

**Propuesta de cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas  
administrado por el personal directivo de una Universidad**

**Autor: Romel Luis Ramos Quispe ([orcid.org/0000-0002-4319-2351](https://orcid.org/0000-0002-4319-2351))**

**Institución educativa: N° 3063 Patricia Natividad Sánchez**

**Correo: [romelrq0@gmail.com](mailto:romelrq0@gmail.com)**

*Recibido: 11/06/2022*

*Aceptado: 08/08/2022*

## **Resumen**

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; además por adolecerse de tal instrumento, siendo los administradores el personal que intermedia las relaciones personales y laborales entre los directivos y el personal docente.

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. Luego de revisar diversas teorías del desempeño laboral, se consideró referencial la teoría de Peiró y Prieto (1996) deduciéndose la existencia de 2 dimensiones, validada por 3 expertos aprobado con 97%; para medir el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad; para medir con 20 ítems mediante la escala de Likert

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

**Palabras clave:** Cuestionario, desempeño laboral, interrelaciones humanas administrado, personal directivo

### **Proposal for a questionnaire on job performance and human relations administered by the team manager of a university**

## **Abstract**

The need to have questionnaires with a tendency to standardize on work performance administered by the management staff of a university is very important and urgent, because it influences human relations; also for lacking such an instrument, with the administrators being the personnel who mediate the personal and labor relations between the managers and the teaching staff.

This is a purposeful descriptive scope study, as it has the purpose of proposing an instrument to measure the work performance of administrative personnel who are working at a university. After reviewing various theories of job performance, the theory of Peiró and Prieto (1996) was shown to be referential, deducing the existence of 2 dimensions, validated by 3 experts approved with 97%; to measure the work performance of the university's administrative staff; to measure with 20 items using the Likert

scale

The information obtained from the questionnaire could be used to implement improvement actions that contribute to improving the performance of administrative staff and, consequently, the quality of the education they provide. These actions could include: Training in problem solving, Leadership development programs, Integration activities and strengthening of interpersonal relationships.

**Keywords:** Budget, job performance, managed human interrelations, personal management.

### **Proposta de questionário sobre desempenho no trabalho e inter-relações humanas administrado pelo diretor de equipe de uma universidade**

#### **Resumo**

A necessidade de questionários com tendência a padronizar o desempenho profissional administrados pelos gestores universitários é muito importante e urgente, pois influencia as relações humanas; especialmente porque não possui tal instrumento, sendo os administradores o pessoal que medeia as relações pessoais e trabalhistas entre gestores e professores.

Trata-se de um estudo com escopo descritivo proposital, pois tem como objetivo propor um instrumento para medir o desempenho profissional de funcionários administrativos que atuam em uma universidade. Após revisão de diversas teorias sobre desempenho no trabalho, a teoria de Peiró e Prieto (1996) revelou-se uma referência, deduzindo a existência de 2 dimensões, validadas por 3 especialistas aprovados com 97%; medir o desempenho profissional do pessoal administrativo da universidade; medir com 20 itens usando escala Likert

As informações obtidas no questionário podem ser utilizadas para implementar ações de melhoria que contribuam para melhorar o desempenho dos funcionários administrativos e, conseqüentemente, a qualidade da educação que ministram. Essas ações poderiam incluir: Treinamento em resolução de problemas, Programas de desenvolvimento de liderança, Atividades de integração e fortalecimento de relacionamentos interpessoais.

**Palavras-chave:** Orçamento, desempenho trabalhista, inter-relações humanas gerenciadas, gestão pessoal

## 1. Introducción

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 investigación*

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

*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.

## 2. Método

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 2 dimensiones; las mismas que incluyen indicadores, luego de cada indicador por motivos didácticos se ha obtenido 2 ítem, los cuales son mostrados en el capítulo de Resultados.

Tabla 1. *Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores
Satisfacción con las condiciones de trabajo	1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar
	2. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo
	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo
	La temperatura de su local de trabajo
Satisfacción con la organización.	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

Nota: Adaptación de acuerdo a las teorías revisadas de Peiró y Prieto (1996)

La mencionada Operacionalización de la variable desempeño laboral y el cuestionario elaborado, ha pasado por juicio de 2 expertos, cada uno de ellos expertos en la temática que versa la variable, además de un docente experto especializado en metodología de la investigación científica, el promedio de calificación de los 3 expertos, indican una aprobación del 97%; con cuya aprobación el Test para medir el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad; el cual se medirá con escala de Likert.

### 3. Resultados

Luego de haberse mostrado los indicadores, para cada dimensión por motivos didácticos se ha obtenido 2 ítems para cada una de las dimensiones, constituyendo en total 20 ítems, los cuales son mostrados a continuación, las cuales podrán ser contestadas según las siguientes alternativas:

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) Indeciso
- d) Casi Nunca
- e) Nunca

Para cuantificar las respuestas del cuestionario mostrado a continuación, se suele asignar a cada respuesta previamente un valor, ubicándose 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.

	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 su lugar de trabajo					
4.1	La ventilación del local de trabajo es relevante para el personal administrativo					
	El personal administrativo se encarga de mantener un nivel de temperatura local					

4.2	óptimo					
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					

#### **4. Discusiones**

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. 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.

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.

#### **5. 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.

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.

## Bibliografía

- Alfaro, Girón, Solano y Torres (2014) "Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades". PUCP.
- 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.
- 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>
- 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.
- Segredo (2013) Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización (tesis doctoral) Escuela Nacional de Salud Pública La Habana