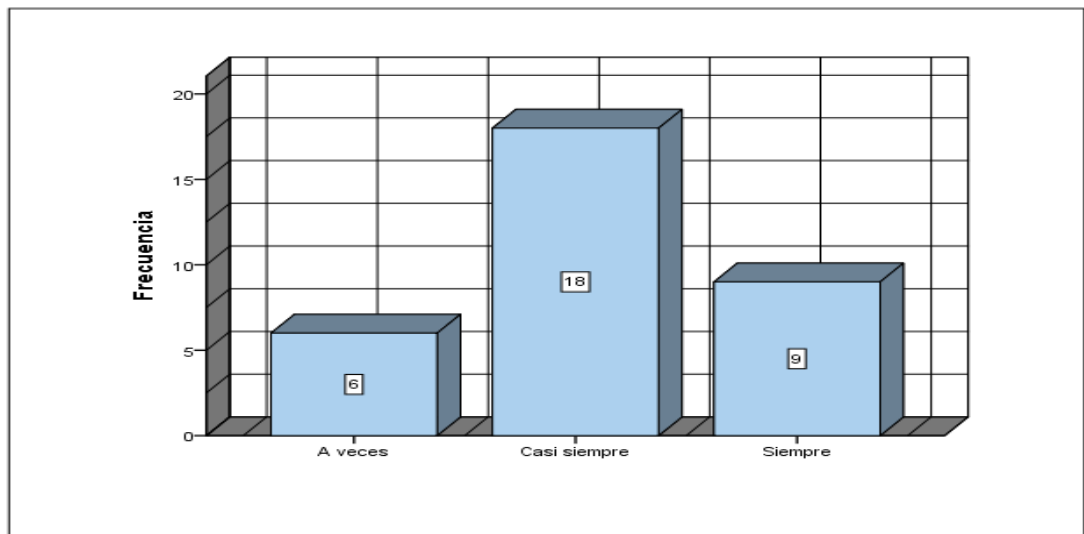


Figura 22: ¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 28, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 54,5% de los trabajadores expresan que casi siempre colaboran con las actividades extraordinarias, y el 18,2% responden que solo a veces colaboraran con actividades extraordinarias.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si colaboran con las actividades extraordinarias de manera regular.

Tabla 29

¿Tiene nuevas ideas a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	4	12,1	12,1	18,2
	Casi siempre	11	33,3	33,3	51,5
	Siempre	16	48,5	48,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

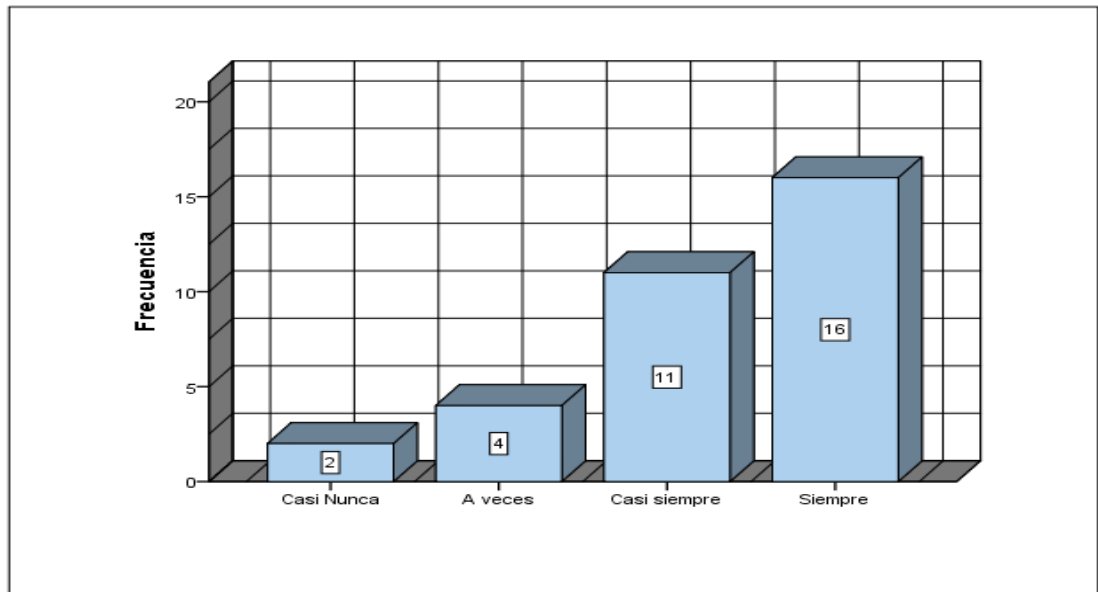


Figura 23: ¿Tiene nuevas ideas a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 29, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 48,5% de los trabajadores expresan que siempre tienen nuevas ideas a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo, y el 6,1% responden que casi nunca tienen nuevas ideas.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si tienen nuevas ideas para enfrentar o manejar situaciones de trabajo.

Tabla 30

¿Usted se adapta fácilmente al nivel de trabajo de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	9	27,3	27,3	33,3
	Casi siempre	12	36,4	36,4	69,7
	Siempre	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

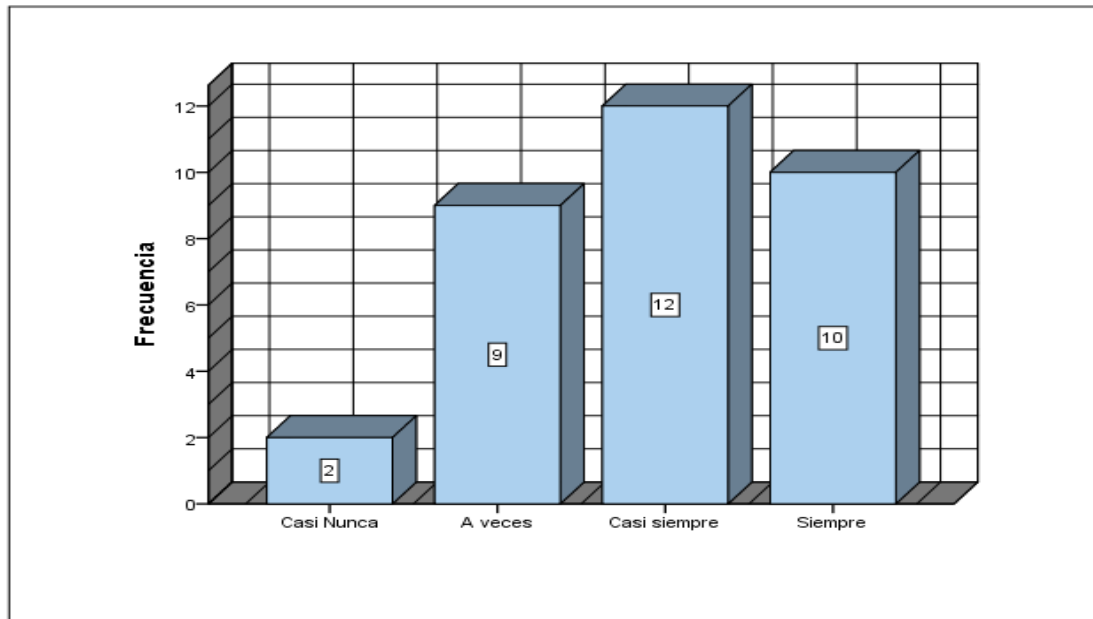


Figura 24: ¿Usted se adapta fácilmente al nivel de trabajo de la institución?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 30, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 36,4% de los trabajadores expresan que casi siempre se adapta fácilmente al nivel de trabajo, y el 6,1% responden que casi nunca se adapta fácilmente al nivel de trabajo.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si se adaptan al nivel de trabajo de manera regular.

Tabla 31
¿Conoce la Visión y Misión de su institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	12	36,4	36,4	54,5
	Siempre	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

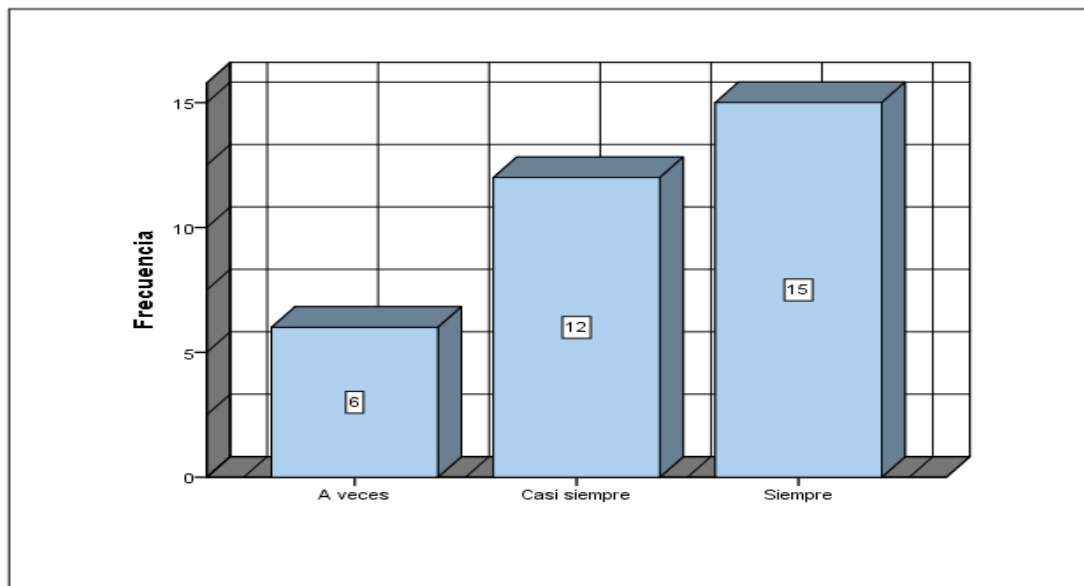


Figura 25: ¿Conoce la Visión y Misión de su institución?

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 31, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 54,5% de los trabajadores expresan que siempre conocen la visión y misión de la institución, y el 18,2% responden que solo a veces conocen la visión y misión de su institución.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si conocen la visión y misión de la institución.

Tabla 32

¿Usted logra los objetivos establecido de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,0	3,0	3,0
	A veces	4	12,1	12,1	15,2
	Casi siempre	15	45,5	45,5	60,6
	Siempre	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

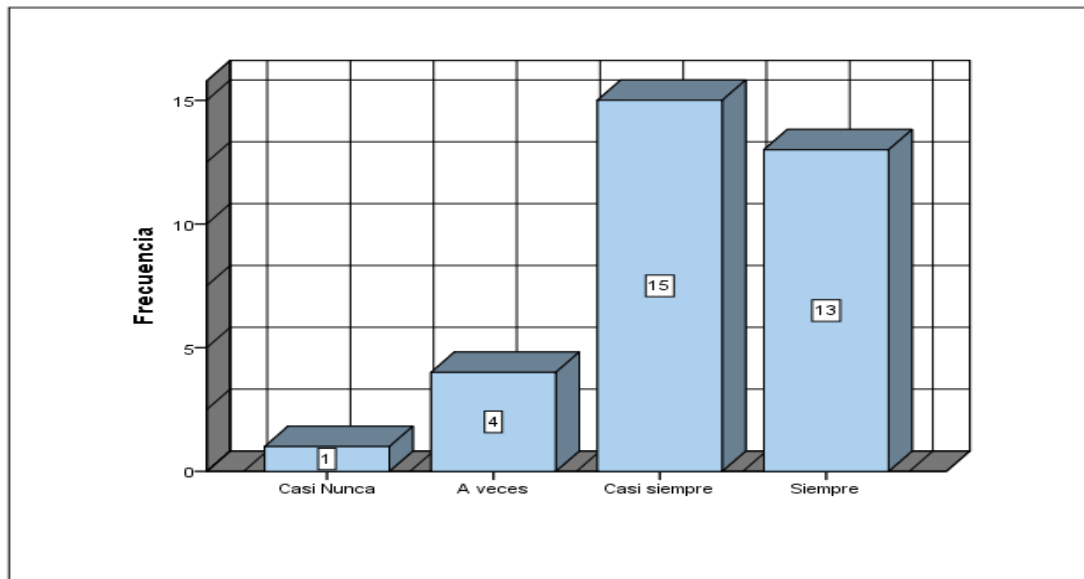


Figura 26: ¿Usted logra los objetivos establecidos de la institución?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 32, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 54,5% de los trabajadores expresan que casi siempre logran sus objetivos, y el 3,0% responden que casi nunca logran llegar a sus objetivos.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si logran sus objetivos de manera regular.

Tabla 33
¿Usted considera que trabaja en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,0	3,0	3,0
	A veces	3	9,1	9,1	12,1
	Casi siempre	19	57,6	57,6	69,7
	Siempre	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

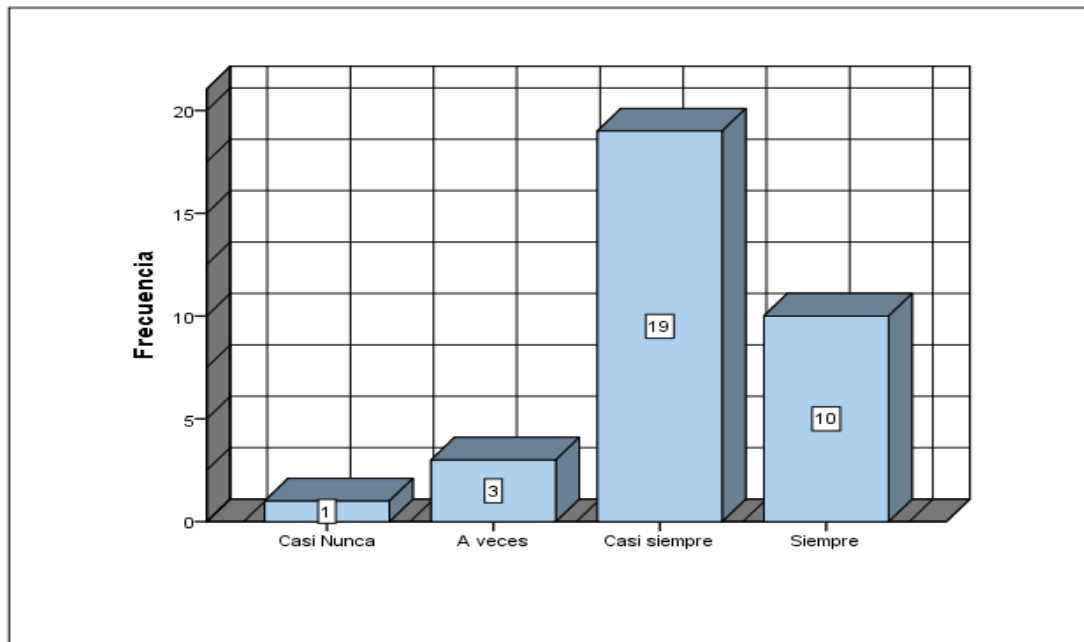


Figura 27: ¿Usted considera que trabaja en equipo?

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 33, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 57,6% de los trabajadores expresan que casi siempre consideran que trabajan en equipo, y el 3,0% responden que casi nunca trabajan en equipo.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si trabajan en equipo de manera regular.

Tabla 34

¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	18,2	18,2	18,2
	A veces	4	12,1	12,1	30,3
	Casi siempre	17	51,5	51,5	81,8
	Siempre	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

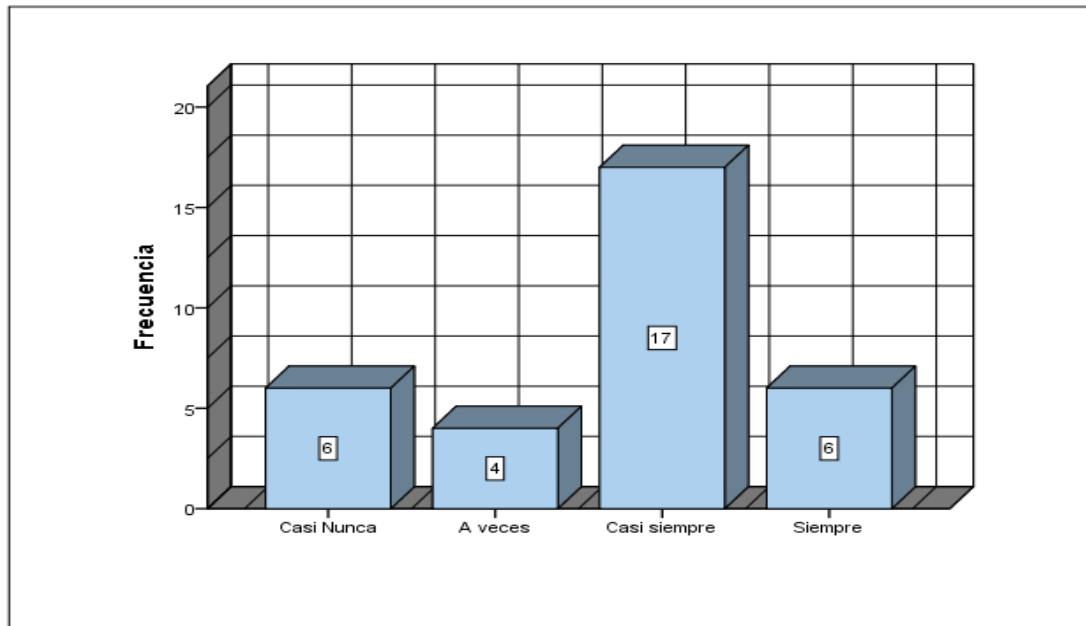


Figura 28: ¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 34, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 51,5% de los trabajadores expresan que casi siempre son eficaz al afrontar situaciones y problemas, y el 18,2% responden que casi nunca son eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si afrontan a los problemas infrecuentes.

Tabla 35

¿Usted realiza un trabajo en los tiempos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	9	27,3	27,3	33,3
	Casi siempre	13	39,4	39,4	72,7
	Siempre	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

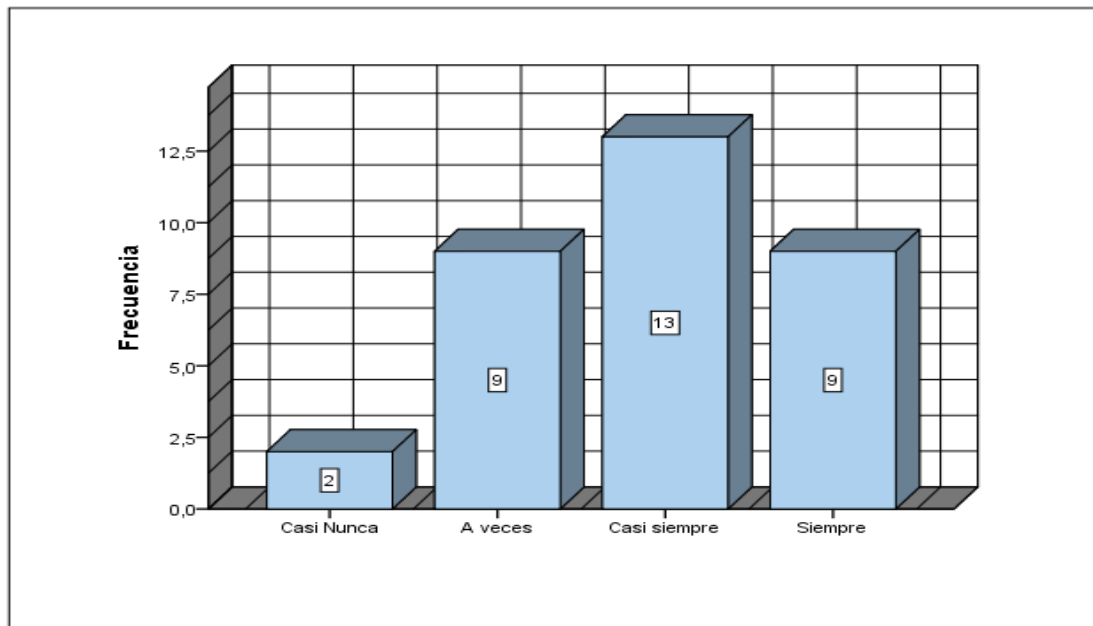


Figura 29: ¿Usted realiza un trabajo en los tiempos establecidos?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 35, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 39,4% de los trabajadores expresan que casi siempre producen y realizan un trabajo en los tiempos establecidos, y el 6,1% responden que casi nunca realizan el trabajo en los tiempos establecidos.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores producen y realizan en los tiempos establecidos de manera regular.

Tabla 36

¿Usted cree el usuario se siente satisfecho por el trabajo que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	15,2	15,2	15,2
	Casi siempre	13	39,4	39,4	54,5
	Siempre	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

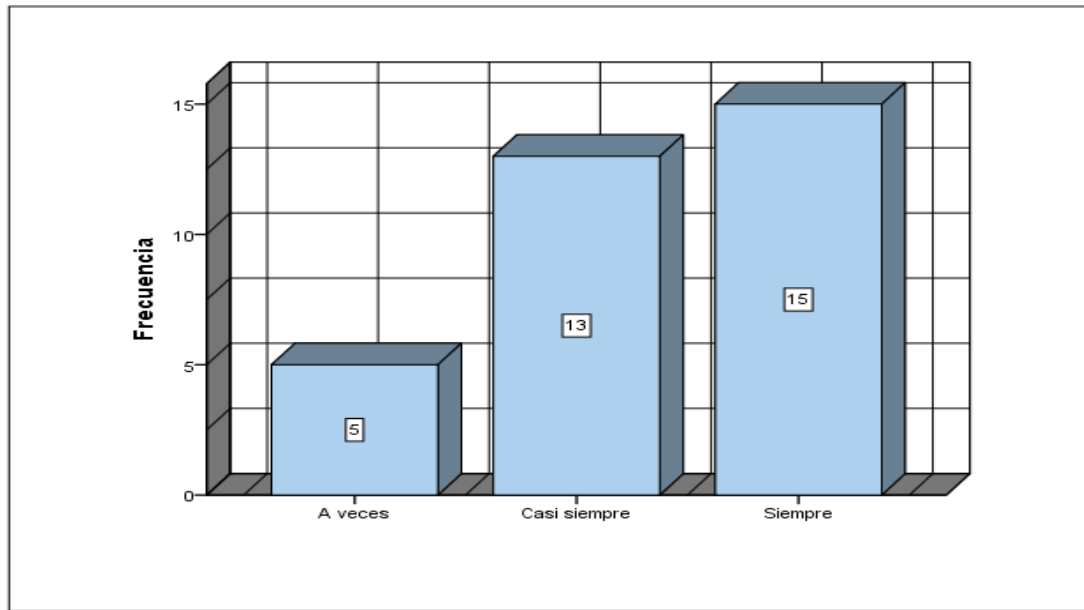


Figura 30: ¿Usted cree el usuario se siente satisfecho por el trabajo que realiza?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 36, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 45,5% de los trabajadores expresan que siempre creen que el usuario se siente satisfechos por los trabajos que realizan, y el 15,2% responden que solo a veces creen que el usuario se siente satisfecho por el trabajo que realizan.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si creen que los usuarios se siente satisfechos por el trabajo que realizan.

Tabla 37

¿Usted demuestra iniciativa en la realización de actividades respetando los plazos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	18	54,5	54,5	72,7
	Siempre	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

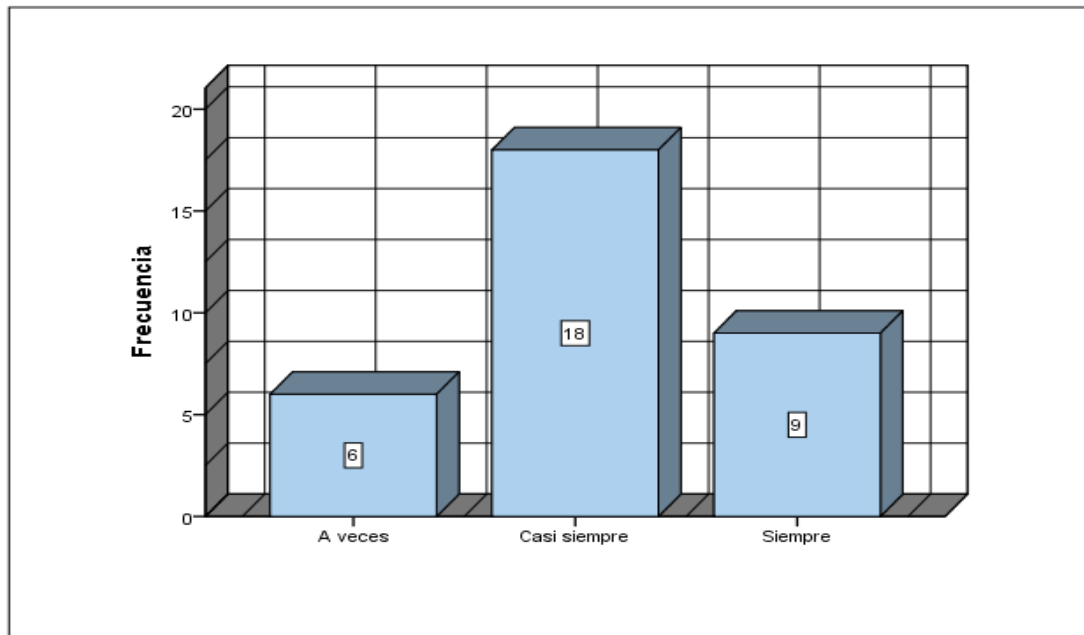


Figura 31: ¿Usted demuestra iniciativa en la realización de actividades respetando los plazos establecidos?

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 37, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 54,5% de los trabajadores expresan que casi siempre demuestran iniciativa en la relación de actividades, y el 18,2% responden que solo a veces demuestran iniciativa en la relación de actividades.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si demuestran iniciativa de actividades.

Tabla 38

¿Usted cumple con el objetivo de trabajo asignado por la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	9,1	9,1	9,1
	A veces	4	12,1	12,1	21,2
	Casi siempre	9	27,3	27,3	48,5
	Siempre	17	51,5	51,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

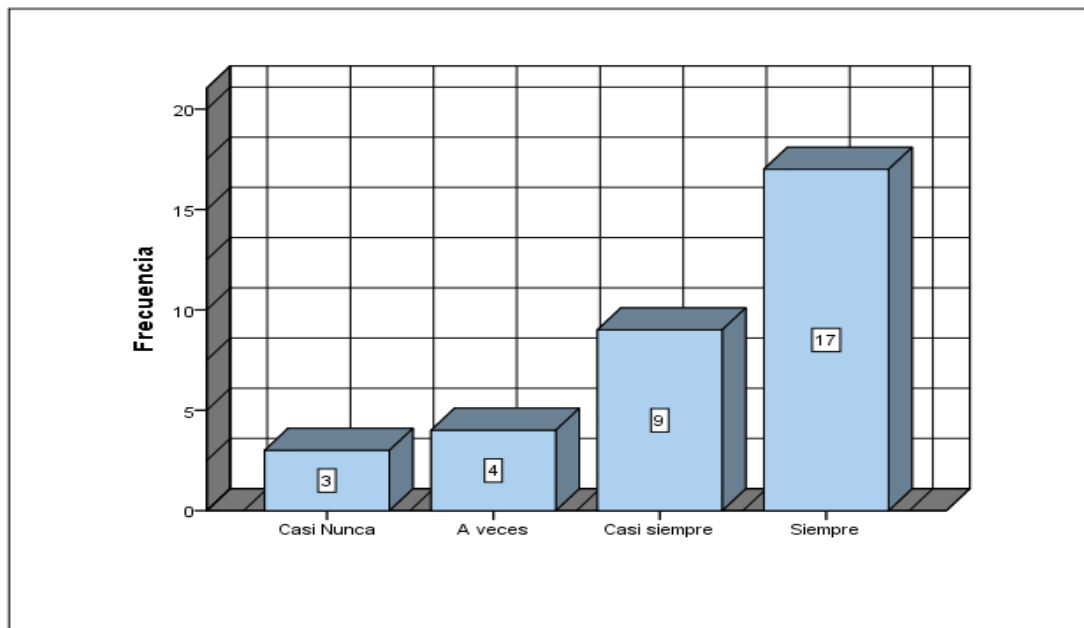


Figura 32: ¿Usted cumple con el objetivo de trabajo asignado por la institución?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 38, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 51,5% de los trabajadores expresan que siempre cumplen con el objetivo de trabajo asignado por la institución, y el 9,1% responden que casi nunca cumple con el objetivo.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores si cumplen con los objetivos establecidos.

Tabla 39
¿Considera que brinda un servicio de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	27,3	27,3	27,3
	Casi siempre	13	39,4	39,4	66,7
	Siempre	11	33,3	33,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

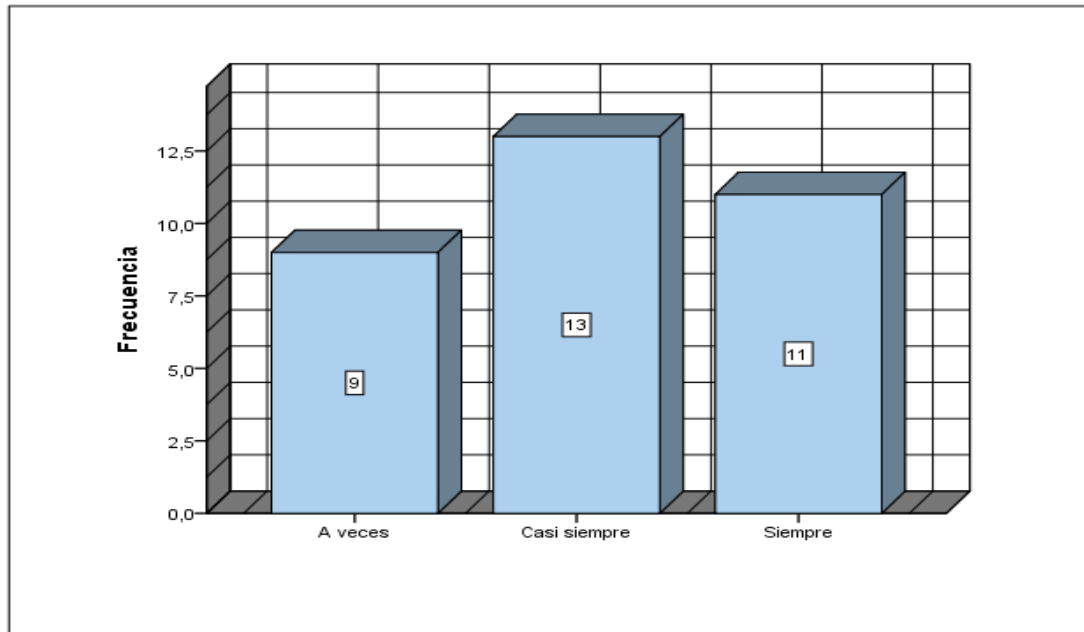


Figura 33: ¿Considera que brinda un servicio de calidad?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 39, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 39,4% de los trabajadores expresan que casi siempre consideran que brindan un servicio de calidad, y el 27,3% responden que solo a veces consideran que brindan un servicio de calidad.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores consideran que brindan un servicio de calidad.

Tabla 40

¿Considera que tus compañeros de trabajo cumplen con los objetivos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,0	3,0	3,0
	A veces	7	21,2	21,2	24,2
	Casi siempre	15	45,5	45,5	69,7
	Siempre	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

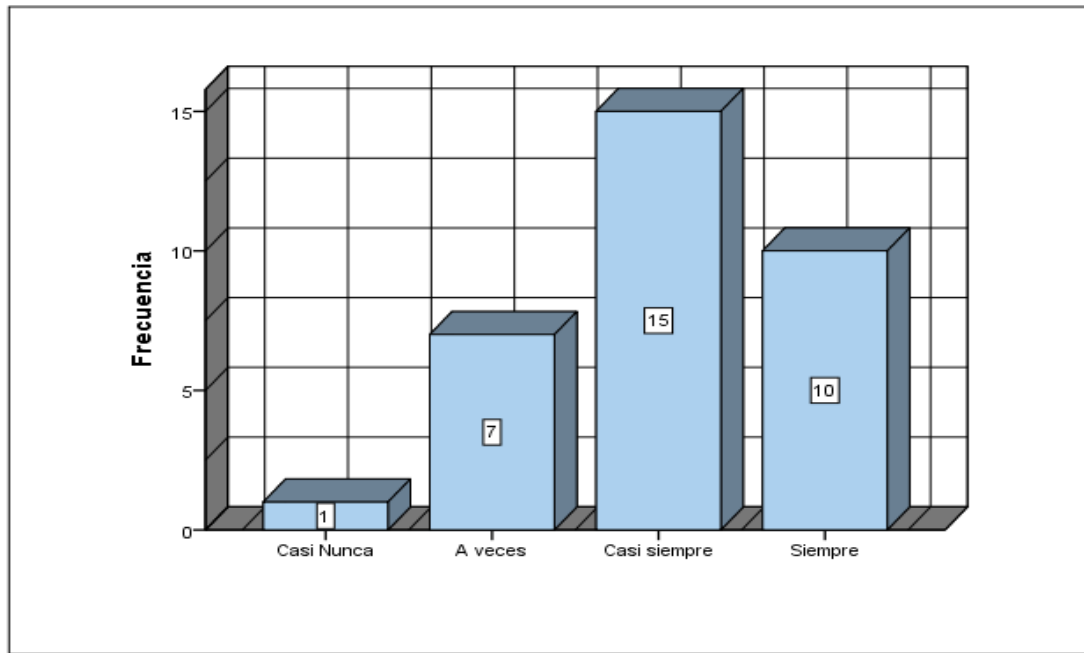


Figura 34: ¿Considera que tus compañeros de trabajo cumplen con los objetivos de la empresa?

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 40, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 45,5% de los trabajadores expresan que casi siempre consideran que sus compañeros de trabajo cumplen con los objetivos de la empresa, y el 3,0% responden que casi nunca consideran que sus compañeros no cumplen con los objetivos de la empresa.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución los trabajadores consideran que sus compañeros cumplen con los objetivos de la empresa.

Tabla 41

¿Está de acuerdo con el nivel de calidad de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	4	12,1	12,1	18,2
	Casi siempre	15	45,5	45,5	63,6
	Siempre	12	36,4	36,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

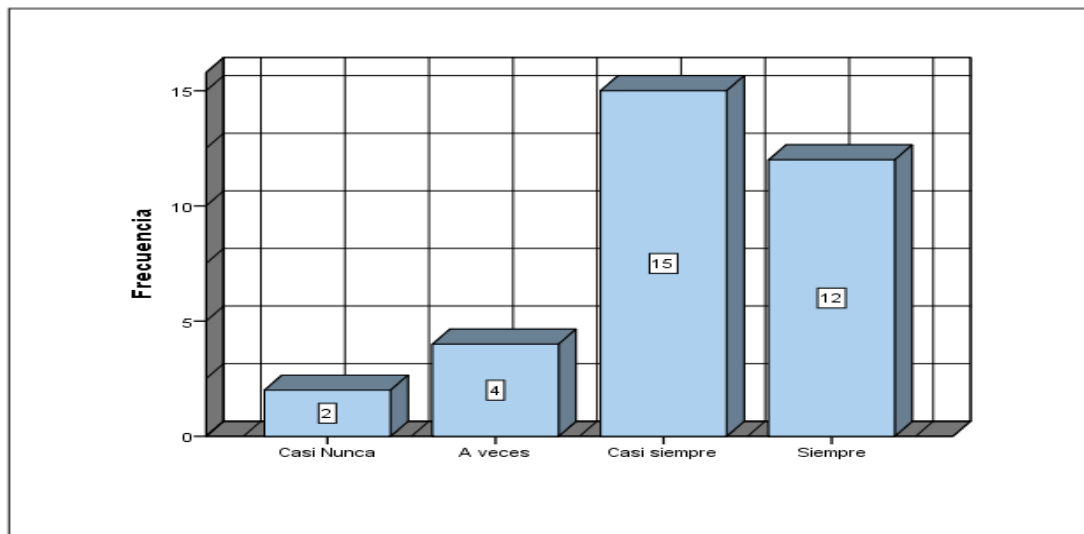


Figura 35: ¿Está de acuerdo con el nivel de calidad de trabajo?
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Apreciación: se observa en la tabla 41, con respecto a la pregunta mencionada responden que el 45,5% de los trabajadores expresan que casi siempre están de acuerdo con el nivel de calidad de trabajo, y el 6,1% responden casi nunca están de acuerdo con el nivel de calidad de trabajo.

Entonces en conclusión con respecto a esta pregunta podemos precisar que dentro de esta institución, los trabajadores están de acuerdo con el nivel de calidad de trabajo de manera regular.

4.1.4. Sub capítulo IV Resultados de correlación entre variables

4.1.3.1 Histogramas

Un histograma es un gráfico formado por barras verticales constituidas sobre una línea recta horizontal delimita por los intervalos de la variable mostrada. Los intervalos corresponden a los de una tabla de distribución de frecuencias. La altura de cada barra es proporcional al número de observaciones que hay en ese intervalo. NEwbold, Carison & Thorne, (2008), P.27.

4.1.3.2. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Los coeficientes Rho de Spearman, simbolizado como r_s , son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar

estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. Hernández, et al., (2014), p.322.

Tabla 42: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-,9 a -,99	Correlación negativa muy alta
-,7 a -,89	Correlación negativa alta
-,4 a -,69	Correlación negativa moderada
-,2 a -,39	Correlación negativa baja
-,01 a -,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
,01 a ,19	Correlación positiva muy baja
,2 a ,39	Correlación positiva baja
,4 a ,69	Correlación positiva moderada
,7 a ,89	Correlación positiva alta
,9 a ,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, 2014. Pág.322

Tabla 43

Correlación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral.

		Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	33
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,722**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	33

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

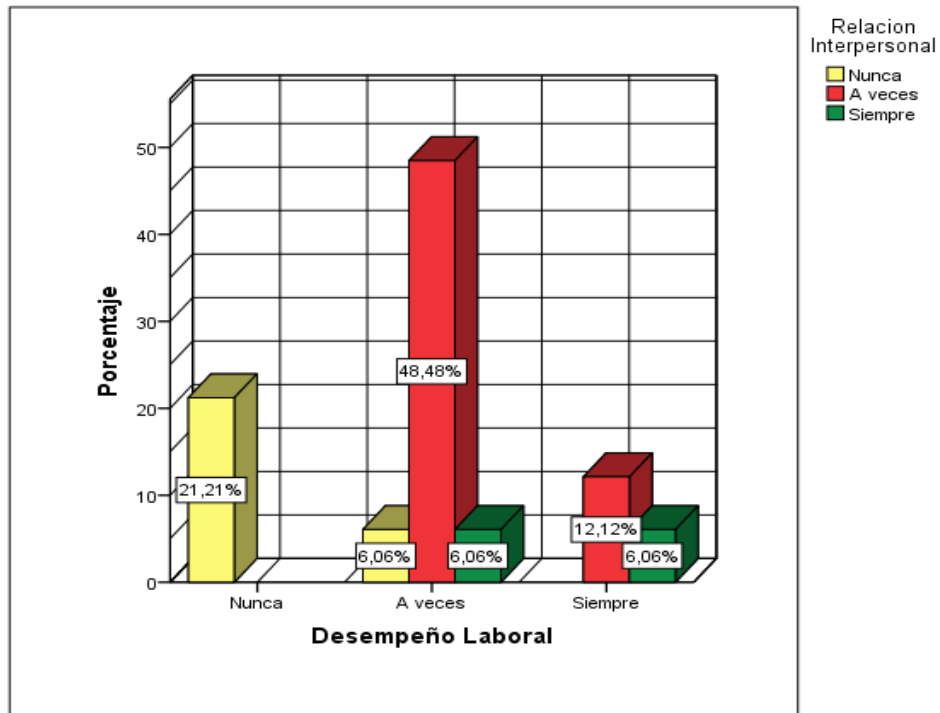


Figura 36: *Relaciones interpersonales y desempeño laboral*
 Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Dada la tabla 43, se describe los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, producto de haber operado estadísticamente las variables: relaciones interpersonales y el desempeño laboral; donde:

Existe una relación positiva alta entre las variables, ello demuestra que si uno de ellos crece, la otra tiene el mismo comportamiento. Además los resultados esperados son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0,000 donde el error es menor a 1%.

Podemos precisar que las relaciones interpersonales a través de la motivación y comunicación moderada, y el desempeño laboral a través de su eficiencia moderada y más la eficacia débil, determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo alto; entonces por la motivación, comunicación y eficiencia presentan de limitación en la eficacia.

H1: existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

H0: no Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

Entonces se afirma que se aprueba la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula.

4.1.5. Sub capítulo V resultados de correlación de las dimensiones e hipótesis

Tabla 44

Correlación entre motivación y eficiencia.

	Motivación		Efficiencia
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,513**
		N	33
	Efficiencia	Coefficiente de correlación	,513**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	33

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 24 elaboración propia.

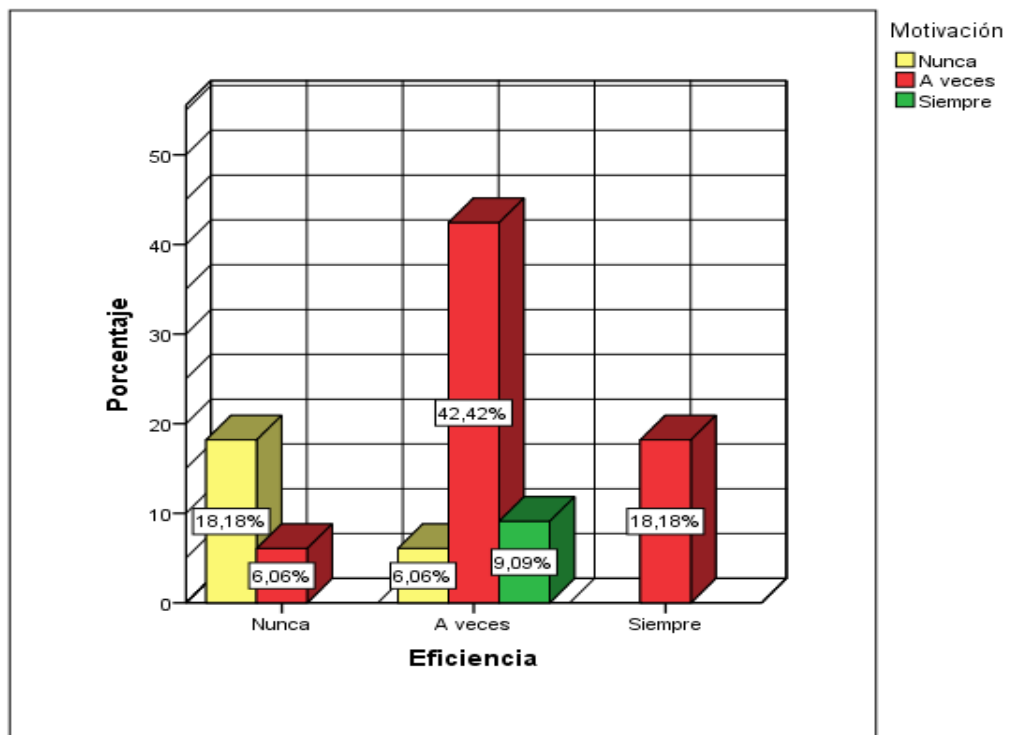


Figura 37: Motivación y eficiencia

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Según el coeficiente de Spearman, arrojo un valor de 0.513, lo que indica que hay una correlación positiva moderada, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas dimensiones, entre la motivación y eficiencia. Podemos precisar que la motivación a través de realización personal, reconocimiento a la aportación, capacitación y satisfacción laboral regular y la eficiencia a través de habilidades para solucionar problemas, grado de responsabilidad del personal, nivel de adaptabilidad del trabajador y la productividad regular determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo moderado.

Por otra parte se planteó la hipótesis específica primera:

H1: existe relación significativa entre la motivación y eficiencia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

H0: no Existe relación significativa entre la motivación y eficiencia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

Como se aprecia en la tabla N° 44, el valor "Sig." es de 0.002, menor al nivel de significancia 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por consiguiente se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe correlación positiva moderada entre la motivación y eficiencia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

En el figura N° 37 se puede observar que el 42.42% de los trabajadores encuestados manifestaron que la motivación son a veces eficientes. Seguidamente, el 18.18% de los trabajadores encuestados indicaron que la motivación nunca son eficientes a la vez responden que siempre son eficientes.

En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje referente a la motivación y eficiencia, es regular en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

Tabla 45
Correlación entre comunicación y eficiencia.

			Comunicación	Eficiencia
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 24 elaboración propia.

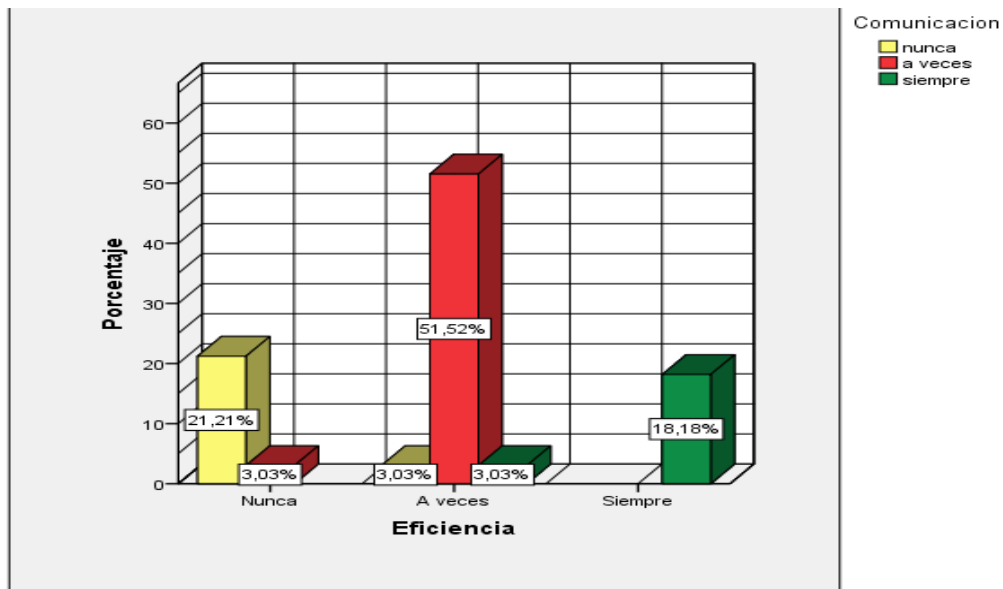


Figura 38: Comunicación y eficiencia
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Según el coeficiente de Spearman, arrojo un valor de 0.896, lo que indica que hay una correlación alta, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas dimensiones, entre la comunicación y eficiencia. Podemos precisar que la comunicación a través de actitud, responsabilidad estrategia de comunicación y la barrera de comunicación regular y la eficiencia a través de habilidades para solucionar problemas, grado de responsabilidad del personal, nivel de adaptabilidad del trabajador y la productividad regular determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo alto.

Por otra parte se planteó la hipótesis específica primera:

H1: existe relación significativa entre la comunicación y eficiencia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

H0: no existe relación significativa entre la comunicación y eficiencia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

Como se aprecia en la tabla N° 45, el valor "Sig." es de 0.000, menor al nivel de significancia 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por consiguiente se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe correlación positiva alta entre la comunicación y eficiencia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

En el figura N° 38 se puede observar que el 51.52% de los trabajadores encuestados manifestaron que la comunicación a veces son eficientes. Seguidamente, el 21.21% de los trabajadores encuestados indicaron que la comunicación nunca es eficiente.

En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje referente a la comunicación y eficiencia, es regular en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

Tabla 46
Correlación entre motivación y eficacia.

		Motivación	Eficacia
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	33
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,621**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	33

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 24 elaboración propia.

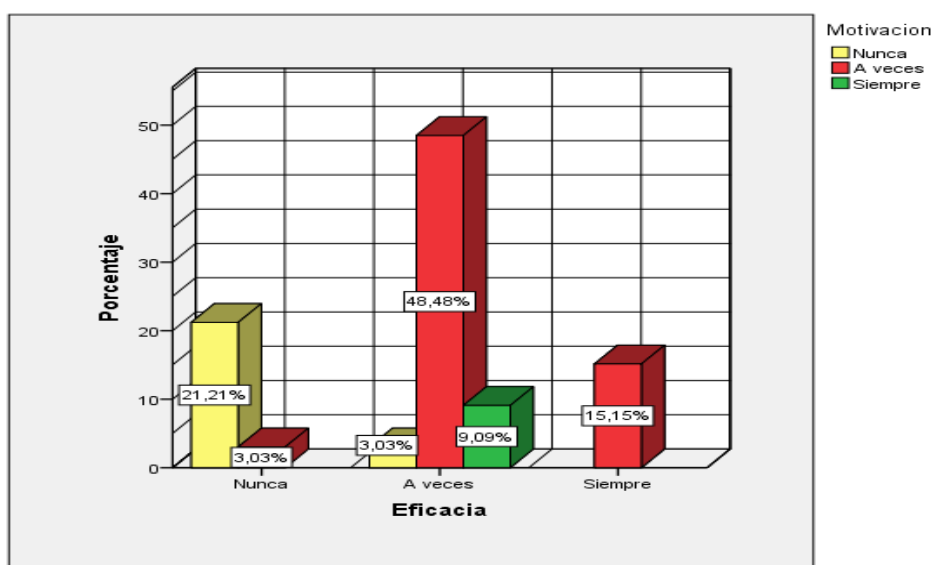


Figura 39: motivación y eficacia

Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Según el coeficiente de Spearman, arrojo un valor de 0.621, lo que indica que hay una correlación positiva moderada, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas dimensiones, entre la motivación y eficacia. Podemos precisar que la motivación a través de realización personal, reconocimiento a la aportación, capacitación y satisfacción laboral regular y la eficacia a través de nivel de calidad de trabajo, establecimientos de metas, cumplimiento de objetivos y la satisfacción del cliente regular determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo moderado.

Por otra parte se planteó la hipótesis específica primera:

H1: existe relación significativa entre la motivación y eficacia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

H0: no Existe relación significativa entre la motivación y eficacia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

Como se aprecia en la tabla N° 46, el valor "Sig." es de 0.000, menor al nivel de significancia 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por consiguiente se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe correlación positiva moderada entre la motivación y eficacia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

En el figura N° 39 se puede observar que el 48.48% de los trabajadores encuestados manifestaron que la motivación es a veces es eficaz. Seguidamente, el 21.21% de los trabajadores encuestados indicaron que la motivación nunca es eficaz.

En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje referente a la motivación y eficacia, es regular en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

Tabla 47
Correlación entre comunicación y eficacia.

			Comunicación	Eficacia
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 24 elaboración propia.

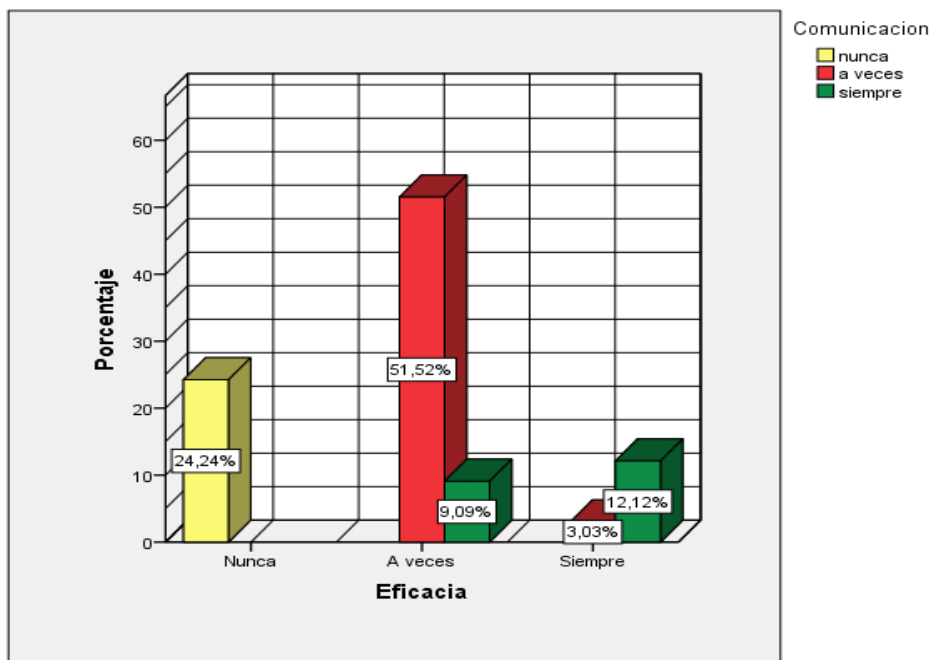


Figura 40: comunicación y eficacia
Fuente: SPSS V24 elaboración propia.

Según el coeficiente de Spearman, arrojo un valor de 0.873, lo que indica que hay una correlación alta, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas dimensiones, entre la comunicación y eficacia. Podemos precisar que la comunicación a través de actitud, responsabilidad estrategia de comunicación y la barrera de comunicación regular y la eficacia a través de nivel de calidad de trabajo, establecimientos de metas, cumplimiento de objetivos y la satisfacción del cliente regular determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo alto.

Por otra parte se planteó la hipótesis específica primera:

H1: existe relación significativa entre la comunicación y eficacia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

H0: no Existe relación significativa entre la comunicación y eficacia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

Como se aprecia en la tabla N° 12, el valor "Sig." es de 0.000, menor al nivel de significancia 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por consiguiente se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe correlación positiva alta entre la comunicación y eficacia en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

En el figura N° 40 se puede observar que el 51.52% de los trabajadores encuestados manifestaron que la comunicación es a veces es eficaz. Seguidamente, el 24.24% de los trabajadores encuestados indicaron que la motivación nunca es eficaz.

En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje referente a la comunicación y eficacia, es regular en la empresa Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.

Entrevista al coordinador de la unidad territorial del Programa Nacional Cuna Más Andahuaylas

Lic. Fredy Galindo Huamani, es el coordinador del Programa Nacional Cuna Más de la unidad territorial de Andahuaylas, encargado de dirigir y controlar el desempeño laboral de cada trabajador y las metas a cumplir, a sí mismo coordinar y apoyar en los diferentes procesos de asignación de materiales para las respectivas unidades de cuidado de diurno y acompañamiento de familias. También es el encargado de coordinar y apoyar al personal a su cargo en la ejecución de sus funciones de acuerdo con la legislación de Ministerio de Desarrollo e Inclusión social (MIDIS), brindando realimentación permanente para un desempeño con ética y profesionalismo y sobre todo hacer cumplir con las políticas de trabajo y llevar los registros y controles que facilitan administrar, optimizar y hacer seguimiento al talento humano.

Planteamos preguntas con respecto al personal a cargo. ¿Con qué tipo de profesionales trabaja?, ¿Cuál es el promedio de edad de los trabajadores?, ¿usted se siente cómodo en su infraestructura y como están ubicados los diferentes áreas?, ¿cuál es la cantidad de trabajadores que cuenta hasta el momento y como es el proceso de contratación?, ¿cómo se desempeña los trabajadores que están a cargo, en sus respectivos cargos?, ¿cómo interactúan con sus compañeros de trabajo de acuerdo a como los observa a diario?, ¿cómo es la comunicación que mantienen entre los trabajadores?, ¿cumplen con las metas establecidas?, ¿colaboran con actividades fuera del trabajo ya sea en actividades sociales entre otros?, ¿cómo motiva a sus trabajadores para que ellos tenga un buen desempeño?, ¿cómo hace con las capacitaciones y reforzamientos con respecto a retroalimentación?, ¿existe alguna recompensa para los trabajadores por su buen desempeño?, ¿cumplen con las funciones o tareas asignadas?, ¿realiza rotación de personal de acuerdo como se desempeña?, ¿Cómo trabajan sus personales o cómo ve usted la forma de organización de sus trabajadores?, ¿existe alguna iniciativa por parte de los trabajadores para que exista una buena productividad laboral?, ¿existe alguna inconformidad por parte de los trabajadores con respecto al área asignado?, existe algún conflicto entre compañeros de trabajo?, ¿cómo usted se relaciona o se comunica con sus trabajadores?, ¿cómo es el ambiente laboral?, por ultimo usted está conforme con los trabajadores que está a cargo y que espera de ellos?.

Respecto a estas preguntas planteadas el coordinaron responde de una forma concisa y precisa respecto a los diferentes tipos de profesionales manifiesta que existe licenciados en administración, ingenieros, contadores, economista, enfermeras, nutricionistas,

psicólogos y sobre todo toman más en cuenta a los educadores como docentes de primaria e inicial por el motivo de que ellos están más formados para este tipo de trabajo que se realiza en el Programa Nacional Cuna Más. El promedio de edad esta entre los 24 años a 45 años. Sobre la infraestructura por el momento estamos en una infraestructura alquilada, las condiciones no son viables pero tratamos de acomodarnos, para que nuestros trabajadores se sientan cómodos al desempeñar su labor. Por lo que existen dos áreas como es cuidado de diurno y acompañamiento de familias están ubicados con sus respectivos equipos de trabajo, como se observa que en el segundo piso están los de acompañamiento de familias y en el tercer piso están los de cuidado de diurno, por tal razón la incomodidad siempre existe por parte de los trabajadores, nosotros siempre estamos trabajando o gestionando para buscar una nueva infraestructura y así acomodarnos mejor. En este periodo del año contamos con 33 trabajadores, el proceso contratación se realiza con una convocatoria manifestando para las diferentes áreas que se necesita, nosotros seleccionamos y damos el visto bueno y la contrata se realiza en coordinación con los jefes superiores que se encuentran en la ciudad de lima. El desempeño de cada trabajador es bueno de hecho que existen algunas que no cumplen como uno espera de ellos, pero de todas formas tratamos de ayudar para que ellos mejoren y se esmeren a cada día estamos en coordinación siempre a pesar de las dificultades que tenemos.

Como lo manifestaba que la relación entre compañeros es bueno trabajamos siempre en coordinación y siempre interactúan entre compañeros porque el trabajo que nosotros hacemos siempre va ser trabajo en equipo, cuando salen a hacer trabajo en campo tiene que estar preparados e influir baste la comunicación y el lenguaje que se maneja en nuestra nación chanka. La comunicación es permanente y vital para cualquier coordinación influye bastante lo que es el compañerismo para que exista una buena comunicación, la comunicación es armonioso y bueno en nuestra institución. A nosotros siempre nos ponen una meta desde la cabeza para cumplir y así seguir trabajando y laborando en esta institución y como encargado de este equipo de trabajo siempre trato de hacer cumplir hay muchos trabajadores que si rinden muy bien y cumplen con las metas que se les propone y definitivamente siempre existe la irregularidad como en muchas empresas, nosotros siempre hacemos actividades extraordinaria para contribuir con nuestra sociedad y creo que estamos todos para apoyar y participara en cualquier actividad. Para poder cumplir con los objetivos trazados para el fin del año y quedar conformes y satisfechos con el trabajo realizado durante el año nosotros siempre tratamos de conseguir algunas estimulaciones o recompensas para que nuestros trabajadores se esmeren cada día más;

cada cuatro a cinco meses organizamos actividades para compartir, ahí es donde nosotros reconocemos sus esfuerzos y premiamos a los mejores. Y de hecho al final del año viene lo mejor para todo los que cumplieron con los objetivos. Nosotros planificamos los trabajos que se va realizar durante el año de acuerdo como nos asigna el Programa Nacional Cuna Más y los trabajadores desde el primer día que están contratados saben el labor que deben realizar y las tareas o funciones que se les asigna tiene que cumplir sino tenemos que tomar otras medidas, pero hasta el momento mis compañeros que están a mi cargo si cumplen con las funciones asignadas, en esta parte tratamos de ser más minuciosos para que ellos cumplan y que se sientan cómodos con el labor que desempeñan. Las capacitación y reforzamiento, todos están en condición y obligados para participar porque depende de eso es su desempeño laboral, la retroalimentación es muy importante para nosotros nos ayuda mucho, tratamos de gestionar que la capacitación sede permanente y no solo por la web, a veces son las dificultades de esta institución, pero como cabeza busco la forma más adecuado para que se realice los diferentes charlas, capacitaciones, aquí tenemos un local especial para que todos estemos presentes y participemos en conjunto. La rotación de personal, hasta el momento todos están conformes en su función o área que se les asigno, gracias a Dios tengo gente empeñosa y que le gusta esmerarse a cada día y siento que están bien, de todas maneras la rotación es muy bueno. Siempre pienso trabajar en equipo seque es difícil pero no imposible desde que tome este cargo trate de influirles que el compañerismos y trabajar en equipo es vital para el grupo, veo que me captaron y se trabaja en equipo, de todas formas existe el chauvinismo, conflictos y la desunión sucede como en todas pero para eso estamos trabajando todo en equipo.

Si hay trabajadores que tienen esas ganas de incorporar nuevas ideas, tienen esas iniciativas y ayudan mucho para seguir con el objetivo, todo esto te da a conocer que con qué tipo de profesionales estas rodeado que influyen mucho para un buen trabajo. Como en toda institución suceden las quejas las inconformidades de hecho sucede en nuestra institución pero que son fructíferos para poder corregirlos y darnos cuenta como están entre compañeros de trabajo. La relación que tengo con ellos es muy buena como usted observa y también fuiste parte de nuestro equipo de trabajo tú tienes la respuesta, es la obligación pero no debería ser así; siempre estamos en constate comunicación y coordinación y darles toda la confianza y comodidad, hay una buena relación con todos. El ambiente es muy bueno a pesar de las dificultades que tenemos, la verdad me siento conforme con las personas que trabajan con nosotros, espero que sigan así y nunca se queden conformes con las cosas que realicen.

Observación directa y parte del personal de esta institución

Observamos muchas cosas, dificultades, las inconformidades, discusiones, fuimos parte de todo ello. A pesar de ocupar un cargo importante como asistente administrativo, los problemas que se suscitan a diario, no todos están conformes con las cosas que realizan siempre hay dificultades, pero el ambiente laboral es bueno, la comunicación entre compañeros es bastante bueno, pero por la indiferencia de algunos compañeros de trabajo, generan problemas. Existe trabajo en equipo siempre coordinando con el superior que es el coordinador de la unidad territorial de Andahuaylas.

Existe un buen clima laboral pero en cada unidad como es cuidado de diurno y acompañamiento de familias. Por razones de que los trabajadores de cada unidad están orientados a otro tipo de trabajo, pero con la misma finalidad de brindar el mejor servicio, es por ello que el clima laboral es deficiente entre las dos unidades. Por estas razones existen conflictos y el chauvinismo entre los compañeros de trabajo de cada unidad. Ya sea por materiales de trabajo, ubicación de las áreas, y sobre todo por los diferentes problemas que se suscitan en el Programa Nacional Cuna Más de Andahuaylas.

En todo caso las preguntas planteadas para los trabajadores está de acuerdo a como se observó, y por lo tanto afirmo que las respuestas son confiables y coinciden con los resultados obtenidos.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Visto los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de los datos en el programa estadístico SPSS V24 de la investigación titulada: Relaciones Interpersonales y Desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas-2016. A continuación se muestra la discusión y comparación a las bases teóricas de acuerdo al problema, objetivos e hipótesis planteados:

Primero: en la presente investigación se ha planteado como hipótesis general que, las relaciones interpersonales se relacionan de manera moderada con el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas-2016, el cuadro de correlación muestra que efectivamente si existe dicha relación entre ambas variables con coeficiente de correlación ,722**, lo cual significa que existe una correlación positiva alta.

En tanto significa que ambas variables sufren los mismos cambios, es decir, que las relaciones interpersonales en esta institución aumentan, también aumentara el desempeño laboral. Y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Ósea si uno sube, el otro también o viceversa. Asimismo la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

En base de los resultados, conceptos teóricos y los antecedentes de la investigación mencionada en la pág. 24, coinciden y se afirma que estas variables están constantemente relacionadas en el ejercicio de las funciones que se desarrollan. Donde se realiza la siguiente investigación: importancia de las relaciones interpersonales en el desempeño del docente catedrático de la facultad de contaduría y administración de la universidad autónoma de Chihuahua. Que los porcentajes que resultaron de esta investigación son en su mayoría positivo. Mejores relaciones interpersonales y mejor desempeño laboral; por lo tanto las relaciones interpersonales de acuerdo a la hipótesis planteado son buenas.

Segundo: Esta investigación se realiza con el objetivo de determinar la relación entre las relaciones interpersonal y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016. Basándonos en la teoría citada de Idalberto Chiavenato (2000), donde manifiesta lo siguiente sobre las relaciones interpersonales, “Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”.

La relación que el trabajador tiene con los compañeros de trabajo cotidiano, tiene que ver con la comunicación y el comportamiento, la manera de trabajar y relacionarse con sus jefes y compañeros, se puede deducir que, de acuerdo al resultado de las encuestas, la mayoría percibe una relación interpersonal regular que, sin duda afecta muchos factores que el trabajador considera importantes, como son sus objetivos personales, fortalecimiento de trabajo en equipo, rendimiento, etc. Ya que considera que en algunos casos pueda sentirse de acuerdo y cómodo, pero en otras ocasiones incomodos, generando un desequilibrio en el estado de ánimo en este.

De acuerdo a la evaluación realizada a cada variable y sus dimensiones, se pudo observar que en la dimensión motivación se observó, que se da a los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial Andahuaylas, la motivación no se da frecuentemente, esto quiere decir que, en algunas situaciones y circunstancias, ellos son motivados de manera no frecuente, pero en otras situaciones sienten que no hay ningún tipo de motivación hacia ellos.

En la dimensión comunicación, se observa que esta se percibe entre malo y regular, los trabajadores en su mayoría no tienen mucha comunicación con los otros compañeros, esto quiere decir que, para hacer cualquier tipo de comunicación, consultas o coordinaciones; la estructura de ubicación de cada área del trabajador no es factible para realizar una buena comunicación.

Por otro lado, los resultados que se muestran respecto al desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas en la Unidad Territorial de Andahuaylas, se observa que el desempeño es regular, y citando a Bohórquez

(2003) que define el desempeño laboral como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Pág.48). En base a esta teoría y los resultados de la encuesta, también es regular, ellos creen que en ciertas labores que desempeña en las distintas áreas, se cumple con las funciones, pero en otras no.

De acuerdo a los resultados mencionados en los antecedentes de la investigación demuestran que hay una relación positiva alta, por consiguiente hay una coincidencia con los resultados obtenidos. En base a la evaluación realizada a las dimensiones de la variable desempeño laboral, si bien es cierto que las respuestas no son muy negativas respecto a los dos dimensiones, por lo general se debe buscar llegar una buena percepción del desempeño del trabajador, desarrollar capacitaciones y elevar el compromiso por parte de los trabajadores con la institución y de este modo mejorar el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

1. La primera conclusión del presente trabajo de investigación frente al objetivo general, establece que la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas - 2016. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de producto de haber operado estadísticamente las variables: relaciones interpersonales y el desempeño laboral; donde:

Existe una relación positiva alta de 0.722 entre las variables, ello demuestra que si uno de ellos crece, la otra tiene el mismo comportamiento. Además los resultados esperados son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0,000 donde el error es menor a 1%. Podemos precisar que las relaciones interpersonales a través de la motivación y comunicación moderada, y el desempeño laboral a través de su eficiencia moderada y más la eficacia débil, determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo alto; entonces por la motivación, comunicación y eficiencia presentan de limitación en la eficacia.

2. La segunda conclusión del presente trabajo de investigación frente al primer objetivo específico, establece que la relación entre la motivación y eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. De acuerdo al resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman, arrojo un valor de 0.513, lo que indica que hay una correlación positiva moderada, además los resultados esperados son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0.002 donde el error es menor a 1%.

Es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas dimensiones, entre la motivación y eficiencia. Podemos precisar que la motivación a través de realización personal, reconocimiento a la aportación, capacitación y satisfacción laboral regular y la eficiencia a través de habilidades para solucionar problemas, grado de responsabilidad del personal, nivel de adaptabilidad del trabajador y la productividad regular determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo moderado.

3. La tercera conclusión del presente trabajo de investigación frente al segundo objetivo específico, establece que la relación entre la comunicación y eficiencia de

los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. de acuerdo al resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman, arrojo un valor de 0.896, lo que indica que hay una correlación positiva alta, además los resultados esperados son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0.000 donde el error es menor a 1%.

Es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas dimensiones, entre la comunicación y eficiencia. Podemos precisar que la comunicación a través de actitud, responsabilidad estrategia de comunicación y la barrera de comunicación regular y la eficiencia a través de habilidades para solucionar problemas, grado de responsabilidad del personal, nivel de adaptabilidad del trabajador y la productividad regular determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo alto.

4. La cuarta conclusión del presente trabajo de investigación frente al tercer objetivo específico, establece que la relación entre la motivación y eficacia de los trabajadores del Programa Nacional de Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. De acuerdo al resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman arrojo un valor de 0.621, lo que indica que hay una correlación positiva moderada, además los resultados esperados son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0.000 donde el error es menor a 1%.

Es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas dimensiones, entre la motivación y eficacia. Podemos precisar que la motivación a través de realización personal, reconocimiento a la aportación, capacitación y satisfacción laboral regular y la eficacia a través de nivel de calidad de trabajo, establecimientos de metas, cumplimiento de objetivos y la satisfacción del cliente regular determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo moderado.

5. La quinta conclusión del presente trabajo de investigación frente al cuarto objetivo específico, establece que la relación entre la comunicación y eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más de Andahuaylas 2016. De acuerdo al resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman arrojo un valor de 0.873, lo que indica que hay una correlación alta, además los resultados esperados

son fiables por que arroja un nivel de alta significancia de 0.000 donde el error es menor a 1%.

Es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas dimensiones, entre la comunicación y eficacia. Podemos precisar que la comunicación a través de actitud, responsabilidad estrategia de comunicación y la barrera de comunicación regular y la eficacia a través de nivel de calidad de trabajo, establecimientos de metas, cumplimiento de objetivos y la satisfacción del cliente regular determinamos que esta asociación presenta un grado de relación positivo alto.

RECOMENDACIÓN

- a. A estas conclusiones se plantean una serie de sugerencias dirigidas al personal encargado o al coordinador del Programa Nacional Cuna Mas de la Unidad Territorial de Andahuaylas, por cuanto son los encargados de liderar, gerenciar y promover las relaciones interpersonales y así mismo el desempeño laboral.
- b. El coordinador de Servicio de acompañamiento de familias y el coordinador de Diurno se apoyen en las experiencias universitarias para buscar especialistas en relaciones interpersonales y gestión de talento humano que les permita desarrollar un plan de fortalecimiento que permita que los trabajadores perciban una buena motivación y comunicación y mejoren también el apoyo entre los mismos. Por otro lado, también busquen especialistas que les ayude con el mejoramiento del desempeño laboral, que les permita a los trabajadores sientan ese compromiso por realizar sus funciones de manera eficiente.
- c. Dejar que los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más de la unidad Territorial de Andahuaylas, tengan una mayor interrelación y comunicación constante en la ejecución de su trabajo. Que se organice para el día a día, que no les presione con el cumplimiento de sus tareas, y que sobre todo consideren que la motivación y la comunicación son vital para un buen trabajo.
- d. Fortalecer el compañerismo entre los trabajadores, realizando actividades proactivas en los que se les permita relacionarse, mejorar la comunicación, expresar inquietudes y necesidades tanto laborales como personales, que los trabajadores se sientan respaldados por sus jefes en sus actuares y toma de decisiones.
- e. Realizar algún tipo de remodelación en el área de trabajo de cada personal, otorgándoles la libertad de llevar un orden y distribución de sus materiales, mejorar en la forma de organizarse partiendo esta labor de los coordinadores de oficinas haciéndoles participe a cada trabajador en la planeación de actividades que le corresponda realizar como área.
- f. Por último reforzar sus experiencias de cada trabajador permanentemente, conllevándolos al compromiso con la sociedad Andahuaylina, ya que la labor que desempeñan repercute en toda la población, ya que ellos llevan toda la información y las charlas percibidas.

BIBLIOGRAFÍA

- Armitage, P., & Berry, G. ((1997). *Estadística para la investigación*. Madrid: Harcourt Brace.
- Babbie, P., & Davila Martinez, J. J. (2000). *Fundamentos de la investigación social*. Mexico: Thomson.
- Barbero, S. C., & Muñoz Vega, J. A. ((2002). *La estadística y la probabilidad en el bachillerato*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Benito Martin , B. ((2006). *las Relaciones Interpersonales de los Profesores en los centros educativos como fuente de satisfacción* . Salamanca.
- Brunet, I. (1987). *el clima de trabajo en las organizaciones*. mexico: d.f: trillas.
- Castillo , A. (2006). *administración de personal*. bogota: ecoe.
- Certo, S. (2001). *administración moderna*. bogota: prentice hall.
- Chiavenato, H. (2007). *teoría de administración I*. mexico: McGraw-hill.
- Chiavenato, I. (1999). *administración de recursos humanos*. Bogota: Mac Graw Hill.
- Contreras Barrios , J. R. (2014). *Diferencias en las Relaciones Interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros*. Guatemala.
- Cooper, C. L., & J. Travers, C. ((1997). *recursos humanos*. barcelona españa: paidos.
- D-Vicente. (1998). *desempeño laboral*. mexico: McGraw-hill.
- Ehlermann, G. ((1977). *relaciones humanas*. revista de psicopedagogía, 16.
- Fuchs, B. (1997). *SISTEMA DE EVALUCION Y MEJORAMIENTO DE DESEMPEÑO*. EL DIARIO, 23.
- garcía , A., & Ruiz , G. (2002). *Formación para desempeño de la dirección en el centros escolares*. Santander : ANPE-CANTABRIA.
- Gomez Megia, L., & Balkin, D. (2003). *ADMINISTRACION*. MADRID: McGraw-Hill.
- Gordon, J., & Mascarò, S. (1997). *Comportamiento organizacional*. mexico: prentice-hall hispanoamericana.
- Hendricks, j. j. ((1986). *desarrollo organizacional y dinámica de grupo*. california state university: stanislaus.
- Leticia Avila, W., Ortega Juarez, E. A., & Serna Jasso, J. (2011). *IMPORTANCIA Y INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO DOCENTE*. CHIHUAHUA CHIH., MEXICO.

- Mendenhall, W., Beaver, R. J., Beaver, B. M., Patiño, C. A., & Sanchez, F. F. (2008). *Introducción a la probabilidad y estadística*. Mexico: Thomson.
- Moreno, M. (2001). *recursos humanos: la motivación y su influencia en el ámbito laboral*. Alcoy - España: Editorial Marfil S.A.
- Muñoz Cruz, M. (25 de febrero de 2013). <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=teor%C3%ADa+de+la+penetraci%C3%B3n+social++realizada+por+altman+y+taylor>. Obtenido de <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=teor%C3%ADa+de+la+penetraci%C3%B3n+social++realizada+por+altman+y+taylor>: <https://michelmmc.wordpress.com/.../resumen-lectura-la-relacion-capitulo-4-teorias-d>
- Natividad Arroyo, J. A. ((2010). *tesis de relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la facultad de agropecuaria y nutrición de la unenrique guzmán y valle 2010*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. lima- peru.
- Orduña Altamirano, M. A. (2006). *la influencia de las relaciones interpersonales, en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas, coordinación inegi de pachuca hidalgo*. Mexico: tesis de la universidad autónoma del estado de hidalgo para obtener el título de licenciado en psicología.
- Quispe Vargas, E. (2015). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS, 2015. En E. Quispe Vargas, CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS, 2015. (págs. 90,91 y 92). ANDAHUAYLAS.
- Ramirez Cardona, C. ((2002). *fundamentos de administración*. bogota: ECOE.
- Rice , F. P., & Ortiz, S. E. (1997). *Desarrollo humano: estudio del ciclo vital*. Mexico: Prentice-Hall.
- Rivas Huaman, E. (2015). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA RED SONDOR - ANDAHUAYLAS, 2015. En E. Rivas Huaman, CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES (pág. 131 y 132). ANDAHUAYLAS.
- Robbins. (2005). *administración de recursos humanos*. Mexico.
- Ross, S. M., & Valdés, S. T. (2007). *Introducción a la Estadística*. Barcelona: Reverté.
- Sanchez Guzman , J. A. ((2013). *tesis de DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE LA INGENIERIA QUIMICA Y METALURGICA DE LA*

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION DURANTE EL SEMESTRE 2013-I. HUACHO-PERU.

Sherman, G., Bonhlander, & Snell. (1999). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. MEXICO: MAKING.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, para el trabajo de investigación titulado: "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016", por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad :

- a) Menos de 25 años ()
- b) de 26 a 35 años ()
- c) de 36 a 45 años ()
- d) de 46 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Primaria ()
- b) Secundaria ()
- c) Instituto tecnológico ()
- d) Universidad ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

A	B	C	D	E
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	ITEMS	A	B	C	D	E
	DIMENSIÓN: Motivación					
1	¿Sientes que las personas cercanas a ti se interesan por lo que haces y por cómo estás?					
2	¿Tu esfuerzo se ve bien recompensado a través de la consecución de las metas que te has propuesto?					
3	¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?					
4	¿Está de acuerdo con las capacitaciones que realiza la institución?					
5	¿Recibes reconocimientos por hacer bien tu trabajo?					
6	¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?					
7	¿Te sientes satisfecho y cómodo con la labor que desempeña?					
8	¿Las tareas que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente?					
	DIMENSIÓN: Comunicación	A	B	C	D	E
9	¿Tienes una buena comunicación con tus compañeros de trabajo?					
10	¿Cuándo participas en una conversación siempre tratas de ser amable?					
11	¿Trabajan juntos, en comunicación y coordinación con sus compañeros de labores?					
12	¿Usted tiene el poder de formular y expresar sus ideas, opiniones, necesidades e intereses?					
13	¿Recibe retroalimentación de su jefe por el desempeño?					
14	¿Tienen espacios en el que interactúan con sus compañeros para solucionar problemas?					
15	¿Los conflictos laborales son manejados adecuadamente?					
16	¿Se siente nervioso cuando habla ante sus compañeros de labor?					
	DIMENSIÓN: Eficiencia	A	B	C	D	E
17	¿Cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan?					
18	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su institución?					
19	¿Colabora con actividades extraordinarias a su función en la institución?					
20	¿Tiene nuevas ideas a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?					
21	¿Usted se adapta fácilmente al nivel de trabajo de la institución?					
22	¿Conoce la Visión y Misión de su institución?					
23	¿Usted logra los objetivos establecido de la institución?					
24	¿Usted considera que trabaja en equipo?					
	DIMENSIÓN: Eficacia	A	B	C	D	E
25	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes?					
26	¿Usted realiza un trabajo en los tiempos establecidos?					
27	¿Usted cree el usuario se siente satisfecho por el trabajo que realiza?					
28	¿Usted demuestra iniciativa en la realización de actividades respetando los plazos establecidos?					
29	¿Usted cumple con el objetivo de trabajo asignado por la institución?					
30	¿Considera que brinda un servicio de calidad?					
31	¿Considera que tus compañeros de trabajo cumplen con los objetivos de la empresa?					
32	¿Está de acuerdo con el nivel de calidad de trabajo?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 02: Ficha de Validación de Expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Joaquín MACHARÉS REJES*
Grado Académico: *Magister en Ciencias Económicas, Mención: Gestión Empresarial*
Fecha: *18, 05, 2013*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Sin observación.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Existe coherencia entre los variables, dimensiones e indicadores.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Guarda coherencia con los reactivos propuestos.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

Realizar la AMPLIA mínima indicada.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Joaquín Macharés Rejes
Sello y Firma del Evaluador
DNI: *28227615*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Juan Cielo Ramirez Cajamarca
Grado Académico: Mg
Fecha: 18.09.2014

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejorar

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Considerar las Dimensiones de las Relaciones interpersonales y Mejorar las Dimensiones e Indicadores.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar los Ítems.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

Capacitar para su Aplicación

Mg. Lic. Juan Cielo Ramirez Cajamarca
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 09588727

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Edwin Félix Benítez

Grado Académico: Magister

Fecha: 24.1.2012

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Por la forma del instrumento es técnicamente elaborado, pero no es un cuestionario simple, sino tipo liker.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Existe coherencia y cohesión en la sistematización de los reactivos con relación a las dimensiones

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Los reactivos no son incisivos; es decir, no ausulta objetivamente a los sujetos.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

Debe cumplirse la cantidad de reactivos por lo menos a (10) diez por cada dimensión.



Mgr. Edwin Daniel Félix Benítez
DOCENTE/DACBH

Sello y Firma del Evaluador

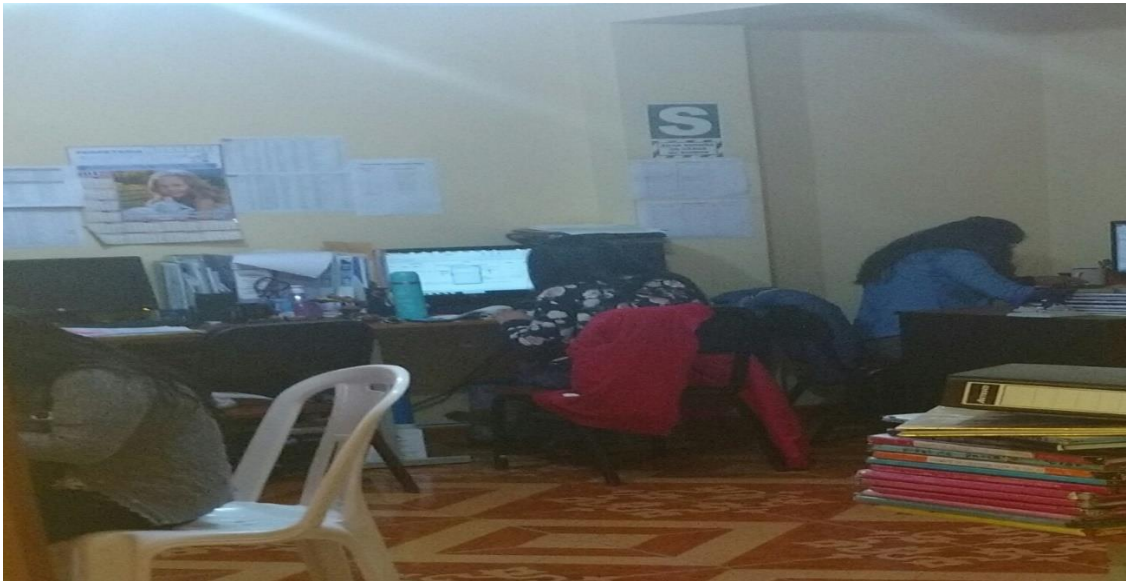
DNI: 06673433

Anexo 03: Matriz de consistencia

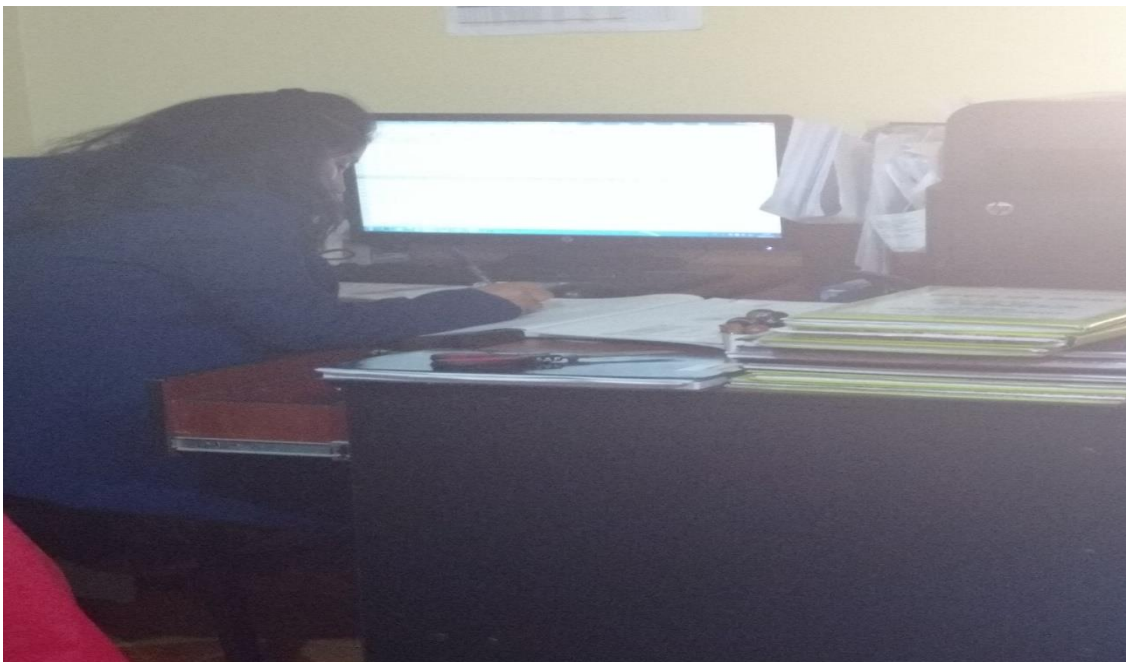
TÍTULO: Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas, 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la relación entre la motivación y la eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016? ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016? ¿Cuál es la relación entre la motivación y la eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016? ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: - - Determinar la relación entre la motivación y eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. Determinar la relación entre la comunicación y eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. Determinar la relación entre la motivación y eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. Determinar la relación entre la comunicación y eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Las relaciones interpersonales se relacionan de manera moderada con el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: La motivación se relaciona de manera moderada directa en la eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. La comunicación se relaciona de manera moderada directa en la eficiencia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. La motivación se relaciona de manera moderada directa en la eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. La comunicación se relaciona de manera moderada directa en la eficacia de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016.</p>	<p>VARIABLE 1: Relaciones Interpersonales</p> <p>Dimensiones: - Motivación - Comunicación</p> <p>VARIABLE 2: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones: - Eficiencia - Eficacia</p>
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO Descriptivo</p> <p>DISEÑO No experimental Transaccional Correlacional</p> <p>NIVEL Descriptivo Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN El número total de trabajadores que laboran en el Programa Nacional Cuna Más en la unidad territorial de Andahuaylas es de un total de 33 trabajadores.</p> <p>MUESTRA N=33Trabajadores</p>	<p>TÉCNICAS: - Encuesta. - Observación directa. - Entrevista</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Programa estadístico informativo SPSS 24</p>	<p>INSTRUMENTOS: - Cuestionario. - Ficha de observación. - Ficha de entrevista</p>

Anexo 04: Fotos de las encuestas realizadas



Los trabajadores del programa nacional Cuna Más respondiendo las preguntas de las encuestas realizadas en sus respectivas carpetas de trabajo.



La asistente administrativa respondiendo las preguntas de las encuestas realizadas en su respectiva área de trabajo.



Los trabajadores del programa nacional Cuna Más de la unidad territorial de Andahuaylas respondiendo las respectivas preguntas, de las encuestas hechas.



La infraestructura del programa nacional Cuna Más de la unidad territorial de Andahuaylas.



Infraestructura del programa nacional Cuna Más de la unidad territorial de Andahuaylas y la ubicación de carpetas de trabajo.