



---

---

## Propuesta de cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas administrado por directivos de Universidad

Romel Luis Ramos Quispe<sup>1\*</sup>: <https://orcid.org/0000-0002-4319-2351>

<sup>1</sup>Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú

\*Autor para la correspondencia: romelrq0@gmail.com

*Recibido: 11/06/2022*

*Aceptado: 27/07/2022*

*Publicado: 08/08/2022*

### Resumen:

El diseño de un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas administrado por el personal directivo es fundamental para las instituciones que buscan mejorar su eficiencia y competitividad. Medir estos factores clave permite identificar áreas de mejora en productividad y relaciones laborales. Un cuestionario estructurado y estandarizado proporciona una herramienta confiable para la recolección de datos, facilitando el análisis tanto cualitativo como cuantitativo. Esto permite a las instituciones alinear sus prácticas con los objetivos estratégicos y fomentar una cultura laboral saludable. Además, al ser replicable, este cuestionario facilita estudios comparativos y longitudinales, ampliando su utilidad en futuras investigaciones. En el contexto universitario, estas mediciones son cruciales para optimizar el desempeño de los administrativos, mejorar la calidad educativa y fortalecer las relaciones interpersonales, lo que impacta directamente en la satisfacción y efectividad organizacional. Su aplicación puede generar acciones concretas de mejora que contribuyan a un entorno laboral más armónico y productivo.

Palabras clave: cuestionario, desempeño laboral, interrelaciones humanas, directivo

### Proposal of a questionnaire on work performance and human interrelations administered by university managers.

#### Abstract

The design of a questionnaire on work performance and human interrelations administered by managers is essential for institutions seeking to improve their efficiency and competitiveness. Measuring these key factors allows the identification of areas for improvement in productivity and labor relations. A structured and standardized questionnaire provides a reliable tool for data collection, facilitating both qualitative and quantitative analysis. This allows institutions to align their practices with strategic objectives and foster a healthy work culture. Moreover, being replicable, this questionnaire facilitates comparative and longitudinal studies, expanding its usefulness in future research. In the university context, these measurements are crucial to optimize the performance of administrative staff, improve educational quality and strengthen interpersonal relationships, which has a direct impact on organizational satisfaction and effectiveness. Their application can generate concrete improvement actions that contribute to a more harmonious and productive work environment.

Key words: questionnaire, work performance, human interrelationships, manager.

### Proposta de um questionário sobre desempenho no trabalho e inter-relações humanas administrado por gerentes de universidades.

#### Resumo

A elaboração de um questionário sobre desempenho no trabalho e inter-relações humanas administrado pelos gerentes é essencial para as instituições que buscam melhorar sua eficiência e competitividade. A medição desses fatores-chave permite a identificação de áreas para melhoria da produtividade e das relações trabalhistas. Um questionário estruturado e padronizado fornece uma ferramenta confiável para a coleta de dados, facilitando a análise qualitativa e quantitativa. Isso permite que as instituições alinhem suas práticas aos objetivos estratégicos e promovam uma cultura de trabalho saudável. Além disso, por ser replicável, esse questionário facilita estudos comparativos e longitudinais, ampliando sua utilidade em pesquisas futuras. No contexto universitário, essas medições são cruciais para otimizar o desempenho administrativo, melhorar a qualidade educacional e fortalecer as relações interpessoais, o que afeta diretamente a satisfação e a eficácia organizacional. Sua aplicação pode gerar ações concretas de melhoria que contribuem para um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

**Palavras-chave:** questionário, desempenho no trabalho, inter-relações humanas, gerencial



## **I. Introducción**

El diseño de un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas administrado por el personal directivo enfrenta desafíos como la falta de un marco conceptual claro, lo que puede generar ambigüedad y afectar la validez de los resultados. Sin una estructura definida, las preguntas pueden carecer de consistencia, dificultando la medición de aspectos clave del desempeño y las relaciones interpersonales. Un modelo referencial bien fundamentado es esencial para garantizar que el cuestionario sea válido y confiable, alineando las preguntas con los objetivos de la investigación y mejorando la precisión de los resultados.

Las instituciones, en su afán de mejorar su eficiencia y competitividad, reconocen la importancia de medir el desempeño laboral y las interrelaciones humanas, factores clave para el éxito organizacional. A continuación, se justifica la propuesta de un cuestionario para recopilar datos sobre estos aspectos, ofreciendo una herramienta útil para futuras investigaciones.

El desempeño laboral es esencial para medir la productividad organizacional. Evaluar cómo los empleados gestionan sus responsabilidades, tiempo y metas permite identificar áreas de mejora y optimizar decisiones sobre capacitación, recompensas y estructura organizacional. Un cuestionario enfocado en este tema proporciona datos valiosos que ayudan a alinear las prácticas laborales con los objetivos institucionales.

Las interrelaciones humanas son clave para un ambiente laboral positivo. Un clima organizacional basado en relaciones respetuosas mejora la motivación, satisfacción y rendimiento de los empleados. Medir estas interacciones ayuda a detectar conflictos y fortalece la cohesión de los equipos de trabajo, lo que favorece un ambiente colaborativo y productivo.

El cuestionario estructurado es una herramienta estandarizada que facilita la recopilación de datos tanto cualitativos como cuantitativos. Al ser replicable y aplicable en diferentes contextos, permite obtener una visión precisa del desempeño y las interrelaciones laborales. Su aplicación directa proporciona una retroalimentación clave para implementar mejoras organizacionales.

La necesidad de disponer cuestionarios con tendencia a estandarizarse sobre desempeño laboral administrado por el personal directivo de una universidad, es muy importante y urgente, debido a que influye en las relaciones humanas y se adolece de la variedad de tal instrumento para poder elegir; siendo las universidades son organizaciones complejas que requieren del trabajo conjunto de sus miembros para alcanzar sus objetivos, siendo los administradores el personal que intermedia las relaciones personales y laborales entre los directivos y el personal docente.

El desempeño laboral y las interrelaciones humanas son dos factores clave para el éxito de cualquier organización, y en el caso de las universidades, estos factores son aún más importantes. El desempeño laboral se refiere a la capacidad de los miembros de una organización para realizar sus tareas de manera eficaz y eficiente. El desempeño laboral de los administrativos de una universidad es importante porque afecta la calidad de la educación que se brinda a los estudiantes. Las interrelaciones humanas se refieren a las relaciones entre los miembros de una organización. Las buenas interrelaciones humanas contribuyen a un ambiente de trabajo positivo y productivo.

La administración de un cuestionario sobre desempeño laboral e por parte del personal directivo de una universidad tiene los siguientes beneficios: Permite evaluar el desempeño laboral y las interrelaciones humanas de los administrativos. Identifica áreas de oportunidad para mejorar el desempeño laboral y las



interrelaciones humanas. Proporciona información valiosa para la toma de decisiones sobre el desarrollo del personal administrativo.

En el caso específico de la universidad mencionada en el texto, el cuestionario podría ayudar a identificar las siguientes áreas de oportunidad: Dificultades para la resolución de problemas administrativos y comportamiento de los trabajadores, polarización del personal, lo que dificulta la toma de decisiones, nivel de relaciones interpersonales deficiente.

La información obtenida del cuestionario podría utilizarse para implementar acciones de mejora que contribuyan a mejorar el desempeño laboral y las interrelaciones humanas de los administrativos de la universidad. Estas acciones podrían incluir: Capacitación en resolución de problemas, Programas de desarrollo de liderazgo, Actividades de integración y fortalecimiento de las relaciones interpersonales; es decir la administración de un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas es una herramienta valiosa que puede ayudar a las universidades a mejorar el desempeño de sus administrativos y, en consecuencia, la calidad de la educación que brindan.

#### *Algunas investigaciones vinculadas la presente trabajo*

Cedeño Catagua T, & Saltos Briones G. (2020) mencionan que la evaluación del desempeño es una herramienta de gestión del talento humano, permite medir el rendimiento de los empleados. Esta herramienta puede ser utilizada para mejorar los procesos de atención al usuario, creando un clima organizacional que motive a los funcionarios. La investigación propuesta en el texto tiene como objetivo proponer un modelo de evaluación del desempeño para la Empresa Municipal Registro de la Propiedad de Manta (la misma que algunos aspectos podrá considerarse para el personal administrativo de universidades). El modelo propuesto consta de cuatro fases:

**Identificación de elementos a evaluar:** En esta fase se identifican los elementos que se desean evaluar en los empleados. Estos elementos pueden incluir aspectos relacionados con el rendimiento laboral, las competencias profesionales y las habilidades personales.

**Ponderación de los factores:** En esta fase se ponderan los elementos identificados en la fase anterior, según su importancia para la organización.

**Evaluación de parámetros:** En esta fase se establecen los parámetros que se utilizarán para evaluar cada elemento.

**Escala de valoración:** En esta fase se establece una escala de valoración que se utilizará para calificar el rendimiento de los empleados.

Según Medina León, A, et al., (2019). La satisfacción laboral de los administradores de educación es un factor importante para el éxito de las instituciones educativas. Los administradores satisfechos son más productivos, están más comprometidos con su trabajo y tienen menos probabilidades de abandonar la organización.

Debido a que el desempeño laboral tiene vinculación con la satisfacción laboral, entonces se ha considerado la investigación de Alfaro, Girón, Solano y Torres (2014), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipales”. Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores



significación de la tarea y beneficios económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

(Miles, et al., 2018) mencionan que en el entorno empresarial actual, la competitividad es un factor clave para el éxito. Las empresas que logran ser competitivas son aquellas que logran gestionar de manera eficiente sus recursos humanos (RH). La gestión de RH incluye una serie de prácticas que buscan atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos. Estas prácticas pueden incluir la selección, la formación, la evaluación del desempeño, la promoción y la compensación.

Variable: el desempeño laboral: Según Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), La satisfacción laboral es un concepto que se refiere a las actitudes que las personas tienen hacia su trabajo. Estas actitudes pueden ser positivas o negativas, y pueden referirse al trabajo en general o a aspectos específicos, como el salario, las condiciones de trabajo o las relaciones interpersonales; es decir tal como las que se generan al interior de una Institución educativa.

La satisfacción laboral es un factor importante para el bienestar de los empleados y para el éxito de las organizaciones. Los docentes, personal administrativo, de servicio y directivos son más productivos, están más comprometidos con su trabajo y tienen menos probabilidades de abandonar la empresa. La motivación laboral es un concepto que se refiere a los factores que impulsan a las personas a trabajar. Estos factores pueden ser internos, como las necesidades y las aspiraciones de las personas, o externos, como las recompensas que reciben por su trabajo.

La satisfacción laboral y la motivación laboral están estrechamente relacionadas. La satisfacción laboral puede aumentar la motivación laboral, ya que los empleados que están satisfechos con su trabajo son más propensos a sentirse motivados para realizar un buen trabajo.

Por lo tanto, la satisfacción laboral es un factor importante para el bienestar de los empleados y para el éxito de las organizaciones. Las Universidades pueden mejorar la satisfacción laboral de los docentes, personal administrativo, de servicio y directivos, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y recompensando el buen desempeño.

#### *Dimensiones de la variable: desempeño laboral*

Dimensión 1: el desempeño laboral con las condiciones de trabajo

Peiró y Prieto (1996) la Satisfacción con las condiciones de trabajo está vinculada a los objetivos, metas y tasas de productividad que debe alcanzar; así también con la limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo; las que se medirán con los indicadores:

Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

Dimensión 2: el desempeño laboral con la organización

Según Peiró y Prieto (1996) la satisfacción con la organización se refiere a la conformidad con las condiciones ambientales, de espacios disponibles para el desplazamiento que permita una interacción favorable entre los trabajadores; las que se medirán con los indicadores:

El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

La temperatura de su local de trabajo



*Dimensiones de la variable interrelaciones humanas*

Cornejo y Tapia (2011); mencionan algunos aspectos determinantes en las interrelaciones humanas, tales como: emociones, creencias, impulsos, comportamientos, elecciones, entorno laboral; los que guardan relación con los siguientes aspectos respectivamente:

- La supervisión que ejercen sobre usted
- La proximidad y frecuencia con que es supervisado
- La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa
- El apoyo que recibe de sus supervisores
- El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

**II. Metodología**

Se trata de un estudio de alcance descriptivo propositivo, por tener el propósito de proponer un instrumento para medir el desempeño laboral del personal administrativo que está laborando en una universidad del Perú.

Procedimiento para elaboración de ítems.

Luego de revisar diversas teorías vinculadas al desempeño laboral, se ha considerado a la teoría propuesta por Peiró y Prieto (1996) de cuya teoría se puede deducir que existen cuatro indicadores.

Por su parte Cornejo y Tapia (2011); mencionan algunos aspectos determinantes en las interrelaciones humanas, tales como: emociones, creencias, impulsos, comportamientos, elecciones, entorno laboral.

Luego de cada indicador se pueden obtener varios ítems; opcionalmente de modo previo se pueden establecer las dimensiones. En el presente trabajo, por motivos didácticos se muestran solo dos ítems por cada indicador, los cuales son mostrados en el capítulo de Resultados

*Tabla 1.* Indicadores de las variables desempeño laboral e interrelaciones humana

Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar
	2. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo
	3. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo
	4. La temperatura de su local de trabajo
Interrelaciones humana	5. La supervisión que ejercen sobre usted
	6. La proximidad y frecuencia con que es supervisado
	7. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa
	8. El apoyo que recibe de sus supervisores
	9. El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
	10. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales

*Fuente:* Adaptado de Peiró y Prieto (1996) y de Cornejo y Tapia (2011)

Los cuestionarios elaborados, se pueden consolidar en uno solo (para facilitar la administración), previamente, ha pasado por juicio de tres expertos: dos de ellos son expertos en la temática que versa



cada variable, además de un docente experto especializado en metodología de la investigación científica, el promedio de calificación de los tres expertos, indican una aprobación del 97%; con cuya aprobación el Test para cada variable (que se muestra en uno solo, de acuerdo a la numeración de los indicadores); el cual se medirá con escala de Likert, mostrado en el apartado de resultados.

### III. Resultados

Luego de haberse mostrado los indicadores, para cada variable por motivos didácticos se ha obtenido dos ítems para cada uno de los indicadores, constituyendo en total 20 ítems, los cuales son mostrados a continuación, para cuantificar las respuestas se contestadas según las siguientes alternativas con sus respectivas ponderaciones:

- Siempre: 5
- Casi Siempre: 4
- Indeciso: 3
- Casi Nunca: 2
- Nunca: 1

Para cuantificar las respuestas del cuestionario mostrado a continuación, se suele asignar a cada respuesta previamente un valor, ubicándose una de las letras (a, b, c, d, e) en los casilleros de las columnas de la derecha y se registrarán los valores respectivos mediante Excel o software SPSS.

Tabla 2. Test con dos ítems para cada indicador de la Tabla 1; en total 20 ítems

	Ítems del cuestionario					
1.1	Los objetivos de producción que debe alcanzar el personal administrativo de la Universidad están establecidos					
1.2	El personal administrativo de la Universidad alcanza las metas de producción					
2.1	El personal administrativo de la Universidad mantiene la limpieza del lugar de trabajo					
2.2	El personal administrativo de la Universidad cuida la integridad de su lugar de trabajo					
3.1	El personal administrativo Universitario fomenta el orden de su entorno físico					
3.2	El personal administrativo Universitario emplea adecuadamente el espacio de sulugar de trabajo					
4.1	La ventilación del local de trabajo es relevante para el personal administrativo					
4.2	El personal administrativo se encarga de mantener un nivel de temperatura loca					
5.1	Se siente correctamente evaluado por el personal administrativo					
5.2	El personal administrativo universitario se siente cómodo con la supervisión del personal administrativo					
6.1	El personal administrativo universitario se muestra dispuesto a absolver sus inquietudes					



6.2	Se siente cómodo con la frecuencia con la que es supervisado por el personal administrativo						
7.1	Considera que es tratado con igualdad por el personal administrativo universitario						
7.2	Considera que es tratado con justicia por el personal administrativo						
8.1	Considera suficiente el apoyo laboral que recibe del personal administrativo						
8.2	Considera relevante el apoyo moral que recibe del personal administrativo						
9.1	El personal administrativo de la Universidad tiene un alto grado de responsabilidad al cumplir con los convenios						
9.2	El personal administrativo universitario tiene un alto grado de compromiso con las disposiciones laborales						
10.1	Está de acuerdo con la forma en que el personal administrativo coordina dentro de la Universidad						
10.2	Está de acuerdo con la forma en que el personal administrativo genera la negociación dentro de la Universidad						

#### IV. Discusiones

Un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas es una herramienta valiosa que puede ayudar a las instituciones e investigadores a mejorar la calidad de la educación que brindan. Este cuestionario permite evaluar el desempeño laboral y las interrelaciones humanas de los administrativos, y a partir de ello, identificar áreas de oportunidad para la mejora. Sin embargo, la aplicación de un modelo referencial requiere adaptarse al contexto específico de la organización, considerando su cultura y características. Además, puede volverse rígido si limita la exploración de nuevas perspectivas. La administración del cuestionario por el personal directivo ofrece ventajas, como una mejor interpretación de los resultados debido a su conocimiento del contexto organizacional, y fomenta la confianza entre empleados; también implica riesgos de sesgo y falta de anonimato, lo que podría afectar la sinceridad de las respuestas.

El cuestionario estandarizado no solo beneficia a la institución que lo aplica, sino que también es útil para otras investigaciones. Su replicabilidad permite estudios comparativos y longitudinales, mejorando la validez externa de los resultados. Estos datos pueden ayudar a identificar patrones, evaluar el impacto de intervenciones y entender cómo las relaciones laborales afectan el desempeño organizacional; las mismas que según en Rojas Fernández (2021) son influyentes en la gestión administrativa y práctica docente en una Institución Educativa pública repercutiendo en la data tanto de investigados y de personal que efectúa alguna labor Caján et al (2021) al referirs a los Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos, mediante la gestión de condiciones laborales y Motivación Caján (2022).

Medir el desempeño laboral y las interrelaciones humanas es crucial para el buen funcionamiento de cualquier institución. Un cuestionario diseñado para evaluar estos aspectos no solo ayuda en la toma de decisiones internas, sino que también contribuye al conocimiento sobre la gestión organizacional. Su



=====

aplicabilidad y flexibilidad lo convierten en una herramienta valiosa para futuras investigaciones, promoviendo un ambiente laboral más eficiente y armónico.

El cuestionario elaborado en este trabajo, en comparación con los estudios de Alfaro, Girón, Solano y Torres (2014) así como Pérez y Rivera (2015) coinciden en que los niveles de satisfacción laboral en las instituciones públicas y privadas en Perú son, en general, promedio. Esto indica que hay posibilidades de mejora, y que las universidades pueden beneficiarse de la administración de un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas.

El cuestionario podría ayudar a identificar las siguientes áreas de oportunidad: Dificultades para la resolución de problemas administrativos, Polarización del personal, lo que dificulta la toma de decisiones, Nivel de relaciones interpersonales deficiente. La motivación laboral es un factor clave para la competitividad empresarial. Las empresas que logran motivar a sus empleados son aquellas que logran alcanzar mejores resultados.

Los autores Miles, et al. (2018) sostienen que los factores internos son los que tienen mayor incidencia en la competitividad empresarial. Por lo tanto, las empresas que logran gestionar de manera eficiente sus recursos humanos tienen más probabilidades de ser competitivas.

El estudio de Barría et al. (2021) aborda las propiedades psicométricas de la escala ECALS para evaluar el clima organizacional. Este instrumento resulta útil para medir las dimensiones clave que afectan el desempeño laboral e interacciones humanas, proporcionando un marco robusto y válido para investigaciones futuras en el ámbito organizacional. Su aplicación puede enriquecer la medición de factores como la satisfacción y el compromiso en universidades.

Brito et al. (2020) exploran cómo el clima organizacional influye en el desempeño de los empleados en una empresa de servicios. Su análisis demuestra cómo un ambiente laboral positivo puede mejorar la productividad y el bienestar de los empleados. Esta investigación es relevante para desarrollar cuestionarios que midan el impacto de las interrelaciones humanas y el clima en el desempeño laboral dentro de instituciones educativas.

El trabajo de Cevallos et al. (2021) analiza el modelado laboral de egresados de la Facultad de Ciencias Informáticas de una universidad, lo que permite identificar la relación entre formación académica y desempeño laboral. Esta investigación es clave para evaluar el impacto de la formación en el desarrollo de habilidades profesionales, útil para incluir en un cuestionario sobre desempeño laboral y relaciones laborales en universidades.

Delgado, C., Veas, I., Avalos, M., y Gahona, O. (2021)

Delgado et al. (2021) investigan el papel de la inteligencia emocional y el conflicto trabajo-familia en la satisfacción y desempeño de los docentes. Su estudio destaca cómo estos factores impactan la motivación y la productividad en el entorno educativo, lo que sugiere la importancia de incluir variables emocionales y de bienestar en un cuestionario dirigido a personal académico en universidades.

Pedraza (2020) investiga la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del capital humano en instituciones de educación superior. Su enfoque subraya cómo la percepción de los empleados sobre el clima organizacional influye en su desempeño y compromiso, haciendo relevante el uso de este tipo de cuestionarios para medir el impacto de estos factores en universidades.





Vesga et al. (2020) examinan la relación entre la cultura organizacional y la disposición al cambio dentro de las organizaciones. Este estudio aporta una comprensión clave de cómo los valores y las creencias compartidas pueden influir en la adopción de cambios organizacionales, aspecto que debe ser considerado al desarrollar un cuestionario sobre el desempeño y las interrelaciones humanas en entornos universitarios.

## V. Conclusiones

La información obtenida del cuestionario podría utilizarse para implementar acciones de mejora que contribuyan a mejorar el desempeño de los administrativos y, en consecuencia, la calidad de la educación que brindan. Estas acciones podrían incluir: Capacitación en resolución de problemas, Programas de desarrollo de liderazgo, Actividades de integración y fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Contar con un modelo referencial para el diseño del cuestionario es fundamental, pero debe ser flexible y adaptado a la organización para garantizar resultados válidos, confiables y útiles para la toma de decisiones. La administración de un cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas es una herramienta valiosa que puede ayudar a las universidades a mejorar la calidad de la educación que brindan.

## Referencias

- Alfaro, Girón, Solano y Torres (2014) “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades”. PUCP.
- Barría, J., Postigo, Á., & otros. (2021). Assessing organizational climate: Psychometric properties of the ECALS scale. *Annals of Psychology*, 37(1), 168-177. <https://doi.org/10.6018/analesps.417571>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información Tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Bravo, M.J., J.M. Peiró e I. Rodríguez (1996). Satisfacción laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 1. La actividad laboral en su contexto. Síntesis. 343-394.
- Caján Villanueva, M., Calderón Torres, N. A., & Administrador. (2021). Los Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos en el contexto del Covid-19: Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos. *GESTIONES*, 1(1), 1–9. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/GESTIONES>
- Caján Villanueva, M. (2022). Gestión de condiciones laborales y Motivación de las enfermeras de un Hospital a inicios del año 2020 (Management of working conditions and Motivation of nurses in a Hospital at the beginning of the year 2020) : 2022-01-06. *GESTIONES*, 2(1), 1–8. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/59>
- Cedeño Catagua T & Saltos Briones G. (2020). Propuesta de evaluación del desempeño como proceso generador de cambios para la Empresa Municipal Registro de la Propiedad de Manta. *Revista San Gregorio*, (39), 102-115. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i39.1359>
- Cevallos, J., Escobar, M., Falcones, E., & Cevallos, W. (2021). Modelado laboral de los egresados de la Facultad de Ciencias Informáticas de la Universidad Técnica de Manabí (Ecuador). *Información Tecnológica*, 32(6), 111-122. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000600111>
- Cornejo, M. y Tapia, M. L. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos En Humanidades*, XII(24), 219-229. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010%0A>
- Delgado, C., Veas, I., Avalos, M., & Gahona, O. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de



- los docentes. *Información Tecnológica*, 32(1), 169-178. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>
- Domínguez, L., Ramírez, Á. y García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*.
- Medina León, Alberto, Nogueira Rivera, Dianelys, Hernández-Nariño, Arialys, & Comas Rodríguez, Raúl. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Miles, J., González, A. y Mandirola, N., Gestión de Alto Desempeño y su Impacto en los Resultados de la Empresa: el Caso de Uruguay y Argentina, doi: 10.4067/S0718- 27242018000200057, *Journal of Technology Management & Innovation*, 13(2) (2018).
- Pérez T. y Rivera C. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, Periodo 2013. Universidad nacional de la amazonia peruana.
- Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds.) (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol. 1): La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.
- Pedraza, A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), e051. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Rojas Fernández, V. H. (2021). Gestión administrativa y práctica docente en una Institución Educativa pública (Administrative management and teaching practice in a public educational institution). *GESTIONES*, 1(1), 1-9. Recuperado a partir de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/53>
- Segredo (2013) Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización (tesis doctoral) Escuela Nacional de Salud Pública La Habana
- Vesga, J., García, M., & otros. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma Psicológica*, 27(1), 52-61. <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>

**Conflicto de intereses:** Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

**Financiación de la investigación:** Con recursos propios.

**Declaración de intereses:** El autor declara no tener ningún conflicto de intereses que haya podido influir en los resultados obtenidos o en las interpretaciones propuestas.

**Declaración de consentimiento informado:** El estudio se ha realizado respetando el Código Ético y las buenas prácticas editoriales para su publicación.

**Usabilidad:** Este texto está bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)



Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar, remezclar, transformar y construir sobre el material para cualquier propósito, incluso comercial, siempre que cumpla la condición de atribución: Debe dar el crédito apropiado a una obra, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier forma razonable, pero no de ninguna forma que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que está recibiendo algún tipo de respaldo por su uso.