

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Relaciones humanas y desempeño laboral en
docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick
Ring”, 2017**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en
Educación con mención en Administración Educativa

Autora:
Cabanillas Vásquez, Rosa Anita

Asesor:
Berrospi Espinoza, Hernán

Chimbote - Perú
2019

1.- Palabras Claves

| | |
|---------------------|--|
| TEMA | RELACIONES HUMANAS Y DESEMPEÑO LABORAL. |
| Especialidad | Educación Superior |

Línea de Investigación

| LINEAS DE INVESTIGACIÓN | OCDE | | |
|---|-------------------|-----------------------------|-------------------|
| | ÁREA | SUBÁREA | DISCIPLINA |
| Preparación de docentes y desarrollo profesional | Ciencias sociales | Ciencias de la educación | Educación General |

2.- TÍTULO

**Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de la
IE. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”,2017**

**Human relations and labor performance in teachers of the
IE. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”,2017**

3.- RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad: Determinar la relación entre relaciones humanas y desempeño laboral de los docentes de la IE. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”, 2017. Se empleó una investigación descriptiva con diseño correlacional. La población está conformada con un total de 20 docentes. La técnica que se utilizó es la encuesta para el recojo de información pertinente sobre las variables, la cual se implementará con el instrumento “Ficha de cuestionario”, referida a la influencia de relaciones humanas y desempeño laboral de los docentes de la I.E N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. Se llegó a la siguientes conclusiones: Las relaciones humanas en estimación de los docentes de Institución Educativa Eduardo Ferrick Ring, alcanzaron un 55% en el nivel malo a causa de que estuvo influenciado por aspectos motivacionales individuales, destrezas, habilidades, conocimientos, valores, actitudes de la jerarquía en el cargo y la responsabilidad, asimismo el 60% de docentes estimaron que hay un desempeño laboral regular, en docentes de la Institución Educativa Eduardo Ferrick Ring en el Año 2017. Los resultados refieren que existe relación entre relaciones humanas y desempeño laboral.

Palabra clave: Relaciones humanas y desempeño laboral.

4. - ABSTRACT

The purpose of this study was to: Determine the correlation between human relations and job performance of EI teachers. N ° 89506 "Eduardo Ferrick Ring". 2017. An investigation was used correlational descriptive, with a cross-sectional design, the population and study is made up of a total of 20 teachers. The technique that will be used is the survey for the collection of pertinent information on the variables, which will be implemented with the instrument "Questionnaire file", referring to the influence of human relations and to the job performance of teachers of EI No. 89506 "Eduardo Ferrick Ring". The following conclusions were reached: The human relations in estimation of the teachers of the Eduardo Ferrick Ring Educational Institution reach 55% in the bad level because of being influenced by individual motivational aspects, skills, abilities, knowledge, values, attitudes, hierarchy in office and responsibility. The 60% of teacher estimate that there is a regular work performance the teachers of the Educational Institution Eduardo Ferrick Ring in the Year 2017. The results refer to the relationship between human relationships and job performance.

Keyword: Human relations and job performance.

INDICE

| | |
|--|-----|
| 1. PALABRAS CLAVES | ii |
| 2. TÍTULO | iii |
| 3. RESUMEN | iv |
| 4. ABSTRACT | v |
| 5. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 5.1. Antecedentes y fundamentación científica..... | 3 |
| 5.1.1 Antecedentes | 3 |
| 5.1.2 Fundamentación científica | 9 |
| A. Relaciones humanas | 9 |
| 1. Definición de relaciones humanas | 9 |
| 2. Respeto de normas | 10 |
| 3. La comunicación | 11 |
| 4. La convivencia | 12 |
| 5. Importancia de las relaciones y el comportamiento humano. | 13 |
| 6. El comportamiento individual | 14 |
| 7. La naturaleza de las personas..... | 15 |
| 8. La educación | 16 |
| B. Desempeño laboral | 18 |
| 1. Definición de desempeño laboral | 18 |
| 2. Factores que influyen en el desempeño laboral | 19 |
| 3. Clima institucional | 24 |
| 4. Nivel de pertinencia | 24 |
| 5. Cultura organizacional..... | 26 |
| 6. Comportamiento motivado | 26 |
| 7. Factores que favorecen y obstaculizan las relaciones humanas | 27 |
| 7.1. Factores que favorecen las relaciones humanas..... | 28 |
| 7.2. Factores que obtaculizan las relaciones humanas..... | 29 |
| 5.2. Justificación de la investigación..... | 30 |
| 5.3 Problema | 32 |
| 5.4 Conceptualización y operacionalización de las variables | 34 |
| 5.4.1. Definición conceptual..... | 34 |
| 5.4.2 Definición operacional | 34 |
| 5.4.3Operacionalización de las variables | 35 |
| 5.5. Hipótesis..... | 36 |
| 5.6. Objetivos | 36 |
| 5.6.1 Objetivo general | 36 |

| | |
|---|-----------|
| 5.6.2 Objetivos específicos..... | 36 |
| 6. METODOLOGÍA | 37 |
| 6.1. Tipo y diseño de la investigación..... | 37 |
| 6.2. Población y muestra | 38 |
| 6.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información..... | 38 |
| 7. RESULTADOS | 43 |
| 8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN | 45 |
| 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 49 |
| 10. AGRADECIMIENTO | 51 |
| 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 52 |
| 12. APÉNDICES Y ANEXOS..... | 55 |
| Anexo 01 Instrumentos de recolección de datos..... | 55 |
| (Para medir la influencia de las relaciones humanas en los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”, 2017) | |
| Anexo 02 Instrumentos de recolección de datos..... | 57 |
| (Para medir el desempeño laboral en los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring” , 2017) | |
| Anexo 03 Matriz de Consistencia..... | 59 |
| Anexo 04 Hoja de Expertos..... | 60 |

5.- INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada: “Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de la I.E. N° 89506 Eduardo Ferrick Ring, 2017”; nace de la necesidad de obtener conocimientos sobre las relaciones humanas en la I.E. Eduardo Ferrick Ring y si esta influye en el desempeño laboral de los docentes, para así lograr entender el funcionamiento de la institución desde una perspectiva interna.

El recurso humano es el pilar de toda organización, el éxito de las instituciones modernas en este mundo globalizado se debe a su alto grado de rendimiento alcanzado. Este resultado ha sido posible gracias al desarrollo de su personal, lo que le ha permitido a las instituciones llevar a cabo sus estrategias y alcanzar sus metas. De esta manera la piedra angular de un buen desempeño docente es las relaciones humanas.

La fuerza de trabajo de una institución, es el recurso más importante y valioso por lo que resulta valiosamente necesario cuidarlo, estimularlo, desarrollarlo y promoverlo lo máximo posible desde el equipo de gerencia de recursos humanos de una empresa, con la finalidad de obtener un mejor desempeño laboral de los empleados. Ni la maquinaria puede llegar a igualar con la eficiencia de la mente humana, ya que el verdadero éxito de una organización pasa siempre por el hecho de que se tomen las decisiones humanas más adecuadas en cada momento.

Uno de los problemas frecuentes en la I.E. Eduardo Ferrick Ring, es la convivencia, las relaciones humanas de personal el cual, no puede garantizar que habrá un buen desempeño laboral, a todo esto se deriva que algunos de sus trabajadores suelen tener muchas tareas, sobrecarga de trabajo, algo que a largo plazo se convierte en una gran pérdida de talentos y de eficiencia, esto a su vez conlleva que con el tiempo su desempeño va disminuyendo. Este problema afecta directamente al docente, por lo que disminuye su capacidad funcional en el desarrollo de sus tareas y los de sus metas.

Haciéndose necesaria la investigación, nos cuestionamos De allí que en el presente estudio se propone dar solución al siguiente enunciado del problema: ¿Qué relación existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los docentes de la IE. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017?

A raíz de esa interrogante nos planteamos la siguiente hipótesis:

H₁: Existe relación significativa entre relaciones humanas y desempeño laboral en los docentes de la I. E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017

Para realizar nuestra investigación se trabajó bajo el paradigma cualitativo, pero enfatizando en la metodología cuantitativa, ya que nuestro propósito fue recoger la información necesaria, familiarizarnos con los fenómenos sociales, explicarlos y profundizar en ellos.

Los sujetos de investigación lo conformaron 20 docentes de la misma I.E.

A fin de abordar lo planteado, la investigación está organizada 12 puntos claves siguiendo un esquema ya establecido para la forma de la misma 1. Palabras Claves, 2. Título, 3. Resumen, 4. Abstract, 5. Introducción, 6. Metodología, 7. Resultados, 8. Análisis y Discusión, 9. Conclusiones y Recomendaciones, 10. Agradecimiento, 11. Referencias Bibliográficas, 12. Apendecis y Anexos.

5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica

5.1.1. Antecedentes.-

En la indagación bibliográfica efectuada, respecto al tema de la presente investigación cabe destacar a:

Enríquez (2014), en su estudio mixto, cuantitativo cualitativo, de tipo bibliográfica y de campo, de método inductivo, en donde la población muestral de la investigación fue de 33 personas que laboraban en el área administrativa de dicha universidad. Para la recolección de datos se utilizó dos encuestas a través de dos instrumentos denominados gestión de recursos humanos por competencias y evaluación del desempeño laboral de 26 y 2 preguntad respectivamente, además se utilizó una guía observacional de 11 ítems. Los resultados obtenidos fueron que el personal administrativo asistencial en su mayoría con un 65% concuerdan que no se les ha aplicado ninguna evaluación de desempeño, pero solo que un 18% si se ha dado seguimiento, además las capacitaciones han ayudado a mejorar en un 29% las competencias y las cinco competencias que se ejercen para el desarrollo de las funciones según la investigación fueron: comunicación con un 84%, trabajo en equipo 34%, iniciativa 38%, toma de decisiones 66%, pensamiento crítico 72%. Las conclusiones fueron que existe una escasa gestión del recurso humano por competencias (39.58%), la misma que influye directamente en el nivel del desempeño del personal administrativo asistencial. No se aplica procedimientos de evaluación del desempeño (65%) que permitan conocer el nivel de conocimientos, habilidades y destrezas que posee el personal administrativo que labora en la institución El desempeño del personal administrativo asistencial es satisfactorio, pero es considerado el nivel mínimo aceptable de productividad, pero con el diseño de un modelo de gestión se busca que este nivel de desempeño llegue a ser excelente.

Por otro lado, Albán (2015), el cual utilizó en su investigación el método hipotético deductivo, analítico sintético, de diseño experimental de corte cuasi experimental, con una población muestral de 8 personas que están directamente involucradas con el desempeño laboral de Servicont, en las cuales se utilizaron las técnicas de la encuesta

y observación a través de un cuestionario de 12 preguntas y de una guía observacional. Los resultados obtenidos fueron que el 100% de los encuestados manifiesta que la empresa no dispone de un modelo de gestión del talento humano para entrenar y mejorar su desempeño laboral. El 12,5% de los encuestados concluyen que la capacitación actual que realiza la empresa es Mala, en iguales porcentajes, los encuestados manifiestan que es regular y el 75% indica que es buena, concluyendo de esta manera que es evidente la falta de un modelo de gestión del talento humano que permita resolver problemas relacionados con la labor del personal, trabajo en equipo, comunicación de manera eficiente. En relación al estudio los gestores tienen una labor importante de promover un modelo de gestión de talento humano, en el sentido de reforzar las competencias de los trabajadores en relación a sus conocimientos, habilidades y destrezas, como el grado de calidad, liderazgo, iniciativa, entre otros; en este sentido buscando acciones y medidas que mejoren el nivel de desempeño laboral de las personas, y ser cada vez mejores en el campo en que se desenvuelven la empresa.

De igual manera, cabe mencionar a Oscoco (2015), en su tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de método hipotético deductivo. Se consideró como población total de 35 personas que laboran en dicha municipalidad, en las diferentes unidades ya sean gerenciales y subgerenciales, para la muestra se consideró al total de la población. Así mismo para la recolección de datos se utilizaron como instrumentos el cuestionario, ficha de evaluación del desempeño y por último libreta de notas. Los resultados obtenidos fueron que el 37.1% respondieron que sólo algunas veces se dan las capacitaciones a los trabajadores, el 17.1% mencionaron que si reciben siempre y en igual porcentaje a lo señalado mencionan que frecuentemente se da capacitación a los nuevos trabajadores. Además los resultados de la evaluación de desempeño realizado a los trabajadores arrojaron, que el 34.3% de trabajadores se desempeña de forma regular, el 20% se desempeña de forma destacada, un 20% de forma escasa, y un 11.4% de los trabajadores no se desempeña adecuadamente. Concluyendo que la gestión del talento humano se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del

personal de la Municipalidad distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0.552). El desarrollo del talento humano se relaciona de forma positiva débil (0.417), coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral.

Así mismo, Vásquez (2015), en su investigación descriptivo, correlacional, en la cual se utilizó el método cuantitativo; con una muestra de 50 trabajadores de la Micro Red, con quienes se utilizó la técnica de entrevista aplicando la escala de relaciones interpersonales y el cuestionario de desempeño laboral. Concluyo que: Existe asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, obteniéndose un el valor de 11.97 para el X^2 calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, frente a X^2 tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas. Así mismo, los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, presentan como factor relevante de relaciones interpersonales la comunicación y trato en un 34.00%, eso supone que se encuentran indicadores de relaciones Interpersonales, confianza entre trabajadores, cierto nivel de comprensión, cariño y afecto.

Del mismo modo, Bolaños (2015), en su estudio de tipo cuantitativa con diseño descriptivo; con una muestra representada por docentes del distrito 090105 de los institutos de ciclo básico por cooperativa de la cabecera departamental de Quetzaltenango, quienes representaron el 88.8% de la población, el 90% de ella concluyeron que : La incidencia que existe entre relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos educativos en el distrito 090105 no es evidente, pues el nivel de interacciones entre los maestros y la calidad de estos es bueno, pues presentan valores teóricos como el respeto, la tolerancia, la escucha, presentan relaciones de amistad. Así como, los niveles de relaciones interpersonales que manejan los maestros de los institutos de ciclo básico por cooperativa del distrito 090105 de Quetzaltenango, están en un buen nivel, pues los docentes presentan características de buenas relaciones como la comunicación, óptimas percepciones,

además están dentro de un tipo de clasificación amistosa y laboral, los estilos de relación son pasivos, y algunos son manipuladores, defienden sus derechos sin utilizar la violencia, consideran que la personalidad es un pilar fundamental dentro de las interacciones y sobre todo son positivos en el ejercicio de la profesión docente.

Luego tenemos a Estela (2015), Dicha investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, de método inductivo-deductivo, hipotético - deductivo y analítico – sintético, tomando como población a 67 colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus de la provincia de Pacasmayo, y su muestra fue igual al total de población, de la provincia de Pacasmayo. La técnica utilizada fue la encuesta empleando como instrumento un cuestionario de 38 preguntas dirigidas a la muestra de la población. Los resultados obtenidos fueron que un 73.13% de los trabajadores mencionan que a veces la empresa cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación, el 22.39% mencionó que muy pocas veces y un 4.48% manifestó que casi siempre la presenta. Además que el 79.10% mencionan que muy pocas veces su trabajo le permiten desarrollarse profesionalmente y el 22.90% dijo que nunca. El 88% demuestran en su mayoría que siempre las condiciones higiénicas y el ambiente de trabajo resultan favorables para un buen desempeño laboral. Concluyendo que existe una relación de influencia entre ambas variables, ya que si existe una mejor percepción de las medidas de gestión del recurso humano habrá un mayor desempeño laboral del trabajador hacia hipermercados Tottus. Además el proceso de gestión de talento humano es percibido como regular por los trabajadores. Concluyendo que existe una relación de influencia entre ambas variables, ya que si existe una mejor percepción de las medidas de gestión del recurso humano habrá un mayor desempeño laboral del trabajador hacia hipermercados Tottus. Además el proceso de gestión de talento humano es percibido como regular por los trabajadores.

Al mismo tiempo, Martínez, Valles, & Guevara (2016), en su investigación mixta, de procedimiento secuencial comprensivo-correlacional; con una muestra de 135 sujetos, que desempeñaron funciones de docentes frente a grupo, directores, Asesores Técnicos Pedagógicos y supervisores escolares. Para recabar información cualitativa

se aplicaron cuestionarios autoadministrados tanto con preguntas abiertas como cerradas, también se aplicaron algunas entrevistas semiestructuradas. De los cuales el 85% de docentes concluyeron que: Para mejorar el desempeño docente y la calidad educativa, se considera prudente que el director realmente ejecute su rol dentro de la institución, que busque un punto de equilibrio para no caer en el autoritarismo, en el que solo esté fiscalizando el actuar de sus docentes descuidando la gestión educativa, o ser permisivo que no ponga atención a lo que realizan sus profesores. Así como, una evaluación del desempeño docente dentro de aula, debe proporcionar un panorama real de lo que se está haciendo o se deja de hacer, ello con intención de mejorar la calidad educativa, aunque es necesario brindar al profesor una retroalimentación de su trabajo de acuerdo a la información que arroje dicha evaluación, debido a que una herramienta por sí misma no producirá los cambios en la práctica profesional o ni las mejoras necesarias en ella.

Por otra parte, según Muñoz (2017), en su investigación de tipo sustantiva descriptiva, tipo no experimental Corte transversal y correlacional. Con una muestra de 68 trabajadores de enfermería del área de neonatología del hospital Arzobispo Loayza. Concluyó que: Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015 (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .754**). Así como, la comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015 (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .737**).

Así mismo, Medina (2017), en su investigación cuantitativa con diseño descriptivo simple, porque se recoge información relacionada con el objeto de estudio; con una muestra de 66 empleados estables de la Municipalidad Provincial del Santa. Concluyó: El mayoritario 68% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa evidenció un bajo desempeño laboral en la dimensión Innovación, para el 27% se constató un mediano desempeño laboral y para el restante 5% apenas un alto desempeño laboral en dicha dimensión, por tanto, se trata de datos críticos. Así

como, el contundente 62% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa evidenció un bajo desempeño laboral en la dimensión Satisfacción y para el restante 38% se advirtió un mediano desempeño laboral por tanto se trata de datos críticos

Para concluir mencionaremos a (Villacorta, 2017), en su investigación descriptiva, con un diseño correlacional; con una muestra que estuvo conformada por la misma población, la misma que estuvo constituida por 46 estudiantes. Concluyo que: El desempeño docente se caracteriza por presentar como porcentaje un 62,32 % en el nivel excelente, concluyéndose que se caracteriza por ser de nivel excelente. Así mismo, la satisfacción en el aprendizaje del estudiante presenta un nivel adecuado sustentado en un 60,87 %, concluyéndose que se caracteriza por ser de nivel medio.

5.1.2. Fundamentación científica

A. Relaciones Humanas

1. Definición

Para tener un conocimiento más amplio sobre las relaciones humanas, se tomaron en cuenta las definiciones de los siguientes autores:

Para (Murillo, 2004), las Relaciones Humanas son aquellas interacciones interesadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

De igual manera se puede afirmar que las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cuyo objetivo es la explicación y predicción del comportamiento humano dentro de las organizaciones. Su finalidad última es la de contribuir al logro de una sociedad más justa y satisfecha.

El término de “Relaciones Humanas”, es incompleto e impreciso, las Relaciones Humanas son también las que hay entre padres e hijos, entre amigos, entre esposos, etc. Ni siquiera sería suficientemente connotativo hablar de relaciones Humanas en el seno de la empresa que también existen dentro de ella relaciones jurídicas, económicas y sociales. (Reyes Ponce, 2007).

Así mismo, Gómez (2008), las define como: “Las relaciones humanas son un elemento irreducible de la realidad. Los sentimientos interpersonales, las transacciones emocionales o afectivas, son los datos esenciales de una relación. El amor es tan real como el odio o la soledad, los sentimientos interpersonales están vinculados a la experiencia íntima de los individuos, a sus reacciones viscerales, sus dolores, preocupaciones y placeres, su alegría y sus disgustos, su amor, su miedo, su aburrimiento, etc. Todos estos sentimientos son básicamente privados y personales, difíciles de comunicar”

Al mismo tiempo, Reyes Ponce (2007), las define de la siguiente manera: “Las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo es la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual, su finalidad es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha”. Al abordar esta definición se observa que las buenas relaciones entre las personas necesitan de un marco de justicia en el trabajo, que facilite la equidad económica y un clima de libertad para que progresen las relaciones interpersonales, el desarrollo humano y la productividad. Las formas de comportamiento individuales tienen poca importancia desde el punto de vista de los intereses del individuo como tal, pero tiene una gran trascendencia cuando se enfoca tomando en consideración los intereses del grupo y los objetivos organizacionales. Cada individuo tiene un conjunto de comportamiento que representa su forma de actuar y de ver las cosas, y ese conjunto de forma de comportamiento se derivan tanto del medio como de los factores hereditarios y de la percepción que la persona posee, o que pueda haber adquirido durante su desarrollo en el proceso de socialización. Las relaciones humanas son indispensables para lograr los objetivos organizacionales, pues mediante los contactos que establezcan entre si las personas procurará las satisfacciones de las necesidades del contacto social, y solo estas satisfecha podrán colaborar eficazmente con las metas planteadas

2.- Respeto de Normas.-

Las normas nos ordenan como sociedad; nos guían y nos orientan en nuestro accionar. Nos dicen qué podemos hacer y qué no. Su existencia no es pura arbitrariedad, sino que nos ayudan a defender nuestros derechos y hacernos cumplir nuestras obligaciones; y de esta manera, en definitiva, hacernos respetar también el espacio del otro. Es más, las normas cuando son claras y explícitas nos permiten descansar en ellas. Uno puede estar de acuerdo con las mismas o no, según la ocasión. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que no podrían alcanzar mediante el esfuerzo individual. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por

dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. Una sociedad sin reglas no sería una sociedad sino una aglomeración de personas. Y si lo pensamos bien, enseguida nos damos cuenta de que una vida así sería caótica. Dentro de cada una de las instituciones que componen la sociedad la situación es semejante. Cada una posee sus propias normas y todos los integrantes de la misma tienen que respetarlas, para así lograr convivir en armonía y tranquilidad. Dentro de cada casa, trabajo, grupo, pasa lo mismo. Hasta dentro de cada juego hay normas establecidas. (Castro Llaja & Paz Cárdenas, 2010).

3.- La Comunicación.-

“En la organización, parte de los trabajadores mantienen relaciones amistosas, lo que indica un buen manejo en las Relaciones Interpersonales; esto se debe a la buena comunicación al intercambiar ideas, experiencias informaciones y alcanzar las metas en común. A pesar de las barreras comunicacionales, las cuales acarrear con frecuencia confusión e interrupción tanto en el cumplimiento como en la ejecución de las tareas”. La comunicación es un proceso intencional, voluntario y consciente. Aplicando este concepto a las organizaciones educativas, la comunicación organizacional es un proceso que, al mantener esos atributos, se manifiesta a través de la implantación de dispositivos apropiados, de normas sobre el modo de realizarla y de prácticas organizacionales orientadas a que se haga efectiva. Requiere emisores, canales, mensaje y receptores, y además todo aquello que conforma este proceso de enviar y recibir mensajes.

Por otro lado tenemos nuevamente a Gómez (2008), “En la Institución prevalecen dos formas de comunicación: la formal e informal, siendo la segunda la que beneficia las relaciones interpersonales en la organización, debido a que la dirección predominante en los canales de comunicación es horizontal, lo cual facilita las actividades desarrolladas y por ende la fluidez verbal entre los miembros del mismo nivel jerárquico.” Entonces todo comportamiento humano es comunicación, por lo tanto no hay “no comunicación” Desde esta perspectiva la comunicación está indisolublemente ligada a la vida organizacional en todos sus aspectos. Tanto la

dimensión institucional como la interpersonal e intrapersonal, se manifiestan en las relaciones intersubjetivas, amalgamadas a la cultura y a la psicología de los miembros de la organización. Incluye la definición de situaciones y la construcción de significados según las percepciones personales, los sentimientos y las subjetividades. Cada una de estas líneas teóricas involucra una visión del mundo y su naturaleza, el lugar que las personas ocupan en él y la índole de relaciones posibles entre el todo y las partes.

Es un modo diferente de definir la realidad a la que alude nuestro tema de investigación, son dispares las variables intervinientes en cada una y distintas las perspectivas a las que conduce y, por lo tanto, los contenidos que trata.

La comunicación hace referencia a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse. Es una acción social necesaria, ya que si esta no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás.

4.- La convivencia.-

La convivencia se logra por que el ser humano es totalmente sociable, no se puede vivir sin ninguna psicopatología encontrándose totalmente solo, la interacción entre varios individuos es fundamental para poseer y preservar una buena salud mental; a pesar de ser absolutamente necesario la convivencia no es un método fácil de practicar, aparte de poseer tolerancia por los distintos caracteres que posea cada quien, se debe contar con respeto, y sobre todo solidaridad con el compañero o compañera de vida, la convivencia se ve afectada en una nación sobre todo cuando hay mezcla de culturas, de etnias, o inclusive mezclas entre nacionalidades. La importancia de las relaciones de comportamiento y actitudes se puede demostrar mejor al examinar dos actitudes clave de trabajo: satisfacción en el puesto y compromiso organizacional. También son de interés las complejas relaciones entre la satisfacción en el puesto y el desempeño en él. (Hellriegel & Slocum, 2004).

En la historia de la Humanidad, la capacidad de convivir con otros seres humanos no ha sido solamente importante sino que también ha sido necesario. El ser humano es

un ser gregario que no puede vivir solo fácilmente. Es por eso que la convivencia entre los distintos individuos es un pilar básico y elemental de la vida humana.

5.- Importancia de las relaciones y el comportamiento humano.-

Los conocimientos acerca del comportamiento humano son necesarios para los dirigentes y convenientes para todo miembro de la moderna organización. Sin embargo, lo difícil de las buenas relaciones humanas no es la adquisición de conocimientos, sino la internalización – conversión en hábitos y acciones en la vida diaria de las actitudes, motivaciones y maneras de comportarse que sean favorables a la consideración y respeto humano. (Reyes Ponce, 2007).

6.- El comportamiento individual.-

Es la base del desempeño organizacional. Por consiguiente, es crucial entender la conducta individual para una administración efectiva. Cada persona es un sistema fisiológico compuesto de varios subsistemas, digestivo, nervioso, circulatorio y reproductivo y un sistema psicológico compuesto de varios subsistemas: actitudes, percepciones, capacidad de aprendizaje, personalidad, necesidades, sentimientos y valores. (Hellriegel & Slocum, 2004).

7.- La naturaleza de las personas.-

Existen seis conceptos básicos: Diferencias individuales, percepción, la persona como entidad, comportamiento motivado, deseo de la participación y valor de la persona. (Davis & Newstrom, 2010).

Diferencias individuales: Las personas tienen mucho en común (se emocionan con un logro y sufren ante la pérdida de un ser humano); pero también cada persona difiere de las demás (y esperamos que quienes nos sigan sean diferentes). La idea de las diferencias individuales está sustentada en la ciencia. Cada persona difiere de las demás, probablemente en millones de formas, de igual modo que el ADN de cada quien es diferente, hasta donde se sabe. Además, estas diferencias suelen ser sustantivas, no insignificantes. Por ejemplo, piensen en los miles de millones de

células cerebrales y de posibles combinaciones de conexiones y experiencias que se almacenan en ellas. Todas las personas son distintas y esta diversidad se debe reconocer y considerar como un activo valioso en las instituciones. (Davis & Newstrom, 2010).

La idea de las diferencias individuales proviene de la psicología, Desde el nacimiento, cada individuo es singular (por influencia de la naturaleza) y las experiencias individuales después del nacimiento tienden a hacer que las personas sean incluso más diferentes (como efecto de la crianza). Las diferencias individuales significan que los administradores pueden motivar de manera óptima a los empleados si les dan trato distinto. Si no hubiera diferencias individuales, podría adoptarse en forma estándar de tratar a los empleados, para lo que se requeriría un mínimo de juicio. (Davis & Newstrom, 2010).

Percepción: Las personas ven el mundo y su contenido de manera distinta. Incluso cuando se les muestra el mismo objeto está descrito por la percepción, que es la forma singular en que cada persona ve, organiza e interpreta su entorno. Los individuos utilizan un marco de referencia organizado, formado con experiencias y valores acumulados durante toda la vida. Tener puntos de vista singulares es lo que hace de las personas seres humanos, no máquinas racionales. (Davis & Newstrom, 2010).

Los empleados ven su mundo laboral de maneras distintas, por diversas razones. Es factible que difieran en su personalidad, necesidades, factores demográficos y experiencias o que se encuentren en entornos físicos, periodos cronológicos o contextos sociales diferentes. Sin importar cuales sean las razones, tienden a actuar de acuerdo con sus percepciones. En lo fundamental cada persona parecería decir “Reacciono no a un mundo objetivo, sino a un mundo que juzgo con base en mis propias creencias, valores y expectativas”. Esta forma de reacción lleva al proceso de percepción selectiva, en la que el individuo suele prestar atención a características de su ambiente laboral que son compatibles con sus propias expectativas o las refuerzan. La percepción selectiva no sólo puede causar mal entendidos en relación con acontecimientos específicos en el trabajo, sino también llevar a una rigidez futura en la búsqueda de nuevas experiencias. Los administradores deben aprender a esperar

diferencias de percepción en sus empleados, aceptarlos como seres emocionales, y administrarlos de manera individualizada. (Davis & Newstrom, 2010).

La persona como entidad

Aunque a ciertas organizaciones les gustaría emplear sólo las habilidades o el cerebro de sus empleados, en realidad contratan a la persona como un todo, no sólo algunas de sus características. Los diversos rasgos humanos pueden estudiarse por separado, si bien en el análisis definitivo son parte de un sistema que compone a la persona completa. Las habilidades no existen independientemente de los antecedentes o conocimientos. La vida en el hogar no puede separarse por completo de la vida laboral, de igual modo que no es posible separar los problemas emocionales de los padecimientos físicos. Las personas funcionan como seres humanos completos. (Davis & Newstrom, 2010).

Cuando los administradores ponen en práctica las ideas del comportamiento organizacional, intentan obtener mejores empleados; pero también desean mejores personas en lo referente a su crecimiento y realización personal. Los puestos conforman a las personas hasta cierto punto a medida que los ejercen, de modo que los administradores deben tener en cuenta el efecto que el puesto tiene en la persona como un todo. (Davis & Newstrom, 2010).

Comportamiento motivado

Aprendemos de la psicología que el comportamiento normal tiene ciertas causas. Éstas suelen relacionarse con las necesidades de la persona o con las consecuencias que resultan de sus actos. En el caso de las necesidades, las personas están motivadas no por lo que pensamos que deberían tener, sino por lo que ellas quieren. Para el observador externo, las necesidades del individuo tal vez no estén apegadas a la realidad, si bien todavía ejercen el control. Ello hace que los administradores tengan dos formas básicas de motivar a las personas. Pueden mostrar que ciertas acciones incrementan su satisfacción de necesidades o indicar cómo podrían disminuir tal satisfacción si sus acciones son desaconsejables. Está claro que el mejor enfoque es

el que se encamina a la satisfacción de necesidades. La motivación es indispensable para el funcionamiento de las organizaciones y, sin importar con cuánta tecnología y equipo cuente una organización, esos recursos no pueden usarse hasta que los liberen y guíen personas motivadas. (Davis & Newstrom, 2010).

Deseo de participación: En la actualidad, muchos empleados buscan activamente oportunidades en el trabajo para participar en decisiones importantes, con lo que aportan sus talentos e ideas al éxito de las organizaciones. Están ávidos de una oportunidad para compartir lo que saben y aprender de la experiencia. Por ende, las organizaciones necesitan brindar oportunidades para la participación significativa. (Davis & Newstrom, 2010).

Valor de la persona

Las personas merecen trato distinto del que se da a los demás factores de la producción (terreno, capital, tecnología) porque ocupan un orden superior en el universo. A causa de esta distinción, quieren que las traten con interés, respeto y dignidad, trato que exigen cada vez más. Se rehúsan a aceptar la vieja idea de que son simplemente herramientas económicas, quieren ser valoradas por sus conocimientos y habilidades, además de tener oportunidades para desarrollarse. (Davis & Newstrom, 2010).

8.- La Educación

Es toda influencia que el ser humano recibe del ambiente social durante su existencia para adaptarse a las normas y los valores sociales vigentes y aceptados. No obstante, el ser humano recibe estas influencias y las asimila según sus inclinaciones y predisposiciones, y enriquece o modifica su comportamiento de acuerdo con sus propios principios. (Chiavenato I., 2010).

El desarrollo profesional es la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o para que sea más eficiente y productivo en su cargo. (Chiavenato, 2010).

Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. (Davis & Newstrom, 2010).

B. Desempeño Laboral

1. Definición

Las organizaciones públicas o privadas, dependiendo el rubro, tienen la actividad fundamental de producir bienes o servicios hacia sus públicos. Para que esta actividad se desarrolle eficientemente, se ve en la necesidad de optar políticas que conserven un buen estado de funcionamiento en la estructura física, los equipos, los recursos económicos y a la vez el recurso humano. Sin embargo, para lograr esta práctica, tuvieron que evolucionar sistemas que, en sus inicios no consideraban al hombre como un ser importante en la organización.

En la actualidad existen muchas definiciones, pero se consideran relevantes a las que a continuación se señalan:

Ante todo tenemos a Chiavenato (2010), “El desempeño laboral vendría a ser el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; es decir, es la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización. Cada individuo, a través de su acción individual hace un aporte para el cumplimiento de las metas de la organización. Este aporte singular es lo que llamamos desempeño laboral, entendiendo que el mismo se encuentra sujeto a factores tanto externos como internos. Por lo tanto, uno de los factores intrínsecamente relacionados al desempeño es la cultura organizacional”.

Asimismo, (Chiavenato, 2009). “El hombre era visto como un objeto moldeable a los intereses de la organización... se creía que estaba motivado únicamente por intereses salariales y económicos. Con el tiempo las organizaciones lograron resolver problemas relacionados con la máquina, pero no con el hombre”

A partir de la escuela de las Relaciones Humanas, surge la preocupación por el hombre. La teoría administrativa se plantea conocer y medir la potencialidad del hombre, a la vez, cómo aplicar el potencial, conocer la fuerza que impulsa sus energías hacia la acción. Las actuales teorías administrativas y organizacionales, denotan la importancia del ser humano y su papel dinamizador en los recursos organizaciones, pero para lograr la eficiencia, es necesario que se implementara la evaluación del desempeño humano para así lograr objetivos comunes.

El desempeño laboral es la acción y efecto de desempeñar o desempeñarse en una actividad o labor específica. Se refiere a un nivel de esfuerzo tanto físico como psicológico orientado a la obtención de un objetivo, donde los empleados realizan en función de su trabajo y posición en la estructura de una empresa, y sobre todo en las metas organizacionales.

2.- Factores que influyen en el desempeño laboral.-

Las instituciones para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación. (Quintero, 2008)

- **Satisfacción del trabajo.-**

Con respecto a la satisfacción del trabajo, plantean que “Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

- **Autoestima.-**

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

- **Reconocimiento.-**

La mayoría de las personas quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.

- **Buen ambiente.-**

El medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción.

- **Competencia de la dirección.-**

Es decir si la dirección es incompetente hallarán poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.

- **Seguridad en el empleo.-**

El grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde labora será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

- **Los salarios.-**

De acuerdo con la teoría de las expectativas, el dinero motivara hasta el grado que se le considere capaz de satisfacer las metas personales de un individuo y se le perciba como dependiente de los criterios de desempeño. La teoría de la expectativa de Victor Vroom evidencia que el dinero puede ser un motivador excelente si los trabajadores consideran que hay una relación directa o indirecta entre el aumento de la remuneración y el desempeño.

Al mismo tiempo (Davis y Newstron, 2000) señalan que para tener una mejor comprensión del dinero como retribución es conveniente explicarlas a través de los modelos de motivación que serán analizados a posteriori en la presente sección.

- **Trabajo en equipo.-**

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si

pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

- **Capacitación del trabajador.-**

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Quintero, 2008), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”. Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Por otra parte, también cabe mencionar, como se evaluará el desempeño, para lo cual, (Fremont K. y Rosenzwing J. 1987), nos dice que: “La evaluación del desempeño laboral se define como “un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial del desarrollo de cara al futuro”

Así mismos para (Chiavenato 2000), El desempeño laboral “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

Resumiendo los conceptos de estos autores, se define a la evaluación del desempeño laboral como un concepto dinámico, ya que la evaluación al empleado se realiza con cierta continuidad, ya sea formal o informalmente, sumando a esto, la evaluación constituye una técnica imprescindible que logra localizar problemas de supervisión del personal, integración del empleado a la organización, los desacuerdos, el desaprovechamiento del empleado con potenciales más alto, las motivaciones entre otros. Según los problemas organizacionales, la evaluación del desempeño puede ayudar a determinar políticas administrativas que respondan a las necesidades de la organización.

Al mismo tiempo, el desempeño laboral, varía de persona a persona y depende de factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que las mismas dependen del esfuerzo, determinan el volumen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar. El esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará.

De igual manera, (Chiavenato, 2000), atribuye la responsabilidad por la evaluación del desempeño laboral a:

- Gerente: En la mayoría de las organizaciones, el gerente es el responsable de la evaluación de sus subordinados, esta evaluación lo realiza con la asesoría del órgano de gestión del personal que establece los medios y criterios a evaluar. Así el Jefe mantiene su autoridad evaluando el trabajo de sus subordinados mediante el esquema dado por el órgano de gestión.
- El Empleado: El mismo empleado responde realiza su autoevaluación y responde por su desempeño, eficiencia y eficacia.
- Empleado y Gerente: Cuando las organizaciones adoptan un esquema dinámico de administración del desempeño por Objetivos “APO”, implementado en la organización y evaluador de desempeño con criterios de democracia, participación, involucración y motivador

Además, las autoras (Queipo y Useche, 2002) concuerdan con la definición anterior, ya que aseguran que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña.

El desempeño es una función del nivel de capacidad y la motivación de una persona. Muchas veces este principio se expresa mediante la fórmula “Desempeño = f (capacidad x motivación)”. Según este principio, no se puede realizar tarea alguna con éxito a menos que la persona que debe realizarla tenga la capacidad de hacerlo. (Slocum & Hellriegel, 2004).

Por lo tanto, se puede decir que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

El desempeño laboral ha sido definido según puntuaciones de trabajo, destrezas en la ocupación. El desempeño laboral en todos los grupos de trabajo, de la preponderancia de las pruebas se desprende que los individuos de los que se puede depender y que son confiables, cuidadosos, esmerados, capaces de planear, organizados, esforzados, existentes y orientados a las metas tienen un desempeño mayor en casi todas las ocupaciones. (Robbins & De Cenzo, 2002).

Además, los empleados que tienen una calificación elevada en escrupulosidad alcanzan un mayor conocimiento de su trabajo, probablemente porque las personas más escrupulosas son las que ejercen mayores niveles de esfuerzo en su trabajo. Este mayor bagaje de conocimientos incrementa también el desempeño. En concordancia con esos resultados también hay pruebas de una relación relativamente fuerte y constante entre escrupulosidad y comportamiento ciudadano organizacional. (Robbins & De Cenzo, 2002).

Por consiguiente se suele decir que el contenido de una teoría de la motivación radica en su concepción específica de las personas. El contenido de una teoría de la motivación, nos sirve para entender el mundo del desempeño dinámico en el cual

operan las organizaciones describiendo a los gerentes y empleados que participan en la organización todos los días. Como las teorías de la motivación también sirven a los gerentes y a los empleados para manejar la dinámica de la vida en las organizaciones.

3.- Clima Institucional.-

Es el ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas de sus miembros en la escuela. Este ambiente tiene que ver con las actitudes, creencias, valores y motivaciones que tiene cada trabajador, directivo, alumno (a) y padre de familia de la institución educativa y que se expresan en las relaciones personales y profesionales. Un clima institucional favorable o adecuado es fundamental para un funcionamiento eficiente de la institución educativa, así como crear condiciones de convivencia armoniosa.

Una de las recomendaciones más importantes para promover el clima institucional que facilite el cambio, es la de flexibilizar la institución, para responder a los continuos, complejos y relevantes cambios que se producen en el contexto social y educativo. Ello se realizará desde la perspectiva de organizaciones capaces de aprender, incluso de «desaprender» y volver a aprender. Entre las características fundamentales para un clima institucional favorable en una institución educativa tenemos: La disposición a realizar un trabajo conjunto en equipo, Dispuesto a incorporar innovaciones, Atento a los cambios internos y externos, Las personas y el ambiente de trabajo se basan en la previsión y la planificación. Todo esto es facilitado por la comunicación, la participación, la confianza y el respeto. (Martín Bris, 1999)

4.- Nivel de Pertinencia.-

Pertinencia es la cualidad de pertinente. Se trata de un adjetivo que hace mención a lo perteneciente o correspondiente a algo o a aquello que viene a propósito. Por ejemplo: “Creo que es un comentario sin ninguna pertinencia que sólo suma más preocupación”, “No quiero escuchar cosas sin pertinencia”, “La propuesta de Gómez

demonstró su pertinencia al solucionar uno de los principales problemas de la empresa”.

Existen distintos acercamientos a la noción de pertinencia. La pertinencia de la educación está vinculada al lugar que ocupa la formación en la sociedad. Dado que la educación básica se considera como un derecho humano, el debate gira en torno a la pertinencia de la educación superior en un contexto social: qué conocimientos difundir, con qué objetivo, cómo modificar la realidad a partir de la formación, etc.

En este sentido, podemos decir que cuando se habla de la pertinencia de la educación se está haciendo referencia a que esta es necesaria, imprescindible y fundamental que esté acorde a una serie de factores de gran relevancia para toda la sociedad en general.

En concreto, a los siguientes:

- A la Constitución del país y también al resto de leyes y normativas legales existentes.
- A la coherencia y conveniencia con respecto al conjunto de normas de tipo social que hay así como a las necesidades que existen en ese sentido.
- También debe tener en cuenta lo que son las condiciones económicas, políticas y sostenibles de la nación que sea.
- No menos relevante respecto a la pertinencia de la educación es que esta debe tener también muy en cuenta el que en estos momentos se vive ya en un mundo globalizado, con unas necesidades específicas, en materiales tales como tecnología, TIC o cultura.
- Asimismo, los expertos en la materia educativa subrayan que es fundamental que este campo esté totalmente acorde a la necesidad que existe de vivir en un lugar donde primen valores tales como la paz, la tolerancia o incluso lo que es la democracia.

5.- Cultura Organizacional

Una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y llegar a objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual. (Chiavenato I., 1989).

La única manera posible de cambiar las organizaciones es transformar su “cultura”, esto es, cambiar los sistemas dentro de los cuales trabajan y viven las personas. La cultura organizacional expresa un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización. (Chavenato, 2010).

Las condiciones intelectuales no son la única garantía del éxito en las organizaciones, sino tan sólo un factor, el cual unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de toda acción gerencial, motivándola emocionalmente a ser cada día más productiva. (Goleman, 2008).

El comportamiento individual es la base del desempeño organizacional. Por consiguiente, es crucial entender la conducta individual para una administración efectiva. Cada persona es un sistema fisiológico compuesto de varios subsistemas, digestivo, nervioso, circulatorio y reproductivo y un sistema psicológico compuesto de varios subsistemas: actitudes, percepciones, capacidad de aprendizaje, personalidad, necesidades, sentimientos y valores. (Hellriegel & Slocum, 2004).

Cuando los administradores ponen en práctica las ideas del comportamiento organizacional, intentan obtener mejores empleados; pero también desean mejores personas en lo referente a su crecimiento y realización personal. Los puestos conforman a las personas hasta cierto punto a medida que los ejercen, de modo que los administradores deben tener en cuenta el efecto que el puesto tiene en la persona como un todo. (Davis & Newstrom, 2010).

6.- Comportamiento motivado

Aprendemos de la psicología que el comportamiento normal tiene ciertas causas. Éstas suelen relacionarse con las necesidades de la persona o con las consecuencias

que resultan de sus actos. En el caso de las necesidades, las personas están motivadas no por lo que pensamos que deberían tener, sino por lo que ellas quieren. Para el observador externo, las necesidades del individuo tal vez no estén apegadas a la realidad, si bien todavía ejercen el control. Ello hace que los administradores tengan dos formas básicas de motivar a las personas. Pueden mostrar que ciertas acciones incrementan su satisfacción de necesidades o indicar cómo podrían disminuir tal satisfacción si sus acciones son desaconsejables. Está claro que el mejor enfoque es el que se encamina a la satisfacción de necesidades. La motivación es indispensable para el funcionamiento de las organizaciones y, sin importar con cuánta tecnología y equipo cuente una organización, esos recursos no pueden usarse hasta que los liberen y guíen personas motivadas. (Davis & Newstrom, 2010).

7.- Factores que favorecen y obstaculizan las relaciones humanas

Existen factores que obstaculizan y factores que apoyan el mejoramiento de las relaciones interpersonales. (Marcelo Vereau & Cojal Loli, 2005).

7.1. Factores que favorecen las relaciones humanas

Para empezar tenemos a (Marcelo Vereau & Cojal Loli, 2005), quien menciona: “El respeto y el trato considerado y cortés que se dispensa a los demás, deferencia y aceptación de formas de pensar y actuar divergentes. La confianza, fe en las capacidades y en lo que pueden hacer los demás, confiabilidad en quienes nos rodean. La valoración de los demás. Generosidad con las cualidades de los demás, reconocimiento de las conductas valiosas y actitudes positivas de quienes comparten responsabilidades.

De igual manera, en cuanto a las otras dimensiones de la personalidad, su función de pronóstico depende del criterio desempeña el grupo de acción. Por ejemplo, la extroversión predice el desempeño en los puestos gerenciales y de ventas. Éste resultado es lógico porque tales puestos imponen mucho trato social. Del mismo modo, la apertura a la experiencia importante para pronosticar la destreza en la capacitación, lo que también tiene sentido, lo que no está tan claro es por qué la

estabilidad emocional positiva no se relaciona con el desempeño laboral. Intuitivamente, parecería que las personas apacibles y seguras se desenvolvería mejor en cualquier puesto que aquellas ansiosas e inseguras. Quizá la respuesta radica en que sólo las personas que tienen una gran estabilidad emocional conservan su trabajo. Así, el índice obtenido en esa dimensión por las personas estudiadas, todas ellas con empleo, tenía que ser bastante pequeño. (Robbins & De Cenzo, 2002).

Como es fácil imaginar, en tal ambiente de tensión el rendimiento, individual y colectivo, decae a mínimos niveles. Es tan importante atacar para evitar ser atacado, que la tarea misma, el trabajo a realizar, es delicado a un plano de segunda importancia. Lo que interesa es subsistir en esta lucha en la que todo vale, en la que la rivalidad se agudiza cada vez y por el hecho de que tiene que seguir estando juntos quienes lo llevan a bien. (Pinilla, 2010).

Por otro lado, la profundidad convicciones personales, que se llaman las actitudes, o sea, la manera de pensar, de adecuar cada cual frente a los demás, se refleja en el porche exterior, en los gestos y modales. La actitud de respeto y de amistad del jefe hacia sus colaboradores se manifiesta a través de gestos y modales francos, no afectados, espontáneos y cordiales. Esa sonrisa auténtica en el salud, hechicero apretón de manos, el tono de voz pausado, claro y convincente la palmada de admiración ante el verdadero progreso en el trabajo con la mirada directa del que sabe que ayuda, el hábito de ser cortés, saludando a cada quien por su nombre completo, ofreciendo sillas cuando vienen a verlo a su oficina, sentándose a la misma mesa si la obsesión del rango jerárquico, es, finalmente, el ofrecer auténtica amistad a quienes trabajan como uno y para uno, en la realización de objetivos comunes. (Pinilla, 2010).

Es así, que las áreas que motivan la satisfacción son de diversa índole y todas son igualmente importantes, por lo que el orden en que se las presenta un constituye una situación convencional; de tal forma que en él rubro del área se puede tener lo que implica el trato, el salario, el ascenso, aprendizaje, comunicación y condiciones de trabajo. lo relacionado con la satisfacción incluye: trato digno, adecuado, justo y equitativo salario, ascensos en base a méritos, aprendizaje del trabajo como oportunidad educativa, la comunicación debe ser eficaz y organizada de igual manera

las condiciones de trabajo deben ser saludables y seguras. En el rubro de la insatisfacción se ubica lo siguiente: trato indigno, salario inadecuado e injusto, ascensos realizados a través de favoritismos e inequidades, el trabajo presentado como una rutina, incomunicación, condiciones de trabajo insolubles e inseguras (Pinilla, 2010).

7.2. Factores que obstaculizan las relaciones humanas

El autoritarismo, postura de imposición de la propia opinión sin argumentos, intolerancia y desprecio por lo que otros piensan. El individualismo, postura de aislamiento y clausura, centrismo en el cometido particular. El infantilismo, actitud de inmadurez en las reacciones, el no asumir los propios errores, incapacidad para entender las decisiones o limitaciones de los demás, reacciones airadas y sin control, aplazar decisiones de urgente respuesta. La indiferencia, actitud de displicencia y desinterés por el quehacer común, frialdad en el trato o negación a la aproximación a los demás. (Marcelo Vereau & Cojal Loli, 2005).

5.2. Justificación

La presente investigación nos va a permitir mejorar las relaciones humanas, favoreciendo un ambiente cálido, armónico y acogedor, donde los docentes de la Institución Educativa N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”, puedan expresar con libertad sus inquietudes, ideas, aportes, reclamos y cualquier otro aspecto que sea necesaria tanto para la Institución Educativa, como para el personal que labora en él, por ello es importante que sus integrantes mantengan un proceso fluido, eficaz, dinámico e interactivo, para garantizar los objetivos y propósitos institucionales, lo cual va a contribuir a un buen desempeño del personal en la Institución Educativa, a un mejoramiento no sólo del ambiente laboral sino también del desarrollo individual y profesional de los miembros del mismo. La eficiencia y desempeño de la organización dependerá de la cultura de cada una de las personas que le dan vida a la institución.

Del mismo modo cabe resaltar, que este estudio, contribuirá en diferentes aspectos, como en lo social, a un mejor rendimiento entre los colegas y compañeros de trabajo, para mejorar las relaciones interpersonales como las personales, de tal manera que se puedan ejercer un mejor desempeño laboral, lo cual recaerá en sus propias prácticas docentes para con sus estudiantes y a la vez en que estos obtengan verdaderos logros de aprendizaje, como producto de un buen ejercicio profesional que a su vez conllevará a brindar y mantener una educación de calidad y por lo tanto a beneficiar a su propia institución Educativa.

En Lo Teórico Académico, los resultados de la investigación servirán de base para otros investigadores que estén interesados en profundizar y o complementar el estudio tratado, ello permitirá incorporar nuevos conocimientos relacionados al tema, si bien es cierto hay diversa literatura que se han profundizado en cada variable y dimensiones del estudio, así como también que no se han encontrado estudios relacionados al tema en dicha institución, por lo que cada uno de los resultados podrá ser sistematizada e incluida en las ciencias de recursos humanos, psicología y gestión del trabajo. A la vez podrá ser fuente de consulta para otras futuras investigaciones.

En Lo Metodológico, nos permite conocer sobre la importancia de las Relaciones Humanas con respecto al desempeño laboral, en los docentes de las instituciones

Educativas Públicas del distrito de Coishco. Los resultados de la presente investigación permitirán valorar a los directivos, jerárquicos y docentes, proponer estrategias para abordar un clima cálido y acogedor, por ende mejorar el trato y la comunicación entre los mismos y así obtener un óptimo rendimiento en las actividades que desempeñamos como docentes, lo cual recaerá en beneficio de los estudiantes, padres de familia y comunidad educativa

5.3.-Problema.-

En las últimas décadas el problema de las relaciones humanas en las organizaciones se ha venido deteriorando por múltiples factores en el mismo sistema. Las capacidades que poseemos de desenvolvernos y darnos a conocer con otros individuos dentro de una sociedad deben ser desarrolladas de manera que se facilite nuestra convivencia con las personas que forman nuestro entorno familiar y laboral, tomando en cuenta que en el nivel en que sea buena o mala la interacción con otras personas se nos hace fácil o difícil vivir en armonía; las buenas relaciones humanas se logran a través de una buena comunicación y así también depende de la madurez humana que poseamos.

En otras palabras, en las empresas públicas del estado, el proceso de comunicación tiene que ser fluido a fin de asegurar que todos los empleados se entiendan, que no existan contradicciones por falta de información y que se permita proyectar una buena imagen ante el colectivo. Si en estas organizaciones no atienden a satisfacer los requerimientos de una buena comunicación, se pueden producir consecuencias negativas que pueden afectar las relaciones de los empleados y por ende de la entidad. De esta manera se evidencia que si la comunicación falla en el seno de las empresas públicas y en especial de las instituciones educativas, se producen irregularidades que luego tratan de ser justificadas argumentándose desconocimiento, falta de instrucciones o información recibida a medias. Por lo tanto esto puede conducir a un malestar en la institución lo que genera incomodidad en el trabajo, un ambiente no adecuado, conflictos y otros aspectos negativos. Por otra parte, cuando a los empleados no se les informa oportunamente sobre el avance del trabajo, las aspiraciones en relación a las tareas que cada trabajador debe desarrollar, las opiniones sobre aspectos que pueden ser mejoradas o implementados; se producen grandes brechas que pueden conducir a la empresa a un difícil ambiente laboral, lo que puede afectar la productividad de cada empleado y en consecuencia, la eficiencia de ella.

De manera análoga, en la institución educativa N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”, se encuentran un conjunto de particularidades, desde su Proyecto Educativo

Institucional del colegio, donde las relaciones humanas en estudio no son las más exitosas, armoniosas y eficientes, evidenciándose la falta de objetividad desde la gestión que se realiza en la dirección de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”, ya que se evidencia la falta de liderazgo para la toma de decisiones, por lo tanto para dirigir un grupo humano, así mismo para ser objetivos, por lo que se refleja de forma subjetiva al momento de dar respuesta a intereses de la propia institución, ya que se observa la influencia de intereses personales, por lo cual se transluce una deficiencia en la gestión y por ende con su propio personal humano que laboran en él, motivo por el cual afecta también de manera directa a las propias metas organizacionales de la institución educativa. Del mismo modo, no existe una comunicación fluida, pertinente y oportuna entre la comunidad educativa, en donde no se expresa la capacidad de un diálogo horizontal, que permita ser capaz de inspirar seguridad, lealtad y establecer un ambiente agradable que permita consolidar las actividades laborales entre los docentes de la misma Institución Educativa, por lo tanto estas relaciones se ven afectadas

De allí que en el presente estudio se propone dar solución al siguiente enunciado del problema: ¿Qué relación existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017?

5.4.- Conceptuación y Operacionalización de las Variables.-

5.4.1.- Definición conceptual.-

Relaciones humanas

Las Relaciones Humanas son los comportamientos a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Las Relaciones Públicas de los docentes por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses y de los estudiantes en general.

Desempeño laboral

Es el efecto neto del esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por la forma en que se percibe su papel, entendiéndose que el esfuerzo es sinónimo de gasto de energía, sea física o mental, o de ambas, que es gastado cuando las personas realizan sus trabajos, pudiéndose concluir que el rendimiento profesional de las personas varían según sus esfuerzos, habilidades, rasgos y direccionalidad en que este se realice y que pueden estar sujetos o no a las modificaciones por parte de los que gerencian el sistema de la institución educativa.

5.4.2. Definición operacional.-

Relaciones humanas

Elementos condicionantes e influyentes en el desempeño laboral.

Desempeño laboral

Evidencias que muestran el cumplimiento de la jornada laboral.

5.4.3 Operacionalización de las variables

| Variable | Dimensiones/ Aspectos | Indicadores |
|---------------------------|--------------------------|--|
| Relaciones humanas | Respeto de normas | Actitudes |
| | | Valores Reglamentos |
| | Comunicación | Antigüedad |
| | | Jerarquía |
| | | Horizontalidad |
| | Convivencia | Verticalidad |
| | | Motivacional |
| | | Aptitudes |
| | | Habilidades |
| | | Destrezas |
| Conocimientos | | |
| Nivel de competencia | | |
| Liderazgo | | |
| Responsabilidad | | |
| Desempeño laboral | Factores motivacionales | Estructura cultural |
| | | Relaciones interpersonales |
| | | Capacidad de gestión |
| | | Estilos y práctica |
| | Clima institucional | Procedimientos y participación en decisiones |
| | | Satisfacción con las condiciones de trabajo. |
| | | Grupo de trabajo |
| | | Condiciones de trabajo |
| | Nivel de pertinencia | Volumen de trabajo |
| | | Disponibilidad de insumos |
| | | Infraestructura |
| | | Horarios |

5.5. Hipótesis

5.5.1 Hipótesis de investigación

H₁: Existe relación significativa entre relaciones humanas y desempeño laboral en los docentes de la I. E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017

5.6. Objetivos

5. 6.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre relaciones humanas y desempeño laboral de los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017.

5. 6.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel de las relaciones humanas en los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017.

- b) Identificar el nivel del desempeño laboral en los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017.

- c) Relacionar las relaciones humanas y desempeño laboral en los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017.

6. METODOLOGÍA

6.1. Tipo y diseño de la investigación

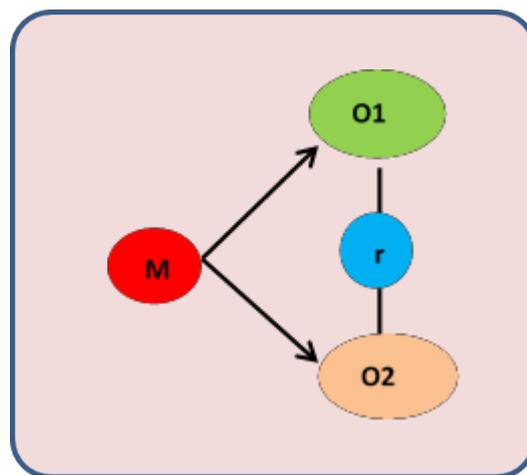
6.1.2. Tipo de la investigación.-

El tipo de la presente investigación es una investigación descriptiva.

6.1.3. Diseño de la Investigación.-

Su diseño es una investigación descriptiva correlacional (Macmillan y Shumacher (2005), pag. 23-24), en tanto, su diseño es no experimental transversal correlacional, a causas de que no se hará manipulación de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es transversal porque implica la recolección de datos en un solo corte en el tiempo.

El diagrama del diseño de la investigación es de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

O1: Se va a observar las relaciones humanas

O2: Se va a observar el desempeño laboral de los docentes

r = probable relación.

6.2. Población y Muestra

La población y muestra de estudio, estuvo conformada por 20 docentes de la I. E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017.

Ubicados de la siguiente forma: 6 docentes en el nivel inicial y 14 docentes en nivel primario.

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

6.3.1. La Encuesta.-

Con la presente técnica se procedió a recoger información pertinente y oportuna sobre las variables de relacione humanas y desempeño laboral en la institución Educativa N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”, 2017.

El instrumento utilizado en la presente investigación fue el cuestionario, el mismo que fue elaborado por la autora, que consta de dos partes, la primera parte referida a las relaciones humanas, contando con una dimensión de 20 items y con una escala valorativa de medición de Malo – Regular – Bueno, cuyo objetivo fue recoger información sobre las relaciones humanas de los docentes. La segunda parte referida al desempeño laboral con una cantidad de 29 items y con la misma escala valorativa de medición de Malo – Regular – Bueno, cuyo objetivo fue recoger información sobre el desempeño laboral de los docentes.

Cabe mencionar que los ítems correspondientes a cada una de las dimensiones representados en indicadores, los mismos que constituyen una escala valorativa mencionada anteriormente.

6.3.2. Validez y confiabilidad del instrumento:

El cuestionario que sirvió para medir las relaciones humanas y el desempeño laboral en docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”, 2017, han sido validados por profesionales versados en el grado de maestros, según el Informe de Juicios de Expertos, los cuales coincidieron en validar los aspectos precisados en el instrumento, quienes precisaron coherencias con las variables e indicadores estipulados para ser aplicados a la población docente; a la vez la confiabilidad ha sido obtenida al aplicar el Alfa de Cronbach y así obtener la certeza del

instrumento, para ello se ha tenido que aplicar el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), es un conjunto de programas orientados a la realización de análisis estadísticos aplicados a las ciencias sociales. Con más de 30 años de existencia es, en la actualidad, el paquete estadístico con más difusión a nivel mundial. (ugr.es, 2016), resultado que se muestra a continuación:

| Estadísticos de fiabilidad de relaciones humanas | | |
|---|-------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada | N de elementos |
| en los elementos tipificados | | |
| ,978 | ,980 | 20 |

| Estadísticos de fiabilidad de desempeño laboral | | |
|--|-------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada | N de elementos |
| en los elementos tipificados | | |
| ,958 | ,975 | 29 |

Se elaboró los formatos del cuestionario con sus respectivas escalas en base a los indicadores que se deben medir, en las cuales se tuvieron en cuenta la coherencia entre los ítems, dimensiones y las variables de estudio; precisando de manera objetiva la información a recoger y al orden de obtención, se formularon los indicadores de acuerdo a los objetivos y las dimensiones de la investigación, de tal modo que garantizaron la anotación de las respuestas y que aseguren la obtención de la información válida y confiable requerida así mismo, las instrucciones respectivas del cuestionario aplicados fueron claros y precisos, adecuadas a las características de los formatos de las fichas de observación y de los test para cada tipo de instrumento (forma, tamaño, material y estilo), se estableció coherencia entre las técnicas y los

instrumentos de recolección de datos, se utilizó correctamente el enfoque textual y gramatical en la construcción del discurso escrito; así como los interlineados, títulos, subtítulos para asegurar una lectura y una comprensión adecuada del contenido de los instrumentos.

Se estableció la fecha y hora para la aplicación de los cuestionarios para recolectar la información.

Se tuvo en cuenta dos aspectos fundamentales: la metodología para el acopio de la información y sobre los procedimientos seguidos en su recolección, para lo cual, se coordinó la ubicación de los sujetos objetos de investigación en la perspectiva de poder recoger la información y la visita de campo al grupo de docentes para recoger información documentada.

Se codificó los datos, consistente en el análisis exhaustivo de cada uno de los instrumentos de recolección utilizados, para verificar su validez, para que no haya ningún contratiempo, los mismos que se convirtieron en códigos y números de acuerdo a los instrumentos que se suministró a los docentes, luego se procedió por organizarlos de acuerdo a las frecuencias porcentuales, y se organizó de acuerdo a las escalas cuantitativas.

Se organizó y presentó la información en base a gráficos, para una representación visual de los valores numéricos en figuras que expresan determinadas tendencias con respecto a las variables medidas, para lo cual se emplearon medidas estadísticas para procesar la información recolectada. Para el análisis e interpretación de datos, se emplearon estadísticos descriptivos e inferenciales para realizar un análisis descriptivo del total de las variables, en el que, para las variables cuantitativas, se han determinado sus respectivas tablas y figuras estadísticas para interpretar la información.

Para el análisis de datos se ha empleado el paquete estadístico SPSS V22 (Statistica Package for the Social Siancies) y el programa Excel 2010.

Para la interpretó el análisis de los resultados en función a los objetivos de investigación previstos obtenidos en torno al nivel de desarrollo de las actividades científico investigativas con la interpretación con las teorías y estudios referentes publicados

Para calificar las escalas antes mencionadas se deben emplear los Baremos; de igual manera para identificar los niveles de relación fue necesario construir intervalos teniendo como punto de partida al valor total de los ítems multiplicados por la valoración de cada respuesta; esta actividad se puede percibir con mayor claridad en la ficha técnica del instrumento.

BAREMOS

Influencia de Las Relaciones Humanas de los Docentes de la Institución Educativa Eduardo Ferrick Ring, 2017.

| N° de ítem | BUENO | REGULAR | MALO |
|-------------------|--------------|----------------|-------------|
| 20 | 3 | 2 | 1 |
| Total | 60 | 40 | 20 |

Fuente: Cuestionarios realizados por la investigadora.

Desempeño Laboral de los Docentes de la Institución Educativa Eduardo Ferrick Ring, 2017.

| N° de ítem | BUENO | REGULAR | MALO |
|-------------------|--------------|----------------|-------------|
| 29 | 3 | 2 | 1 |
| Total | 87 | 58 | 29 |

Fuente: Cuestionarios realizados por la investigadora.

Intervalos y Niveles de Relaciones Humanas de los Docentes de la Institución Educativa Eduardo Ferrick Ring, 2017.

| INTERVALOS | NIVELES |
|-------------------|----------------|
| 60 – 47 | BUENO |
| 46 – 33 | REGULAR |
| 32 – 20 | MALO |

Fuente: Cuestionarios realizados por la investigadora.

Tabla de Intervalos y Niveles para Calificar Desempeño Laboral de los Docentes de la Institución Educativa Eduardo Ferrick Ring: 2017.

| PUNTAJES DE LOS INTERVALOS | NIVELES |
|-----------------------------------|----------------|
| 87 – 68 | BUENO |
| 67 – 48 | REGULAR |
| 47 – 29 | MALO |

Fuente: Cuestionarios realizados por la investigadora.

7.- RESULTADOS

Los resultados cuantitativos de la presente investigación, son consecuencias de la aplicación de cuestionarios, uno referido específicamente a las relaciones humanas y el otro al desempeño laboral.

TABLA N° 01:

Resultado en Intervalos por Niveles Según Número y Porcentaje de las Relaciones Humanas de los Docentes de la I.E. Eduardo Ferrick Ring en el Año, 2017.

| INTERVALOS | NIVELES | N° | % |
|--------------|---------|----|------|
| 20 – 32 | MALO | 11 | 55% |
| 33 –46 | REGULAR | 9 | 45% |
| 47 – 60 | BUENO | 0 | 00% |
| TOTAL | | 20 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes en Diciembre del 2017.

TABLA N° 02

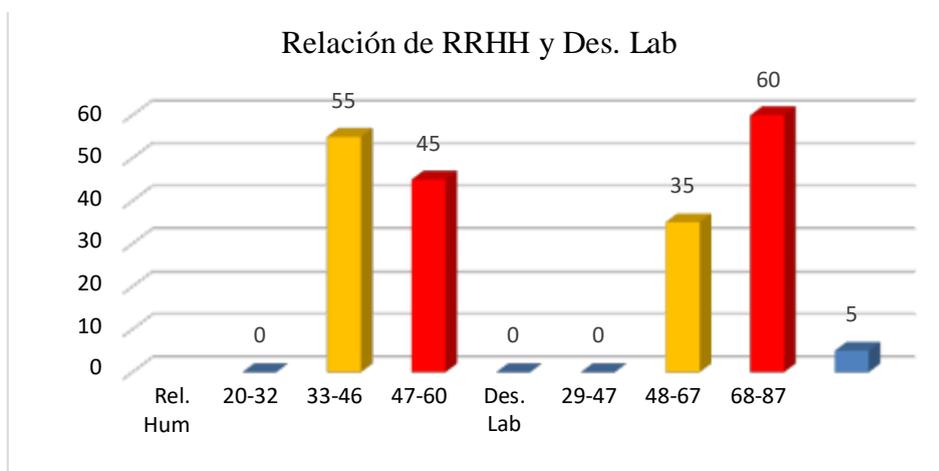
Resultados en Intervalos por Niveles según Número y Porcentaje de Desempeño Laboral de los Docentes de la I.E. Eduardo Ferrick Ring en el Año 2017.

| INTERVALOS | NIVELES | N° | % |
|--------------|---------|----|------|
| 29 – 47 | MALO | 7 | 35% |
| 48 –67 | REGULAR | 12 | 60% |
| 68 – 87 | BUENO | 1 | 5% |
| TOTAL | | 20 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes en Diciembre del 2017.

GRAFICO N° 01

Relaciones entre Relaciones Humanas y Desempeño Laboral de los Docentes de la I.E. Eduardo Ferrick Ring en el Año.



Fuente: Resultado de Tablas N° 01 y N° 02, de cuestionario aplicado a docentes.

Correlaciones

| | | RR HH | Desmp. Lab. |
|-------------------|------------------------|----------------|-------------|
| | Correlación de Pearson | 1 | ,878** |
| Calificativos | Sig. (bilateral) N | 20 | ,000 |
| | Correlación de Pearson | | 20 |
| Desempeño Laboral | Sig. (bilateral) N | ,878** ,000 | 1 |
| | | 20 | 20 |

** . La relación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones

| | | RR HH | Desmp. Lab. |
|-------------------|-----------------------------|--------|-------------|
| | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,966** |
| Calificativos | Sig. (bilateral) | 20 | ,000 |
| | N | 20 | 20 |
| Rho de Spearman | | ,966** | 1,000 |
| | Coefficiente de correlación | ,000 | |
| Desempeño Laboral | Sig. (bilateral) N | 20 | 20 |

8.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Con respecto a los resultados de la presente investigación, se evidencia que: Según la tabla número 01, se aprecia que el 55% de docentes afirman que las relaciones humanas son malas, mientras que el 45% de los docentes señalan que es regular, indudablemente esta situación es preocupante.

Según la tabla número 02, se aprecia que el 35% de docentes afirman que el desempeño laboral es malo, mientras que el 60% de los docentes señalan que es regular,

Comparando estadísticamente la medición final de las relaciones humanas con el desempeño laboral, se ha encontrado influencia entre ambas variables, en donde la no existencia de una comunicación asertiva entre los docentes influye en el desempeño laboral de los mismos, este resultado coincide con algunos antecedentes como el estudio de Muñoz (2017), en cuanto a que las relaciones humanas interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de personal, así como la comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal, es por consiguiente que se debe involucrar a toda la comunidad escolar, sin embargo, esto no se ajusta a la realidad puesto que un porcentaje de docentes posee cierta preferencia y a veces existe discriminación en relación al saludo, sobre el marco de las observaciones anteriores se corrobora la necesidad de diseñar un módulo de instrucción para promover la comunicación asertiva en los maestros, así mismo para (Murillo, 2004), las Relaciones Humanas son aquellas interacciones interesadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. De la misma forma para, Vásquez (2015), en su investigación con quienes se utilizó la técnica de entrevista aplicando la escala de relaciones interpersonales y el cuestionario de desempeño laboral. Concluyo que: Existe asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los que indica que ambas variables están relacionadas,

eso supone que se encuentran indicadores de relaciones Interpersonales, confianza entre trabajadores, cierto nivel de comprensión, cariño y afecto.

Lo cual contrasta con la teoría de Castro (1999), “En la Institución prevalecen dos formas de comunicación: la formal e informal, siendo la segunda la que beneficia las relaciones interpersonales en la organización, debido a que la dirección predominante en los canales de comunicación es horizontal, lo cual facilita las actividades desarrolladas y por ende la fluidez verbal entre los miembros del mismo nivel jerárquico.” Entonces todo comportamiento humano es comunicación, por lo tanto no hay “no comunicación”

En el caso de la investigación de Morocho (2010), en su investigación descriptiva, los resultados de la investigación prueban que: El clima institucional expresado en el potencial humano, influye en un 43% sobre la gestión institucional de la sede administrativa, lo cual tiene incidencia con nuestro análisis de la investigación, en el cual que el 55% de docentes afirman que el desempeño laboral es malo, mientras que el 60% de los docentes señalan que es regular.

Con respecto al desempeño laboral el 35% de docentes, afirman que el desempeño laboral es malo, mientras que el 60% de los docentes señalan que es regular, debido a que la institución educativa, como organización no invierte continuamente en el desarrollo de sus capacidades de los docentes por lo tanto no son capacitados según el área y puesto de trabajo, no se aprecia un rendimiento óptimo en equipos, lo cual coincide con el estudio de Enríquez (2014), Los resultados obtenidos fueron que el personal administrativo asistencial en su mayoría con un 65% concuerdan que no se les ha aplicado ninguna evaluación de desempeño, pero solo que un 18% si se ha dado seguimiento, además las capacitaciones han ayudado a mejorar en un 29% las competencias y las cinco competencias que se ejercen para el desarrollo de las funciones según la investigación fueron: comunicación con un 84%, trabajo en equipo 34%, iniciativa 38%, toma de decisiones 66%, pensamiento crítico 72%. Las conclusiones fueron que existe una escasa

gestión del recurso humano por competencias (39.58%), la misma que influye directamente en el nivel del desempeño del personal administrativo asistencial. No se aplican procedimientos de evaluación del desempeño (65%) que permitan conocer el nivel de conocimientos, habilidades y destrezas que posee el personal administrativo que labora en la institución. El desempeño del personal administrativo asistencial es satisfactorio, pero es considerado el nivel mínimo aceptable de productividad, pero con el diseño de un modelo de gestión se busca que este nivel de desempeño llegue a ser excelente. De la misma forma Oscco (2015), en sus resultados de su investigación el 37.1% respondieron que sólo algunas veces se dan las capacitaciones a los trabajadores, el 17.1% mencionaron que si reciben siempre y en igual porcentaje a lo señalado mencionan que frecuentemente se da capacitación a los nuevos trabajadores. Además los resultados de la evaluación de desempeño realizado a los trabajadores arrojaron, que el 34.3% de trabajadores se desempeña de forma regular, el 20% se desempeña de forma destacada, un 20% de forma escasa, y un 11.4% de los trabajadores no se desempeña adecuadamente. Concluyendo que la gestión del talento humano se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal. Para contrastar las investigaciones anteriores donde se mencionan la importancia de las capacitaciones al personal empresarial, el autor (Quintero, 2008), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”. Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Así mismo, Medina (2017), en su investigación recoge información relacionada con el objeto de estudio; con una muestra de 66 empleados estables de la Municipalidad Provincial del Santa. Concluyó: El mayoritario 68% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa evidenció un bajo desempeño laboral en la dimensión Innovación, para el 27% se constató un mediano desempeño laboral y para el restante 5% apenas un alto desempeño laboral en dicha dimensión, por tanto, se trata de datos críticos, cabe mencionar que existe similitud con el presente estudio en la Institución Educativa N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”, 2017, ya que existe un grupo representativo del 35% de docentes con un desempeño laboral de malo, un 59% de docentes con un desempeño laboral regular y un 6% de docentes con un desempeño de bueno, en consecuencia el desempeño laboral como lo menciona (Marcelo Vereau & Cojal Loli, 2005), se ve afectado por “El autoritarismo, postura de imposición de la propia opinión sin argumentos, intolerancia y desprecio por lo que otros piensan. El individualismo, postura de aislamiento y clausura, centrismo en el cometido particular. El infantilismo, actitud de inmadurez en las reacciones, el no asumir los propios errores, incapacidad para entender las decisiones o limitaciones de los demás, reacciones airadas y sin control, aplazar decisiones de urgente respuesta. La indiferencia, actitud de displicencia y desinterés por el quehacer común, frialdad en el trato o negación a la aproximación a los demás, análogamente a nuestra investigación en la cual encontramos a directivos delegan de modo que los docentes no puedan actuar por sí mismos, donde la capacidad de los docentes no es vista como una fuente importante de ventaja competitiva donde no hay flexibilidad a los nuevos retos donde o se responde positivamente a los cambios del entorno y existe mucha indiferencia no fomentándose la cooperación entre áreas de trabajo es por eso que la mayoría de los docentes del área no están comprometidos con su trabajo.

9.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1.- CONCLUSIONES.-

Después de realizar el análisis correspondiente, se llegó a las siguientes conclusiones:

- a) El nivel de relaciones humanas en los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017, se ve sustantivamente afectado en un 55 %, que afirmaron que el nivel de relaciones humanas es mala.

- b) El nivel del desempeño laboral en los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017, es en un 60%, que concluyeron que el nivel de desempeño laboral es regular.

- c) En cuanto al nivel de relaciones humanas y desempeño laboral, según la tabla de correlaciones dan como resultado que se relacionan significativamente entre una y otra variable.

9.2.- RECOMENDACIONES

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

Primera:

Difundir la investigación el cual servirá de antecedente para futuros trabajos, e investigadores que estén interesados en estudiar las relaciones humanas y el desempeño laboral en docentes de las Instituciones públicas, e incorporar nuevas teorías relacionados al tema, los cuales servirán de base para continuar y profundizar sus investigaciones.

Segunda:

Fortalecer y consolidar la importancia que tienen las relaciones humanas con respecto al desempeño laboral, en los docentes de las instituciones educativas públicas de nuestro país, por lo tanto valorar al grupo humano, brindándoles siempre las mejores condiciones en cuanto al trato y convivencia de los mismos de igual manera por parte de la plana jerárquica, establecer estrategias para abordar un clima cálido y acogedor, por ende mejorar el trato y la comunicación entre los mismos y así obtener un óptimo rendimiento en las actividades que desempeñan sus docentes, lo cual recaerá en beneficio de los estudiantes, padres de familia y comunidad educativa, por consiguiente de las mismas instituciones educativas.

10.- AGRADECIMIENTOS.-

Agradezco a Dios por siempre estar a mi lado por seguir guiándome a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis hijos, Gerardo y Eduardito por ser ellos la luz que hace que mi vida sea maravillosa.

A mi madre, gracias por darme la vida y ser mi soporte.

¡Gracias mamá!

11.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albán M. (2015). Modelo De Gestión Del Talento Humano Para Mejorar El Desempeño Laboral En La Empresa “Servicont”, Del Cantón Baños de Agua Santa, 2015. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato - Ecuador.
- Bolaños Zul, J. D. (2015). Relaciones Interpersonales Docentes y Manejo de Conflictos Administrativos Educativos. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango - Guatemala: Facultad de Humanidades.
- Castro Llaja, L., & Paz Cárdenas, J. C. (2010). Administración de la Educación - Gestión de Recursos Humanos. Lima - Perú, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (1989). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw- Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Gestión de Talento Humano. (3^a ed.). México: McGraw-Hill/ Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2009) Administración de Recursos Humanos. México. Editorial McGraw Hill Educación. Novena Edición
- Chiavenato, I. (2010). Administración de Recursos Humanos (Vol. 5). Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw - Hill Interamericana S.A.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2010). Comportamiento Humano en el Trabajo (Vol. 10). México: McGraw Hill.
- Davis, K.& Newstrom (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (6^a ed.) México: McGraw-Hill/ Interamericana, S.A.
- Enríquez, L. (2014). Análisis de la Gestión de Recursos Humanos por Competencias Y Su Incidencia En El Desempeño del personal administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, 2014, Tulcán – Ecuador”. (Tesis de Ingeniería). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán - Ecuador.
- Estela, D. (2015). Gestión Del Talento Humano Y Su Influencia En El Desempeño Laboral En La Empresa Hipermercados Tottus S.A. de la provincia de Pacasmayo. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Pacasmayo.
- Fremont K y Rosenzwing J (1987). “Administración en Las Organizaciones: Enfoque De Sistemas Y De Contingencias” 1era Ed. Méx. Mc-Graw Hill. Pág
- Goleman, D. (2008). Inteligencia Emocional. Estados Unidos: Bantam Books.

- Gomez, L., Balkin, D., Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. (5ª ed). España: Pearson Educación, S.A.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 10). Madrid, España: Paraninfo.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación Científica* (Vol. 5). México: Mc Graw Hill.
- Marcelo Vereau, W., & Cojal Loli, B. (2005). *Gestión Educativa*. Chiclayo - Perú, Perú: Fachse.
- Martin Bris S. (1999) *Comportamiento Organizacional*. México. Editorial Pearson Education. Décimo Tercera Edición
- Martínez Chairez, G. I., Valles Ornelas, M. M., & Guevara Araiza, A. (2016). El Desempeño Docente y la Calidad Educativa. (R. Ximhai, Ed.) *Ra Ximhai*, 12(6), 123-134.
- Medina Cevasco, S. E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa*. Chimbote 2017. Universidad César Vallejo. Chimbote - Perú: Escuela de Post Grado.
- Muñoz Campos, M. E. (2017). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*. Universidad César Vallejo. Lima - Perú: Escuela de Posgrado.
- Murillo, S. (2004). *Relaciones Humanas*. México: Limusa S.A.
- Orellana, R. (2012) *La importancia de la Práctica de las Relaciones Humanas y Valores Humanos en el Alumnado 3ero. Básico del Instituto de Educación Básica por Cooperativa con Orientación en Computación de la Comunidad de Shusho del Municipio y Departamento de Shuquimula* (tesis). Universidad Panamericana. Facultad de Educación – Guatemala
- Oscoco, H. (2015), *Gestión Del Talento Humano Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal De La Municipalidad Distrital Del Pacucha- Andahuaylas- Apurímac*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Pinilla, A. (2010). *Relaciones Humanas y Laborales en la Empresa*. España: Técnicos Asociados S.A.
- Queipo & Useche (2002). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. (2ª ed.). Buenos Aires – Argentina: Granica

- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium: Revista De Ciencias Gerenciales*, 3(9), 2.
- Reyes Ponce, A. (2007). *Administración de Personal - Relaciones Humanas* (Vol. 1). Colombia: Limusa S.A.
- Robbins, S. P., & De Cenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de Administración: Conceptos esenciales y aplicaciones* (Vol. 3). México: Pearson.
- Gomez,(2008). *Gestión de Recursos Humanos*. (5ª ed). España: Pearson Educación, S.A.
- Slocum, J., & Hellriegel, D. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 10). Madrid, España: Thomson Paraninfo.
- Vásquez Jara, L. I. (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales*, 2015. Universidad César Vallejo. Tarapoto - Perú: Escuela de Posgrado.
- Villacorta Méndez, J. (2017). Desempeño Docente y el Nivel de Satisfacción del Estudiante de Educación Secundaria - 2017. (In *Crescendo Educación y Humanidades*, Ed.) In *Crescendo Educación y Humanidades*, 4(2), 105-114.

12.- APÉNDICES Y ANEXOS

ANEXO N° 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD SAN PEDRO SECCIÓN DE POSTGRADO EN EDUCACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR INFLUENCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS DE LOS DOCENTES

Apellidos y Nombres :

Objetivo

El presente tiene por objeto recoger información sobre las relaciones humanas de los docentes de la IE. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017

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

ESCALA: 3 = Bueno 2= Regular 1 = Malo

| RELACIONES HUMANAS | | | | |
|--------------------|--|---|---|---|
| N° | ÍTEM | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Las acciones de los docentes responden a la normatividad de su área. | | | |
| 2 | Se muestra respeto por los compañeros de trabajo. | | | |
| 3 | Si muestra respeto por la Comunidad Educativa. | | | |
| 4 | El reglamento se elaboró según la directiva del inicio del año escolar 2017. | | | |
| 5 | La jerarquía de los trabajadores responde a la antigüedad en el puesto. | | | |
| 6 | Se evidencia jerarquía en la comunicación para el cumplimiento de responsabilidades. | | | |
| 7 | El trato horizontal es primordial entre los trabajadores de la I.E. | | | |
| 8 | Los directivos dan muestras de horizontalidad comunicacional | | | |
| 9 | El trato vertical es primordial entre los trabajadores de la I.E. | | | |
| 10 | Los directivos dan muestras de verticalidad comunicacional. | | | |
| 11 | La comunicación en la I.E se orienta a acciones motivacionales | | | |
| 12 | La jerarquía del puesto de trabajo responde a la capacidad | | | |

| | | | | |
|-----------|--|--|--|--|
| | profesional de cada docente. | | | |
| 13 | Los puestos de trabajo se encargan según el dominio de habilidades de los docentes. | | | |
| 14 | Los puestos de trabajo se distribuyen según la experiencia de los docentes. | | | |
| 15 | Los docentes son entrenados y capacitados según el área y puesto de trabajo | | | |
| 16 | Los docentes más experimentados son guías y ejemplo para los menos experimentados. | | | |
| 17 | Los directivos muestran capacidad de conducción y desenvolvimiento sus responsabilidades | | | |
| 18 | Si cumple con las exigencias y tareas designadas por el director de su I.E. | | | |
| 19 | Se cumple con horarios establecidos | | | |
| 20 | Se cumple con las normas y los objetivos de la institución | | | |

ANEXO N° 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD SAN PEDRO SECCIÓN DE POSTGRADO EN EDUCACIÓN



CUESTIONARIO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES

Apellidos y Nombres :

Objetivo

El presente tiene por objeto recoger información sobre el desempeño laboral de los docentes de la IE. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017.

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

ESCALA: 3 = Bueno 2= Regular 1 = Malo

| DESEMPEÑO LABORAL | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|
| N° | ÍTEM | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Los directivos delegan de modo que los docentes puedan actuar por sí mismos. | | | |
| 2 | La capacidad de los docentes es vista como una fuente importante de ventaja competitiva | | | |
| 3 | Hay flexibilidad a los nuevos retos. | | | |
| 4 | Se responde positivamente a los cambios del entorno. | | | |
| 5 | La Institución como organización, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus docentes. | | | |
| 6 | Se prepara para el manejo de tecnología y conocimientos de última generación. | | | |
| 7 | Se fomenta cooperación entre áreas de trabajo | | | |
| 8 | Se trabaja en equipo. | | | |
| 9 | El trabajo se organiza en relación con los objetivos del área. | | | |
| 10 | Se cumple con metas propuestas | | | |
| 11 | Sus acciones positivas son reconocidas por la I.E. | | | |
| 12 | Cada docente tiene un área para labor. | | | |

| | | | | |
|-----------|--|--|--|--|
| 13 | Las actividades tienen relación con la visión institucional y la especialidad del docente. | | | |
| 14 | Se trabaja con la orientación de un proyecto y una orientación a largo plazo. | | | |
| 15 | La I.E tiene una visión y misión que orienta el trabajo. | | | |
| 16 | Las rotaciones son permanentes y promovidas con responsabilidad | | | |
| 36 | La comunicación es horizontal y permanente | | | |
| 17 | Los cambios de puesto de trabajo son favorables para el desempeño docente. | | | |
| 18 | Se tiene en cuenta las propuestas y nuevos enfoques de la administración. | | | |
| 19 | Las actividades tienen relación con la visión institucional | | | |
| 20 | El cumplimiento de roles es destacado en la I.E, dando a conocer a los demás. | | | |
| 21 | Los conflictos son tratados en el momento adecuado. | | | |
| 22 | Participación plena de los docentes para superar desacuerdos | | | |
| 23 | Se practica código de ética existente | | | |
| 24 | Los docentes de las diferentes áreas aportan a una sola perspectiva. | | | |
| 25 | Se coordinan proyectos entre las diferentes áreas de la I.E. | | | |
| 26 | El cumplimiento de metas son galardonados por los directivos. | | | |
| 27 | La mayoría de los docentes del área están comprometidos con su trabajo. | | | |
| 28 | La información se comparte amplia y oportunamente y se consigue lo que se requiere. | | | |
| 29 | La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a toda la Institución | | | |

ANEXO N° 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | HIPÓTESIS | OBJETIVOS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | DISEÑO |
|--|---|---|--------------------|-------------------------|---|---|
| <p>¿Qué relación existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017?</p> | <p>H₁: Existe relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017.</p> <p>H₀: No existe relación entre relaciones humanas y desempeño laboral de los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017.</p> | <p>Objetivo General: Determinar la relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Identificar el nivel de las relaciones humanas en los docentes de la I.E. Eduardo Ferrick Ring”. 2017.</p> <p>b) Identificar el nivel de desempeño laboral en los docentes de la I.E. N° 89506 “Eduardo Ferrick Ring”. 2017.</p> <p>c) Relacionar las relaciones humanas y el desempeño laboral en los docentes de la I.E. Eduardo Ferrick Ring”. 2017.</p> | Relaciones humanas | Respeto de normas | <ul style="list-style-type: none"> . Actitudes . Valores . Reglamentos . Antigüedad | <p>M = Muestra 01: Relaciones humanas 02: Desempeño laboral r = probable relación</p> |
| | | | | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> . Horizontalidad . Verticalidad . Motivacional | |
| | | | | Convivencia | <ul style="list-style-type: none"> . Aptitudes . Habilidades . Destrezas . Conocimientos . Nivel de competencia . Liderazgo . Responsabilidad | |
| | | | Desempeño laboral | Factores motivacionales | <ul style="list-style-type: none"> . Estructura cultural . Relaciones interpersonales . Capacidad de gestión . Estilos y práctica | |
| | | | | Clima institucional | <ul style="list-style-type: none"> . Procedimientos y participación en decisiones . Satisfacción con las condiciones de trabajo . Grupo de trabajo . Condiciones de trabajo | |
| | | | | Nivel de pertinencia | <ul style="list-style-type: none"> . Volumen de trabajo . Disponibilidad de insumos . Infraestructura . Horarios | |



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES SECCIÓN DE
POSTGRADO
(INFORME DE OPINION DE EXPERTO)**

I. DATOS GENERALES:

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE:

“Relaciones humanas y desempeño laboral de docentes de la IE. N° 89506 Eduardo Ferrick Ring”. 2017”

2. INVESTIGADORA:

Rosa Anita Cabanillas Vásquez.

3. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre relaciones humanas y desempeño laboral de los docentes de la IE. N° 89506 Eduardo Ferrick Ring”. 2017

4. CARÁCTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN:

La muestra es la misma cantidad, es decir es finita, sumando 20 docentes hombres y mujeres de la Institución Educativa IE. N°89506 Eduardo Ferrick Ring”. 2017” de Coishco, de una edad promedio de 30 años, constituida; de condición socioeconómica media.

5. TAMAÑO DE LA MUESTRA:

La totalidad de la población: 20 docentes.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir influencia de las relaciones humanas de los docentes y cuestionario para medir desempeño laboral de los docentes.

II. DATOS DEL INFORMANTE (EXPERTO)

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:

Malo Quezada Sonia

2. PROFESIÓN Y/O GRADO ACADÉMICO:

Docente de Educación Primaria.

3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

CEBE N° 03 “Cristo Jesús” – Nuevo Chimbote.

III. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN.

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | INDICADORES DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES |
|--------------------|----------------------------|---------------------|---|---------------------------|----|----------------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------|
| | | | | Redacción clara y precisa | | Tiene coherencia con la variable | | Tiene coherencia con las dimensiones | | Tiene coherencia con los indicadores | | |
| | | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| Relaciones humanas | A) Respeto a las normas | Actitudes | Se muestra respecto por los compañeros de trabajo. | x | | x | | x | | x | | |
| | | Valores Reglamentos | Las acciones de los docentes responden a la normatividad de su área. | x | | x | | x | | x | | |
| | | | El reglamento se elaboró según la directiva del inicio del año escolar 2017 | x | | x | | x | | x | | |
| | | Antigüedad | Se evidencia jerarquía en la comunicación para el cumplimiento de responsabilidades. | x | | x | | x | | x | | |
| | | Jerarquía | La jerarquía de los trabajadores responde a la antigüedad en el puesto | x | | x | | x | | x | | |
| | Comunicación | Horizontalidad | El trato horizontal es primordial entre los | x | | x | | x | | x | | |
| | | | Los directivos dan muestras de horizontalidad comunicacional | x | | x | | x | | x | | |
| | | Verticalidad | Los directivos dan muestras de verticalidad comunicacional | x | | x | | x | | x | | |
| | | Motivacional | La comunicación en la I.E se orienta a acciones | x | | x | | x | | x | | |
| | Convivencia | Aptitudes | La jerarquía del puesto de trabajo responde a la capacidad profesional de cada docente. | x | | x | | x | | x | | |
| | | Habilidades | Los puestos de trabajo se encargan según el dominio de habilidades de los | x | | x | | x | | x | | |
| | | | Los puestos de trabajo se distribuyen según la experiencia de los docentes. | x | | x | | x | | x | | |
| | | Destrezas | Los docentes son entrenados y capacitados según el área y puesto de trabajo | x | | x | | x | | x | | |
| | | Conocimientos | Los docentes más experimentados son guías y ejemplo para los menos | x | | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-------------------------|-------------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| Desempeño laboral | Factores motivacionales | Nivel de competencias | Los directivos muestra capacidad de conducción y desenvolvimiento sus | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Liderazgo | Se cumple con las normas y los objetivos de la institución | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Responsabilidad | Si cumple con las exigencias y tareas designadas por el director de su I.E. | x | | x | | x | | x | | | |
| | | | Se cumple con horarios establecidos | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Estructura cultural | Los directivos delegan de modo que los docentes puedan actuar por sí mismos. | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Relaciones interpersonales | La capacidad de los docentes es vista como una fuente importante de ventaja | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Capacidad de gestión | Hay flexibilidad a los nuevos retos | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Estilos y práctica | Se responde positivamente a los cambios del entorno. La Institución como organización, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Procedimientos | Se prepara para el manejo de tecnología y conocimientos de última generación. | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Participación en decisiones | Se fomenta cooperación entre áreas de trabajo | x | | x | | x | | x | | | |
| | | | Las actividades tienen relación con la visión | x | | x | | x | | x | | | |
| | | | El cumplimiento de roles es destacado en la I.E, dando a conocer a los demás. | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Satisfacción con las condiciones de | Se tiene en cuenta las propuestas y nuevos enfoques de la administración. | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Grupos de trabajo | Se trabaja en equipo. | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Condiciones de trabajo | Se cumple con metas propuestas | x | | x | | x | | x | | | |
| | | | Sus acciones positivas son reconocidas por la I.E. Cada | x | | x | | x | | x | | | |
| | | | Cada docente tiene un área para labor. | x | | x | | x | | x | | | |
| | | | Las actividades tienen relación con la visión institucional y la especialidad del docente | x | | x | | x | | x | | | |
| | | Clima institucional | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------------|---|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Nivel de pertinencia | Volumen de trabajo | Se trabaja con la orientación de un proyecto y una orientación a largo plazo. | x | | x | | x | | x | | |
| | | Se coordinan proyectos entre las diferentes áreas de la I.E | x | | x | | x | | x | | |
| | Disponibilidad de insumos | La I.E tiene una visión y misión que orienta el trabajo | x | | x | | x | | x | | |
| | | Las rotaciones son permanentes y promovidas con responsabilidad | x | | x | | x | | x | | |
| | | La comunicación es horizontal y permanente | x | | x | | x | | x | | |
| | Infraestructura | Es adecuada la infraestructura | x | | x | | x | | x | | |
| | | Los cambios de puesto de trabajo son favorables para el desempeño docente. | x | | x | | x | | x | | |
| | Horarios | Se cumple con los horarios establecidos | x | | x | | x | | x | | |

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El presente instrumento tiene redacción clara y precisa, coherencia con las variables e indicadores estipulados, para ser aplicados a la población y así determinar el grado de relaciones humanas y desempeño laboral.

Lugar y fecha: Nuevo Chimbote, 8 de Noviembre de 2017

DNI N° 32799049