



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El desempeño laboral y su relación con la gestión del personal no docente de  
la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

DE LA CRUZ UCAÑÁN, MOISÉS LUIS

**ASESORA**

MSc. PETRONILA LILIANA MEIRENA FOX

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

Año 2017

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	i
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD</b> .....	iv
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1 Realidad problemática</b> .....	1
<b>1.1 Trabajos previos</b> .....	4
1.1.1 Antecedentes internacionales .....	4
1.1.2 Antecedentes nacionales .....	7
<b>1.2 Teorías relacionadas al tema</b> .....	10
1.2.1 El Desempeño Laboral .....	10
1.2.2 Gestión del Personal .....	13
<b>1.3 Formulación del problema</b> .....	18
1.3.1 Problema general .....	18
1.3.2 Problemas específico .....	19
<b>1.4 Justificación del estudio</b> .....	19
<b>1.5 Objetivos</b> .....	20
1.5.1 Objetivo general .....	21
1.5.2 Objetivo específicos .....	21
<b>1.6 Hipótesis</b> .....	20
1.6.1 hipótesis general .....	20
1.6.2 hipótesis específicos .....	20
<b>II. MÉTODO</b> .....	22

<b>2.1</b>	<b>Diseño de la investigación</b> .....	22
<b>2.2</b>	<b>Variables y operalización</b> .....	23
2.2.1	Variable independiente: desempeño Laboral .....	23
2.2.2	Variable dependiente: gestión del personal no docente .....	24
<b>2.3</b>	<b>Población y muestra</b> .....	32
2.3.1	Población .....	32
2.3.2	Muestra y muestreo .....	32
<b>2.4</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	32
2.4.1	Técnica .....	32
2.4.2	Instrumentos .....	33
2.4.3	Validación .....	33
2.4.4	Confiabilidad .....	33
<b>2.5</b>	<b>Métodos de análisis de datos</b> .....	34
<b>2.6</b>	<b>Aspectos éticos</b> .....	35
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	35
<b>3.1</b>	<b>Prueba de normalidad</b> .....	35
<b>3.2</b>	<b>Contrastación de hipótesis</b> .....	36
<b>3.3</b>	<b>Análisis de resultados</b> .....	44
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b> .....	52
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	56
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	57
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	59
<b>ANEXOS</b>	.....	65
	Anexo 1: Encuestas .....	65
	Anexo 2: Validación de Cuestionario ajuicio de expertos .....	65
	Anexo 3: Matriz de Consistencia .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Escala de Vellis.....	34
TABLA 2: Prueba de normalidad.....	35
TABLA 3: Escala de Correlación .....	36
TABLA 4: El desempeño laboral y su relación con la gestión del personal no docente .....	37
TABLA 5: El Cumplimiento de Funciones en relación con la Gestión del Personal no docente.....	39
TABLA 6: La Innovación y Creatividad en relación con la Gestión del Personal no docente .....	41
TABLA 7: La Interrelación Personal en relación con la Gestión del Personal no docente .....	43
TABLA 8: Desempeño Laboral.....	44
TABLA 9: Dimensión Cumplimiento de Funciones.....	45
TABLA 10: Dimensión Innovación y Creatividad.....	46
TABLA 11: Dimensión Interrelación Personal .....	47
TABLA 12: Gestión del Personal no Docente.....	48
TABLA 13: Dimensión Planificación .....	49
TABLA 14: Dimensión Organización .....	50
TABLA 15: Dimensión Dirección .....	51

## **PÁGINA DEL JURADO**

.....  
**Dr. Edwin Arce Álvarez**  
**PRESIDENTE**

.....  
**Dr. César Eduardo Jiménez Calderón**  
**SECRETARIO**

.....  
**MSc. Petronila Liliana Mairena Fox**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por haberme dado la fortaleza necesaria para culminar y poder alcanzar la meta propuesta de mi carrera, a mi padre Raúl De la Cruz que ya no está entre nosotros, y a mi madre Luz Irma Ucañan Vda. de De la Cruz, que hasta estos momentos siempre nos da su amor y comprensión para lograr nuestros objetivos. A mi hermana María del Pilar, quien por su constancia me indujo a culminar mis estudios, a mis hermanos Juana Lucia, César Francisco, Raúl Eduardo, José Martin y Alejandro Manuel, a quienes quiero mucho y siempre los llevaré en mi memoria.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a toda mi familia, por el apoyo que me han brindado para la realización de este trabajo, a mis compañeros de trabajo de la Facultad de Derecho de la UNMSM, que día a día tratamos de brindar lo mejor en nuestro centro laboral, a mi profesor Dr. César Eduardo Jiménez Calderón, por la claridad de sus clases y consejos en la asesoría de la Tesis, a mi amigo Dr. Godofredo Jorge Calla Colana por sus recomendaciones y ayuda desinteresada, a mis compañeros y amigos de clases Martín Hidalgo, Agustín Aliaga, Carlos Ricci. A nuestra Universidad César Vallejo por ser mi centro de estudios y parte de mi formación profesional.

## **DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD**

Yo Moisés Luis De la Cruz Ucañán con D.N.I. N° 06731923, para los efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, también declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre de 2017.

.....

**Moisés Luis De la Cruz Ucañán**



## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, ante ustedes presento la tesis titulada: “El desempeño laboral y su relación con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017”; la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos para su aprobación para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Moisés Luis De la Cruz Ucañán

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo, determinar El desempeño laboral y su relación con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017. Se consultaron las teorías de Chiavenato (2000), (2001) (2002), 2007), (2009), Dolan (2003), Reza (2002), Robbins (2004), Sherman y Bohlander (1994). Por ello el desempeño laboral es una variable que refleja el mal funcionamiento de la gestión del personal no docente, razón por la cual se llevó a cabo la investigación que tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el desempeño laboral con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017. La presente investigación se realizó con una muestra de 43 trabajadores de la parte administrativa y de servicios, su tipo de diseño fue no experimental descriptiva – correlacional y se empleó un cuestionario de alternativas fijas de respuestas de 18 preguntas, los cuales se sometieron a validación de expertos y a la respectiva confiabilidad, que se determinó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, dando como resultado una confiabilidad respetable de un porcentaje de 0.800 del instrumento. Teniendo como conclusión que el desempeño laboral tiene una alta correlación con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

**Palabras clave:** Desempeño Laboral y Gestión del Personal no docente.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to, determine the work performance and its relation with the management of the non-teaching staff of the Faculty of Law of the UNMSM, 2017. The theories of Chiavenato (2000), (2001) (2002), 2007) were consulted , (2009), Dolan (2003), Reza (2002), Robbins (2004), Sherman and Bohlander (1994). Therefore, job performance is a variable that reflects the malfunctioning of the management of non-teaching staff, which is why the research was conducted with the general objective of determining the relationship between job performance and the management of the job. non-teaching staff of the Faculty of Law of the UNMSM, 2017. The present investigation was carried out with a sample of 43 workers of the administrative and services part, its type of design was non-experimental descriptive - correlational. A questionnaire of fixed alternatives of answers of 18 questions was used, which were submitted to validation of experts and to the respective reliability, which was determined through Cronbach's Alpha Coefficient, resulting in a respectable reliability of a percentage of 0.800 of the instrument. Having as conclusion that the work performance has a high correlation with the management of non-teaching staff of the Faculty of Law of the U.N.M.S.M., 2017.

**Keywords:** Labor Performance and Management of Non-teaching Staff.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad problemática**

Como es de conocimiento, en nuestro país la mayoría de personas tienen una apreciación negativa de las Instituciones Públicas del Estado, es en el servicio que dan a los usuarios en cada una de las instituciones públicas del Estado.

Por tal motivo, el gobierno del Estado peruano promulgó la Ley N° 30057 Ley de Servicio Civil, que crea una línea de carrera pública y que permite tener funcionarios públicos más competentes y orientados a brindar un mejor servicio a los ciudadanos. Sin embargo, los funcionarios de la administración pública, se encuentran desconcertados e inconformes con la promulgación de la mencionada Ley de Servicio Civil, debido a que la mayoría de ellos no cuentan con educación superior para cumplir con el requisito principal para desempeñar alguna responsabilidad de nivel jerárquico, sin embargo, cuentan con tiempo de servicio, capacitaciones y experiencia en la administración pública.

Como perciben los usuarios, la lentitud en los procedimientos administrativos junto con la descoordinación hacen que los estudiantes tengan un concepto negativo frente a la gestión administrativa, el desempeño laboral es uno de los ítems que se evalúa en cualquier organización, y para conseguir una buena labor por parte del personal administrativo de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M. se toma en consideración factores como el cumplimiento de funciones, innovación y creatividad en el servicio, el respeto mutuo, el trabajo en equipo, la motivación, comunicación interpersonal efectiva. Por tal razón existen distintas estrategias para mejorar las deficiencias que se presenta en toda institución del Estado.

Con una adecuada gestión por competencias se pretende lograr el buen desempeño laboral del personal administrativo, que se designen los cargos jerárquicos en base a sus competencias. Se tiene que tener en cuenta la política de SERVIR. Por lo que se exigirá que los cargos jerárquicos en las distintas jefaturas y unidades se tengan que requerir niveles de especialización.

La Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, es una institución de nivel superior pública, en la que se forman jóvenes capaces de convertirse en profesionales de un alto nivel profesional, con visión de futuro, liderazgo, que sean competitivos y con vocación de servicio, cuenta con 43 trabajadores administrativos de ambos sexos, que ostentan los niveles de funcionarios, técnicos, auxiliares y obreros, los cuales se encuentran en la institución, para cumplir diariamente con las diversas actividades administrativas que se requiere para su funcionamiento.

Uno de los problemas que se ha venido presentando, durante los últimos años, es que no existe un adecuado proceso de selección de personal; lo que origina que dicho personal se encuentre en un puesto laboral en el que no es competente, lo que significa, que no se cumplen con las metas, también, lo que hoy en día se conoce como “personal adecuado, para el puesto adecuado”, pues encuentran dificultades para lograr las metas respectivas y objetivos propuestos por la institución, falta de planificación, organización y dirección. Entre otros, esto se debe, a la asignación de funciones sin ningún criterio técnico ni capacitación especializada para el personal, por consiguiente su desempeño laboral no es de calidad en el servicio que se brindan.

En la gestión del personal no docente de la universidad, no se ha tomado en cuenta la importancia del capital humano, no se explota las capacidades ni incentiva y estimula la creatividad del talento humano para que solucionen los problemas respectivos.

En la actualidad la administración, es vital no solo tomar en cuenta ese factor sino que a su vez, se busca como explotarlo racionalmente para alcanzar los objetivos organizacionales, parte de la costumbre del personal administrativo, está constituida por aquellas soluciones a los problemas internos y externos que se han tratado y que sirven para enseñar al nuevo personal la vía de como pensar y percibir en relación con esos problemas.

Dentro de las funciones del personal administrativo se nota que el ejercicio de sus labores es poco eficiente, porque hay una diferencia entre lo que saben y lo que hacen, en muchas ocasiones, producto de actitud, destrezas, comportamiento, valores y de habilidades poco aceptables socialmente; además de una carencia de toma de decisiones en el contexto laboral.

Cuando el personal administrativo ocupa puestos de responsabilidad, sus acciones que debe desempeñar tienen que ser eficaces. Tienen que ser capaces de actuar. Es decir, que debe tener la capacidad que les permitan operar en la institución de manera adecuada.

A partir del desempeño, el puesto a cubrir requiere de conocimiento y competencias que deben ser evaluados con métodos que permitan observar el comportamiento del personal, ya que para una selección del personal se debe considerar el conocimiento y competencias.

En ese contexto, la gestión administrativa de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., presenta una mala percepción ante los usuarios que son testigos de la ineficiente labor del personal no docente, pues se tiene que brindar las facilidades necesarias al momento de la atención de los trámites del estudiante o usuario que acuden diariamente a la institución. Sin embargo, el desempeño laboral no es tratado como eje fundamental, lo cual es un error, el deficiente desempeño puede variar por diferentes factores que atraviesa el ser humano y por las cosas que le rodea dentro de la institución y fuera de ella.

El Personal no docente refleja un desempeño laboral, mediante sus habilidades, actitudes, conocimientos, experiencias, valores y características personales que contribuyan a alcanzar los resultados, que esperan del recurso humano en la institución. También podemos asegurar que el desempeño laboral se alude a un conjunto de actividades que realiza el trabajador.

Los aspectos importantes que el personal debe poseer como: las actitudes, la eficiencia, productividad y la calidad, con que desarrollan sus actividades laborales diariamente. Asimismo el comportamiento y la disciplina, son cualidades personales que se necesitan para un buen desempeño laboral.

En la mayoría de entidades públicas en nuestro país, tienen una forma de administrar burocrática, donde la rigidez y lentitud son características que se observan. Asimismo, los usuarios señalan que falta un mejor desempeño y con mucha más responsabilidad; para esto, cada integrante del cuerpo administrativo de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., tienen que sentirse a gusto e identificados con su labor.

## **1.1 Trabajos previos**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

Ayala, (2013). Tesis para obtener el grado de maestría en Dirección de Gestión del Talento Humano: *APLICACIÓN DE EVALUACION DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS 180°, EN EL ÁREA DE CONTRATOS DE LA GERENCIA DE EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE EPPETROECUADOR*, esta investigación establece como objetivo general, determinar y aplicar el sistema de desempeño a un grupo de colaboradores del área de contratos de la gerencia de exploración y producción de EPPETROECUADOR, en base al análisis de los marcos conceptuales y metodológicos de evaluación del desempeño.

Asimismo, el investigador empleó el enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental, se ubicó en el Nivel de Investigación Explicativo. En su conclusión, se evidencia en el resultado final de cada uno de los colaboradores, al calcular en promedio final de las 24 evaluaciones. A las 16 evaluaciones les disminuye la valoración final, esto se debe a que, en el modelo aplicado, se considera un peso de 60% al perfil duro y 40% a las competencias evaluadas.

Se puede observar, que en algunos casos el desempeño de los colaboradores es excelente, sin embargo, al promediar con el porcentaje del perfil duro, le baja considerablemente el resultado final de la evaluación. En el proceso de evaluación de desempeño por competencias se debe evaluar únicamente el desempeño del trabajador y no considerar el resultado del perfil duro, ya sea que este es necesario en un proceso de selección, mas no de desempeño.

Martínez (2013), desarrolló la investigación: *Gestión del Talento Humano por Competencias para una empresa de las Artes Gráficas*. México. Fue una investigación cuantitativa, diseño experimental y fue de tipo aplicada, llegando a las siguientes conclusiones:

- El objetivo principal de esta tesis, es encaminar a la empresa hacia la implantación de un Sistema de Gestión del Talento Humano por competencias, para dar cumplimiento a las recomendaciones que en materia de empleados emite la Administración Pública Federal.
- Se puede aseverar, que el objetivo se cumplió con el desarrollo de la propuesta contenida en el Capítulo 3, donde, mediante el análisis del Manual organizacional, misión, visión, valores y demás documentos que contienen la filosofía y sentir de la empresa, se pudieron obtener los tres principales Diccionarios que forman la estructura de cualquier Sistema de Gestión del Talento Humano por competencias: El Diccionario de valores, de competencias cardinales y de competencias específicas y comportamientos.



- Definidas las competencias y establecidas sus respectivas mediciones a través de comportamientos observables; se pudo diseñar una serie de instrumentos que permitirán llevar a cabo de forma objetiva los procesos de reclutamiento, capacitación y evaluación del desempeño; que son los pilares de las actividades que desarrolla el Área de Recursos Humanos. Adicionalmente, se permitirá planificar y desarrollar estrategias que propicien el crecimiento del trabajador mediante un Plan de Carrera o como un posible candidato para la continuación de una posición de mayor nivel jerárquico.
- De acuerdo con Ayala (2013), Es importante considerar, que en un mundo con cambios constantes, las organizaciones necesitan de elementos diferenciadores y con buena base para continuar en el mercado. En este caso, IEPSA se propone mirar hacia el recurso y talento humano, y que tienen capacidades como productor de esa ventaja competitiva.

De sus conclusiones se puede considerar que, del estudio realizado y mediciones del comportamiento, se diseñaron los instrumentos para llevar a cabo un mejor reclutamiento del personal y evaluación del desempeño, así como la capacitación del personal, que permitirá planificar y mejorar el crecimiento del área de recursos humanos.

Guerrero (2014), en su trabajo de investigación: *Gestión del Talento Humano basado en Competencias. México*. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básico y no experimental.

Dicha investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El investigador nos dice: Que, el contexto comercial y las condiciones socioculturales que se viven en México y en general en el mundo entero, se muestran oportunidades y amenazas en el escenario empresarial, particularmente en la gestión de los recursos humanos, y para que haya

crecimiento económico en un mundo globalizado, la competencia tiene que mejorar continuamente. Dada la aceleración y diversidad del intercambio tecnológico y de información, las empresas tienen que competir constantemente.

- Asimismo menciona: Que, el círculo organizacional necesita de profesionales que observen el comportamiento de las personas y evaluarlos estableciendo relaciones funcionales entre la conducta de las personas y el ambiente en que ellas se encuentran buscando así detectar problemas, desarrollar intervenciones, predecir el resultado más posible es intervenir y analizar los procedimientos utilizados.
- Asimismo recomienda: Que cada organización requiere evaluar, modificar, mejorar el desempeño y comportamiento de los trabajadores, teniendo en cuenta la información de un estudio profesional válido, de acuerdo con los datos fieles y concretos para la toma de decisiones respecto del problema. Por esta causa, los gestores de recursos humanos tienen la tarea de evaluar el comportamiento en el sistema organizacional, en base en los datos observados, volver a actuar, para hacer de la evaluación y mejora permanente, implementando una continua mejora de cultura.

La Evaluación del desempeño laboral que se desarrolla y se aplica al recurso humano es fundamental en toda institución, ya que permite ver las áreas que requieren intervenciones para detectar problemas, y mejorar el desempeño y el servicio de la organización de la institución.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Gómez (2015). *Gestión del compromiso institucional y el desempeño docente del profesorado de la Universidad Peruana los Andes*. Es una investigación que se elaboró para obtener el grado académico de maestría. Estableció como objetivo general según percepción estudiantil, establecer la relación existente entre el compromiso institucional y el desempeño docente del profesorado en la Facultad

de Educación y Ciencias Humanas de la Universidad peruana los andes (UPLA) durante el semestre 2015-I. Fue una investigación cuantitativa, de tipo básico y diseño no experimental, concluyendo que existe una relación positiva de alta intensidad y estadística, significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño docente del profesorado, en el semestre 2015-I, dicho estudio recomienda promover investigaciones sobre el compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño docente, también diseñar y aplicar programas de capacitación en estrategias didácticas, motivación y orientación para el profesorado y sensibilizar al personal directivo respecto a los beneficios de una mejora en las interacciones interpersonales vía el desarrollo de una política de compromiso institucional.

La conclusión de este estudio señala que el compromiso organizacional repercute en el desempeño docente que es importante para toda institución, esto permite que los colaboradores de la institución tuvieran una medición sobre su desempeño, el cual permitirá realizar los cambios necesarios con relación al puesto que cada una de las personas desempeña una función, para que las empresas o instituciones mejoren.

Quichca (2012). Indica en su tesis: *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 – I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*. Que el trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo básico, fue elaborado para optar el Grado Académico de Maestría, siendo el objetivo de estudio: analizar la relación entre la gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I y VI Ciclo – 2010–1 del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú. Y determinó que existe relación significativa entre las dimensiones: gestión administrativa y el desempeño docente, debido que existe una asociación significativa entre la gestión académica y el desempeño docente ( $\chi^2=63.80$ ,  $p=0.00<0.05$ ).

Asimismo determino, que existe una asociación significativa baja entre el ambiente físico y el desempeño docente ( $\chi^2=21.43$ ,  $p=0.00<0.05$ ). De acuerdo a con la investigación sugiere realizar una autoevaluación total de la institución, con el propósito de determinar sus fortalezas y debilidades para reforzar el apoyo de la gestión, para ir hacia una Gestión de calidad en el Instituto Superior “La Pontificia”.

De la misma manera en cuanto se refiere a sus conclusiones la más importante es aquella que considera, que el desempeño de los profesores incide en la gestión de la institución, debido a que en la investigación realizada se determinó que existe un porcentaje bajo entre ambiente físico y desempeño del personal docente, y recomienda la autoevaluación para determinar las fortalezas y debilidades, para que la institución llegue a una Gestión de Calidad.

Sosa (2017). *LA GESTION EDUCATIVA EN EL MARCO DEL BUEN DESEMPEÑO DOCENTE DE LAS I.E. DE PUENTE PIEDRA*. Dicho estudio fue desarrollado para optar el grado académico de maestría en Administración de la Educación, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión educativa en el marco del buen desempeño docente de las I.E.I de Puente Piedra, fue una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básico y de diseño no experimental, siendo las conclusiones más importantes, aquella que determina que la gestión educativa influye plenamente en el marco del buen desempeño docente de la I.E.I. de Puente Piedra, también es importante aquella que señala, que la gestión directiva influye en el marco del buen desempeño docente de las I.E.I. de Puente Piedra. Llegando a recomendar que la gestión es un elemento fundamental para el mejoramiento del desempeño docente. Motivo por el cual, se hace necesario que los Directivos encargados de los Centros Educativos, sean personas debidamente capacitadas y que conozcan a fondo la problemática de su institución, lo que ayudará a proponer las alternativas de solución y las subsecuentes mejoras para beneficio de los educandos.

También se puede señalar como conclusión: que la Gestión educativa de la institución influye directamente en el desempeño docente, por lo que se

recomienda que la gestión debe estar a cargo de directivos capacitados y conocedores en el área educativa y que puedan resolver la problemática de la institución, proponiendo alternativas y soluciones lo que repercutirá en el beneficio del educando, es decir el usuario.

## **1.2 Teorías relacionadas al tema**

### **1.2.1 El Desempeño laboral**

#### **Definición**

Chiavenato (2000), define el desempeño como: el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, que constituye la estrategia individual para lograr el objetivo. Y partiendo de este concepto se puede decir que desempeño es el comportamiento de una persona para los procesos y actividades que se tienen que efectuar según las características de las tareas encargadas en la institución; asimismo el rendimiento y resultados que brinda a las instituciones. (p. 123).

Chiavenato (2004), plantea que “el desempeño laboral se puede definir como el esfuerzo individual dirigido para lograr los objetivos fijados, el cual dependen de las habilidades, capacidades y de la percepción el papel que desempeña el trabajador, es decir, es el trabajo eficaz y eficiente”. (p. 263).

Campbell *et al.* (1970), citado por Latorre (2012), sostiene que “el desempeño laboral es una conducta laboral que implica la consecución de las metas de la organización. Asimismo, también se ha considerado como la acción que lleva a la consecución de los resultados”. (p. 143).

Otra definición importante y usada por los investigadores es:

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de

una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos sobre los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido. El desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Pedraza *et al.*, 2010, p. 122).

Es en ese contexto teórico, llega a establecer que esta investigación el siguiente constructo de Desempeño Laboral, se le definiría como: los comportamientos y acciones observados en los empleados, que son importantes para los objetivos y puedan ser medidos en términos de las competencias de cada uno, teniendo que ver con el nivel de contribución en la organización.

Otros investigadores definen: que el desempeño laboral debe ser completado con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

### **Objetivos de los indicadores de desempeño**

Según (Wurst, 2010), los objetivos de los indicadores de desempeño son los siguientes:

- Deben promover la competitividad de la empresa (precio, flexibilidad, calidad, distribución, servicio).
- Deben permitir detectar desviaciones y la implantación de medidas correctivas.
- Deben permitir evaluar a la empresa en una perspectiva de corto, mediano y largo plazo.
- Deben permitir establecer metas, estándares de desempeño y comparaciones con mejores prácticas nacionales e internacionales.

### **Estrategias para mejorar el desempeño laboral**

Para el mejoramiento del desempeño laboral un especialista es Muñoz (2013), que propone las siguientes estrategias para mejorar el desempeño laboral:

- Dirigir y administrar los recursos económicos asignados a cada operación.
- Supervisar el funcionamiento de las operaciones y garantizar la eficiencia en las actividades realizadas durante el proceso.
- Administrar los recursos materiales y humanos de su Dirección atendiendo y motivando al personal a su cargo, sus condiciones de trabajo y fomentando la capacitación.
- Cumplir y hacer cumplir las normas de calidad en el servicio.
- Coadyuvar con la Dirección General en la consecución de los fines del Organismo.

Es así que las estrategias para mejorar el desempeño laboral deben ser propias de cada institución como un mecanismo interno de intentar dar una solución a este álgido problema.

De acuerdo con Bittel (2000). Plantea que el desempeño, se considera y observa las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. En consecuencia, el desempeño se vincula con los conocimientos y habilidades que favorecen las acciones del trabajador, para consolidar los objetivos de la empresa.

De acuerdo con Ghiselli (1998). Señala, que el desempeño laboral está conformado por cuatro (4) factores: las habilidades, la motivación, rasgos personales, claridad de aceptación del rol; para realizarse.

La importante en este punto, reside en el hecho que el desempeño laboral va conjuntamente con las actitudes y aptitudes, que los empleados tengan en función de los objetivos que se quiere alcanzar. Continúo por normas, políticas, misión y visión de la organización.

### **1.2.2 Gestión del personal**

De acuerdo con Cuesta, A. (2010). El sistema de gestión del recurso humano es más que simplemente la suma de sus partes, es una nueva cualidad que aparece de la interacción de sus partes. La participación comprende cada vez más la influencia de los empleados en las actividades de toda la organización y en especial en toma de decisiones. Lo proactivo es la actuación anticipada contraria a la reactiva, y se caracteriza por accionar cuando se presenta el problema.

#### **Gestión**

Otra definición importante, Doyle y Freniere (1991). La gestión, tiene como objetivo importante conseguir aumentar los óptimos resultados de una industria, y depende fundamentalmente de cuatro soportes: la Estrategia, la Cultura, la Estructura y la Ejecución, con los cuales puede conseguir que se cumplan las metas y objetivos marcados.

De acuerdo con Sérvulo (2002). Las actividades, que se emprenden para coordinar el esfuerzo del recurso humano, la manera en la que se trata de alcanzar los objetivos y metas con el apoyo del recurso humano, mediante el desempeño de labores esenciales e importantes como: la planificación, organización, dirección y control.

#### **Gestión del personal administrativo**

Como definen la mayoría de los investigadores, son actividades y conocimientos actualizados de la gestión administrativa, para optimizar el recurso humano de la institución. Que desarrollan las directivas basadas en la responsabilidad y la ética; y que permita coordinar e integrar equipos de trabajo, para favorecer el desarrollo y crecimiento de la organización y su entorno general.

#### **Gestión del Talento Humano**



De acuerdo con Cabarcas, N. (2013). En uno de sus libros señala que “las personas pueden ser tratadas como recursos productivos o instrumentos de las organizaciones, siendo denominadas “recursos humanos”, la antigua administración de recursos humanos dio lugar a nuestro enfoque “gestión del talento humano” (p. 123).

Nos indica que, las nuevas teorías sobre talento humano, han pasado a ser consideradas con sus esfuerzos y actividades como seres dotados de inteligencia, conocimientos, percepciones, destrezas, habilidades y aspiraciones, como los nuevos “socios de las organizaciones”, constituyéndose en el “capital intelectual importantes de la organización”, un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional.

También nos dice: que la gestión depende, entre otros, de varios aspectos como son: la estructura organizacional, la cultura de la organización, las características del contexto ambiental, la tecnología utilizada, el negocio de la organización y los procesos internos. En cualquiera de los escenarios la gestión está conformada por las personas en las organizaciones, siendo lo fundamental la forma de atención al usuario. La administración debe perseguir la optimización de habilidades de las personas, creatividad, participación y mejoramiento continuo.

Las organizaciones dependen directa y fundamentalmente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales. Es seguro que en todas las organizaciones jamás existirán sin las personas que les dan vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad. Es por esto que el diseño de estrategias organizacionales debe ir enmarcado en una interrelación entre la empresa y las personas, pues, la primera depende de la segunda para sobrevivir, ser productivo y competitivo. En consecuencia, las personas también dependen de la empresa para alcanzar calidad de vida laboral y el

desarrollo de objetivos individuales y grupales. (Beltrán *et al.*, 2013, p. 122).

Como manifiesta Salas (2012). “La gestión de recursos humanos se encarga de la planeación, de la organización, del desarrollo y coordinación, así como del control de las técnicas necesarias, capaces de promover el desempeño óptimo y eficiente del personal” (p. 80)

El talento humano es uno de los principales componentes de una institución tanto pública como privada, debido a la sensibilidad que posee. Una adecuada gestión del personal es indispensable en el desarrollo normal de las instituciones u organizaciones, pues además de generar beneficios económicos a través del incremento del rendimiento institucional, asegura que los empleados trabajen mejor, sabiendo que significan algo más que para generar lucro.

## **Ventajas**

Riascos y Aguilera (2011). Nos indica que: “la ventaja del área de gestión de talento humano se centra en posibilitar la consecución de los intereses personales de los empleados y de los intereses de las organizaciones, por supuesto”.

De acuerdo con Gonzáles *et al.* (2014), sostiene que las ventajas de contar con un personal encargado de aumentar las capacidades de los trabajadores con diferentes estrategias son muchas y entre ellas:

- Alcanzar las metas de la organización en un tiempo menor, ya que las personas se vuelven más productivas.
- El ambiente laboral mejora y se vuelve más agradable para el personal.
- La organización aumenta sus posibilidades de producción.
- Los trabajadores perciben que son protagonistas de la empresa y luchan más por obtener los objetivos.
- Aumenta la confianza del trabajador, lo que se refleja en las tareas de cada uno de ellos.

- Los empleados se convierten en proactivos y con liderazgo. Es decir, proponen actividades en pro del beneficio de la empresa.
- Los trabajadores se vuelven entes más eficientes.
- Al ver que han invertido tiempo en ellos, los empleados tienen la responsabilidad de retribuir a la empresa mejorando su trabajo cada día.

La Gestión del talento humano hace que los trabajadores de una institución se sientan parte de ella, que se interesen por aportar cada día al crecimiento de la organización, y por tanto el cumplimiento de las metas organizacionales sea tan importante como la realización, de sus objetivos personales, as ahí donde el ser eficiente y eficaz garantiza el éxito en la organización.

### **Importancia**

De acuerdo con Rodríguez y Herrera (2010), señalan que “gestionar el Talento Humano se ha convertido en la clave del éxito empresarial, ya que sin él, no es posible enfrentar las exigencias del mercado.

Por lo que, gestionar es el reto principal de toda institución, para lo cual es importante tener una visión integradora en la mentalidad de los directivos y de los trabajadores de las diferentes organizaciones y que siempre se tenga presente las propuestas metodológicas que se utilicen y deben aplicarse totalmente para lograr una concordancia funcional del proceso.

De acuerdo con Robbins y Coulter (2010), afirman que la “gestión de recursos humanos” es importante por tres razones:

- Primera, la gestión es una importante fuente de ventajas competitivas, como se ha concluido en varios estudios. Y es importante para organizaciones de todo el mundo, no solamente de Estados Unidos.

- Segundo, la administración de recursos humanos es parte importante de la organización. Lograr el éxito a través de la gente significa que los gerentes deben cambiar su manera de pensar con relación a sus empleados y a la forma como ven el vínculo laboral. Al personal se le debe tratar como compañeros.
  
- Tercero, se ha revelado, que el modo en que una organización trata o se comunica con sus trabajadores afecta en gran manera su desempeño.

La gestión del talento humano indudablemente tiene gran importancia en todo lo que se involucra a las instituciones, es por ello que se debe encargar su gestión a personas idóneas, capacitadas cognitiva y estratégicamente para que logren con su gestión, que el personal cumpla el rol que la entidad espera.

**Su estructura de contenido corresponde al siguiente esquema:**

**El desempeño laboral**

- a. Cumplimiento de Funciones
- b. Innovación y Creatividad
- c. Interrelación Personal

**Gestión del personal no docente**

- a. Planificación
- b. Organización
- c. Dirección

**Marco conceptual**

**Cumplimiento de funciones:** Cumplir con responsabilidad y eficiencia, una tarea, una función o una obligación como parte de una organización.

**Innovación y creatividad:** Pensamiento original e imaginación constructiva de una persona, es la generación de nuevas ideas o conceptos, que habitualmente producen soluciones originales.

**Interrelación personal:** Interacción mutua entre dos o más personas, se trata de una relación social, que como tales, se encuentran normado por las leyes y las organizaciones.

**Planificación:** Es una técnica o proceso que requiere una serie de pasos que se establecen en desde un principio, con el propósito de cumplir los objetivos y metas de la organización.

**Organización:** Es importante en una empresa, para llegar a establecer a un grupo o equipo de trabajo, para realizar tareas administrativas que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos y metas.

**Dirección:** La dirección también es importante, ya que hace referencia a la enseñanza con que se dirige a una persona o a un grupo de personas, para orientar las acciones que deben realizar en una empresa o una organización.

**Facilidad de adaptación:** El recurso humano tiene patrones de comportamiento para ajustarse a las normas imperantes de la organización y que se establecen en el medio social en el que se encuentra y que pueda adecuarse de forma activa.

**Trabajo en equipo:** Los empleados de una empresa tienen la obligación y la capacidad de organizarse para un óptimo desempeño. El Trabajo en equipo influye en los trabajadores de forma positiva, porque permite que haya interacción y compañerismo.

### 1.3 Formulación del problema

#### 1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017?

### **1.3.2 Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral, en su dimensión Cumplimiento de Funciones con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017?

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral en su dimensión Innovación y Creatividad con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017?

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral en su dimensión Interrelación Personal con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017?

### **1.4 Justificación del estudio**

En el presente proyecto se investiga el desempeño laboral y su relación con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

La Facultad de Derecho, es una de las Facultades dependientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la universidad es una institución del sector público, que forma profesionales en el área del derecho.

En la parte social la presente investigación pretende mejorar la gestión del Personal no docente a través del desempeño laboral que ellos ejecutan en la institución para que las valoraciones no solo reflejen información pertinente para la toma de decisiones de la dirección o el simple archivo, sino que mejoren los

procesos, y en el caso de que los resultados sean negativos se pueda capacitarlos. Por otro lado, la investigación ayudara a verificar si el desempeño laboral se centra en aspectos importantes de cada puesto de trabajo en cuanto a cumplimiento de metas y objetivos individuales e institucionales.

Por otro lado, en lo económico el presente estudio pretende proponer un plan de mejora en la gestión de la aplicación del desempeño laboral del personal no docente que será reflejada en la mejora de su rendimiento lo que generará que la institución tenga mayor grado de productividad de recurso humano y cumplimiento de metas institucionales y más allá de brindar un mejor servicio al alumnado, se constituya en una institución eficiente.

En la parte metodológica la adecuada gestión del talento humano institucional ayudará a mejorar los procesos internos, debido a que, si los resultados de las mediciones del desempeño laboral detectaran alguna deficiencia en algún servidor, éste puede evaluarse para su corrección y mejore el desempeño del personal no docente en sus labores.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

Establecer la relación que existe entre el desempeño laboral, en su dimensión Cumplimiento de Funciones con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

Establecer la relación que existe entre el desempeño laboral en su dimensión Innovación y Creatividad con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

Establecer la relación que existe entre el desempeño laboral en su dimensión Interrelación Personal con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 hipótesis general**

Existe relación entre el desempeño laboral con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

### **1.6.2 hipótesis específicas**

Si existe relación entre el desempeño laboral, en su dimensión Cumplimiento de Funciones con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

Si existe relación entre el desempeño laboral en su dimensión Innovación y Creatividad con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

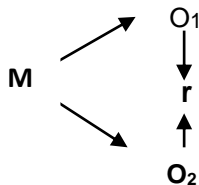


Si existe relación entre el desempeño laboral en su dimensión Interrelación Personal con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de la investigación

Se aplicó un tipo de investigación no experimental descriptivo, cuyo diagrama es el siguiente:



Dónde:

**M** = Es la muestra representativa del personal a investigar

**r** = relación existente entre variables

**O<sub>1</sub>** = Observación de la variable independiente

**O<sub>2</sub>** = Observación de la variable dependiente

Ya que se buscó investigar la variable Desempeño Laboral que se desarrolla en la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., para luego determinar el nivel de Gestión del personal no docente con que cuenta la institución.

Es un diseño no experimental porque la variable independiente carece de manipulación, y no poseen grupos de control.

La presente investigación es de tipo descriptivo, porque busca definir las características de la variable Independiente como Dependiente, así mismo correlacional porque busca determinar el nivel de relación de la variable

Independiente Desempeño laboral y la variable Dependiente Gestión del personal no docente.

## **2.2 Variables y Operacionalización**

En el presente trabajo se encuentran dos variables, la variable Independiente y la variable Dependiente.

Variable I: Desempeño laboral

Variable D: Gestión del personal no docente

### **2.2.1 Variable Independiente: Desempeño laboral**

#### **Definición conceptual**

Chiavenato (2001) menciona que:

El desempeño laboral representa “el desenvolvimiento del trabajador durante su jornada laboral, siempre y cuando lo realice con eficiencia y eficacia, es decir, que cumpla con las funciones asignadas sin ningún tipo de limitación, más que las derivadas de la empresa, en cuanto a tiempo, recursos, materiales, personal, entre otros.” (p. 144).

#### **Definición operacional**

#### **Dimensiones**

##### **Dimensión 1: Cumplimiento de funciones**

Chiavenato. (2000) define que: el cumplimiento de funciones dentro del desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización (p. 145).

##### **Dimensión 2: Innovación y creatividad**

Ceprede. (2005). La consecuencia inmediata de la propuesta de esa Iniciativa Innovadora es que las empresas americanas, las instituciones educativas, las organizaciones públicas y del mundo del trabajo y los ciudadanos, deben hacer de la educación (a través de todos los sectores productivos, de la sociedad y las Administraciones Públicas) la prioridad estratégica básica para afirmar la fortaleza y la seguridad económica del país (p. 23).

### **Dimensión 3: Interrelación personal**

Euskal. H. menciona que: El hombre es una especie gregaria, que vive en grupos y que en situaciones normales está involucrado en una gran cantidad de relaciones interpersonales. Filogenéticamente en vivir en un grupo es una de las características que le han hecho exitoso como especie. La cultura, las civilizaciones, el desarrollo del conocimiento y el desarrollo tecnológico no sería posible si el hombre no viviera en grupos. (p. 11).

#### **2.2.2 Variable Dependiente: Gestión del personal no docente**

##### **Definición conceptual**

Chiavenato, I. (2009) menciona que:

En la era del conocimiento surgen los equipos de gestión del talento humano, que sustituyen a los departamentos de recursos humanos. Las prácticas de RH se delegan a los gerentes de línea de toda la organización y ellos se convierten en administradores de recursos humanos, mientras que las tareas operativas y burocráticas no esenciales se transfieren a terceros por medio de la subcontratación (outsourcing). Los equipos de gestión de talento humano se libran de las actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las

actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y de sus miembros". (p. 42).

## **Definición operacional**

### **Dimensiones**

#### **Dimensión 1: Planificación**

Chiavenato, I. (2007) menciona que:

Las empresas no improvisan. En ellas, casi todo se planea con anticipación. La planeación figura como la primera función administrativa por ser la base de las demás. La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuales son los objetivos que deben alcanzarse y que debe hacerse para conseguirlos". (p. 143).

#### **Dimensión 2: Organización**

Chiavenato, I. (2001) menciona que:

Los especialistas en DO aceptan el criterio de organización pregonado por la teoría del comportamiento en la administración. Según Lawrence y Lorsch, "la organización es la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales, con la finalidad de efectuar intercambios planeados con el ambiente". (p. 587).

#### **Dimensión 3: Dirección**

Chiavenato, I. (2007) menciona que:

La dirección, tercera función administrativa, sigue a la planeación y a la organización. La función de la dirección se relaciona directamente con la manera de orientar la actividad de las personas que componen la organización para alcanzar el objetivo o los objetivos". (p. 149).

### **Indicadores**

## **Solución en los procedimientos**

Según la Revista Themis. (2000). “La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, así como sobre los criterios de interpretación que utiliza en ejercicio de su competencia, de modo tal que el administrado al iniciarlo pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que obtendrá”. (p. 291).

## **Toma decisiones**

Según la Revista Contabilidad y Negocios. (2011). Nos indica que: “No existe un método único para tomar decisiones que todas las empresas puedan emplear en todas las situaciones. El individuo que toma una decisión debe definir con exactitud el problema en cuestión, para después generar soluciones alternativas y evaluarlas y, por último, tomar la decisión”. (p. 113).

## **Logra objetivos**

Chiavenato, I. (2001). nos define que: “Sirven como estándar para que las personas que pertenecen a la organización, así como las que no pertenecen a ella, puedan comparar y evaluar el éxito de la organización, es decir su eficiencia y rendimiento”. (p. 31).

## **Creatividad en el servicio**

Ruiz, P. (2001). Menciona que: “La creatividad es la capacidad humana para generar ideas o conexiones imaginativas en un determinado campo, ya sea mediante la recombinação de ideas preexistentes o mediante ideas rupturistas que supongan un cierto nivel de originalidad o, incluso, un cambio de paradigma”. (p. 1).

## **Habilidad de solución**

Chiavenato, I. (2009). Nos define que la habilidad de solución: “Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado”. (p. 50).

## **Brinda alternativas**

Chiavenato, I. (2009). Menciona que brindar alternativas es: “Juicio. Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial”. (p. 50).

## **Respeto**

Rodríguez (2005), nos define que: “los comportamientos que están relacionados con el reconocimiento de la calidad de seres humanos de sus colaboradores, su dignidad humana y el buen trato hacia ellos”. (p. 75).

## **Tolerancia**

ONU. (1995). En cualquier organización se reúnen personas diferentes, que tienen rasgos y actitudes que las distinguen, pero que al interior de la organización requieren establecer vínculos armoniosos y trabajar en equipo, y para que esto sea posible, resulta primordial aceptar las diferencias y evitar que la confianza personal. Es decir se trata de llevarse con tolerancia; tal como lo dispuesto por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

## **Trabajo en equipo**

Chiavenato, I. (2009). Nos define que: “La organización jerárquica compuesta por departamentos y puestos está en extinción. Ésta se caracteriza porque mantiene el *statu quo* cuando el mundo de los negocios exige el cambio y la innovación de las organizaciones, las cuales migran rápidamente hacia un nuevo concepto de trabajo: en lugar de separar a las personas en puestos individuales y fragmentados, ahora el secreto está en juntar a las personas en equipos o células de producción, en grupos de trabajo integrados y en actividades conjuntas. El resultado es totalmente diferente y mejor.” (p. 233).

## **Planifica estrategias**

Chiavenato, I. (2009). Nos dice que: “La planificación estratégica se enfoca en la estabilidad para asegurar la continuidad del comportamiento actual, en un ambiente previsible. También se enfoca en mejorar el comportamiento a efecto de asegurar la reacción adecuada ante las frecuentes amenazas de un ambiente más dinámico e incierto. Incluso se puede enfocar en las contingencias, con el propósito de anticipar los hechos que podrían suceder en el futuro y de identificar las acciones correctas para enfrentarlas”. (p. 77).

## **Planifica actividades del cargo**

Chiavenato, I. (2009). Menciona que: “*La planificación operativa* se refiere a la base de la organización e involucra a cada una de las tareas o actividades de la empresa. Sus características son:

- a) Indica cómo cada tarea, operación o actividad contribuirá a la planificación táctica de la unidad o departamento.
- b) Su horizonte temporal es de corto plazo, por lo habitual un mes.
- c) Se define en exclusiva para cada tarea, operación o actividad.” (p. 77).

## **Cumple con las metas**

Chiavenato, I. (2007). Indica que las metas son: “Objetivos por alcanzar a corto plazo. Muchas veces pueden confundirse con los objetivos inmediatos o con los objetivos operacionales”. (p. 145); para el cumplimiento de las metas es necesario tener en cuenta las capacidades y las motivaciones del personal disponible.

## **Cultura organizacional**

Chiavenato, I. (2001). Nos define como: “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 de las organizaciones aplica un modo de vida, un sistema de expectativas, valores y creencias, una forma particular de interrelación personal y de relación determinada por la

organización. Cada organización es un sistema complejo humano que tiene características, sistemas de valores propios y culturales”. (p. 589).

### **Conocimientos de los manuales de gestión**

Los manuales de gestión, son herramientas indispensables de toda institución y organización, que les permite: cumplir con los procesos y funciones de una manera clara y sencilla, es necesario que el personal lo conozcan, proporcionan la orientación que requiere el trabajo del personal en las diferentes unidades administrativas, en el ámbito operacional y de ejecución. Con las cuales se trata de mejorar y orientar el trabajo de los empleados, para que logren la realización de las tareas que se les ha encomendado a cada uno de ellos.

Revista Universidad y Sociedad. (2013). Nos define que: Los manuales del trabajo administrativo, y en especial los de organización, normas, políticas y procedimientos de información, son útiles e importantes en toda institución pública o privada, nacional e internacional, así como en las universidades, centros de investigación y gobiernos. (p. 3).

### **Conocimiento de las Funciones del cargo**

En toda institución y organización dependemos de una manual de funciones para cada labor que desempeña un trabajador y este manual comprende una descripción detallada de las tareas obligatorias que le compete desarrollar a la persona que cumplen una función de responsabilidad en la organización o institución.

Quiroga. (2017). Nos define que: El manual se define, como un medio valioso para la comunicación y ha sido empleado dentro del campo de la administración, que permite registrar y transmitir sin distorsiones, la información referente a la organización y funcionamiento de una organización, así como de las unidades administrativas que lo constituyen.

### **Responsabilidad**

Revista Socialetic (2012). Menciona que: “La responsabilidad en el trabajo o laboral, son aquellas que hacen progresar al empleado, es decir cuanto mayor



sea el nivel de responsabilidad que asume el empleado, mayor será su posición en la empresa”.

Chiavenato, I. (2007). Nos dice que: “El deber de desempeñar la tarea o actividad para la que fue designada la persona”. (p. 135).

### **Liderazgo**

Chiavenato, I. (2007). No dice que: El liderazgo es importante en toda organización humana, ya sea en las instituciones y de cada uno de sus departamentos; asimismo es esencial en las funciones de la administración porque el administrador necesita conocer la motivación humana y saber conducir a las personas. (p. 104).

### **Motivación**

Chiavenato, I. (2009). Nos define que: Si las personas se sienten motivadas y recompensadas por la organización, estos ayudan a decidir quién debe ser premiado, con aumentos de salario o promocionado, también pueden decidir quién debe ser separado de la organización. En suma, es importante fomentar la motivación del recurso humano, para desarrollar el sentido de responsabilidad y estimular el esfuerzo por hacer mejor las cosas. (p. 273).

**Matriz de Operacionalización: El desempeño laboral y su relación con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR/ESCALA	INSTRUMENTO
V. Independiente <b>El Desempeño Laboral</b>	1- Cumplimiento de Funciones	*Solución en los Procedimientos *Toma Decisiones *Logra Objetivos	Ordinal/Likert  1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Cuestionario Organizado de la siguiente manera: <u>Variable Independiente</u> Dimensión 01: 3 Dimensión 02: 3 Dimensión 03: 3 Sub Total: 09
	2- Innovación y Creatividad	*Creatividad en el Servicio *Habilidad de Solución *Brinda Alternativas		
	3- Interrelación Personal	*Respeto *Tolerancia *Trabajo en equipo		
V. Dependiente <b>Gestión del Personal no docente</b>	1- Planificación	*Planifica Estrategias *Planifica actividades del cargo *Cumple con las Metas	Ordinal/Likert  1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Cuestionario Organizado de la siguiente manera: <u>Variable Dependiente</u> Dimensión 01: 3 Dimensión 02: 3 Dimensión 03: 3 Sub Total: 09  Total General=18
	2- Organización	*Cultura Organizacional * Conocimiento de los Manuales de Gestión *Conocimiento de las Funciones del cargo		
	3- Dirección	*Responsabilidad *Liderazgo *Motivación		

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

La población se encuentra representado por 43 trabajadores, laboran en la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017, que realizan las labores administrativas y de servicio, la población se caracteriza por ser en su mayoría hombres que tienen una edad entre 35 y 60 años.

### **2.3.2 Muestra y muestreo**

La muestra fue no aleatoria, intencional de 43 trabajadores. Se tomó la muestra de 43 trabajadores de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017, o sea que se trabajó con el 100% de la población de estudio.

La técnica de muestreo es no probabilística, ya que el investigador asignó su propia muestra.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Para fines de la investigación técnica, se realizó una encuesta, la cual fue aplicada a la muestra de 43 trabajadores en la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., año 2017.

La encuesta permitió recolectar la información necesaria para determinar la relación que existe entre el desempeño laboral con la gestión del personal no docente, con la participación de los encuestados, en este caso el personal administrativo y auxiliar de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

#### **2.4.2 Instrumentos**

Se utilizó como instrumento, un cuestionario de preguntas organizado con respuestas de tipo de escala Likert, para recolectar datos, el cuestionario consignó 18 preguntas afirmativas sobre las variables Desempeño Laboral y Gestión del Personal no docente, según la información insertada en la Tabla de la operacionalización de variables.

Asimismo, el cuestionario se le dio validez y confiabilidad.

#### **2.4.3 Validación**

En la presente investigación la validez de instrumentos, se realizó por medio de una evaluación para analizar la validez de contenido, para lo cual se entregó a cada uno de los expertos un formato de validación, en el cual se requirió la opinión de docentes de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, como son:

Dr.

Dr.

Dr.

#### **2.4.4 Confiabilidad**

Se realizó un solo cuestionario del tipo Likert, luego la confiabilidad del cuestionario, a través de Alfa de Cronbach. El cuestionario se utilizó para medir el Desempeño Laboral (Variable Independiente) y Gestión del personal no docente (Variable Dependiente).

Al instrumento se dio confiabilidad usando SPSS versión 20, según la fórmula de Alfa de Cronbach.

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
,800	18

Elaboración propia en SPSS

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento. (García, H., 2006)

**TABLA 1: Escala de Vellis**

Por debajo de .60	Es inaceptable
De .60 a .65	Es indeseable
Entre .65 y .70	Es mínimamente aceptable
De .70 a .80	Es respetable
De .80 a .90	Es muy buena

Escala de Vellis (García, H., 2006)

### **Interpretación:**

Utilizando el programa SPSS versión 20, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro instrumento que consta de 18 preguntas, obteniendo como resultado un ALFA DE CRONBACH de 0,800 de acuerdo al cuadro de rangos de confiabilidad de García, el instrumento posee un nivel de confiabilidad respetable.

El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es respetable porque el valor es de 0.80 es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es respetable.

## **2.5 Método de análisis de datos**

Se utilizó el programa SPSS versión 20, para procesar los datos de la encuesta realizada, se utilizó el análisis descriptivo para observar el comportamiento de

ambas variables, Desempeño Laboral y la Gestión del personal, entre los gráficos estadísticos que se realizaron con el programa SPSS versión 20, presentamos los gráficos por dimensión, como también se utilizó la correlación de Pearson para la contratación de hipótesis.

## 2.6 Aspectos éticos

Los datos que se incorporan son verídicos y válidos para dar confianza a la información y resultados de la investigación.

En lo que respecta a la aplicación de conceptos y criterios de las fuentes bibliográficas y electrónicas, se respetaron los derechos de autor. Se hizo mención tanto del libro y artículo, así como el nombre del autor y su ubicación en internet, en el caso de fuentes electrónicas. El desarrollo de la investigación se llevó a cabo dentro del marco legal respectivo.

## III. RESULTADOS

### 3.1 Prueba de normalidad

Si  $N < 50$  entonces usamos Shapiro-Wilk

HO: La distribución es normal

H1: La distribución no es normal

**TABLA 2: Prueba de normalidad**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,174	43	,002	,915	43	,004
Gestión del Personal no Docente	,127	43	,081	,967	43	,247

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Interpretación:** Con una población de 43 encuestados en la correlación de las dos variables, acorde con la Prueba de Shapiro – Wilk, nos muestra un nivel de significancia menos a 0.05, Sig E 0,004 < 0.05 Sig T, es decir rechazamos la HO (hipótesis nula), luego aceptamos la H1 (hipótesis alterna), es decir la distribución de los datos de la muestra no es normal.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

**TABLA 3: Escala de Correlación**

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

Para interpretar el coeficiente de correlación utilizaremos la siguiente escala (Escala de Correlación, Martínez, 2002).

#### Hipótesis General

**HG:** Existe relación entre el desempeño laboral con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

**Ho:** No existe relación entre el desempeño laboral con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

HO:p=0

**H1:** Existe relación entre el desempeño laboral con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

H1: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

**TABLA 4: El desempeño laboral en relación con la gestión del personal no docente**

Estadístico de prueba

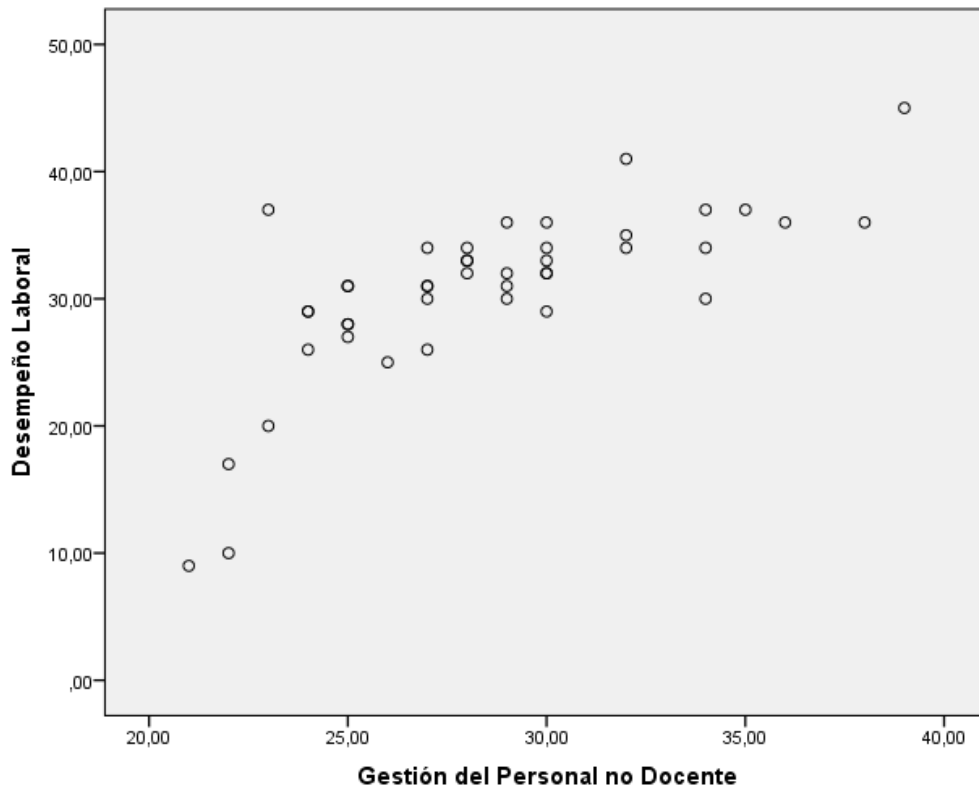
El Desempeño Laboral en relación con la Gestión del Personal no Docente			
		Desempeño Laboral	Gestión del Personal no Docente
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,748**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
Gestión del Personal no Docente	Correlación de Pearson	,748**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Dado que  $P=0.000 < 0.05$  rechazar  $H_0$ : Existe relación entre el desempeño laboral con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017. Asimismo se observa que existe alta correlación 0.748 lo cual nos permite aseverar que cuanto mejor es Desempeño Laboral mejor será la Gestión del Personal no Docente como componente de la satisfacción administrativa.





### Hipótesis Específicas 1

**HE1:** Existe relación entre el Desempeño Laboral, en su dimensión Cumplimiento de Funciones y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

**HO:** No existe relación entre el Desempeño Laboral, en su dimensión Cumplimiento de Funciones y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

HO: $p=0$

**H1:** Existe relación entre el Desempeño Laboral, en su dimensión Cumplimiento de Funciones y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

H1: $p\neq 0$

Nivel de significación 0.05

**TABLA 5: El Cumplimiento de Funciones en relación con la Gestión del Personal no docente**

Estadístico de prueba

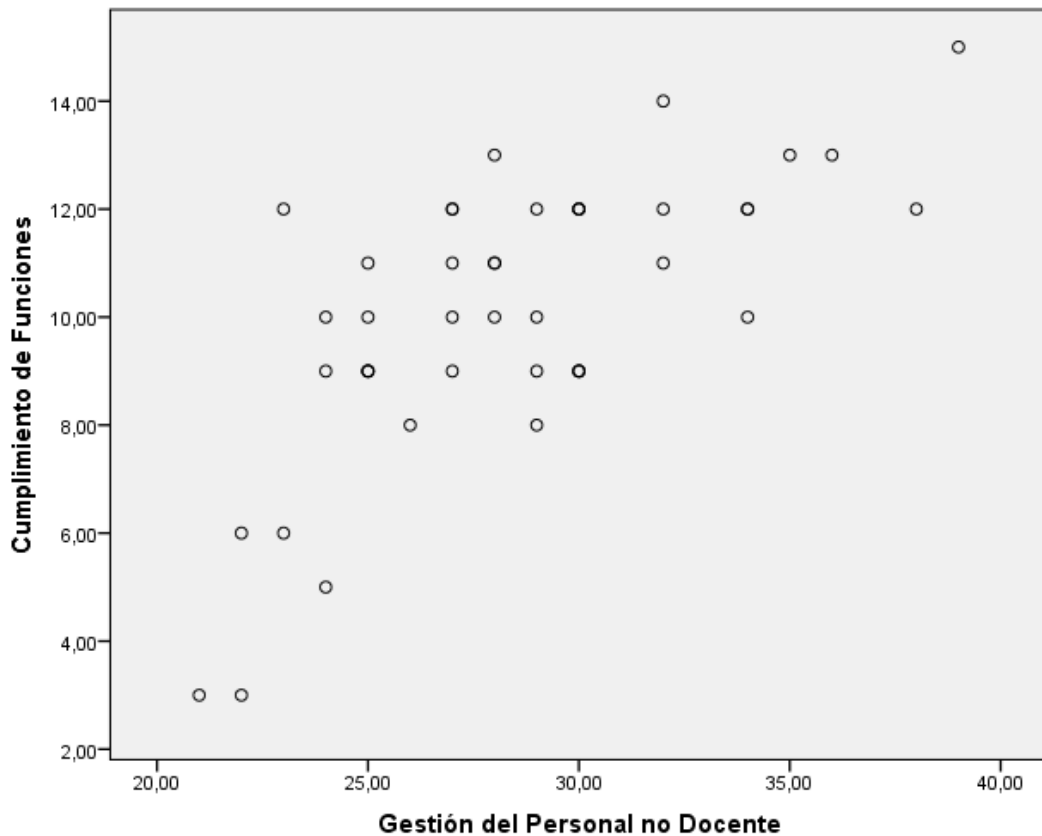
**El Cumplimiento de Funciones en relación con la Gestión del Personal no Docente**

		Cumplimiento de Funciones	Gestión del Personal no Docente
Cumplimiento de Funciones	Correlación de Pearson	1	,704**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
Gestión del Personal no Docente	Correlación de Pearson	,704**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Dado que  $P=0.000 < 0.05$  rechazar  $H_0$ : Existe relación entre el Desempeño Laboral, en su dimensión Cumplimiento de Funciones y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017. Asimismo se observa que existe alta correlación 0.704 lo cual nos permite aseverar que cuanto mejor Cumplimiento de Funciones mejor será la Gestión del personal no docente como componente de la satisfacción administrativa.



## Hipótesis Específicas 2

**HE2:** Existe relación entre el Desempeño Laboral en su dimensión Innovación y Creatividad y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

**Ho:** No Existe relación entre el Desempeño Laboral en su dimensión Innovación y Creatividad y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

HO: $p=0$

**H1:** Existe relación entre el desempeño Laboral en su dimensión Innovación y Creatividad y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

H1: $p\neq 0$

Nivel de significación 0.05

**TABLA 6: La Innovación y Creatividad en relación con la Gestión del Personal no docente**

Estadístico de prueba

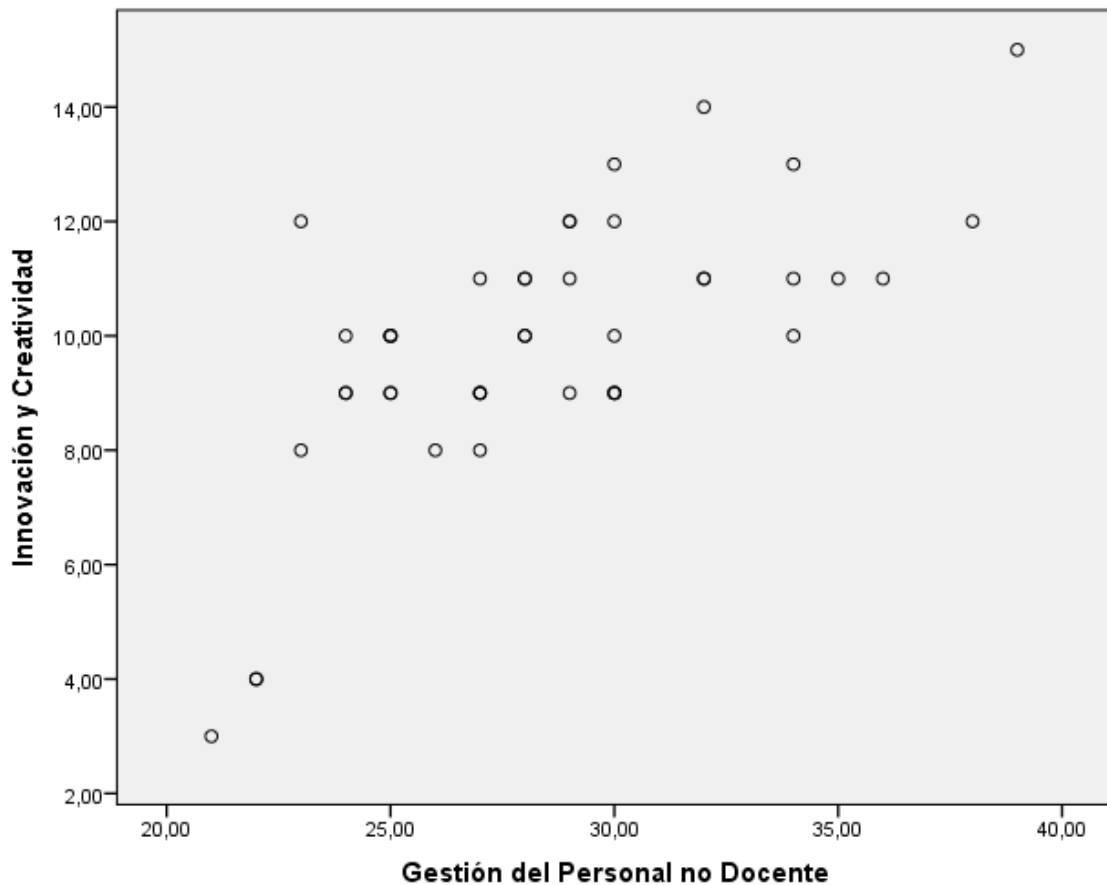
**La Innovación y Creatividad en relación con la Gestión del Personal no Docente**

		Innovación y Creatividad	Gestión del Personal no Docente
Innovación y Creatividad	Correlación de Pearson	1	,731**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
Gestión del Personal no Docente	Correlación de Pearson	,731**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Dado que  $P=0.000 < 0.05$  rechazar  $H_0$ : Existe relación entre el Desempeño Laboral en su dimensión Innovación y Creatividad y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017. Asimismo se observa que existe alta correlación 0.731 lo cual nos permite aseverar que cuanto mejor son la Innovación y Creatividad mejor será la Gestión del personal no Docente como componente de la satisfacción administrativa.



### Hipótesis Específicas 3

**HE3:** Existe relación entre el Desempeño Laboral en su dimensión Interrelación Personal y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

**HO:** No Existe relación entre el Desempeño Laboral en su dimensión Interrelación Personal y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

HO: $p=0$

**H1:** Existe relación entre el Desempeño Laboral en su dimensión Interrelación Personal y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

H1: $p\neq 0$

Nivel de significación 0.05

**TABLA 7: La Interrelación Personal en relación con la Gestión del Personal no docente**

Estadístico de prueba

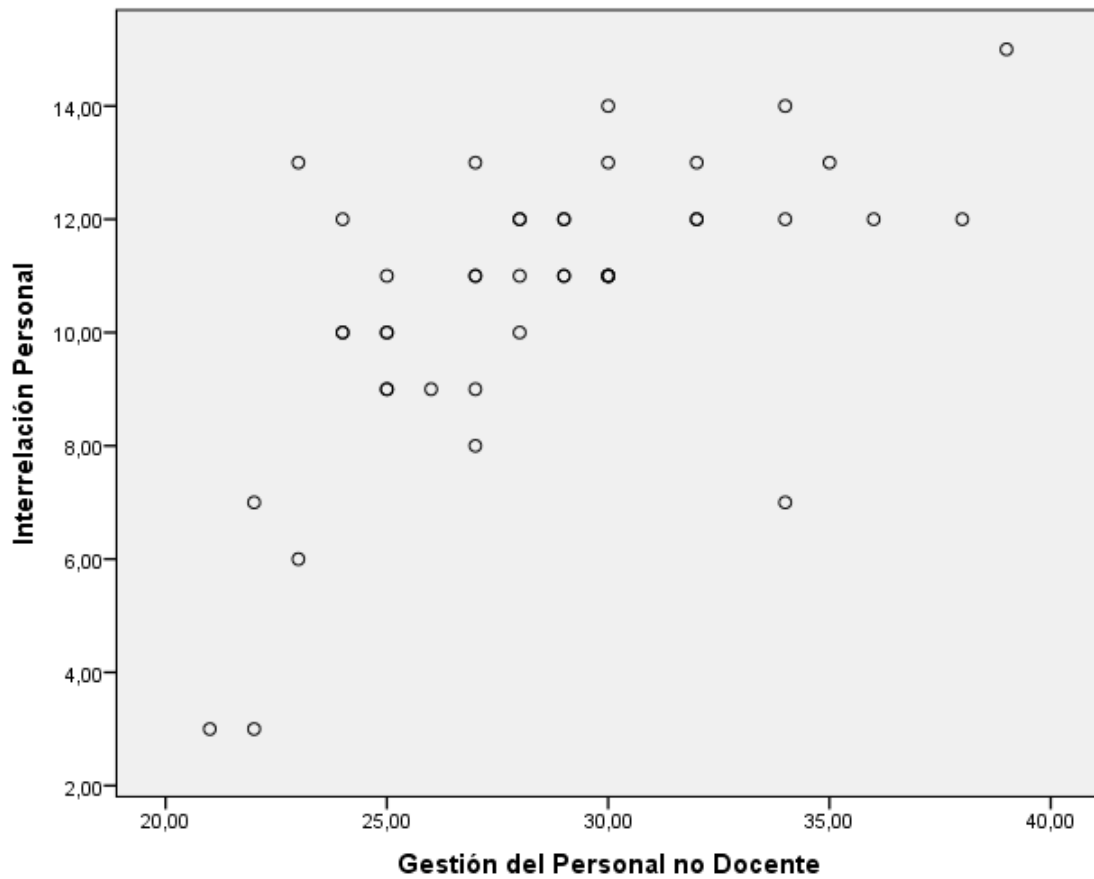
**La Interrelación Personal en relación con la Gestión del Personal no Docente**

		Interrelación Personal	Gestión del Personal no Docente
Interrelación Personal	Correlación de Pearson	1	,604**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
Gestión del Personal no Docente	Correlación de Pearson	,604**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Dado que  $P=0.000 < 0.05$  rechazar  $H_0$ : Existe relación entre el Desempeño Laboral en su dimensión Interrelación Personal y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017. Asimismo se observa que existe moderada correlación 0.604 lo cual nos permite aseverar que cuanto mejor es la Interrelación Personal mejor será la Gestión del personal no docente como componente de la satisfacción administrativa.

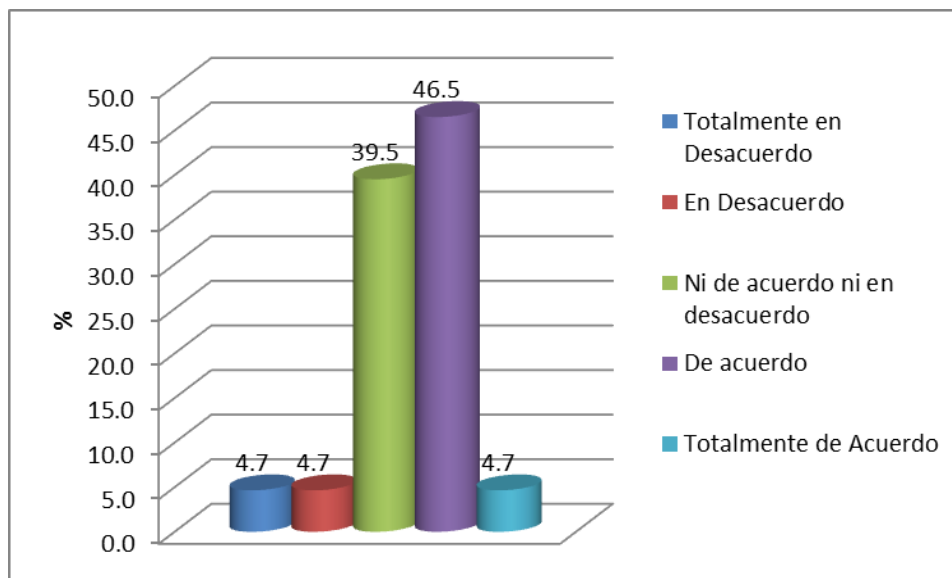


### 3.3 Análisis de resultados

**TABLA 8: Desempeño Laboral**

**Desempeño Laboral**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	4,7
En Desacuerdo	2	4,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	39,5
De acuerdo	20	46,5
Totalmente de Acuerdo	2	4,7
Total	43	100,0



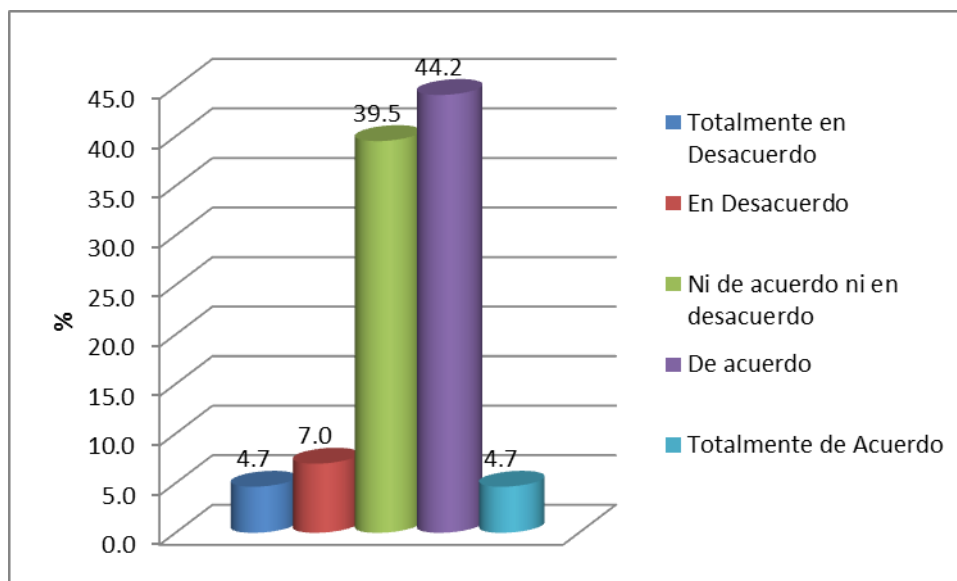
**Interpretación:** De acuerdo a los resultados podemos observar que el 46.5% de los encuestados manifestó estar “de acuerdo” respecto al desempeño laboral que hay actualmente en la institución, asimismo el 39.5% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y un 4.7% está “totalmente de acuerdo”, y un 4.7% está “desacuerdo” y 4.7% está en “totalmente en desacuerdo”.

**TABLA 9: Dimensión Cumplimiento de Funciones**

**Cumplimiento de Funciones**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	4,7
En Desacuerdo	3	7,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	39,5
De acuerdo	19	44,2
Totalmente de Acuerdo	2	4,7
Total	43	100,0



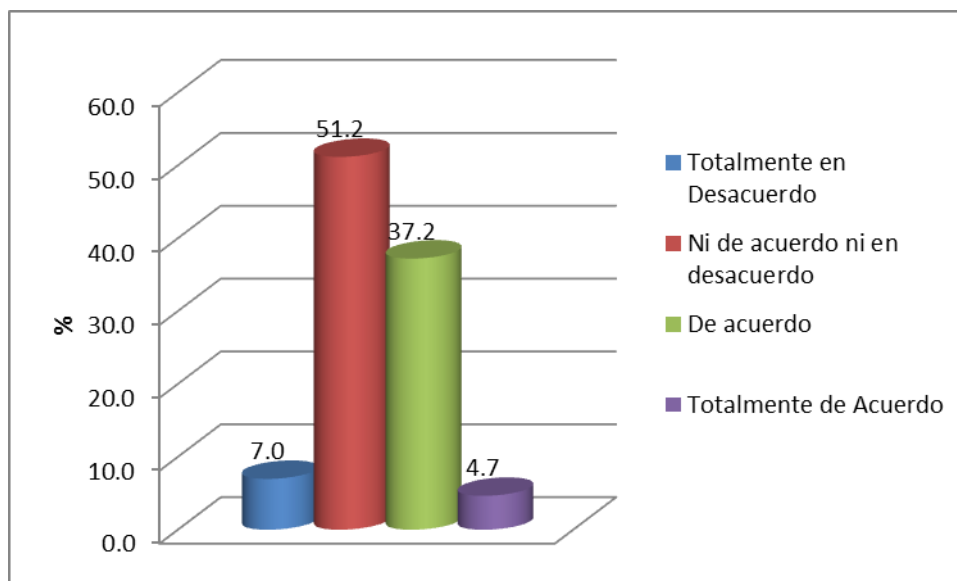


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados podemos observar que el 44.2% de los encuestados manifestó estar “de acuerdo” respecto al cumplimiento de funciones que hay actualmente en la institución, asimismo el 39.5% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y un 7.0% está “en desacuerdo”, y un 4.7% está “de acuerdo” y 4.7% está en “totalmente en desacuerdo”.

**TABLA 10: Dimensión Innovación y Creatividad**

**Innovación y Creatividad**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	7,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	51,2
De acuerdo	16	37,2
Totalmente de Acuerdo	2	4,7
Total	43	100,0

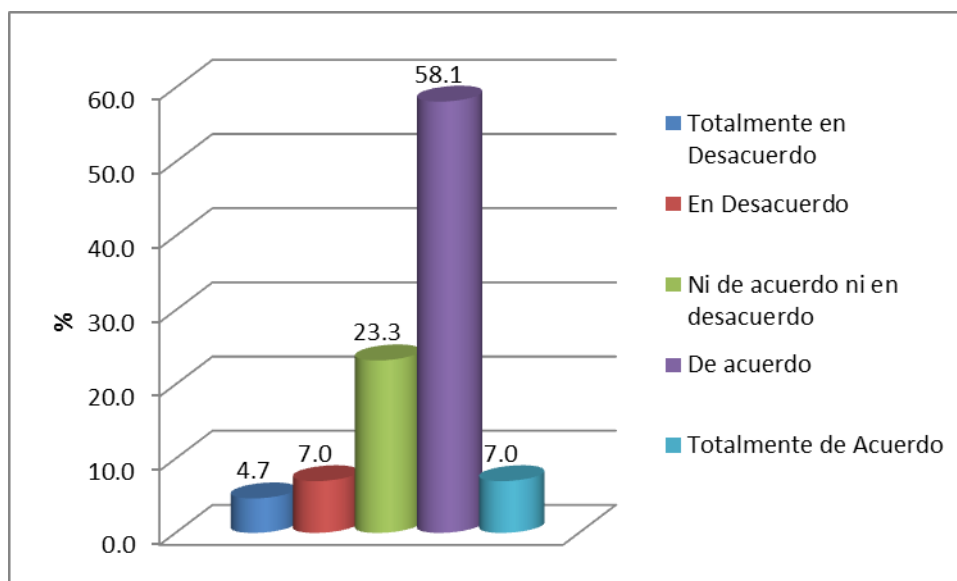


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados podemos observar que el 51.2% de los encuestados manifestó estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” respecto a la Innovación y Creatividad que hay actualmente en la institución, asimismo el 37.2% se encuentra “de acuerdo” y un 7.0% está “Totalmente en desacuerdo”, y 4.7% está en “totalmente de acuerdo”.

**TABLA 11: Dimensión Interrelación Personal**

**Interrelación Personal**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	4,7
En Desacuerdo	3	7,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	23,3
De acuerdo	25	58,1
Totalmente de Acuerdo	3	7,0
Total	43	100,0

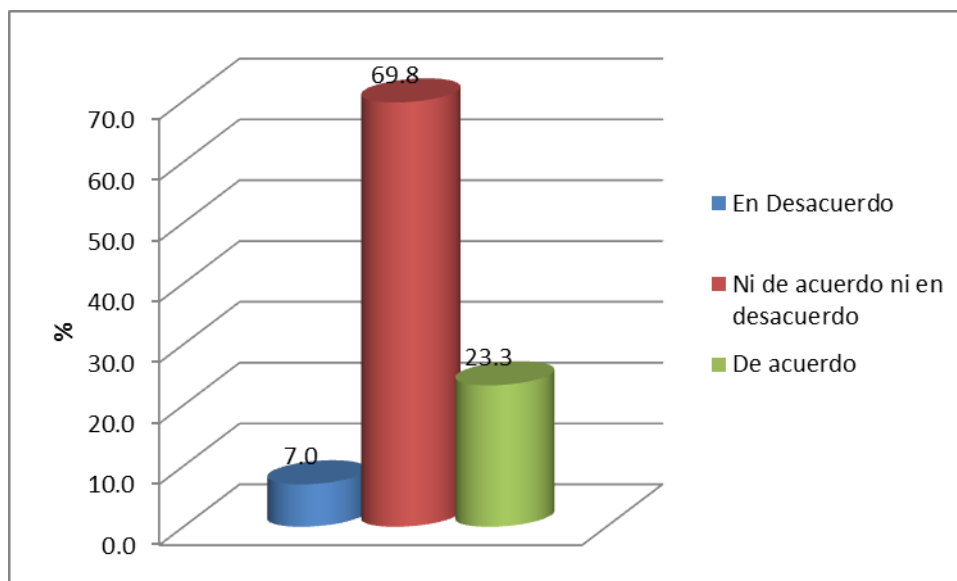


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados podemos observar que el 58.1% de los encuestados manifestó estar “de acuerdo” respecto a la Interrelación Personal que hay actualmente en la institución, asimismo el 23.3% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y un 7.0% está “totalmente de acuerdo”, y un 7.0% está “en desacuerdo” y 4.7% está en “totalmente en desacuerdo”.

**TABLA 12: Gestión del Personal no docente**

**Gestión del Personal no docente**

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	3	7,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	69,8
De acuerdo	10	23,3
Total	43	100,0

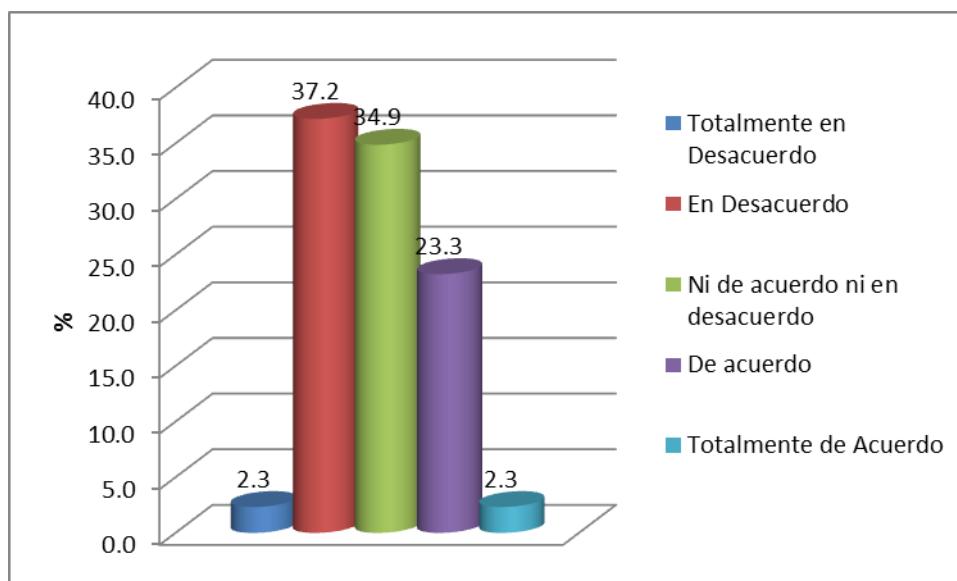


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados podemos observar que el 69.8% de los encuestados manifestó estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” respecto a la Gestión del Personal no Docente que hay actualmente en la institución, asimismo el 23.3% se encuentra “de acuerdo” y un 7.0% está “en desacuerdo”.

**TABLA 13: Dimensión Planificación**

**Planificación**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2,3
En Desacuerdo	16	37,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	34,9
De acuerdo	10	23,3
Totalmente de Acuerdo	1	2,3
Total	43	100,0

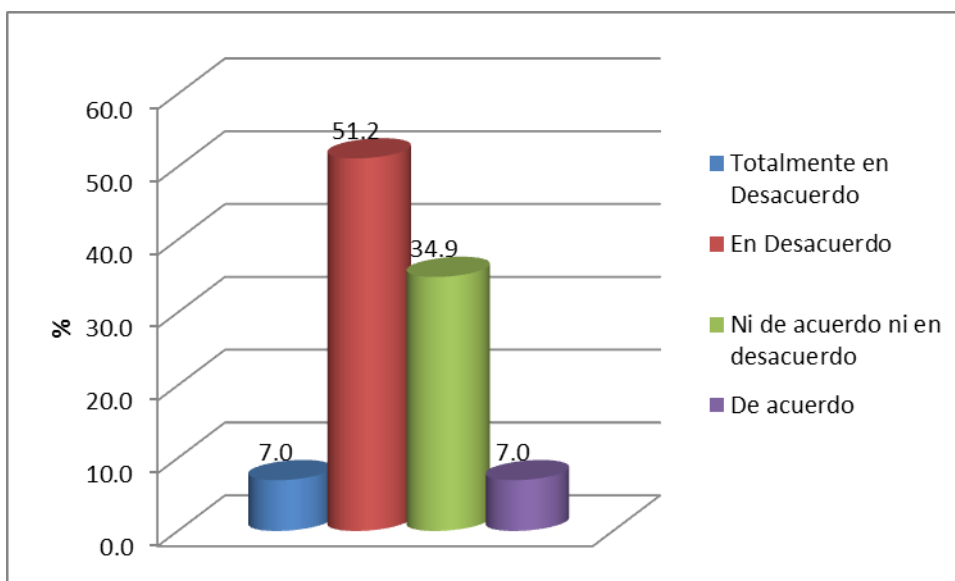


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados podemos observar que el 37.2% de los encuestados manifestó estar “de acuerdo” respecto a la Planificación que hay actualmente en la institución, asimismo el 34.9% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y un 23.3% está “de acuerdo”, y un 2.3% está “totalmente de acuerdo” y 2.3% está en “totalmente en desacuerdo”.

**TABLA 14: Dimensión Organización**

**Organización**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	7,0
En Desacuerdo	22	51,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	34,9
De acuerdo	3	7,0
Total	43	100,0

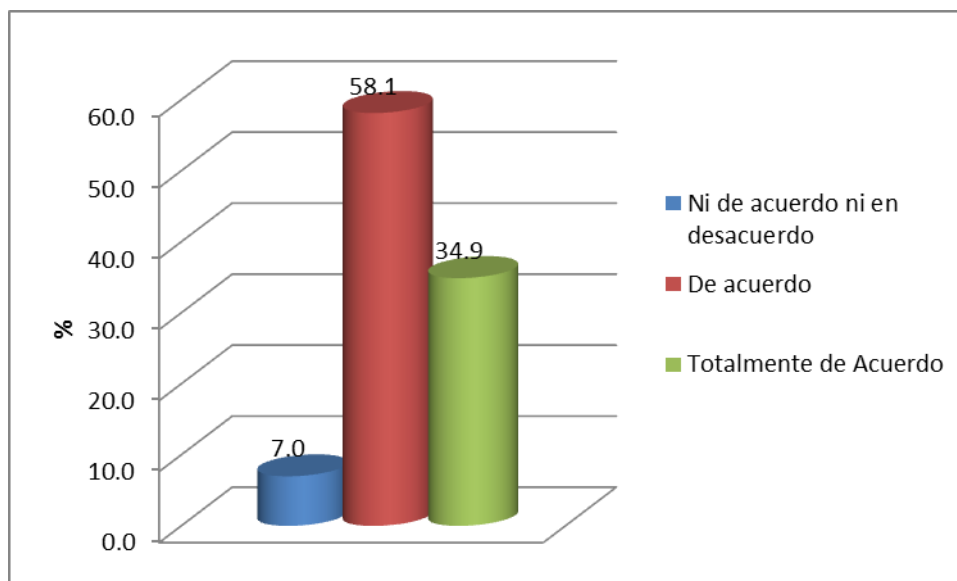


**Interpretación:** De acuerdo a los resultados podemos observar que el 51.2% de los encuestados manifestó estar “en desacuerdo” respecto a la organización que hay actualmente en la institución, asimismo el 34.9% se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y un 7.0% está “de acuerdo”, y un 7.0% está “totalmente en desacuerdo”.

**TABLA 15: Dimensión Dirección**

**Dirección**

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7,0
De acuerdo	25	58,1
Totalmente de Acuerdo	15	34,9
Total	43	100,0



**Interpretación:** De acuerdo a los resultados podemos observar que el 58.1% de los encuestados manifestó estar “de acuerdo” respecto a la Dirección que hay actualmente en la institución, asimismo el 34.9% se encuentra “totalmente de acuerdo” y un 7.0% está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo, en la que se ha investigado la relación entre el Desempeño Laboral y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017, para lo cual se realizó una encuesta con una muestra de 43 trabajadores, y de la investigación se llegó a determinar lo siguiente:

El objetivo general de esta investigación, fue determinar la relación entre el Desempeño laboral y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017. Y de conformidad con los resultados estadísticos obtenidos, señalan que existe relación entre las variables determinadas y en la prueba de correlación, se rechazó la hipótesis nula. En consecuencia, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que existe una

relación alta entre el Desempeño laboral con la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

Los resultados obtenidos tienen coherencia con la tesis de Gómez, A. (2015). *Gestión del compromiso institucional y el desempeño docente del profesorado de la Universidad Peruana Los Andes*, donde el resultado de la investigación fue el siguiente; existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el Desempeño docente, que existe un compromiso institucional del profesorado, un compromiso afectivo así como también el compromiso normativo y el desempeño del docente, sin embargo la motivación es 79% del total de los docentes encuestados. Por este motivo lo contrasté con mi tesis ya que como resultado se pudo observar que el 46.5 % los trabajadores de la institución consideran que se encuentran de acuerdo con el buen Desempeño laboral y el 44.2 % se encuentra de acuerdo con el cumplimiento de funciones.

Chiavenato (2004), nos plantea que “el desempeño laboral se puede definir como el esfuerzo individual dirigido para lograr los objetivos fijados, el cual dependen de las habilidades, capacidades y de la percepción el papel que desempeña, es decir, es el trabajo eficaz y eficiente”. (p.263).

Con relación a esta investigación, se observa que ellos aplican distintos métodos para mantener un buen desempeño laboral, para mejorar la Gestión del Personal no docente, porque la mayoría respondieron de acuerdo a la encuesta y preguntas realizadas, asimismo estas acciones son percibidas y aceptadas por el alumnado en este caso los usuarios, ya que son ellos los que perciben el trabajo del personal.

Se tuvo, como primer objetivo específico: determinar la relación entre el cumplimiento de funciones y la gestión del personal no docente en la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017. De acuerdo a la apreciación de los trabajadores en su mayoría señalan que existe relación entre las variables mencionadas y mediante la prueba de Correlaciones, y se rechazó la hipótesis nula, en consecuencia se aceptó la hipótesis de investigación indicando que existe una



alta relación entre el cumplimiento de funciones con la gestión del personal no docente en la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

Asimismo estos resultados obtenidos se asemejan a la investigación de Quichca, G. (2012) en su tesis titulada: Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al IV ciclo 2010-1 del instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, donde los resultados de la investigación arrojaron los siguientes datos, nos menciona que el problema fundamental consistió en determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente.

Y que de acuerdo a los datos estadísticos que obtuvo, llegó a deducir que el 63.80% de confiabilidad existe una asociación alta entre la gestión académica y el desempeño docente con una significancia menor de 0.05., y el 21.43% existe una asociación baja entre el ambiente Físico y el desempeño docente con una significancia menor a 0.05.

De acuerdo con lo mencionado por, Ruiz (2001), la creatividad, es la capacidad de las personas para generar ideas y conexiones imaginativas en un determinado campo, ya sea mediante las ideas preexistentes o ideas rupturistas que supongan un cierto nivel de originalidad. (p. 1).

Con relación a esta investigación y las encuestas realizadas a los trabajadores de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M.; se observó un reducido número del personal encuestado aplican la innovación y creatividad en desempeño laboral, lo que es ahora importante, para mejorar la Gestión del personal no docente, para brindar un adecuado servicio a los estudiantes y público en general.

Se tuvo como segundo objetivo específico: determinar la relación entre la Innovación y Creatividad y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017. Y de acuerdo a la encuesta realizada se observó que los trabajadores en su mayoría señalan que existe relación entre las variables mencionadas y mediante la prueba de correlaciones, se rechazó la

hipótesis nula, por lo tanto se aceptó la hipótesis de investigación indicando que existe una relación significativa entre la Innovación y Creatividad con la Gestión del personal no docente en la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

Se tuvo como tercer objetivo específico determinar la relación entre el Desempeño laboral y la Interrelación Personal en la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

De acuerdo a la apreciación de los trabajadores en su mayoría, señalan que existe relación entre las variables mencionadas y mediante la prueba de correlaciones, se rechazó la hipótesis nula, en consecuencia se aceptó la hipótesis de investigación indicando que existe una relación significativa entre la Interrelación personal con la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017.

Los resultados de esta investigación se compararon con la tesis de Guerrero (2014), titulada *Gestión del Talento Humano basado en competencias*; en el cual los resultados mostraron los siguientes datos, el trabajo de investigación evaluó, el comportamiento organizacional en la gestión de recursos humanos y talento, y dicha investigación se realizó para mejorar el ámbito organizacional, estableciendo relaciones funcionales entre la conducta de las personas y el ambiente en que ellas se encuentran y evaluar los procedimientos utilizados.

Euskal. H. menciona que: El hombre vive en sociedad y en grupos, en ciertas situaciones se encuentra involucrado en relaciones interpersonales, que pueden aportar gran provecho en un grupo humano, esta una de las características que le han hecho exitoso. La cultura, las civilizaciones, el desarrollo del conocimiento y de la tecnología no sería posible si el hombre no viviera en sociedad. (p. 11).

En la presente investigación se logró observar que en los trabajadores encuestados, se observa que existe una moderada Interrelación Personal, que permite aseverar que cuanto mejor es la interrelación personal mejor será la Gestión del personal no docente que es de suma importancia para la institución.

## **V. CONCLUSIONES**

Contrastando los resultados de la presente investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

### **Primero:**

Se determinó que existe una relación entre el desempeño laboral y la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M.; por lo tanto concluimos que si existe un buen desempeño laboral será mejor la gestión del personal no docente, dado que para brindar al usuario un servicio de calidad es necesario realizar estrategias para mejorar el desempeño laboral.

### **Segundo:**

Se determinó que existe una relación entre el Cumplimiento de Funciones y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M.; por lo tanto concluimos que cuanto mejor sea el Cumplimiento de Funciones mejor será la Gestión del personal no docente, teniendo en cuenta la responsabilidad y la capacitación de los jefes y trabajadores.

### **Tercero:**

Se determinó que existe una relación entre la Innovación y Creatividad y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M.; por lo tanto concluimos que cuanto mejor es la Innovación y Creatividad de los trabajadores, esto repercutirá mejor en la Gestión del personal no docente, con lo cual podemos decir que ello genera nuevas ideas o conceptos que producen soluciones en las actividades laborales del trabajador.

### **Cuarto:**

Se determinó que existe una relación entre la Interrelación Personal y la Gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M.; por lo tanto se concluye que cuanto mejor es la interrelación personal, mejor será la Gestión del personal no docente, resaltando que el respeto, la tolerancia y el trabajo en equipo es de gran importancia para la buena gestión de la institución.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En función de los resultados obtenidos de esta investigación, se procede a enunciar algunas recomendaciones, para la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., objeto de estudio como a otras investigaciones.

### **Primera Recomendación**

El Desempeño Laboral revelado en la investigación debe percibirse como un comportamiento observado en los trabajadores de la institución, por ello es necesaria una adecuada evaluación y capacitación del personal que le permitan al personal experimentar un crecimiento profesional y tener una mejor Gestión del personal no docente en la institución.

### **Segunda Recomendación**

Es necesario dar oportunidad al personal que tenga capacidad de Innovación y Creatividad en sus labores, con el fin de promocionar en mejores puestos laborales a los trabajadores, para que de esta manera se mejore el desempeño laboral de su recurso humano.

### **Tercera Recomendación**

Diseñar programas de Capacitación y actualización profesional que permita fortalecer el Desempeño laboral de los trabajadores, asimismo promover actividades de cultura organizacional, motivación y liderazgo para mejorar la Planificación en la institución.

#### **Cuarta Recomendación**

Implementar estrategias para una mejor organización en la institución y así mejorar el desempeño laboral y la Gestión del personal no docente.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ayala, F. (2013). *Aplicación de evaluación de desempeño por competencias 180, en el área de contratos de la gerencia de exploración y producción de EPPETROLEOECUADOR*. Tesis para obtener el grado de maestría en Dirección de Gestión del Talento Humano: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Beltrán, C; Sánchez, Y; Gaitán, A. (2012). *Análisis para el mejoramiento en la gestión del Talento Humano a partir de la aplicación de una estrategia de Capacitación caso real: Distribuidora Huberal*. *Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas. Universidad de la Amazonia. (En línea). Vol. 3. P 55. 62. Consultado, el 10 de octubre de 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/311/305>.*

Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez Bogotá - Colombia: Mc Graw Hill

Cabarcas, N. (2013). *Gestión del talento humano. (En línea). CO. Consultado, 12 de octubre de 2017 Formato PDF. Disponible en: [http://www.hucaribe.gov.co/publicaciones/temas\\_interes/GESTION\\_DEL\\_HUMAN](http://www.hucaribe.gov.co/publicaciones/temas_interes/GESTION_DEL_HUMAN) [O\(Nirva Cabarcas\)/GESTION DEL TALENTO HUMANO\(Nirva Cabarcas\)](http://www.hucaribe.gov.co/publicaciones/temas_interes/GESTION_DEL_HUMAN).*

CEPREDE (2005). *La Innovación en el siglo XXI* – Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Autónoma de Madrid - España.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fé de Bogotá: Editorial Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill. 2° edición.

Chiavenato, I (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá – Colombia: Mc Graw Hill. 5° edición.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento Humano*. Colombia: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2004). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill. Interamericana, S.A.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Séptima Edición - México: Editorial Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. Tercera Edición - México: Mc Graw-Hill.

Cuesta. A. (2010). *La gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ediciones ECOE.

*Diccionario Manual de la Lengua Española Vox*. (2007). Recuperado en Junio 1 2014 desde <http://es.thefreedictionary.com/>

Dolan, S. y otros (2003). *La gestión de los Recursos Humanos*. Madrid: Mc Graw-Hill.

Doyle, M. y Freniere, A. (1991). *La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas*. París: UNESCO.

Euskal, H. *Relaciones Interpersonales Generalidades*. Universidad del País Vasco. Consultado el 16 de noviembre del 2017. Disponible en: <http://www.ehu.eus/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

García, C. (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología en estadística con SPSS y metodología de la investigación* de Rene Landeros Hernández y Mónica Gonzales Ramírez. México D.F., Trillas.

Ghiselli. (1998). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.

Gómez, A. (2015). *Gestión del compromiso institucional y el desempeño docente del profesorado de la Universidad Peruana Los Andes*. Tesis de Maestría en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima – Perú 2015.

Gonzales, J; Martínez, G; Pérez, J; Del Canto, Ero. (2014). *Herramientas para gestión de recursos humanos*. Santiago de Compostela, ES. Revista Real Academia Gallega de Ciencias. (En línea). Vol. 2. No. 3. P. 89-103. Consultado, Fecha 20 de octubre de 2017, Disponible en <http://fucamp.edu.br>

Guerrero Gochicoa A. (2014) realizo la investigación: *Gestión del Talento Humano basado en Competencias*. México. Consultado el 20 de octubre del 2017, disponible:<http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/4251/RI000769.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hawes, Gustavo (2008). *Construcción de un Perfil profesional*. Universidad de Talca. Proyecto MECESUP. Talca-Chile.

Latorre, N. (2012) *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. Tesis Doctoral. Psicología Social. Universidad de Valencia. Valencia, España.

Martínez Recio V. (2013). Tesis: *Gestión del Talento Humano por Competencias para una empresa de las Artes Gráficas*. México.  
<http://148.204.210.201/tesis/1377536337803tesisfinalimp.pdf>

Muñoz, A. (2013). *Estrategias para mejorar el desempeño laboral a través de incentivo y capacitación en los empleados de las Agencias Aduanera de la delegación Gustavo A. Madero*. Tesis de Maestría en Ciencias en Administración en Negocios. Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás. México D.F. 2013.



Pedraza, E; Amaya, G.; Conde, M. (2010) *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Revista de Ciencias Sociales. (En línea). Vol. 16. P 493 – 505. Consultado, 04 de octubre de 2017. Formato PFD. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

Quiroga, G. (1986). *Organización y Métodos en la Administración Pública*, Editorial Trillas, México D.F. (1986).

Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú.

Reza, C. (2002). *El ABC del Instructor*. Editorial Panorama. México DF.

Revista El Empresario (2012), La tolerancia mejora el ambiente laboral – México consultado el 14 de noviembre del 2017 y se encuentra disponible en: <http://elempresario.mx/actualidad/tolerancia-mejora-ambiente-laboral>

Revista Socialetic. (2012). *La Responsabilidad en el Trabajo*. Barcelona – España Consultado el 04 de octubre de 2017 y se encuentra Disponible en: <https://www.socialetic.com/la-responsabilidad-en-el-trabajo.html>

Revista Universidad y Sociedad. (2013). *Artículo de la gestión del conocimiento en función del control interno en el Municipio Lajas*. Vol. 5 No. 3 Universidad de Cienfuegos, Carlos Rafael Rodríguez, septiembre-diciembre 2013 – Cuba. Consultado en 12 de noviembre del 2017 y se encuentra disponible en: <file:///C:/Users/VAIO/Downloads/115-1-115-1-10-20161128.pdf>

Revista de Derecho Themis. (2002). *La simplificación administrativa: un asunto complejo*. N° 40 (2002) PUCP – Lima – Perú.

Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas - Contabilidad y Negocios. Vol. 6 número 11 – julio (2011) PUCP – Lima – Perú.

Riascos, S; Aguilera, A. (2011). *Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano*. CO. Revista cuadernos de administración. (En línea). Vol. 27 N° 46. Consultado, el 25 de setiembre de 2017. Se encuentra disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n46/v27n46a11.pdf>.

Robbins, S y Coulter, M. (2010). *Administración*. 10 ed. Prentice-Hall. MX. P 217 - 2018.

Rodríguez, Y; Herrera, T. (2010). *La gestión del talento humano como fuente generadora de innovación tecnológica. Propuesta metodológica para su aplicación*. Matanzas, CU. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Matanzas. (En línea) Consultado, 04 de octubre de 2017. Disponible en: <http://www.bibliocnencias.cu/gsd/colloect/eventos/index/assoc/HASH01c9.di>

Rodríguez, M. (2005). *Comportamiento ético gerencial*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia - 2015.

Robbins, S. (1996). *Administración*. Cuarta Edición. Editorial México: Mc Graw-Hill.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Décima Edición. México: Editorial Prentice-Hall - 2004.

Ruiz, P. (2001). *Unidad de Conocimiento – Creatividad en el Trabajo*, Fundación Factor humá. Consultado 14/11/2017. Disponible en: [https://factorhumana.org/attachments\\_secure/article/8791/creativitat\\_a\\_la\\_feina\\_cast.pdf](https://factorhumana.org/attachments_secure/article/8791/creativitat_a_la_feina_cast.pdf)

Salas, R; Diaz, L; Pérez, G (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. La Habana, CU. Revista Educación Médica Superior. Vol. 26. N°. 4. Consultado el 05 de octubre de 2017, disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412012000400013&script=sco\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412012000400013&script=sco_arttext)

Sérvulo, A. (2002) *Administración De Pequeñas Empresas*. Editorial Mc Graw-Hill, México.

Sherman, A; Bohlander. (1994). *Administración de los Recursos Humanos*. Traducción de María Teresa de Jesús Carter Bartlett. México: Editorial Iberoamérica.

Sosa, G. (2017). *LA GESTION EDUCATIVA EN EL MARCO DEL BUEN DESEMPEÑO DOCENTE DE LAS I.E. DE PUENTE PIEDRA*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú, año 2017.

Werther y Davis. (2000). *administración de personal y recursos humanos*. Quinta edición, México: Mc Graw-Hill.

Wurst, A. (2010). *Los indicadores de desempeño de la competitividad a nivel de unidades productivas y empresas artesanales*. (En línea). consultado el 06 de noviembre de 2017. Formato PDF. Disponible en: [http://artesaniasdelperu.gob.pe/archivos/descargas/promoaartesania/Indicadores\\_desempeño.pdf](http://artesaniasdelperu.gob.pe/archivos/descargas/promoaartesania/Indicadores_desempeño.pdf).

Zúñiga, L (2003). *Metodología para elaborar normas de competencia laboral*. Servicio Nacional de Aprendizaje. Bogotá. Texto disponible en [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Encuestas**

**Anexo 2: Validación de Cuestionario a juicio de expertos**

**Anexo 3: Matriz de Consistencia**

**Índice de las Tablas**