

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA

(Creada por Ley N° 25265)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**"LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN - PERIODO - 2018"**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**Bachilleres: DE LA CRUZ ATAYPOMA, CESAR LIDIO
PINO ANYOSA, JHYULIANY**

**Huancavelica - Perú
2019**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 04 DÍAS DEL MES DE Julio DEL AÑO 2019, A HORAS 10:00am, SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. Edgar Augusto Salinas Roarte.
SECRETARIO: Mg. Johnny Huanac Quispe.
VOCAL: Mg. Alberto Vergara Amos.

DESIGNADOS LOS MIEMBROS DEL JURADO CON RESOLUCIÓN N° 005-2019-FCE-R-UNH. PARA LA TESIS TITULADO: "Las Relaciones Humanas en la Escuela Profesional de Administración - Período 2018."

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): César Lidio De la Cruz Ataypoma.
Ihyuliany Pino Ayosa.

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL (LOS) SUSTENTANTE (S) ABANDONAR EL RECINTO; PARA LA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO. LUEGO DEL DEBATE SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: César Lidio De la Cruz Ataypoma.

PRESIDENTE: Aprobado
SECRETARIO: Aprobado
VOCAL: Aprobado

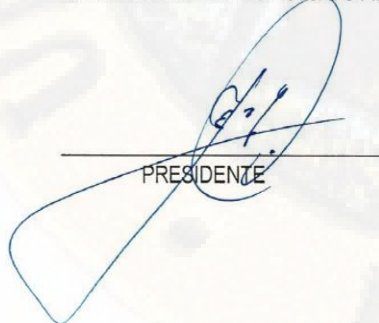
RESULTADO FINAL: Aprobado por Unanimitad

BACHILLER: Ihyuliany Pino Ayosa.

PRESIDENTE: Aprobado
SECRETARIO: Aprobado
VOCAL: Aprobado

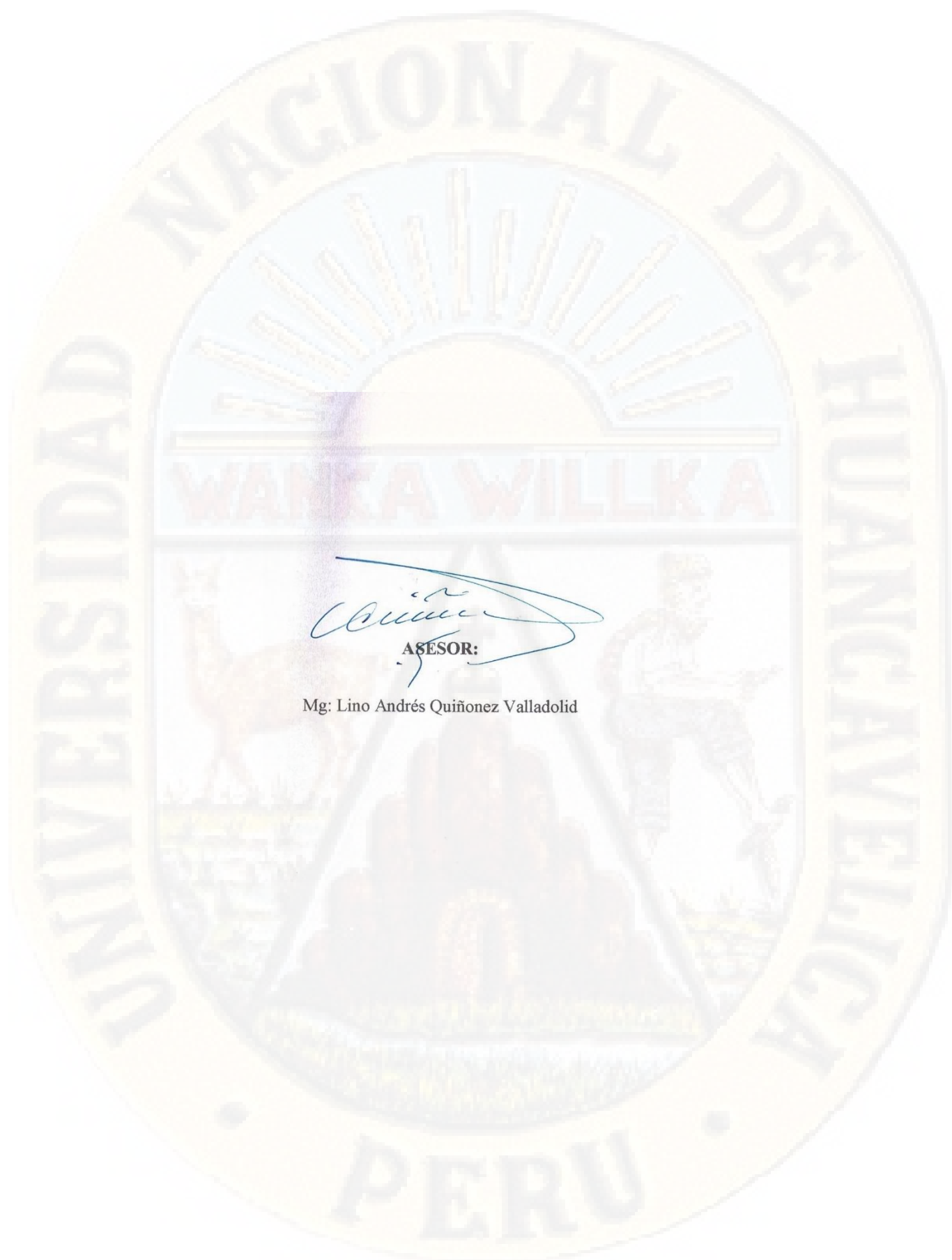
RESULTADO FINAL: Aprobado por Unanimitad.

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.


PRESIDENTE


VOCAL


SECRETARIO



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestros hermanos por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

- A nuestra alma mater la Universidad Nacional de Huancavelica, a los docentes de la Escuela Profesional de Administración por volcar sus conocimientos en nuestras personas que fue de mucha importancia para el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- A la familia universitaria de la Facultad de ciencias empresariales por habernos brindado su apoyo moral y material en forma incondicional.
- A los miembros del jurado Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte, Mg. Yohnny Huárac Quispe y Mg. Alberto Vergara Ames por su paciencia en absolver nuestras dudas.

ÍNDICE

PORTADA

ASESOR.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE.....	VI
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	X

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.1 problema general.....	12
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	12
1.3 OBJETIVO	13
1.4 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.4.1 Objetivos específicos	13
1.5 JUSTIFICACIÓN.	13

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.2 BASES TEÓRICAS.	22
2.2.1. DEFINICIÓN DE RELACIONES HUMANAS.	22
2.2.2. COMO SE ESTABLECEN LAS RELACIONES HUMANAS ENTRE LAS PERSONAS.....	23
2.2.3. IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS.....	23
2.2.4. EL TRATO EN LAS RELACIONES HUMANAS.....	24
2.2.5. LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES HUMANAS.....	27
2.2.6. TIPOS DE COMUNICACIONES EN LAS RELACIONES HUMANAS.	29
2.2.7. FORMAS DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES HUMANAS.	30
2.2.8. RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO.....	30

2.2.9. INFLUENCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS ORGANIZACIONES.....	31
2.2.10. RELACIONES HUMANAS: CARACTERÍSTICAS PERSONALES E INSTITUCIONALES.....	34
2.2.11. ORIGEN DE LA TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS.....	37
2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.	39
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	39
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	39
2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	39
2.5 DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES.....	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.4 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO	43
3.4.1 POBLACIÓN.....	43
3.4.2 MUESTRA.....	43
3.4.3 MUESTREO	43
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44
3.5.1 TÉCNICAS	44
3.5.2 INSTRUMENTOS	44
3.6 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	44
3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	44

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	45
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	72

RESUMEN

Objetivo: Establecer las buenas relaciones humanas del personal que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018. **Tipo:** es **aplicada**, porque se utilizarán conocimientos ya existentes con la finalidad de analizar el problema. **Métodos:** Los métodos a emplear en la presente investigación serán: **Método Analítico - Sintético:** Permitirá precisar las posibles causas y soluciones de la problemática planteada. **Método Comparativo:** Permitirá establecer semejanzas y diferencias de las metodologías utilizadas. **Método Descriptivo - Explicativo:** Permitirá lograr una mejor comprensión de la realidad. **Método Inductivo - Deductivo:** Permitirá determinar la particularidad de la problemática a través del razonamiento mental; así mismo, **Método Científico:** Permitirá descubrir las formas de existencias de los procesos del universo, para conseguir su comprobación en el experimento y con la técnica de aplicación. **Diseño:** El estudio corresponde al **Tipo Básico diseño No Experimental, de corte transversal**, puesto que los datos se obtendrán en un solo momento. **Resultados:** En el presente capítulo se plasman los resultados estadísticos del trabajo de investigación que lleva por título: “**LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - PERIODO - 2018**”, que son el resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos empleados en la investigación, donde se utilizó una encuesta de investigación. Luego de haber realizado el trabajo de campo y habiendo obtenido toda la información requerida se procedió a realizar la recodificación de los datos. Así pues, se tuvo la respectiva base de datos con la información para luego ser procesados a través del software estadístico Minitab 17 recomendado para su uso en investigaciones realizadas dentro de las ramas de las ciencias sociales. De acuerdo al objetivo general del presente trabajo de investigación: **Establecer si existe buenas relaciones humanas en el personal que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018**, se procedió a presentar los resultados estadísticos mediante tablas de frecuencia y diagramas de barras. Para realizar la contratación de hipótesis se utilizó la prueba test t de student para el coeficiente de correlación, con un margen de error del 5%, $\alpha = 0,05$. Luego de haber observado los cuestionarios de 11 docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Palabras Clave: Relaciones Humanas, Respeto y Valores

ABSTRACT

Objective: Establish good human relations of the staff working in the professional school of management - period - 2018. **Type:** it is applied, because use of existing expertise in order to analyze the problem. **Methods:** The methods used in this research will be: **analytical - synthetic method:** allow to specify possible causes and solutions of the problems posed. **Comparative method:** It will allow to establish similarities and differences in the methodologies used. **Method descriptive - explanatory:** will allow a better understanding of reality. **Inductive - deductive method:** It will allow to determine the nature of the problem through the mental reasoning; **Scientific method:** You will discover forms of stocks of the processes of the universe, to get your checking in experiment and application technique. **Design:** The study corresponds **to the basic type not Experimental**, cross-cutting design, since the data will be obtained in a single moment. **Results:** In this chapter are reflected the statistical results of the research work entitled: "**RELATIONS HUMAN IN THE PROFESSIONAL SCHOOL OF MANAGEMENT - PERIOD - 2018**", What are the result of the application of the instrument of data collection used in the research, where we used a research survey. After the field work and having obtained all the required information is proceeded to perform the re-encoding of the data. So, was the respective database with information to then be processed through 17 Minitab Statistical software recommended for use in research conducted within the branches of the social sciences. According to the general objective of this research work: **whether there is good human relations in the personnel that work in the professional school of management - period - 2018**, proceeded to present the statistical results using frequency tables and bar charts. Test was used to perform the verification of hypothesis test t student for the coefficient of correlation, with a margin of error of 5%, $\alpha = 0.05$.

After having observed the questionnaires of 11 teachers from the professional school of management of the Faculty of business sciences of the Universidad Nacional de Huancavelica, the following results were obtained:

Key words: human relations, I respect and values.

INTRODUCCIÓN

Las relaciones humanas, es la relación directa que se genera entre dos a más personas en un entorno social. El ser humano es un ser social, es decir, no puede vivir aislado debido a que dentro de sus necesidades se encuentra la de relacionarse con el mundo externo, con el propósito de que la convivencia sea lo más armoniosa posible, esto no sería posible sin una buena comunicación que es la encargada de transmitir la información y recibirla.

Las relaciones humanas son fundamentales en todo momento ya sea en la vida personal como en lo profesional; sobre la práctica docente, sobre las funciones que realiza un docente de aula, sobre los problemas a los que tiene que hacer frente además de las relaciones humanas y la convivencia en las instituciones. Saber iniciar una conversación, demostrar capacidad de escucha, tolerancia al resto de personas, trabajo en grupo, hacer frente a las presiones de grupo, tomar decisiones o guiar al grupo, etc.; son actitudes que todo joven o adulto debe practicar para poder convivir en sociedades armoniosas y conseguir un buen desempeño laboral. Además, hoy en día, las empresas y organizaciones laborales son cada vez más conscientes de la necesidad de tener trabajadores óptimos y eficaces. Es decir, son conscientes de que no solo es necesaria una persona que realice el trabajo por sus conocimientos, sino que también buscan contar con profesionales que sepan tratar con los demás.

En tal sentido, la presente investigación está estructurada en 4 capítulos que se presentan a continuación:

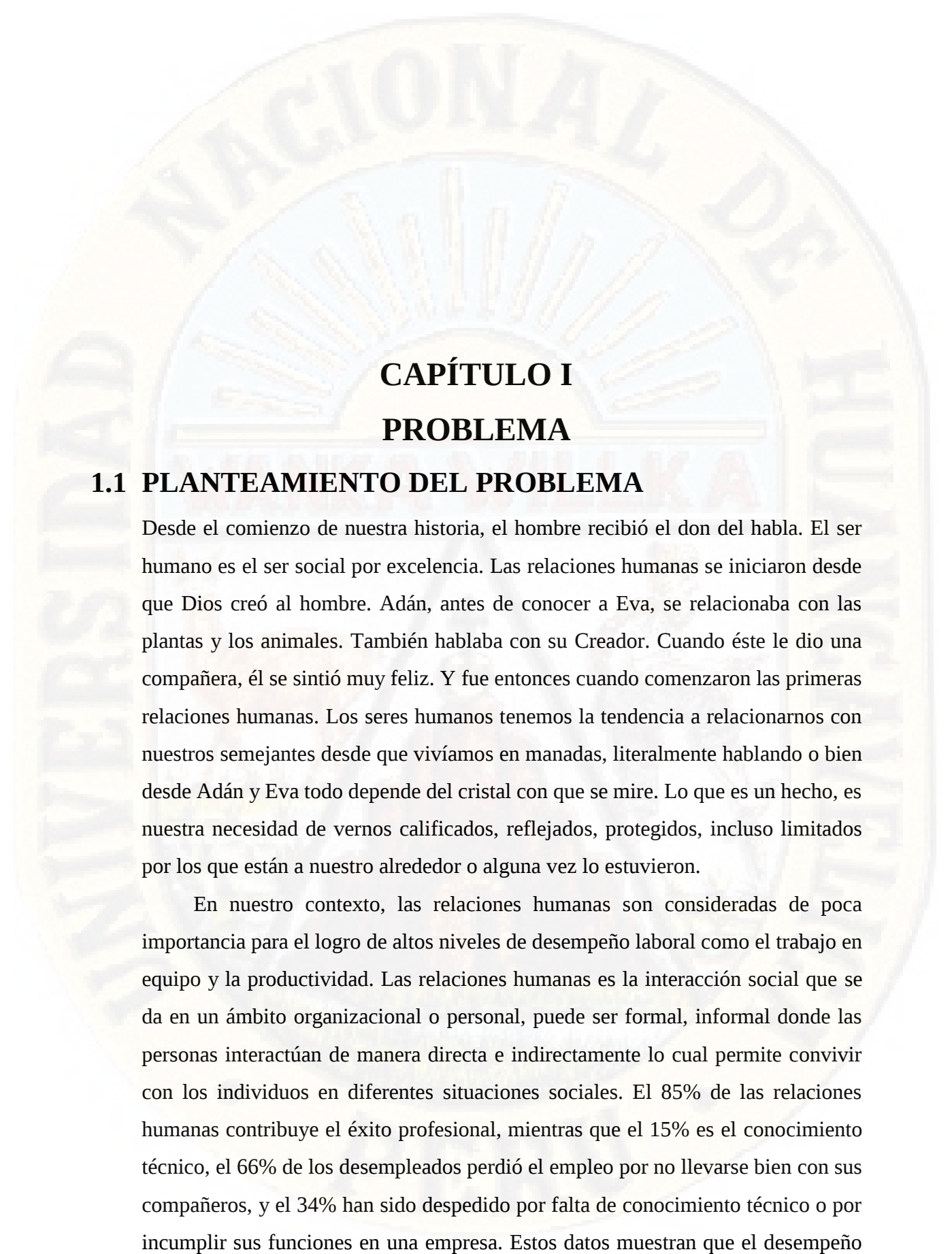
El Capítulo I: Problema, donde identificamos el problema que se convierte en un objeto de reflexión sobre el cual, se percibe la necesidad de investigar y planteamos los objetivos respectivos.

El Capítulo II: Marco teórico, abarcamos la investigación a conocimientos existentes y asumimos una posición frente a ello.

El Capítulo III: Metodología de la Investigación, formulamos la hipótesis, respondiéndonos a la formulación del problema de investigación y operacionalizamos las variables.

El Capítulo IV: Resultados, mostramos los resultados más relevantes de la investigación analizando los resultados de las encuestas realizadas.

Conclusiones y recomendaciones, realizamos un compendio de las conclusiones y recomendaciones de la investigación.



CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde el comienzo de nuestra historia, el hombre recibió el don del habla. El ser humano es el ser social por excelencia. Las relaciones humanas se iniciaron desde que Dios creó al hombre. Adán, antes de conocer a Eva, se relacionaba con las plantas y los animales. También hablaba con su Creador. Cuando éste le dio una compañera, él se sintió muy feliz. Y fue entonces cuando comenzaron las primeras relaciones humanas. Los seres humanos tenemos la tendencia a relacionarnos con nuestros semejantes desde que vivíamos en manadas, literalmente hablando o bien desde Adán y Eva todo depende del cristal con que se mire. Lo que es un hecho, es nuestra necesidad de vernos calificados, reflejados, protegidos, incluso limitados por los que están a nuestro alrededor o alguna vez lo estuvieron.

En nuestro contexto, las relaciones humanas son consideradas de poca importancia para el logro de altos niveles de desempeño laboral como el trabajo en equipo y la productividad. Las relaciones humanas es la interacción social que se da en un ámbito organizacional o personal, puede ser formal, informal donde las personas interactúan de manera directa e indirectamente lo cual permite convivir con los individuos en diferentes situaciones sociales. El 85% de las relaciones humanas contribuye el éxito profesional, mientras que el 15% es el conocimiento técnico, el 66% de los desempleados perdió el empleo por no llevarse bien con sus compañeros, y el 34% han sido despedidos por falta de conocimiento técnico o por incumplir sus funciones en una empresa. Estos datos muestran que el desempeño

laboral del trabajador no depende de la capacidad que tenga, sino cómo es la relación humana que existe entre los trabajadores.

Las relaciones humanas son de capital importancia para obtener éxito en todos los aspectos de la vida, llámense laboral, académico, profesional, afectivo etc. La calidad de la relación que se tiene con las demás personas, es el fiel reflejo de la relación que uno tiene consigo mismo.

Motivo por el cual dentro de las relaciones administrativas es importante que las relaciones humanas se propicien de la mejor manera considerando que de la confianza y la fe mutuas depende en parte que este proceso sea funcional y bien conducido.

Lo cual resalta la importancia de las relaciones humanas en el desarrollo de las gestiones a nivel administrativo. Es por eso que el tema “Relaciones Humanas en la E.P. de Administración” se considera de relevancia, porque en el mismo se reflejará la realidad en este campo, así como se espera que a través de las relaciones se establezcan las formas en que incide en el proceso administrativo y se presentan las correcciones pertinentes aportando información que coadyuve a eliminar del sistema de los factores que contribuyen a que se den ciertas situaciones que entorpezcan los procesos administrativos.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se dan las relaciones humanas del personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

1. ¿De qué forma el trato en las relaciones humanas se da en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018?
2. ¿Cómo la comunicación en las relaciones humanas se da en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018?

1.3 OBJETIVO

1.4 OBJETIVO GENERAL

Determinar las buenas relaciones humanas del personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018.

1.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Determinar el trato que se da en las relaciones humanas del personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018.
- 2) Determinar la comunicación que se da en las relaciones humanas del personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018.

1.5 JUSTIFICACIÓN.

✓ JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

Permitirá al personal de la Escuela Profesional de Administración a mejorar sus estrategias para superar sus debilidades que se les pueda presentar, así lograr una gestión de calidad para mejorar las relaciones humanas y ser como modelo para otros profesionales.

✓ JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se emplearan en la investigación sobre relaciones humanas demostraran su validez y confiabilidad; y así, podrán ser utilizados como ejemplo para otras investigaciones.

✓ JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

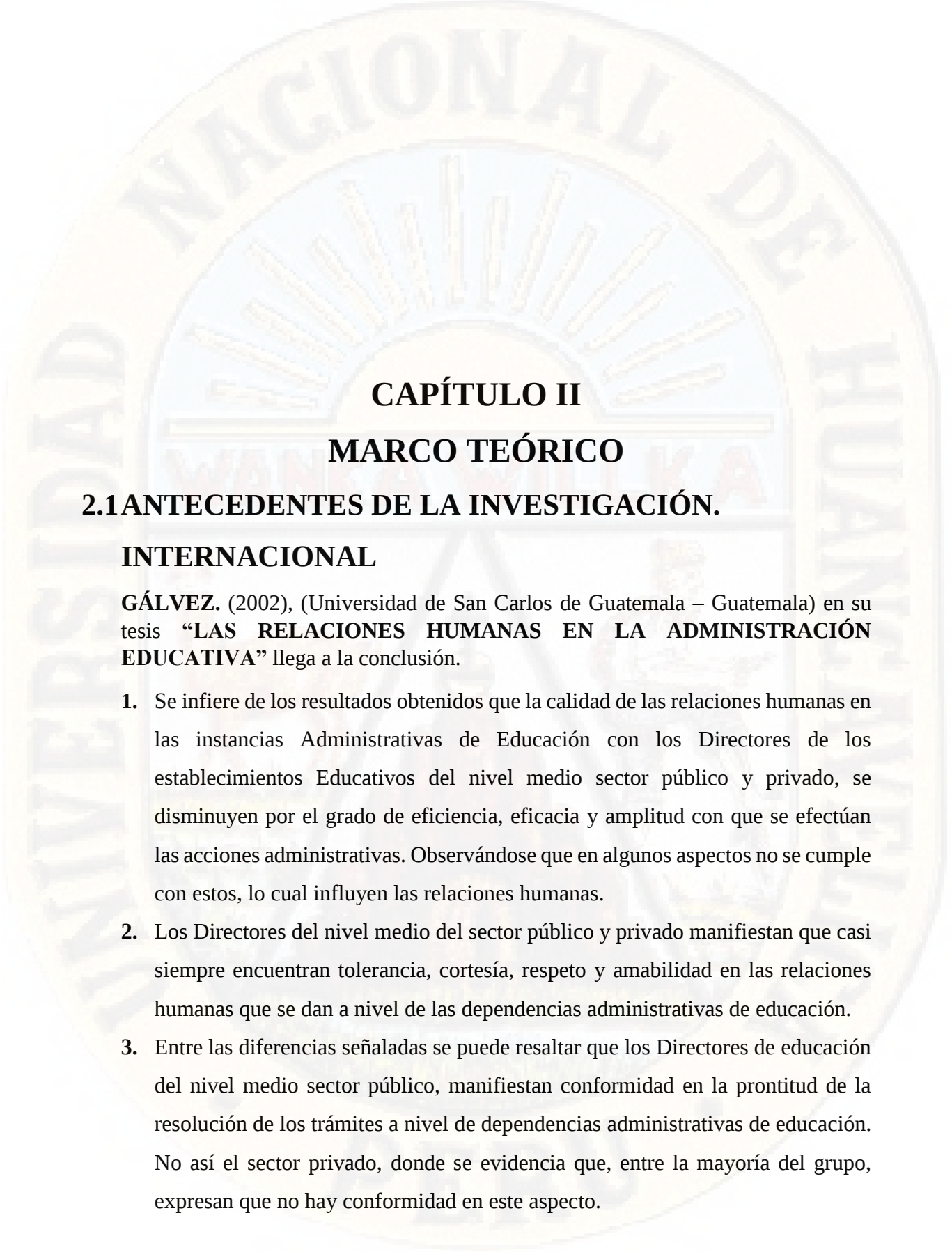
La investigación sobre relaciones humanas servirá como fuente de información a otras investigaciones, también permitirá mejorar las relaciones humanas del personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración.

✓ JUSTIFICACIÓN SOCIAL.

Las razones sociales por la que se escogió este trabajo de investigación, es para mejorar las relaciones humanas que es el pilar fundamental para lograr los

objetivos del personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración.





CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

INTERNACIONAL

GÁLVEZ. (2002), (Universidad de San Carlos de Guatemala – Guatemala) en su tesis **“LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA”** llega a la conclusión.

1. Se infiere de los resultados obtenidos que la calidad de las relaciones humanas en las instancias Administrativas de Educación con los Directores de los establecimientos Educativos del nivel medio sector público y privado, se disminuyen por el grado de eficiencia, eficacia y amplitud con que se efectúan las acciones administrativas. Observándose que en algunos aspectos no se cumple con estos, lo cual influyen las relaciones humanas.
2. Los Directores del nivel medio del sector público y privado manifiestan que casi siempre encuentran tolerancia, cortesía, respeto y amabilidad en las relaciones humanas que se dan a nivel de las dependencias administrativas de educación.
3. Entre las diferencias señaladas se puede resaltar que los Directores de educación del nivel medio sector público, manifiestan conformidad en la prontitud de la resolución de los trámites a nivel de dependencias administrativas de educación. No así el sector privado, donde se evidencia que, entre la mayoría del grupo, expresan que no hay conformidad en este aspecto.

4. Para que el proceso de Administración en el sector educativo sea eficaz, la aplicación de las relaciones humanas en el desempeño de las funciones, por parte del personal administrativo de las instancias educativas tendrán que encontrar eficiencia, amplitud y agilización en los trámites que se verifican en esas dependencias a efecto de prestar un servicio de calidad.
5. Se observa que la comunicación entre instituciones y público no se alcanza en su totalidad porque el éxito del trabajo colectivo, es el resultado del perfecto enlace y sobre todo con unas relaciones humanas de calidad.
6. Las buenas relaciones humanas influyen en la eficacia y eficiencia del proceso educativo.
7. Las buenas relaciones humanas suprimen movimientos o trámites inútiles y aumentan la productividad.
8. Existen mejores relaciones humanas dentro del sector privado, pero más desconocimiento en brindar una mejor orientación a las personas.
9. En el sector público hay más conocimiento de manejo de información, pero con deficiencia en buenas relaciones humanas

RAMOS & TRIANA. (2012), (Universidad Tecnológica de Pereira - España) en su tesis **“ESCUELA DE RELACIONES HUMANAS Y SU APLICACIÓN EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES”** llega a la conclusión:

Si bien es cierto, que el país cuenta hoy con una organización ágil, “Colombia Telecomunicaciones” con la mejor infraestructura, líder en el mercado nacional y operando el servicio de las telecomunicaciones en 21 capitales de departamento, 940 municipios del país, más de 4000 localidades, más de 40 conexiones internacionales, 14 empresas asociadas, 2.6 millones de líneas locales, Internet y transmisión de datos; a su vez aplica modernas teorías administrativas, libre de compromisos financieros, sin carga prestacional, mejor comercialización, servicios de alta calidad, mas cobertura y tarifas bajas, que benefician a los clientes; sin embargo la diferencia es que el estado ya no tiene el control ni la autonomía y sus grandes utilidades no se reinvierten dentro del país, porque su dueño es el Grupo Telefónica S.A. de España con el 51% de sus acciones.

Se observa cómo la clase trabajadora de un país es la que aporta la mayor cuota de sacrificio en la activación de las economías en diferentes estados, tras la liquidación de grandes compañías quedan secuelas que inciden negativamente en la

sociedad, aumentando la inestabilidad laboral, la inseguridad, el atraso tecnológico, la no calidad y la distribución desigual del ingreso.

Hoy existe en nuestro país, una tendencia al incremento de la brecha entre las clases, la negación de oportunidades para la mayoría de los ciudadanos, los bajos indicadores sociales en educación, salud, vivienda y empleo, esto se evidencia con las cifras que muestra el DANE en el último censo, nuestro país tiene 22 millones de colombianos viviendo en la pobreza, de los cuales 6.6 millones viven en condiciones de miseria, no es secreto que la riqueza se ha concentrado, como consecuencia hay una baja movilidad social y ello constituye un factor más de violencia.

Se deja para la reflexión este interrogante ¿por qué se escogió TELECOM y no otra empresa?, al plantearlo no significa que pretendamos el mismo fin para otras entidades del estado, al contrario, se busca propiciar la concertación antes de afectar los indicadores sociales de un país; se busca apoyar gobiernos e instituciones conformados por personas libres de prejuicios, inmersos en valores universales como la verdad, la responsabilidad social, la transparencia, el respeto, la igualdad, la honestidad y la solidaridad, entre otros, que indaguen alternativas múltiples para soluciones óptimas.

¿Volvemos entonces a los mandatos de nuestra magna Carta Constitucional? claro, no significa que sea un círculo vicioso utópico, sino más bien un llamado a recordar que la labor de construir empresas e identidad de país nos compete a todos en la sociedad, sea cual sea nuestro papel en ella, hay que encontrar mecanismos para hacer compatibles la política de modernización del Estado, sin someter su soberanía a la voluntad de la macroeconomía mundial, ni atentar contra los derechos fundamentales de los ciudadanos, en particular con el derecho al trabajo para crear los cimientos de una verdadera convivencia social, con equidad y bienestar para toda la población.

MÁRQUEZ. (2012), (Instituto Tecnológico de la Construcción - México) en su tesis **“ANÁLISIS DE LA IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LAS PYMES DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN”** llega a la conclusión:

Como observamos en la presente investigación, el factor humano no es reconocido como tal, sino que lo toman como una herramienta más de trabajo.

El poder reconocer el trabajo del factor humano tomando en cuenta la comunicación, la motivación y el desarrollo organizacional, se podrá tener una mayor productividad dentro de la empresa.

Dentro de las empresas también encontramos que la comunicación y la motivación son escasas, por lo cual, si las analizamos detenidamente, se convertirán en elementos básicos para una mejor armonía y una mayor productividad.

Por lo cual, la propuesta anteriormente mencionada en la página 45, nos brinda una alternativa para un mejor desempeño en la productividad, considerando tanto los Objetivos Individuales de los trabajadores, como los Organizacionales.

NACIONAL

ARIZACA. (2016), (Universidad Nacional del Altiplano - Puno) en su Tesis **“RELACIONES HUMANAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO - 2016”** llega a la conclusión

PRIMERO: Las relaciones humanas entre los trabajadores, es desagradable y eventualmente cumplen con su trabajo debido a la descoordinación y compromiso; por ende, las relaciones humanas guardan correlación perfecta en un (0.996) con el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno.

SEGUNDO: El 29.3% de los trabajadores mencionan que, la forma de trato entre compañeros dentro del trabajo de grupo es indiferente y la calidad de trabajo en cuanto a logros alcanzados eventualmente se cumple; puesto que la relación de los trabajadores en la comisión de grupo refleja diferentes actitudes negativas que obstaculiza la calidad de trabajo de las personas. Entonces el trato en las relaciones humanas guarda correlación perfecta en un (0.911) con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación Puno.

TERCERO: El 27.6% de los trabajadores mencionan, la frecuencia de comunicación en el espacio laboral es con compañeros de trabajo y en ocasiones se logra cumplir los objetivos en común. Los trabajadores a diario se comunican a pesar de que la comunicación a veces es cordial, por ende, la coordinación del trabajo es

imposible y también presenta problemas, malentendidos que dificulta la buena relación humana obstaculizando la comprensión entre compañeros. Entonces la comunicación en las relaciones humanas guarda correlación perfecta en un (0.918) con el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación Puno.

ORTIZ. (2015), (Universidad Nacional José María Arguedas - Andahuaylas) en su Tesis “RELACIONES HUMANAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL I SANTA MARGARITA DE ESSALUD, ANDAHUAYLAS, 2015” llega a la conclusión:

PRIMERA: Siendo el objetivo general establecer la relación que existe entre las relaciones humanas y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de Andahuaylas, 2015; debido a que el valor de “sig” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza a hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); se determinó que la correlación Rho de Spearman es 0,856, lo que significa una correlación positiva alta, donde un 33.5.% indica que los clientes están medianamente de acuerdo en relación a las relaciones humanas y en cuanto a la calidad del servicio el 32.4% manifiesta estar medianamente de acuerdo; existe una relación positiva alta entre las relaciones humanas y la calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de Andahuaylas, 2015.

SEGUNDA: Siendo el primer objetivo específico, establecer la relación que existe entre las características personales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de Andahuaylas; debido a que el valor de “sig” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza a hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); se determinó que la correlación Rho de Spearman es 0,918, lo que significa una correlación positiva muy alta, donde un 40.9% indica que los clientes están medianamente de acuerdo en relación a las características personales.

TERCERA: Siendo el segundo objetivo específico establecer la relación que existe entre las características personales y la calidad del servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de Andahuaylas; debido a que el valor de “sig” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza a hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); se determinó que la correlación Rho de

Spearman es 0,691, lo que significa una correlación positiva moderada, donde un 30.1% indica que los clientes están totalmente de acuerdo, en lo referente a características institucionales, existe una relación positiva muy alta entre las características personales y la calidad de servicio en el Hospital I Santa Margarita de EsSalud de Andahuaylas, 2015.

CAMPOS & CASTAÑEDA. (2014), (Universidad Cesar Vallejo - Lima) en su tesis “**RELACIONES HUMANAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2013.**” llega a la conclusión:

Primera: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman la hipótesis general, se halló el valor $p = 0.000$ y un nivel de correlación de 0,667. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los docentes de las I.E. públicas del distrito de San Juan de Miraflores, 2013. Hallándose además una correlación alta entre las variables.

Segunda: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman la hipótesis específica 1, se halló el valor $p = 0.000$ y un nivel de correlación de 0,555. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre el compañerismo y el desempeño laboral de los docentes de las I.E. públicas del distrito de San Juan de Miraflores, 2013.

Tercera: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman la hipótesis específica 2, se halló el valor $p = 0.000$ y un nivel de correlación de 0,617. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la comunicación eficaz y el desempeño laboral de los docentes de las I.E. públicas del distrito de San Juan de Miraflores, 2013. Hallándose además una correlación alta entre las dimensiones.

Cuarta: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman la hipótesis específica 3, se halló el valor $p = 0.000$ y un nivel de correlación de 0,619. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre trabajo en grupo y el desempeño laboral de los docentes de las I.E. públicas del distrito de San Juan de Miraflores, 2013.

LOCAL

LAURA & PAITAN. (2016), (Universidad Nacional de Huancavelica - Huancavelica) en su tesis “**LAS RELACIONES HUMANAS Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA ASOCIACIÓN RELIGIOSA CARITAS DIOCESANA HUANCVELICA-AÑO 2015**” llega a la conclusión:

Se llevó a cabo un estudio sobre entre las Relaciones Humanas y Clima Organizacional de los Trabajadores Administrativos en la Asociación Religiosa Caritas Diocesana Huancavelica-año 2015, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La relación encontrada entre las variables Relaciones Humanas y Clima Organizacional es de 0.40, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que mejoran las Relaciones Humanas de los Trabajadores Administrativos, mejora Correlativamente el Clima Organizacional. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
2. La relación encontrada entre la dimensión personas y comunicación es de 0.10, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora las personas de los trabajadores administrativos en la Asociación Religiosa Caritas Diocesana, mejora Correlativamente la Comunicación. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
3. La relación encontrada entre la dimensión personas y la toma de decisiones es de 0.10, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora las personas de los trabajadores administrativos en la Asociación Religiosa Caritas Diocesana, mejora Correlativamente la Toma de Decisiones. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
4. La relación encontrada entre la dimensión tecnología y comunicación es de 0.92, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora la tecnología en la Asociación Religiosa Caritas Diocesana, mejora Correlativamente la Comunicación. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
5. La relación encontrada entre la dimensión tecnología y toma de decisiones es de 0.90, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora la tecnología en la Asociación Religiosa Caritas Diocesana, mejora Correlativamente la toma de decisiones. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

MENDOZA. (2018), (Universidad Nacional de Huancavelica - Huancavelica) en su tesis **“LAS RELACIONES HUMANAS EN EL ÁMBITO LABORAL Y GESTIÓN PEDAGÓGICA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL**

NIVEL PRIMARIO EN LA LOCALIDAD DE HUANCAMELICA” llega a la conclusión:

1. De la hipótesis general se concluye que existe una relación considerable positiva entre las variables, relaciones humanas en el ámbito laboral y la gestión pedagógica en las instituciones educativas del nivel primario en el distrito de Huancavelica - 2014.
2. Respecto a la primera hipótesis específica, existe una relación moderada positiva entre las variables interacciones sociales y la gestión pedagógica en las instituciones educativas del nivel primario en el distrito de Huancavelica - 2014.
3. Respecto a la segunda hipótesis específica, existe una relación moderada positiva entre las variables satisfacción laboral sociales y la gestión pedagógica en las instituciones educativas del nivel primario en el distrito de Huancavelica - 2014.
4. Respecto a la tercera hipótesis específica, existe una relación moderada positiva entre las variables actitud hacia uno mismo y la gestión pedagógica en las instituciones educativas del nivel primario en el distrito de Huancavelica - 2014.
5. Los resultados de la investigación realizada, demuestran que existe una relación considerable entre las relaciones humanas en el ámbito laboral y el nivel de desempeño docente, que es percibido por el personal docente y directivo de las instituciones educativas, tal como se evidencia en los diferentes cuadros de análisis univariable y bivariable.

2.2 BASES TEÓRICAS.

RELACIONES HUMANAS.

2.2.1. DEFINICIÓN DE RELACIONES HUMANAS.

PORTEL. (2012). Se define con el arte de llevarse bien con los demás. Siempre que tengamos relaciones con personas, ante cualquier situación, estaremos en el campo de las Relaciones Humanas.

Modernamente se define como la ciencia y arte de vivir, desarrollando la capacidad de convivir con los demás seres humanos en forma cordial y fraterna.

Relaciones humanas son las normas y hábitos que nos convierten en personas útiles y agradables a nuestros semejantes, representando todo acto de comprensión y servicio, en un motivo de satisfacción para quien lo practica. O sea, fondo y forma, lo útil es el fondo, Lo agradable es la forma:

Si hacemos un favor de mala manera, no tenemos forma, que es lo mismo que no tener buenas relaciones humanas. Si somos muy agradables, pero sin el menor espíritu de cooperación, no tenemos fondo, tampoco buenas relaciones humanas.

Las buenas relaciones humanas benefician especialmente a la misma persona que la práctica, a sus familiares a sus compañeros de trabajo, a sus amigos, al público y por supuesto a la institución en donde trabaja.

2.2.2. COMO SE ESTABLECEN LAS RELACIONES HUMANAS ENTRE LAS PERSONAS.

RODRÍGUEZ. (2016). Como ya se explicó en la definición del concepto anterior, las relaciones humanas son el producto de la interacción constante entre los miembros de una sociedad, para que ellas se puedan establecer es importante que se establezca la comunicación, ya que por medio de ella se expresan emociones y sentimientos, problemas y experiencias vividas y además de expresarlas, permite que otra persona las comprenda.

Otro punto importante para establecer este tipo de relaciones en la sociedad, es el conocimiento de sí mismo, esto es, tener un concepto claro de lo que uno es, como actúa y responde en ciertas situaciones de la vida diaria, cuáles son mis gustos, mis deseos anhelos y mis limites, todo esto con el fin de comprender mejor a las demás personas.

2.2.3. IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS.

WELL. (1995). A pesar de que las relaciones entre las personas han existido desde el momento en que la comunicación se dio entre los hombres, no es sino a partir de los últimos años que se han desarrollado las mismas como una técnica social aplicada. Es indispensable considerar que estas se aplican en todo tipo de sociedad y actividades, como, por ejemplo: los negocios, en la administración pública y privada, escuelas, clubes sociales, en nuestros propios hogares y en el trabajo.

Entre los primeros promotores de las relaciones humanas sobresalen Roberto Owen llamado “Padre de la Administración de Personal”. Siendo las ideas de Frederick Taylor las que sientan las bases y abren el camino a las

Relaciones Humanas en las empresas y toman como base que éstas dependen del éxito y la mayor producción.

Las relaciones humanas no abarcan exclusivamente el aspecto personal, profesional, laboral, etc. por el contrario comprende el problema de la comunicación del hombre con sus semejantes que es fundamental porque la mala comunicación provee dificultad para entenderse con el prójimo.

En lo que respecta a la **Administración** enfocada a la **Educación**, su importancia radica en el hecho de influir en las acciones administrativas que se dan a esos niveles, determinándose en una buena comunicación propician una relación que se basan en la confianza y fe mutuas. Entonces, las relaciones humanas en la Administración Educativa facilitan el desarrollo de las acciones y gestiones administrativas en una forma eficiente y eficaz.

2.2.4. EL TRATO EN LAS RELACIONES HUMANAS.

PIERRE (2002) el trato en las relaciones humanas, son todas las cosas que queremos que los demás nos demuestren, la forma como nos gustaría que los otros se relacionaran con nosotros, que nos respetaran, nos vieran, nos oyeran, fueran amables y casi nos abrieran camino para poder pasar sin dificultades. Asimismo, el trato es un listado enorme de comportamientos y valores aplicados a la relación con los demás: respeto, consideración, amabilidad, cariño, amor, reconocimiento, comunicación, apoyo, consuelo, satisfacción de necesidades, etc. También el trato con los semejantes, es respetar las opiniones de los subordinados. Así el problema de la convivencia se reduce a términos del respeto recíproco que es uno de los engranajes esenciales de las relaciones humanas.

- a) El trato agradable en la oficina:** Según Mechelli, (2009) es importante el trato agradable en el trabajo y el ambiente laboral es lo que distingue, entre otras cosas como la productividad y la sensación buena genera en la oficina un buen ambiente, propicia un trabajo más relajado, una jornada más productiva, y una mejor sensación de bienestar en todos los integrantes del lugar por ello conservar un trato agradable hacia otras personas es importante.

b) Tratar a los compañeros correctamente: Según Mechelli, (2009) el buen trato en la oficina, es actuar como nos gustaría que los demás lo hicieran, es decir debemos ser cordiales, atentos y respetuosos de los demás. Por ejemplo, la puntualidad es una manera de demostrar este respeto: llegar a tiempo al trabajo y a las reuniones es vital para elevar el buen concepto de jefe y compañeros en la oficina. A veces los chismes o comentarios que hacemos sin malas intenciones, resultan un agravio que perjudican nuestra relación laboral con el resto de los trabajadores, entonces debes ser respetuoso y compasivo con todos, si es que quieres que lo sean contigo. Esto incluye los insultos, los apodos, o incluso el volumen de tu voz en la oficina.

c) Ser respetuoso en el lugar de trabajo: Para Gasperin, (2010) el saludar a los compañeros de trabajo al iniciar la jornada y lo llamas por su nombre, usas el por favor y el gracias que son llaves mágicas que abren todas las puertas, compartes, eres solidario y cortés con los demás, respetando los espacios de trabajo, tratas con respeto y educación, entregando órdenes claras y en forma amable, asume con responsabilidad y compromiso una orden, realizas en privado una crítica o corrección y siempre sin groserías, ni faltas de respeto, aceptas sugerencias y reconoces los errores, reconoces un trabajo bien realizado, entregando una palabra, una sonrisa, un abrazo, al hablar con alguien miras a los ojos atentamente, mostrando un interés real en la conversación, entregas tiempo, espacio, confianza y seguridad cuando un compañero tiene algún problema o quiere realizar alguna sugerencia.

d) El trato desagradable en las relaciones humanas: Para Christine Porathy sus colegas de la Universidad de Southern California (2013) explican, que 1 de cada 8 personas dejaba su trabajo, debido a la desconsideración y falta de civismo, entendiéndose estas, por ejemplo, como rudeza en el trato, miradas de desprecio, sarcasmos y comportamientos similares. Así mismo en este estudio se comprobó que el trato desagradable hace perder una cantidad considerable de tiempo de trabajado, ya que el trabajador se encuentra preocupado sobre algún evento desagradable y muchos de los trabajadores llegan al punto de bajar el ritmo de trabajo.

e) Compañeros que generan un trato desagradable en el trabajo: En ámbito laboral puede existir compañeros de trabajo desagradables, así como señala el autor Manda, (2012) el tipo de personas desagradable siempre verán el lado negativo de un proyecto e idea, criticarán con dureza y a veces sin razón toda idea innovadora que no haya provenido de su ingenio, suelen demostrar su envidia constantemente, también se sienten motivados por las noticias malas, por ello suelen ser personas que disfrutan mucho del rumor, pero sobre todo del rumor negativo, aquel que involucra problemas o desgracias ajenas, ya sea de la empresa, los jefes, otros compañeros y siempre acostumbran imponer su opinión en los proyectos laborales, siendo muy autoritario(a) del mismo modo suele ser bastante egocéntrico con su trabajo, lo que lo lleva a criticar fuertemente el del otro.

f) El trato en actividades sociales: El trato en las actividades sociales según Guiblin, (2008) es la habilidad que posee las personas para desenvolverse en diferentes espacios sociales, toda persona busca que le traten bien ya sea en el trabajo o actividades sociales organizadas por algunas empresas para que sus trabajadores puedan interactuar entre compañeros de trabajo con respeto, cordialidad dando armonía en las reuniones que participan, no obstante en estas actividades sociales se manifiesta el descortés, el sarcasmo al conformar pequeños grupos dejando de lado al compañero trabajo. Lo cual conlleva al trato desagradable a la otra persona.

g) Formas de trato en las relaciones humanas: Según Coaching, (2012) menciona lo siguiente el buen trato aparece vinculado al respeto y la solidaridad, y es las capacidades que tienen las personas, para cuidarse entre ellas y hacer frente a las necesidades propias y ajenas, manteniendo siempre una relación afectiva y de amor. Así proporcionar un trato adecuado que dignifica la persona, enriquece nuestra sociedad, evita el malestar y la frustración que a veces presentan los individuos ante situaciones. Las auténticas manifestaciones de un buen trato son aquellas en que, a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, se realiza un esfuerzo para lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

Según Reilly (2012) los factores que intervienen el buen trato son: respeto, comprensión, cooperación, comunicación y cortesía, haciéndose necesario tener una adecuada actitud hacia los demás, y disposición a desarrollar un buen ánimo.

Entonces detallaremos cada una de los factores antes mencionados sobre el trato según Reilly (2012) así como el respeto aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás, usted depende de los demás por lo que es importante respetar y hacerse respetar, la comprensión es aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades la comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas como también la cooperación, es la llave del bienestar general, trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios así mismo la comunicación es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción por último la cortesía, es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho. La forma de trato en las relaciones humanas no siempre es buena ya que hay estudios que demuestra lo contrario y como Leymann (2011) señala el 96% de los trabajadores dicen que tienen experiencias desagradables con algún compañero y el 98% ha sido testigo de (chantajes, indiferencias, ironías, etc.) esto de acuerdo a un estudio realizado a unos 3 mil participantes por la Universidad de Georgetown.

2.2.5. LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES HUMANAS.

CHIAVENATO (1999). La comunicación es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción, según Chiavenato, (1999) la comunicación es una actividad administrativa que cumple dos propósitos esenciales:

- a)** Proporcionar la información y la explicación necesaria para que las personas puedan desempeñar sus tareas.
- b)** Proporcionar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos.

De igual manera Díaz (2010) señala que la comunicación es el proceso que nos permite intercambiar información mediante un sistema común de símbolos, signos o conductas. A través de él una persona envía mensajes a otra. Los símbolos pueden ser palabras escritas o habladas; los signos adoptan formas y colores; la conducta puede ser cualquier tipo de comunicación no verbal como movimientos corporales o expresiones faciales. Las cuatro habilidades fundamentales que utilizamos al momento de comunicarnos son escuchar, hablar, escribir o leer, las dos primeras son las de mayor uso, pero por desgracia son las que reciben menos atención. Sin embargo, cualquier habilidad comunicativa es susceptible de perfeccionar.

También Pascuali (2010) señala que la comunicación es un proceso social de mucha importancia para el funcionamiento de cualquier grupo, organización o sociedad. Muchos de los problemas tanto individuales, sociales y laborales, provienen de una comunicación inadecuada y defectuosa, la comunicación es un elemento fundamental para el desenvolvimiento del ser humano en su proceso de socialización, la transmisión de información requiere de una excelente comunicación, donde las partes involucradas estén satisfechas de lo que está transmitiendo, y donde ocurra la fluidez de la retroalimentación, no obstante toda persona debe aprender a comunicarse, ya que este es el fundamento, el eslabón clave que mantiene unido a todo lo que una persona dice y hace. Cada orden, cada discusión, cada reunión pone a prueba nuestras capacidades de comunicación.

Para el Centro de Estudios Bahía Blanca, (2010), la comunicación constituye la esencia del trabajo en equipo. La comunicación eficaz es el inicio hacia el entendimiento, la interpretación y la acción. Por ende; la comunicación defectuosa de un equipo puede conducir a la falta de comprensión mutua, los malos entendidos y eventualmente, la inacción o acción inapropiada. La comunicación resulta crítica para el éxito de su equipo. Si los miembros de su grupo se comunican bien entre sí sus posibilidades de éxito mejoran. Pero la buena comunicación es difícil.

2.2.6. TIPOS DE COMUNICACIONES EN LAS RELACIONES HUMANAS.

IVANCEVICH (1997) las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

a) La comunicación verbal: Según Ivancevich, (1997) es aquella comunicación que se produce cuando se emplea la palabra hablada para transmitir un mensaje, la conversación se puede realizar cara a cara, así mismo las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz como es: Palabras (lo que decimos), tono de nuestra voz. también Estrada (citado por Mejía, 2011) señala que la comunicación verbal es aquella en la que las palabras (habladas) constituyen la base para la transmisión de contenidos, sin duda es el instrumento de comunicación más importante entre las personas, el lenguaje y el pensamiento van íntimamente unidos, de manera que los pensamientos deben transformarse en palabras para que los demás puedan entender lo mejor posible lo que se quiere transmitir, uno de los principales problemas a la hora de hablar a un grupo es la incapacidad para utilizar un lenguaje natural y fluido o sea expresión clara y precisa, naturalidad y corrección gramatical.

b) La comunicación no verbal: Según, Ivancevich, (1997) hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos, la postura, la distancia corporal, la comunicación no verbal se lleva a cabo a través de signos diversos, imágenes captadas por los sentidos (sensoriales), gestos o los movimientos corporales, el mensaje puede modificarse, complementarse o substituirse, adicionalmente a lo verbal. Para Estrada (citado en Mejía, 2011) la comunicación no verbal es el que más usamos de forma consciente e inconscientemente y los investigadores han estimado que entre el 60 y 70% de lo que comunicamos lo hacemos mediante el lenguaje no verbal; como gestos, apariencia, postura, mirada y expresión. La comunicación no verbal en muchas ocasiones procede como reguladora del proceso de comunicación, habitualmente, cumple mayor número de funciones que el verbal.

2.2.7. FORMAS DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES HUMANAS.

SOLÍS, (2012), la forma de comunicación se divide en tres son;

a) Comunicación intrapersonal: Se lleva a cabo en el pensamiento y nos lleva a la reflexión, es decir, es la comunicación con un mismo. La comunicación intrapersonal es una transacción de comunicación que tiene lugar dentro del individuo; para decirlo brevemente, es hablar consigo mismo, entonces este tipo de comunicación es posible por el hombre pueda transformarse en objeto para el mismo mediante el empleo de los símbolos utilizados en su comunicación. Estos símbolos permiten que lo que el hombre dice a otros tenga para sí idéntico significado que para los demás.

b) Comunicación Interpersonal: Se genera entre dos personas que comparte cierta cercanía, la comunicación tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en ella pueden utilizarse los cinco sentidos, con realimentación inmediata. Una de las concepciones más difundidas es una interacción en la cual el individuo (el comunicador) transmite, en un contexto cara a cara, estímulos (por lo general, símbolos verbales) para modificar la conducta de otros individuos al intercambiamos información, sentimientos, experiencias con otras personas.

c) Comunicación Grupal: Debe cumplir un objetivo de tipo social y cumplir un objetivo común, por lo general se lleva a cabo entre tres o más personas, la vemos reflejada en las convivencias sociales, familiares, de trabajo, etc. La comunicación dentro de una organización es una forma interpersonal, pero de características tales que constituye un ámbito diferente e importante en primer lugar posee la característica dominante de la comunicación interpersonal interacción cara a cara; enfocada utiliza todos los sentidos; proporcionando realimentación inmediata, pero también la caracterizan consideraciones acerca del número y la posición del rol, por ejemplo: prescripciones de los roles, normas profesionales, rutas prescritas de transmisión, etc.

2.2.8. RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO.

RODRÍGUEZ. J (2008). Antes que nada, debemos de saber que, para poder desenvolvernos bien en nuestro lugar de trabajo, debemos de tener en cuenta que

además de las presiones y el ritmo de vida acelerado, la interacción con los demás es otra fuente de estrés para muchas personas. Aprender a defender los propios derechos sin agredir ni ser agredido es una estrategia útil para lograr relaciones interpersonales más relajadas y positivas y así poder vivir mejor y realizar nuestras labores cotidianas con una conducta social acertada con nuestros compañeros de labores y así mismo tener mejores resultados satisfactorios para nosotros mismos y para la empresa en donde trabajamos.

Una conducta social acertada implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin castigar ni violar los de los demás. Esta conducta supone respeto hacia sí mismo y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. En resumidas palabras para poder trabajar y vivir en armonía con nuestros compañeros de trabajo debemos conducirnos apropiadamente.

A continuación, se muestran algunos puntos de mucha importancia que nos podrían ser de mucha utilidad para poder lograr el éxito y tener una mejor estabilidad laboral, así como económica:

- Tenga un buen concepto de sí mismo. Recuerde siempre que usted es tan importante como los demás.
- Sea educado. Considere los puntos de vista de los demás y educada, pero firmemente, exponga su opinión.
- Discúlpese solo cuando sea necesario. Así no disminuye ni el valor de una disculpa ni el propio, y los demás lo tomarán en serio.
- No arrincone a los demás. Esto provoca cólera y resentimiento. Para asegurarse la cooperación de otros, deles siempre una salida.
- Nunca recurra a las amenazas. Afirme tranquilamente los pasos que está dispuesto a seguir y asegúrese de cumplirlos.
- Acepte la derrota cuando sea necesario. Si se le ve aceptar situaciones cortésmente tras una discusión, la gente le respetará más.

2.2.9. INFLUENCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS ORGANIZACIONES.

PORTEL. (2012). Las relaciones humanas dentro de una empresa dependen directamente de las personalidades de los integrantes de la misma. Siguiendo

con el trabajo anterior, se toma nuevamente al Decano comunicaciones para realizar la influencia que tienen las relaciones humanas en esta determinada empresa, comenzando por la teoría de las relaciones humanas.

a) Tipos de Personalidades.

Para poder manejar correctamente al personal de una empresa y evitar conflictos en el relacionamiento es indispensable conocer las diferentes personalidades que pueden caracterizar a nuestros compañeros, subordinados y jefes. 34 Si bien el trabajo es un factor determinante en la vida de una persona, también lo son edad, salud, familia, educación, aficiones, creencias, y por supuesto, el temperamento de cada individuo. Por ello, un buen jefe deberá de tener en cuenta todos estos puntos para evitar los conflictos en la empresa. Pues un buen ambiente laboral otorga mayores beneficios, y el ambiente está directamente relacionado a las relaciones humanas entre los compañeros.

b) Componentes del Temperamento Humano.

Las reacciones del personal ante las diferentes circunstancias dependen del temperamento de cada uno. Muchos teóricos afirman que un buen jefe debe ser un dictador que no permita el libre desenvolvimiento del temperamento de cada empleado. Antiguamente, se enseñaba que un buen empleado era aquel que dejaba fuera de la empresa sus sentimientos, problemas, frustraciones y acomodaba su temperamento a un sumiso ejecutor de órdenes. Hoy en día, sabemos que estas teorías han fracasado, pues el ser humano no consigue separar ni sus problemas ni su temperamento por mucho tiempo y a la larga remata por en el lugar del trabajo. Por esta razón, es importante conocer la escala del temperamento humano las cuales comenzaremos por la escala tradicional.

c) Escalas del Temperamento Humano.

1. Normal.

Primordialmente es un mecánico de control que proporciona el equilibrio racional y el temperamental. Se refiere a las tendencias conservadoras y

a la tolerancia y conformidad, con una conducta social aceptable, una persona bien adaptada y constituida.

2. Histeroide.

El individuo histeroide posee defectos de carácter, como motivación éticamente inferior, que se manifiesta en robar, mentir, trampear y otros actos igualmente antisociales.

3. Maníaco.

Se caracteriza por una fuerte reacción emocional, por la fluctuación en sus actividades y por las interferencias en su atención voluntaria, por cierto, grado de exaltación, prisas en hacer las cosas y tendencia a la distracción, justamente con manifestaciones de exaltación como chistes, bromas, arrebatos de entusiasmo, impaciencias, etc.

4. Depresivo.

Se manifiesta en forma de tristeza, actividad disminuida, caracterizadas por el estilo de preocupación, timidez y sentimiento de hallarse a disgusto.

5. Autístico.

Se caracteriza por una imaginación exaltada, que lleva al sujeto a una tendencia a hacer lo impráctico y la fantasía, con respecto a lo cual el individuo se muestra susceptible.

6. Paranoide.

Se caracteriza por su obstinación por las ideas fijas, por su tendencia a la sospecha y por el desprecio de la opinión de los demás. Conduciéndose en conformidad con esas características.

7. Epileptoide.

Su característica es el ansia de perfección, que se lleva a cabo en realizaciones meticulosas, hasta conseguir su cumplimiento.

2.2.10.RELACIONES HUMANAS: CARACTERÍSTICAS PERSONALES E INSTITUCIONALES.

SPENCER (1993) El proceso de relaciones humanas tienen dos componentes generales, las características personales y las características institucionales, es así que “En todo proceso interactivo, repercuten dos aspectos, el primero es la disposición de las personas a entablar una relación y la segunda el ambiente físico en el que discurre la interacción”

Características personales.

Las características personales son cualidades que distinguen y definen a las personas, los seres vivos en general y las cosas.

El término proviene del latín *qualitas* y permite hacer referencia a la manera de ser de alguien o algo.

De la metáfora del iceberg, se deduce que el individuo tiene características visibles (conocimiento, actitud) y otras escondidas (personalidad).

Las competencias de conocimiento y de actitud tienden a ser características visibles y superficiales de las personas.

Las competencias de auto-concepto, de rasgo y de motivos son más “profundas”, están más escondidas y son el centro de la personalidad.

a. Personalidad.

La personalidad es el conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo, y que lo hacen diferente y único respecto del resto de los individuos. En tanto, la interrelación y la comunión de todas estas características, generalmente estables, serán las que determinarán la conducta y el comportamiento de una persona y porque no también, de acuerdo a la estabilidad de las mismas, predecir la respuesta que puede dar un individuo al cual conocemos ante determinada circunstancia o estímulo, dentro de la personalidad se encuentran los valores, las cualidades que tiene la persona y mediante las cuales interactúa con su entorno.

b. Actitud.

La Real Academia Española define a la palabra actitud, un término que proviene del latín actitudio. De acuerdo a la RAE, la actitud es el estado del ánimo que se expresa de una cierta manera (como una actitud conciliadora. Otra definición hace referencia a la postura: del cuerpo de una persona (cuando transmite algo de manera eficaz o cuando la postura se halla asociada a la disposición anímica).

Por ejemplo: “No me gusta la actitud que está teniendo Manuel con los empleados”, “Si sigues con esa actitud, quedarás afuera del equipo”

Por lo tanto, la actitud es más bien una motivación social basada en la experiencia, las personas adquieren una cierta predisposición que les permite responder ante los estímulos.

Es decir, la predisposición de la persona frente a diferentes situaciones, en el entorno organizacional la actitud es un punto clave en cada trabajador, ya que depende si esta es positiva o negativa en el desempeño de sus labores.

c. Conocimiento.

Para el filósofo griego Platón, el conocimiento es aquello necesariamente verdadero (episteme). El conocimiento tiene su origen en la percepción sensorial, después llega al entendimiento y concluye finalmente en la razón. Se dice que el conocimiento es una relación entre un sujeto y un objeto. El proceso del conocimiento involucra cuatro elementos: sujeto, objeto, operación y representación interna (el proceso cognoscitivo).

Es decir, concentra a todos lo aprendido por la persona lo cual facilita en su desenvolvimiento laboral, este punto enfatiza que cada trabajador debe estar bien preparado, y por otro lado tener una capacitación constante para perfeccionar su trabajo.

Características institucionales.

Por otro lado en las Relaciones humanas en el entorno organizacional, las características de la institución son otro punto trascendente ya que, cada organización tiene peculiaridades, de ellas se tomará en cuenta a tres aspectos que se consideran primordiales, Benjamín y Fincowsky, señalan:

“Para entender a las organizaciones, se debe tener en cuenta su ubicación y el tipo de área y disposición del mobiliario, equipo y requerimientos para vincular el desempeño con el ambiente físico, por otro lado los aspectos que deben orientar el diseño, elaboración e implementación de todo tipo de manuales administrativos.

En ese sentido se consideran como características institucionales, los procedimientos establecidos, las instalaciones y el horario.

a) Procedimientos Establecidos.

Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo. Un procedimiento consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y el fin es que ofrezcan eficiencia.

Por ejemplo: “No conozco cuál es el procedimiento para solicitar el subsidio por maternidad de EsSalud”, “Si sigues el procedimiento habitual, no tendrás ningún problema para cumplir con la tarea que te indiqué”.

Un procedimiento administrativo, por su parte, se compone de diversas etapas cuyo objetivo es emitir, al final del proceso, un acto administrativo. La administración pública los establece para garantizar a los ciudadanos que las medidas tomadas por el gobierno serán coherentes entre sí, y que estarán siempre documentadas. Las personas tienen derecho a conocer dicha información, de manera que nunca sean sorprendidas por medidas que atenten contra su seguridad o integridad.

De lo anterior se entiende que procedimiento, es la secuencia lógica de pasos establecidos con el fin de lograr un objetivo, siendo lo más eficiente posible.

b) Instalaciones.

Se refiere a todo lo físico en cuanto a ubicación, distribución, acondicionamiento y mantenimiento del local.

c) Horarios de Atención.

Es el rango de tiempo en el cual, la institución establece la atención a los usuarios, aparentemente este no es un asunto trascendental, pero es conveniente tomarlo en cuenta ya que en muchas ocasiones se generan discrepancias con los usuarios, no solo por el establecimiento de los horarios, sino también por el incumplimiento de los mismos por parte de los trabajadores.

2.2.11.ORIGEN DE LA TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS.

HODGETTS. (1981). En la década de 1920 los empresarios comenzaron a percatarse de algunos efectos contrarios relacionados con los intentos de estandarizar a los trabajadores y sus labores, “Comenzaba a evidenciarse que el individuo ya no se podía considerar como un simple apéndice de la máquina”.

La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne de la Electric Company, entre 1927 y 1932.

Elton Mayo, Roethlisberger, Whitehead fueron los principales partidarios y pioneros de las relaciones humanas, dichos autores lograron a la luz el concepto de organización como un sistema social que comprende a los individuos, grupos informales, las relaciones entre grupos y la estructura formal. Este enfoque devolvió la importancia al personal dentro de la organización, aspecto que los tradicionalistas han subestimado, Siordia, A (2010), señala:

Los pioneros de las relaciones humanas concebían dos orientaciones principales. La primera tenía como preocupación básica al hombre dentro de la organización, Elton Mayo recalcó la necesidad de reevaluar la hipótesis tradicional de la teoría económica, que consideraba que la sociedad estaba compuesta por individuos empeñados en maximizar su propio beneficio. Sus estudios tuvieron como consecuencia que se hiciera un llamado a que se diera un mayor reconocimiento a los valores humanos.

La segunda orientación de los partidarios de las relaciones humanas era la utilización de los métodos de investigación en las ciencias del comportamiento en el estudio de la conducta de las organizaciones.

Los estudios de la planta Hawthorne continúan siendo ejemplos importantes de la investigación del comportamiento en las organizaciones, y además establecieron las bases para las investigaciones posteriores.

Elton Mayo, Roethlisberger y Whithehead como se mencionó anteriormente son algunos de los más importantes partidarios de las relaciones humanas los cuáles desarrollaron muchos conceptos acerca del comportamiento humano en la organización, tales como: La empresa es un sistema social y un sistema tecnológico.

El sistema social define los roles individuales y establece normas que pueden ser diferentes a las de la organización formal; El individuo es motivado no sólo por incentivos económicos, sino por factores sociales muy diversos.

Su comportamiento es condicionado por creencias, sentimientos y actitudes. Asimismo, el grupo informal en el trabajo se convirtió en una unidad de primera importancia.

Los seguidores de las relaciones humanas subrayaron más los patrones de liderazgo “democráticos” que los “autoritarios”.

La satisfacción del trabajador se asocia generalmente con la productividad. La escuela de las relaciones humanas destacó que el incremento en la satisfacción llevaría a un incremento en la efectividad. Es importante desarrollar canales de comunicación efectivos que permitan el intercambio de información entre los distintos niveles jerárquicos.

A su vez la “participación” se convirtió en un aspecto importante en el movimiento de las relaciones humanas. La administración requiere habilidades sociales y técnicas. Los miembros de la organización pueden ser motivados mediante la satisfacción de ciertas necesidades psicosociales.

La teoría de las relaciones humanas ha recibido críticas por considerar al factor humano dentro de un sistema cerrado sin tomar en cuenta las fuerzas económicas, política y aspectos del medio. Una de las fallas principales de los teóricos de las relaciones humanas fue haber considerado de manera inadecuada el rol de los sindicatos en la sociedad industrial. Ya que estos representan gran influencia en los intereses de las personas, así como en el desarrollo de los mismos dentro de las organizaciones.

Según los escritos de Elton Mayo se deduce que él pensaba que estos organismos eran innecesarios si la administración funcionaba de manera efectiva. Esto

coincide con la crítica de que Mayo estaba de acuerdo con el sistema autoritario y que en realidad se inclinaba por el mantenimiento de la estructura jerárquica, aunque abogaba por que los administradores dieran mayor importancia a los factores humanos con objeto de mantener el sistema tradicional. A pesar de estas críticas, es indudable que los primeros ideólogos de las relaciones humanas influyeron sobre las prácticas administrativas.

Elton Mayo y Roethlisberger así como otros iniciadores de las relaciones humanas no fueron de manera alguna los únicos científicos de la conducta que contribuyeron con nuevos desarrollos a la teoría organizacional.

En realidad, varias corrientes intelectuales anteriores a los estudios de Hawthorne apoyaron los nuevos puntos de vista.

2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Las relaciones humanas se dan significativamente en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- 1) El trato en las relaciones humanas se da significativamente en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018.
- 2) La comunicación en las relaciones humanas se da significativamente en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018.

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

➤ Relaciones humanas:

Es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad. Gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: visual o comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las

señales, lingüística, chat, comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje político, económico, gestual.

➤ **Respeto:**

Los profesionales de la ayuda deben respetar al cliente de tal forma que éste se sienta escuchado y bien considerado. El respeto se consigue a través de la escucha activa y de la afirmación de las necesidades de los clientes sin ser condescendiente o áspero con tus sugerencias o experiencias.

➤ **Trato en las Relaciones Humanas:**

Son todas las cosas que queremos que los demás nos demuestren, la forma como nos gustaría que los otros se relacionaran con nosotros, que nos respetaran, nos vieran, nos oyeran, fueran amables y casi nos abrieran camino para poder pasar sin dificultades.

➤ **Valores:**

Los valores inspiran la razón de ser de cada institución, las normas vienen a ser los manuales de instrucciones para el comportamiento de la empresa y de las personas.

➤ **La Comunicación:**

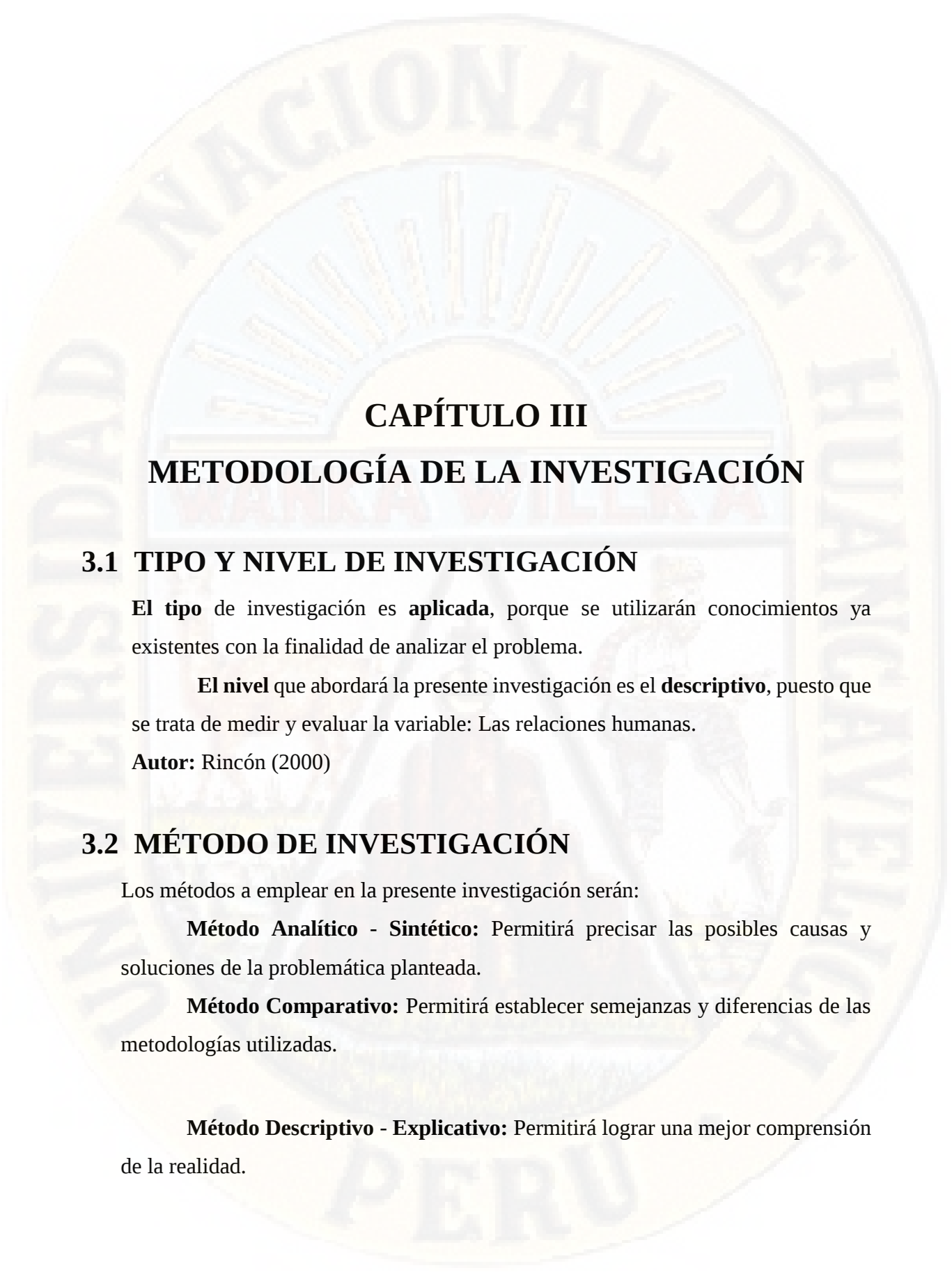
La comunicación es el proceso que nos permite intercambiar información mediante un sistema común de símbolos, signos o conductas. A través de él una persona envía mensajes a otra.

➤ **La comunicación Laboral:**

La comunicación es responsabilidad de cada empleado de la institución. Todos participan de ella (jefes de área, trabajadores, etc.). La comunicación laboral con empleados y otros públicos es esencial para la institución.

2.5 DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores
Variable Relaciones Humanas	Todo acto en el que intervengan dos o más personas es una relación humana. Se considera que las relaciones humanas son el contacto de un ser humano con otro respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad. Autor: David Oroscó, (2006).	El ser humano es vivir en sociedad, su requerimiento máximo es disfrutar. Las relaciones humanas son básicas para el desarrollo intelectual e individual de los seres humanos, pues gracias a ella se constituye las sociedades. Para que pueda hablarse de relaciones humanas es necesario que se vinculen por lo menos dos individuos. Autor: Portocarrero (2009).	Trato	• Actividades • Reuniones • Jornadas • Talleres • Capacitaciones
			Comunicación	• Verbal • Gestual • Escrita



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El **tipo** de investigación es **aplicada**, porque se utilizarán conocimientos ya existentes con la finalidad de analizar el problema.

El **nivel** que abordará la presente investigación es el **descriptivo**, puesto que se trata de medir y evaluar la variable: Las relaciones humanas.

Autor: Rincón (2000)

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos a emplear en la presente investigación serán:

Método Analítico - Sintético: Permitirá precisar las posibles causas y soluciones de la problemática planteada.

Método Comparativo: Permitirá establecer semejanzas y diferencias de las metodologías utilizadas.

Método Descriptivo - Explicativo: Permitirá lograr una mejor comprensión de la realidad.

Método Inductivo - Deductivo: Permitirá determinar la particularidad de la problemática a través del razonamiento mental; así mismo, de analizar la particularidad a todos los problemas que se presentaron en el estudio.

Método Científico: Permitirá descubrir las formas de existencias de los procesos del universo, para conseguir su comprobación en el experimento y con la técnica de aplicación.

Autor: Maya (2014)

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio corresponde al **Tipo Básico diseño No Experimental, de corte transversal**, puesto que los datos se obtendrán en un solo momento.

Autor: Hernández (2014)

3.4 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

3.4.1 POBLACIÓN

Para poder especificar el objeto de estudio es primordial partir de la tipificación de la población que se va estudiar, es decir el mecanismo serán todos aquellos que estén involucrados al estudio ya sean persona, objetos y sucesos etc.

La población de esta investigación está conformada por el total de docentes de la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018.

3.4.2 MUESTRA

La muestra viene a ser una sub división o conjunto de la población es decir una pequeña porción, que se selecciona con el fin de medir o estudiar las propiedades que caracterizan dicha población. Es decir que la muestra viene hacer un subgrupo que refleja a la población.

Autor: Niño (2011)

La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por una parte de la población.

3.4.3 MUESTREO

El tipo de muestreo utilizado será el muestreo no probabilístico.

Autor: Tamayo (2015)

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 TÉCNICAS

- Encuestas
- Entrevista

3.5.2 INSTRUMENTOS

- Cuestionario
- Guía de observación

Autor: Arias (2006)

3.6 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Durante el trabajo de campo la guía de entrevista permitirá capturar datos relevantes acerca del nivel.

Además, se aplicará encuestas a los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, para conocer la opinión respecto a la materia de investigación.

Autor: Méndez (1999)

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizará el software SPSS versión 24, para procesar la información relacionada a la materia de investigación.

Autor: Tamayo (2012)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo se plasman los resultados estadísticos del trabajo de investigación que lleva por título: **“LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - PERIODO - 2018”**, que son el resultado de la aplicación del instrumento de recolección de datos empleados en la investigación, donde se utilizó una encuesta de investigación.

Luego de haber realizado el trabajo de campo y habiendo obtenido toda la información requerida se procedió a realizar la recodificación de los datos. Así pues, se tuvo la respectiva base de datos con la información para luego ser procesados a través del software estadístico Minitab 17 recomendado para su uso en investigaciones realizadas dentro de las ramas de las ciencias sociales.

De acuerdo al objetivo general del presente trabajo de investigación: **Establecer si existe buenas relaciones humanas en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018**, se procedió a presentar los resultados estadísticos mediante tablas de frecuencia y diagramas de barras.

Para realizar la contratación de hipótesis se utilizó la prueba test t de student para el coeficiente de correlación, con un margen de error del 5%, $\alpha = 0,05$.

Luego de haber observado los cuestionarios de 11 docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, se obtuvo los siguientes resultados:

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Tabla N° 01:

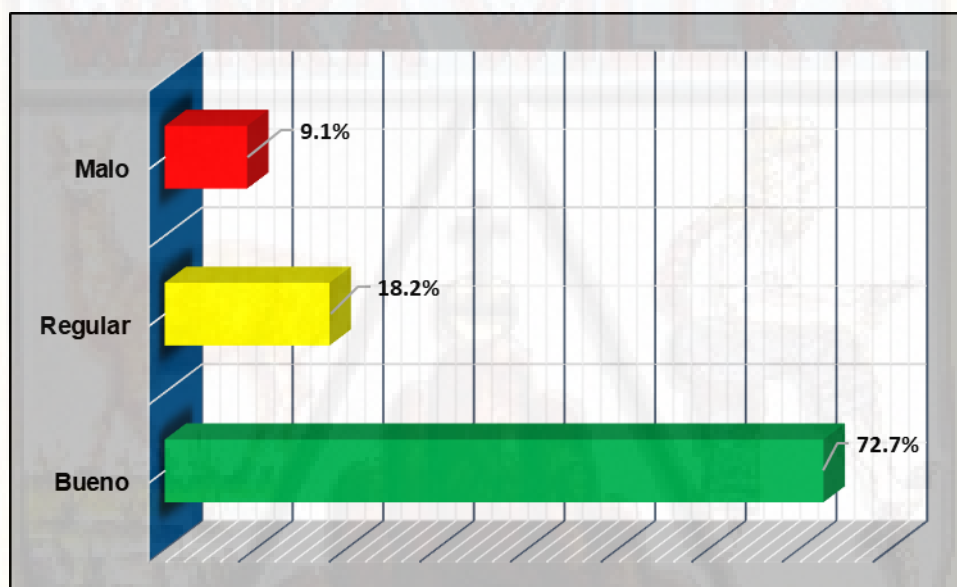
¿Cómo es el trato en las relaciones humanas en el espacio laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bueno</i>	8	72.7%
<i>Regular</i>	2	18.2%
<i>Malo</i>	1	9.1%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 01:

¿Cómo es el trato en las relaciones humanas en el espacio laboral?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 01. Se expone el resultado del primer ítem: de cómo es el trato en las relaciones humanas en el espacio laboral; donde se obtuvo los siguientes resultados: que el 72.7% (8) indican que es bueno, el 18.2% (2) indican que es regular y el 9.1% (1) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 02:

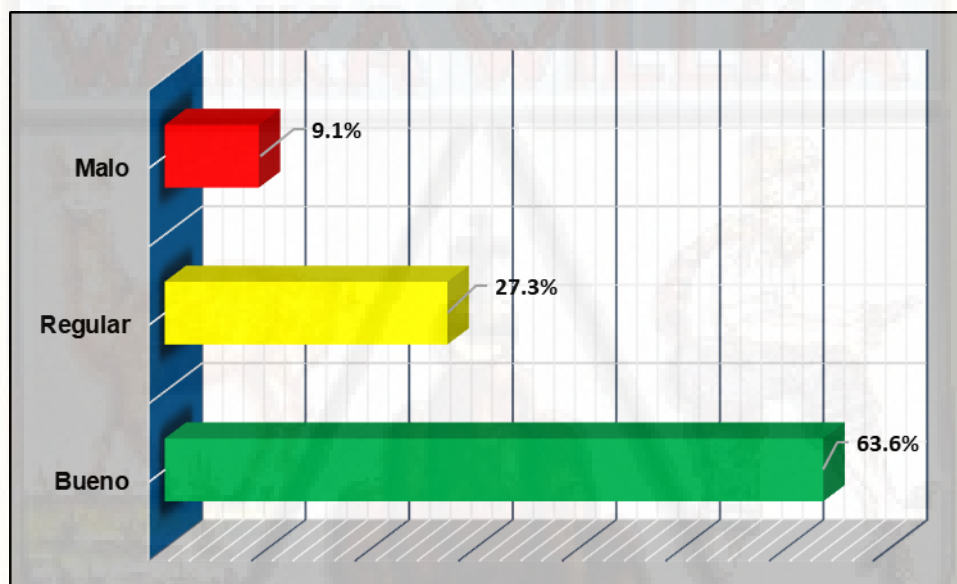
¿En el espacio laboral las relaciones humanas son?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	63.6%
Regular	3	27.3%
Malo	1	9.1%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 02:

¿En el espacio laboral las relaciones humanas son?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 02. Se expone el resultado del primer ítem: de cómo el espacio laboral las relaciones humanas son; donde se obtuvo los siguientes resultados: que el 63.6% (7) indican que es bueno, el 27.3% (3) indican que es regular y el 9.1% (1) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 03:

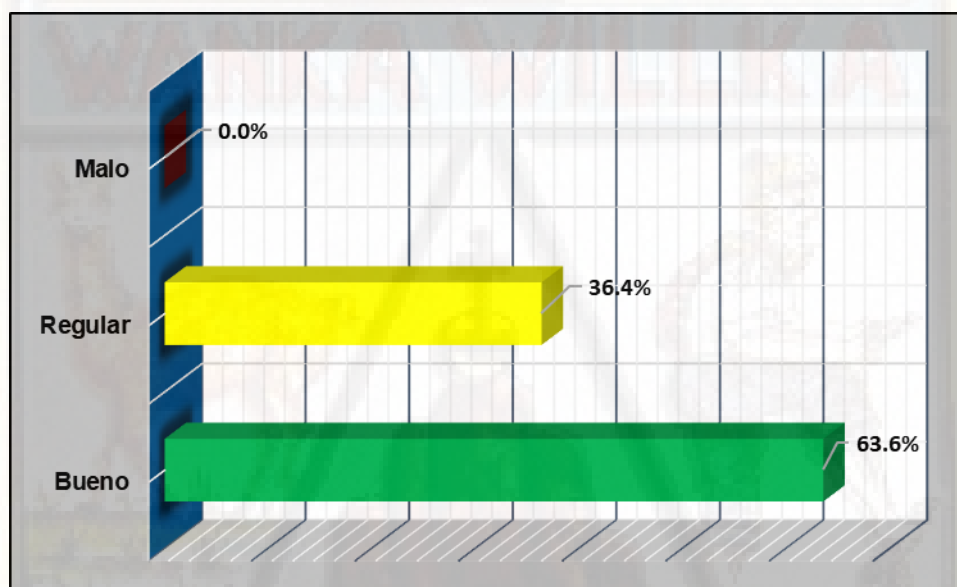
¿Cómo es el trato en las relaciones humanas en actividades sociales de la Universidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	63.6%
Regular	4	36.4%
Malo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 03:

¿Cómo es el trato en las relaciones humanas en actividades sociales de la Universidad?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 03. Se expone el resultado del primer ítem: de cómo es el trato en las relaciones humanas en actividades sociales de la Universidad; donde se obtuvo los siguientes resultados: que el 63.6% (7) indican que es bueno, el 36.4% (4) indican que es regular y el 0% (0) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 04:

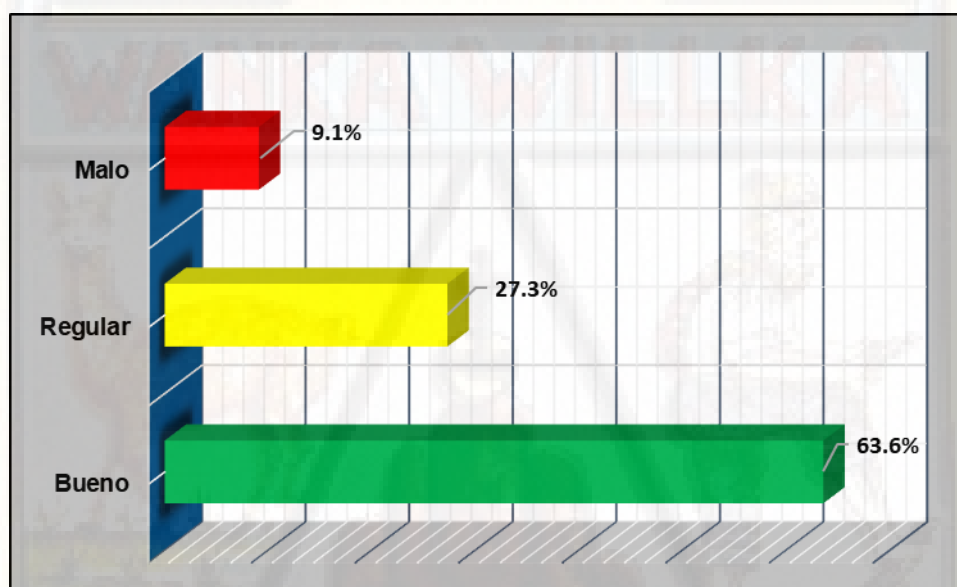
¿Cómo es el trato en las relaciones humanas en reuniones que organiza la Universidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	63.6%
Regular	3	27.3%
Malo	1	9.1
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 04:

¿Cómo es el trato en las relaciones humanas en reuniones que organiza la Universidad?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 04. Se expone el resultado del primer ítem: de cómo es el trato en las relaciones humanas en reuniones que organiza la Universidad; donde se obtuvo los siguientes resultados: que el 63.6% (7) indican que es bueno, el 27.3% (3) indican que es regular y el 9.1% (1) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados

Tabla N° 05:

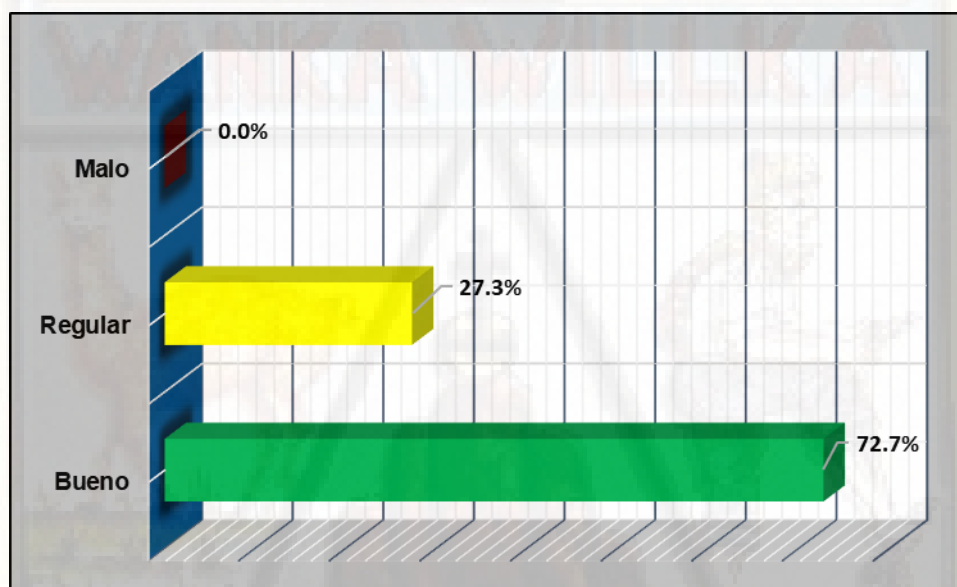
¿Cuál es la forma de trato en las relaciones humanas en las jornadas laborales?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	72.7%
Regular	3	27.3%
Malo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 05:

¿Cuál es la forma de trato en las relaciones humanas en las jornadas laborales?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 05. Se expone el resultado del primer ítem: de cómo es la forma de trato en las relaciones humanas en las jornadas laborales; donde se obtuvo los siguientes resultados: que el 72.7% (8) indican que es bueno, el 27.3% (3) indican que es regular y el 0% (0) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 06:

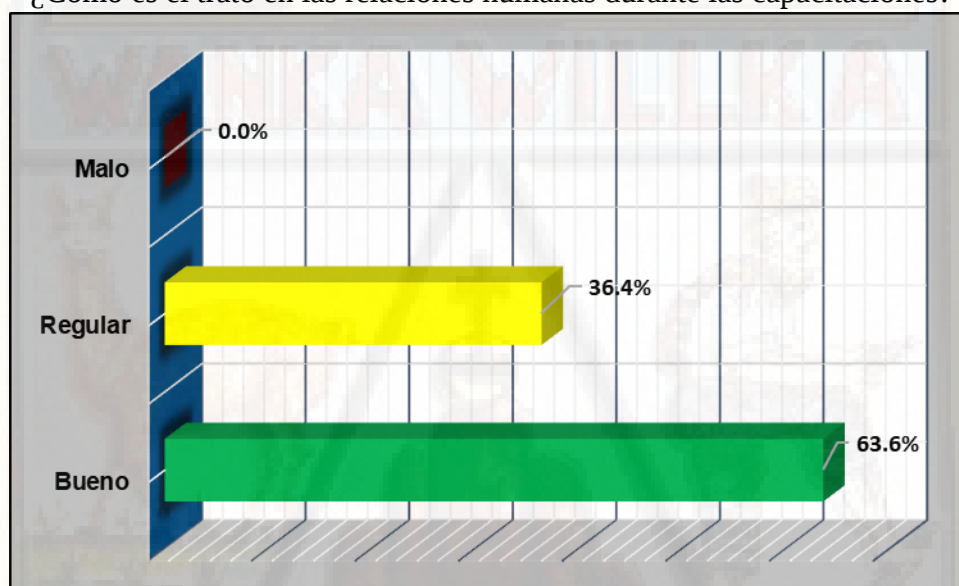
¿Cómo es el trato en las relaciones humanas durante las capacitaciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	63.6%
Regular	4	36.4%
Malo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Grafico N° 06:

¿Cómo es el trato en las relaciones humanas durante las capacitaciones?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 06. Se expone el resultado del primer ítem: de cómo es el trato en las relaciones humanas durante las capacitaciones; donde se obtuvo los siguientes resultados: que el 63.6% (7) indican que es bueno, el 36.4% (4) indican que es regular y el 0% (0) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 07:

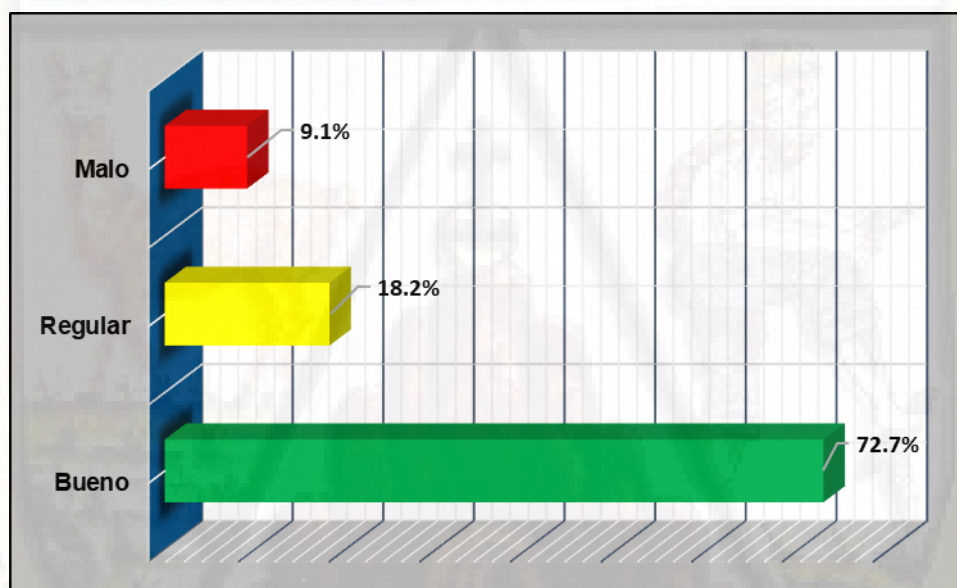
¿Cómo es el trato en las relaciones humanas para cumplir actividades laborales en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	72.7%
Regular	2	18.2%
Malo	1	9.1%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 07:

¿Cómo es el trato en las relaciones humanas para cumplir actividades laborales en equipo?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 07. Se expone el resultado del primer ítem: de cómo es el trato en las relaciones humanas para cumplir actividades laborales en equipo; donde se obtuvo los siguientes resultados: que el 72.7% (8) indican que es bueno, el 18.2% (2) indican que es regular y el 9.1% (1) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 08:

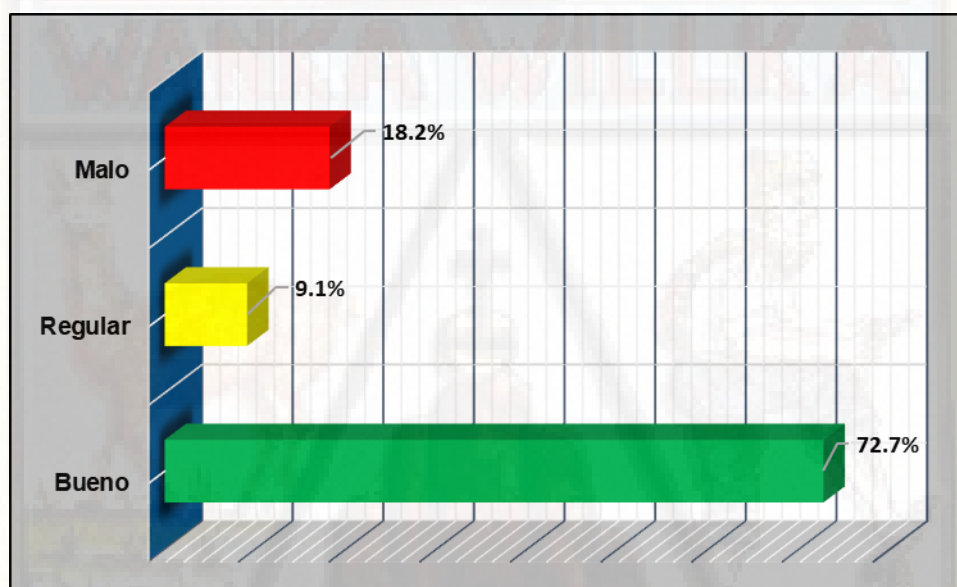
¿Cuál es la forma de comunicación verbal que practica en el espacio laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	72.7%
Regular	1	9.1%
Malo	2	18.2%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 08:

¿Cuál es la forma de comunicación verbal que practica en el espacio laboral?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 08. Se expone el resultado del primer ítem: de cuál es la forma de comunicación verbal que practica en el espacio laboral; donde se obtuvo los siguientes resultados: que el 72.7% (8) indican que es bueno, el 9.1% (1) indican que es regular y el 18.2% (2) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 09:

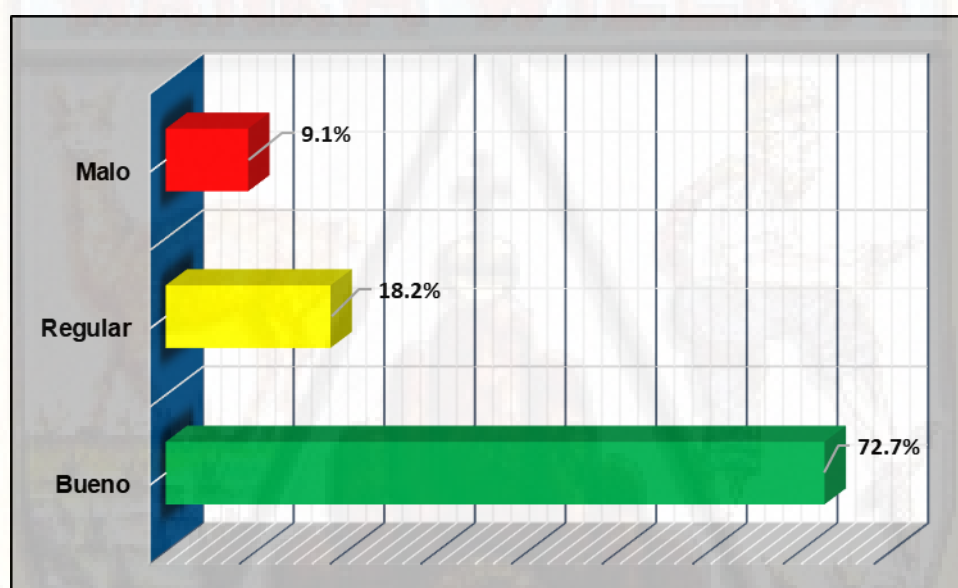
¿Cómo es la forma de comunicación verbal que practica en las reuniones de la Universidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	72.7%
Regular	2	18.2%
Malo	1	9.1%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 09:

¿Cómo es la forma de comunicación verbal que practica en las reuniones de la Universidad?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 09. Se expone el resultado del primer ítem: de cómo es la forma de comunicación verbal que practica en las reuniones de la Universidad; donde se obtuvo los siguientes resultados: que el 72.7% (8) indican que es bueno, el 18.2% (2) indican que es regular y el 9.1% (1) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 10:

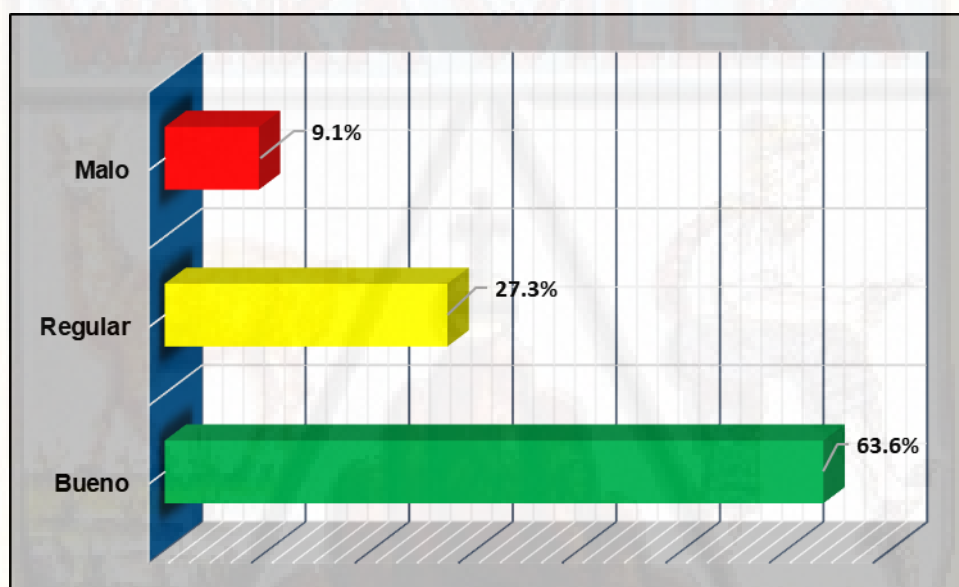
¿Cuál es la comunicación gestual que siempre expresa en el espacio laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	63.6%
Regular	3	27.3%
Malo	1	9.1
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 10:

¿Cuál es la comunicación gestual que siempre expresa en el espacio laboral?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 10. Se expone el resultado del primer ítem: de cómo es la comunicación gestual que siempre expresa en el espacio laboral; donde se obtuvo los siguientes resultados: que el 63.6% (7) indican que es bueno, el 27.3% (3) indican que es regular y el 9.1% (1) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 11:

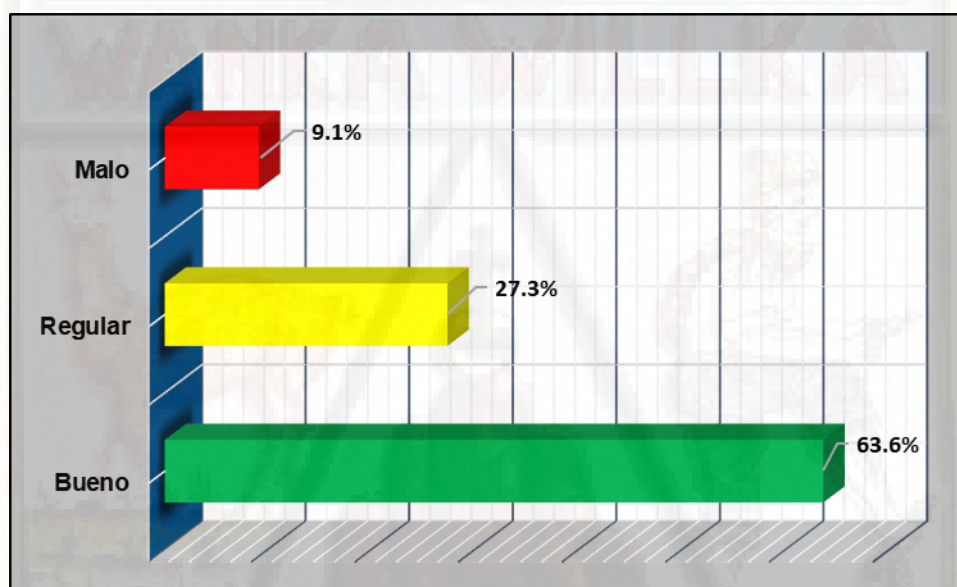
¿Cuál es la comunicación que práctica más frecuentemente en el espacio laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	63.6%
Regular	3	27.3%
Malo	1	9.1%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 11:

¿Cuál es la comunicación que práctica más frecuentemente en el espacio laboral?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 11. Se expone el resultado del primer ítem: de cuál es la comunicación que práctica más frecuentemente en el espacio laboral: que el 63.6% (7) indican que es bueno, el 27.3% (3) indican que es regular y el 9.1% (1) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 12:

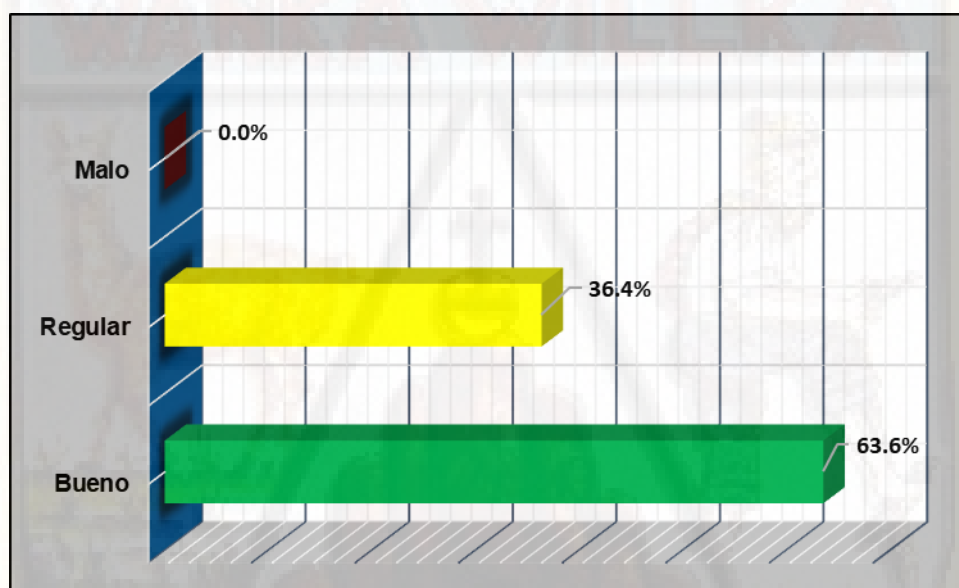
¿Qué comunicación práctica más frecuentemente en jornadas laborales de la Universidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	63.6%
Regular	4	36.4%
Malo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 12:

¿Qué comunicación práctica más frecuentemente en jornadas laborales de la Universidad?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 12. Se expone el resultado del primer ítem: cuál es la comunicación práctica más frecuentemente en jornadas laborales de la Universidad: que el 63.6% (7) indican que es bueno, el 36.4% (4) indican que es regular y el 0% (0) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 13:

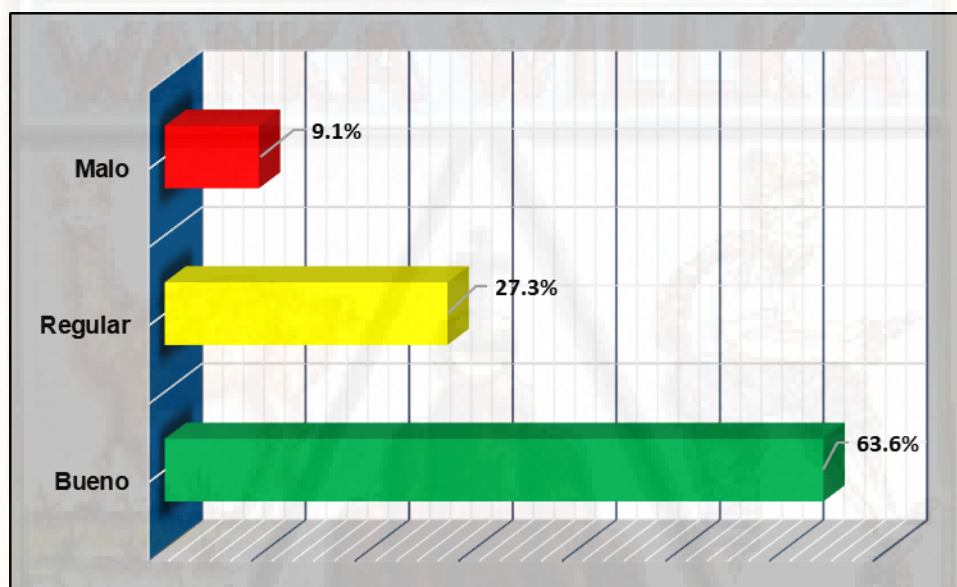
¿La comunicación que práctica más frecuentemente en reuniones de la Universidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	63.6%
Regular	3	27.3%
Malo	1	9.1
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 13:

¿La comunicación que práctica más frecuentemente en reuniones de la Universidad?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 13. Se expone el resultado del primer ítem: La comunicación que práctica más frecuentemente en reuniones de la Universidad: que el 63.6% (7) indican que es bueno, el 27.3% (3) indican que es regular y el 9.1% (1) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 14:

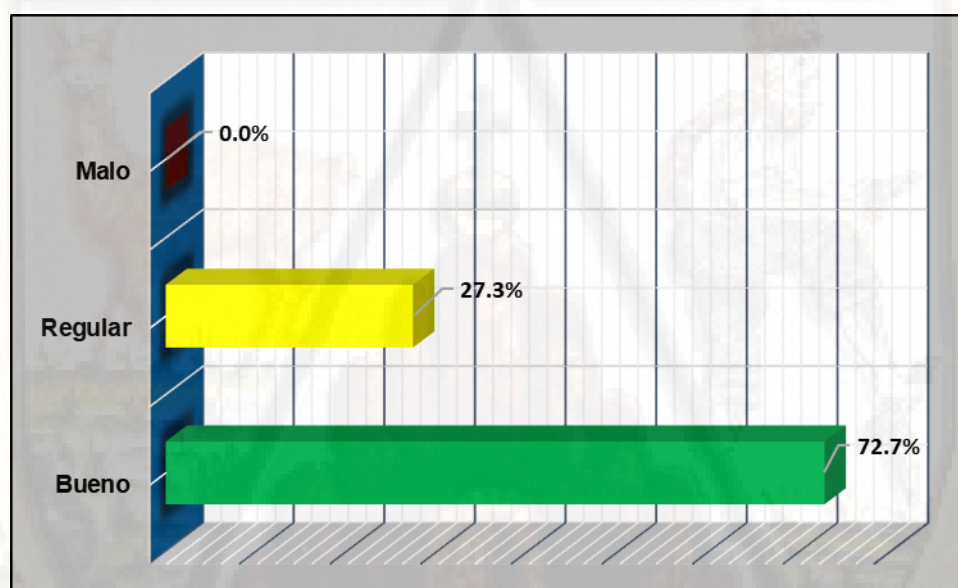
¿Utiliza la tecnología como herramienta comunicativa para ayudar a propiciar un clima organizacional óptimo?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	72.7%
Regular	3	27.3%
Malo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 14:

¿Utiliza la tecnología como herramienta comunicativa para ayudar a propiciar un clima organizacional óptimo?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 14. Se expone el resultado del primer ítem: Utiliza la tecnología como herramienta comunicativa para ayudar a propiciar un clima organizacional óptimo: que el 72.7% (8) indican que es bueno, el 27.3% (3) indican que es regular y el 0% (0) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 15:

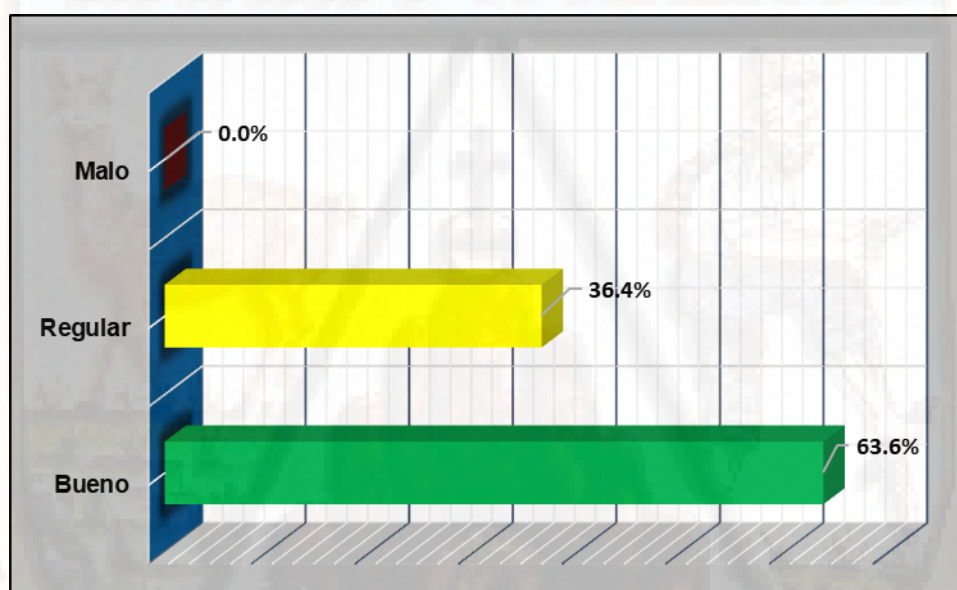
¿Considera que tu grupo de docentes te motivan a innovar y mejorar tu desempeño académico?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	63.6%
Regular	4	36.4%
Malo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 15:

¿Considera que tu grupo de docentes te motivan a innovar y mejorar tu desempeño académico?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 15. Se expone el resultado del primer ítem: Considera que tu grupo de docentes te motivan a innovar y mejorar tu desempeño académico: que el 63.6% (7) indican que es bueno, el 36.4% (4) indican que es regular y el 0% (0) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 16:

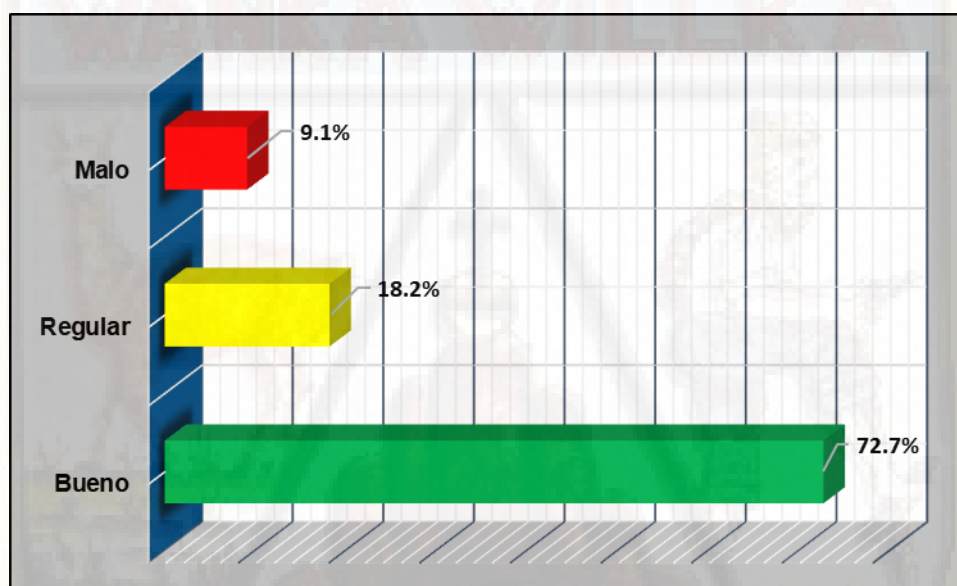
¿Consideras que entre tus compañeros docentes existe entusiasmo para desempeñar las labores del plantel?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	72.7%
Regular	2	18.2%
Malo	1	9.1%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 16:

¿Consideras que entre tus compañeros docentes existe entusiasmo para desempeñar las labores de la universidad?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 16. Se expone el resultado del primer ítem: Consideras que entre tus compañeros docentes existe entusiasmo para desempeñar las labores de la universidad: que el 72.7% (8) indican que es bueno, el 18.2% (2) indican que es regular y el 9.1% (1) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 17:

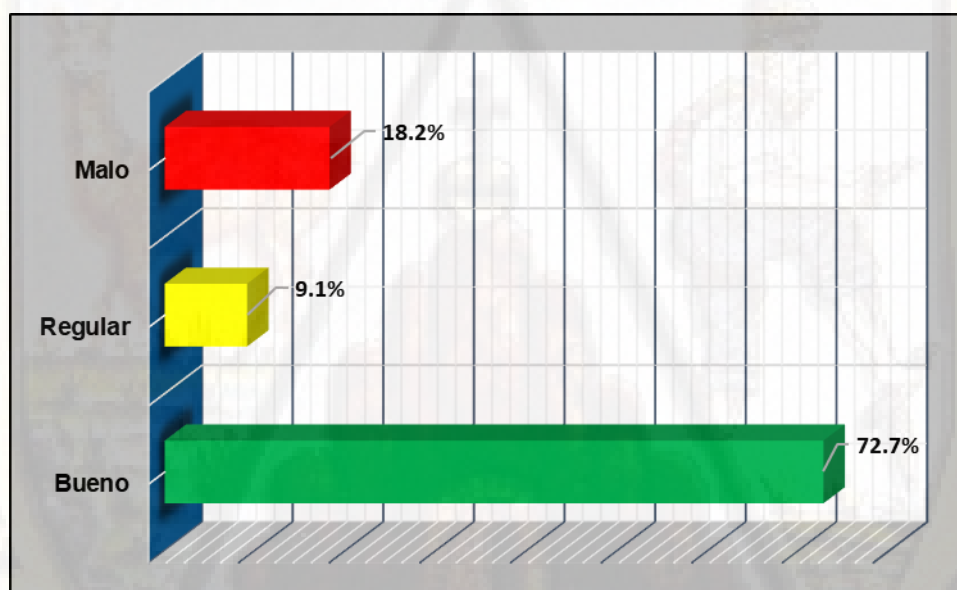
¿Consideras usted que comparten los docentes los mismos intereses y necesidades laborales dentro de la universidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	72.7%
Regular	1	9.1%
Malo	2	18.2%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 17:

¿Consideras usted que comparten los docentes los mismos intereses y necesidades laborales dentro de la universidad?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 17. Se expone el resultado del primer ítem: Consideras usted que comparten los docentes los mismos intereses y necesidades laborales dentro de la universidad: que el 72.7% (8) indican que es bueno, el 9.1% (1) indican que es regular y el 18.2% (2) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

Tabla N° 18:

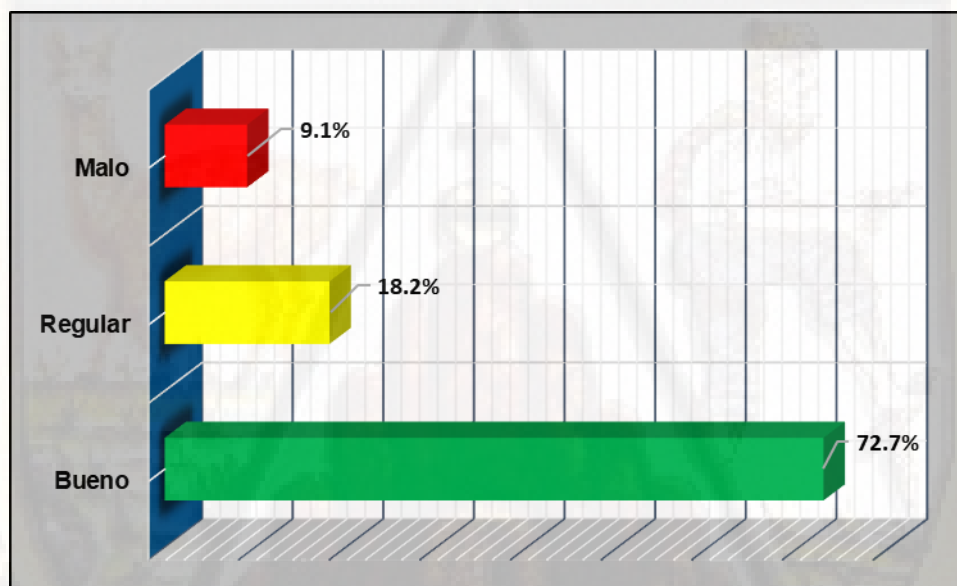
¿Cuál es la comunicación gestual que siempre expresa en el espacio laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	72.7%
Regular	2	18.2%
Malo	1	9.1%
TOTAL	11	100%

Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Gráfico N° 18:

¿Cuál es la comunicación gestual que siempre expresa en el espacio laboral?



Fuente: Elaboración propia-encuesta aplicada

Interpretación.

La tabla N° 18. Se expone el resultado del primer ítem: Cuál es la comunicación gestual que siempre expresa en el espacio laboral: que el 72.7% (8) indican que es bueno, el 18.2% (2) indican que es regular y el 9.1% (1) indican que es malo, de un total de 11 de los encuestados.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

Para la prueba central de Hipótesis haremos uso de la estadística Inferencial y por la naturaleza de la variable en estudio los métodos de la estadística no paramétrica para datos nominales u ordinales. Específicamente la Prueba de t de Student.

Coefficiente de Correlación:

RELACIONES HUMANAS											
Trato	12	18	10	08	05	11	14	14	17	15	12
Comunicación	11	16	12	10	08	14	14	11	18	12	14

Coefficiente de correlación: $r = 0.803$

Orientación: Positiva

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS.

➤ Hipótesis alterna (H_a):

Las relaciones humanas se dan significativamente en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018.

$$H_a: p > 0$$

➤ Hipótesis nula (H_0):

Las relaciones humanas no se dan significativamente en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018.

$$H_0: p = 0$$

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA.

Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) PRUEBA ESTADÍSTICA.

Para realizar la prueba estadística del coeficiente t de Student, es necesario saber el grado de libertad.

El grado de libertad se calcula de la siguiente manera:

$$gl = (\# \text{ filas} - 1) \times (\# \text{ columnas} - 1)$$

Así pues, $gl = (2-1) (11-1) = 10$ representan los respectivos grados de libertad del modelo Chi Cuadrado para el presente estudio.

gl	$t_{0.995}$	$t_{0.99}$	...	$t_{0.95}$
1				↓
2				
...				
10	→			1.81

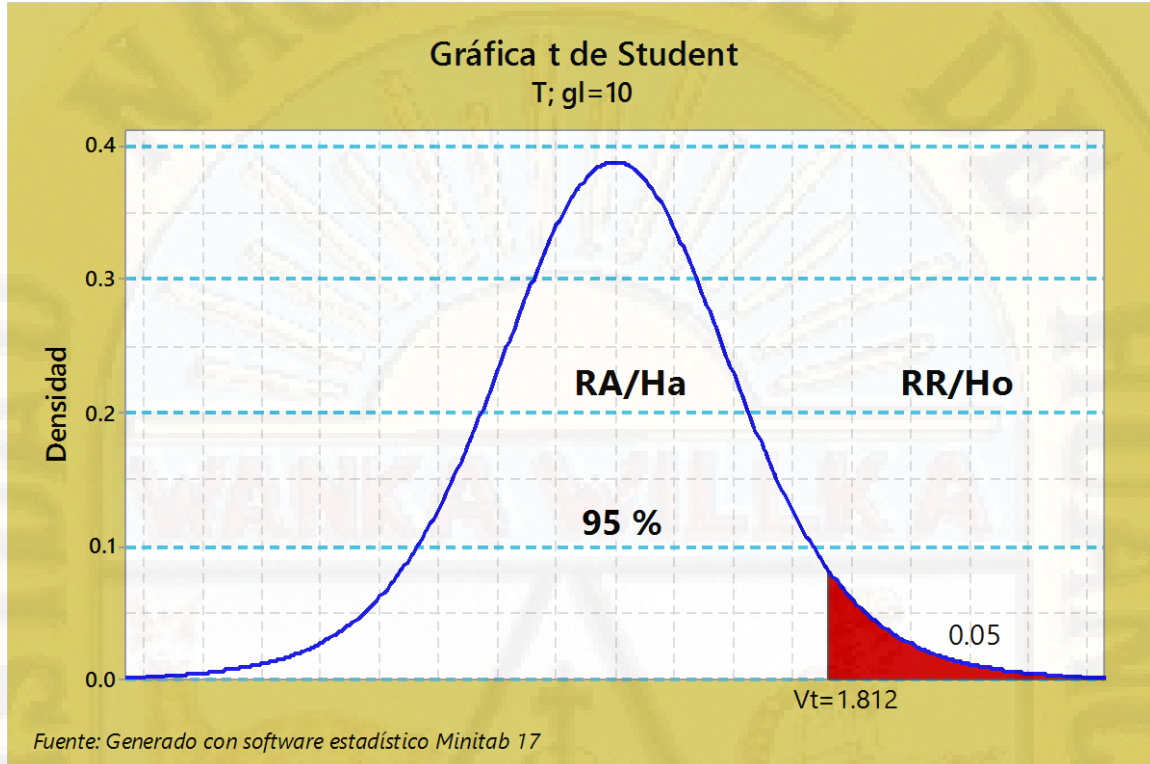
Seguidamente procedemos a calcular el coeficiente t de student, que tiene la siguiente formula:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.803 \sqrt{10-2}}{\sqrt{1-0.803^2}} = 3.81$$

Para el cálculo del coeficiente t de student, nos apoyaremos con el uso del software estadístico Minitab 17, del cual extraeremos los siguientes resultados para poder tomar la decisión con respecto al sistema de hipótesis planteadas anteriormente.

GRÁFICO N.º 21

DIAGRAMA DE DISTRIBUCIÓN PARA LA TOMA DE DECISIÓN



a) DECISIÓN:

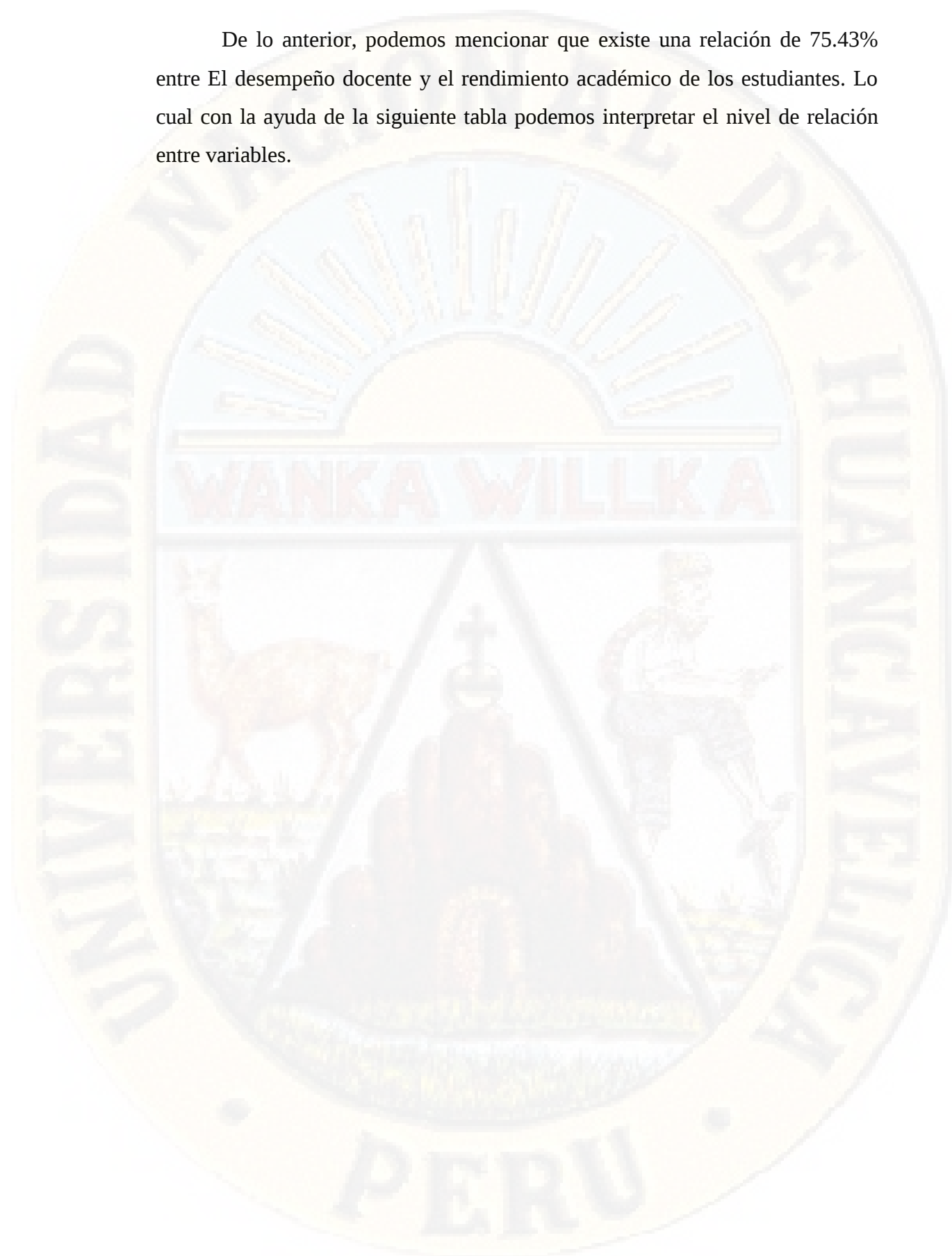
Como el estadístico $t = 3.81$ es mayor que el valor crítico $Vt = 1.81$, este cae en la zona de rechazo, lo cual nos obliga a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alterna.

En consecuencia, sostenemos que existe relación positiva y significativa entre el trato y la comunicación que son dimensiones de las relaciones humanas en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración.

Existe una relación entre las variables, el Coeficiente de Contingencia (CC) nos permitirá hallar la fuerza de la influencia hallada es:

$$CC = \sqrt{\frac{\chi^2}{\chi^2 + n}} = \sqrt{\frac{3.81}{3.81 + 11}} = 0.7542$$

De lo anterior, podemos mencionar que existe una relación de 75.43% entre El desempeño docente y el rendimiento académico de los estudiantes. Lo cual con la ayuda de la siguiente tabla podemos interpretar el nivel de relación entre variables.



CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el proceso de investigación sobre: **“Las Relaciones Humanas en la Escuela Profesional de Administración - periodo - 2018”**, teniendo como respaldo las técnicas de procesamiento y análisis de datos estadísticos aplicados al cuestionario respectivo podemos concluir con lo siguiente:

1. Se estableció que existe buenas relaciones humanas en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018. Según el resultado obtenido mediante el coeficiente de contingencia, que revela un 75.43% de significación entre la influencia entre las dimensiones: trato y comunicación de las relaciones humanas en la Escuela Profesional de Administración.
2. Se determinó estadísticamente mediante el cálculo del coeficiente t de student que existe un trato positivo y significativo en las relaciones humanas en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018.
3. Se determinó estadísticamente mediante el cálculo del coeficiente t de student que existe una comunicación positiva y significativa en las relaciones humanas en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo – 2018

RECOMENDACIONES

El presente trabajo de investigación manifiesta las siguientes recomendaciones:

1. Al campo de investigación profundizar el estudio de relaciones humanas, la comunicación, las habilidades sociales, el comportamiento, las relaciones interpersonales, trabajo en equipo entre otros temas que es importantes para el nuevo contexto laboral, que exige profesionales completos que tengan la facilidad de relacionarse con otros profesionales con la finalidad de mejorar la calidad y productividad laboral en la Universidad Nacional de Huancavelica.
2. Al director del Departamento Académico de la Facultad de Ciencias Empresariales, innovar un ambiente de trabajo para que los docentes sientan que les toman la importancia suficiente y se sientan motivados dentro del clima organizacional.
3. Tomar en cuenta a las relaciones humanas como una herramienta esencial para mejorar la atmosfera colectiva que se maneja dentro de la Escuela Profesional de Administración.
4. Diseñar, planificar, ejecutar y evaluar programas, talleres, convivencias y charlas acerca de la importancia de las relaciones personales y su influencia en el clima organizacional, con el fin de promover en los docentes cambios de actitud y conductas, que propendan a un óptimo clima organizacional en la Escuela Profesional de Administración.

BIBLIOGRAFÍA

- ARIZACA QUISPE. (2016), (Universidad Nacional del Altiplano - Puno) en su Tesis
- CAMPOS E., LOZA CH. (2011) “Incidencia de la Gestión Administrativa”. Universidad Técnica del Norte Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología Ecuador.
- CAMPOS E., LOZA CH. (2011) “Incidencia de la Gestión Administrativa”. Universidad Técnica del Norte Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología Ecuador.
- CHIAVENATO, Idalberto. (2002). “Administración de Recursos Humanos” 5ta edición MCMXC VIII Brasil.
- CHIAVENATO, I. (2007). “Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones”. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- CHIAVENATO, I. (2009). “Gestión del Talento Humano”. México D.F.: McGrawHillInteramericana Editores S.A.
- DESSLER, GARY & RICARDO, Vanela. “Administración de los Recursos Humanos”, enfoque Latinoamericano. Parson Educativos. (2004).
- DRUCKER, Peter. (1981). “La Gerencia” Tareas responsabilidades y prácticas. Sexta edición. Impreso en Argentina.
- FAMILIA, S. D. (2011). “Motivación Personal”. Prensa Libre
- GÁLVEZ. (2002), (Universidad de San Carlos de Guatemala – Guatemala) en su tesis
- GÓMEZ, E. (2013). “Motivación y gestión del talento humano”. Congreso. Costa Rica, Guatemala.
- GUTIÉRREZ, Mario. (2003). “Administración para la Calidad” ITEMS, LIMUSA.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. (2010). “Metodología de la investigación”, 4ta edición. McGraw Hill. México.
- HURTADO de B. Jacqueline. (2000). “Metodología de la Investigación Holística. Fundación Sypal”. Caracas. Venezuela.
- MÁRQUEZ DÍAZ. (2012) (Instituto Tecnológico de la Construcción - México) en su tesis

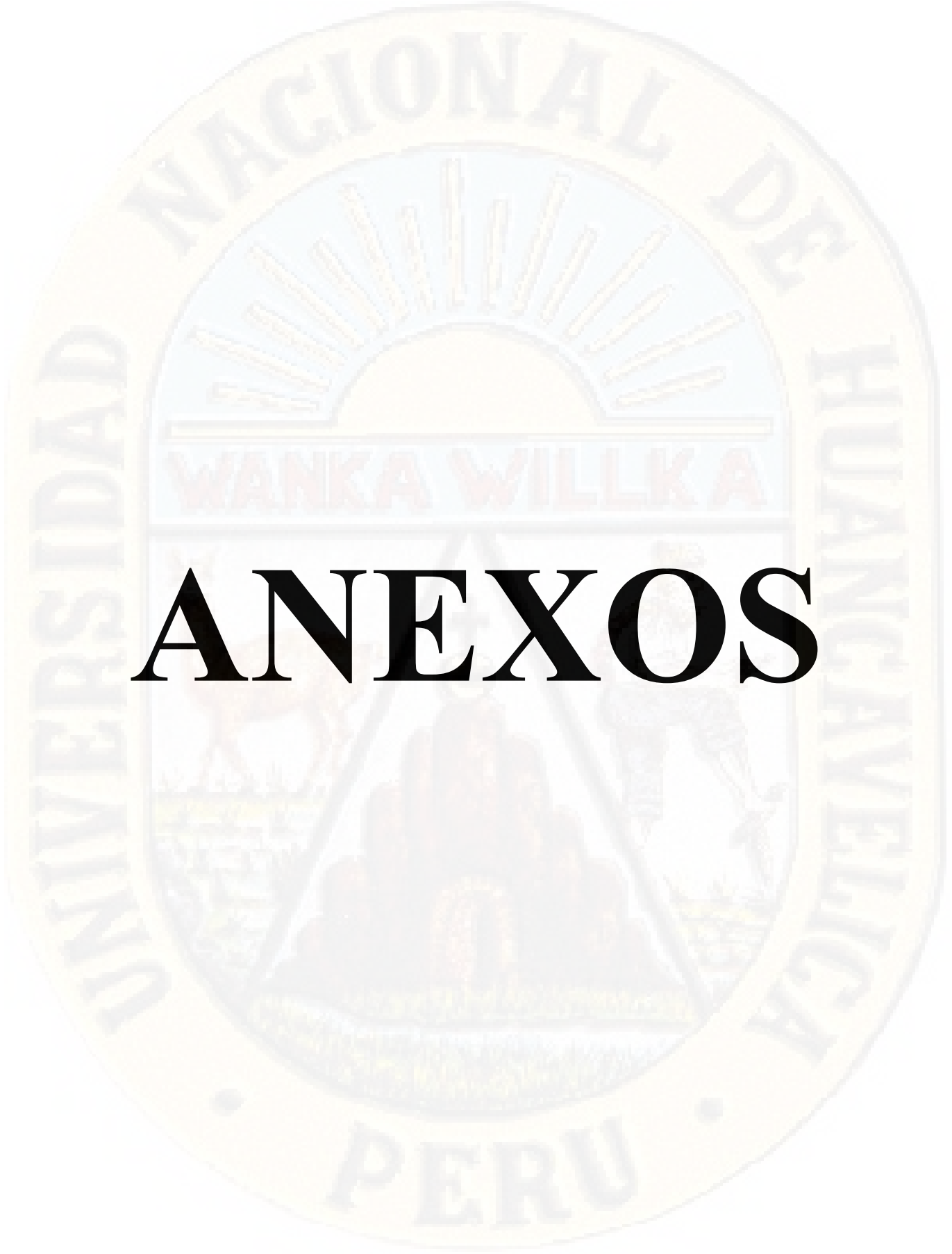
ORTIZ ALTAMIRANO. (2015), (Universidad Nacional José María Arguedas - Andahuaylas) en su Tesis

PÉREZ, López Cesar. (2005). "Métodos estadísticos avanzados con SPSS", Instituto de estudios Fiscales, 1ªEdición, España

PORTEL LUMBRERAS (2012). RAMOS & TRIANA. (2012) (Universidad Tecnológica de Pereira - España) en su tesis

ROBBINS, S., & COULTER, M. (2010). "Administración". México D.F.: Pearson Educación.

STONER JAMES Freeman, EDUARDO y GILBERT, Daniel. (1997). "Administración" Prentice – Hall Hispanoamericano. S.A. México.



ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TITULO: “LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - PERIODO - 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<u>Problema general</u> ¿Cómo se dan las relaciones humanas del personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018? <u>Problema específicos</u> 1. ¿De qué forma el trato en las relaciones humanas se da en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018? 2. ¿Cómo la comunicación en las relaciones humanas se da en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018?	<u>Objetivo general</u> Establecer las buenas relaciones humanas del personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018. <u>Objetivos específicos</u> 1. Explicar el trato que se da en las relaciones humanas del personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018. 2. Determinar la comunicación que se da en las relaciones humanas del personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018	<u>Hipótesis general</u> Las relaciones humanas se dan significativamente en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018. <u>Objetivos específicos</u> 1.El trato en las relaciones humanas se da significativamente en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018. 2.La comunicación en las relaciones humanas se dan significativamente en el personal docente que labora en la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018.	<u>VARIABLE ÚNICA</u> RELACIONES HUMANAS	▪ Trato ▪ Comunicación	TIPO: Aplicada. NIVEL: Descriptiva. MÉTODOS: – Analítico - Sintético – Comparativo. – Descriptivo - explicativo. – Inductivo - deductivo. – Científico. DISEÑO: No experimental de corte transversal. POBLACIÓN Y MUESTRA La población de esta investigación está conformada por el total de docentes, de la Escuela Profesional de Administración – Periodo - 2018. MUESTRA La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por una parte de la población. TECNICAS: Entrevista. Encuestas. INSTRUMENTO: Cuestionario. Guía de observación. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS: Se utilizará el software SPSS versión 24, para procesar la información relacionada a la materia de investigación.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 005-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 04 de Febrero del 2019

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 2940 de fecha 21-12-2018, El Oficio N° 572-2018-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 20-12-2018 presentado por el Director de la Escuela Profesional de Administración, Informe N° 18-2018-JAI-EPA-FCE-UNH de fecha 19-12-2018; Informe N° 04-2019-LAQV-APT/FCE-UNH de fecha 15-09-2019 y la solicitud presentado por **DE LA CRUZ ATAYPOMA CESAR LIDIO y PINO ANYOSA JHYULIANY**; solicitando ratificación de Docente Asesor y Designación del Jurado Evaluador para el Proyecto de Tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 28 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH; La presentación y aprobación del informe de tesis se rige por el siguiente procedimiento: En sus encisos a) El Bachiller, egresado o estudiante a partir del octavo ciclo presenta una solicitud dirigida al Director de la Escuela Profesional, acompañado el proyecto de tesis, de acuerdo al esquema del anexo, en tres ejemplares, con la firma de conformidad del docente asesor b) El Director de la Escuela deriva al Área de Investigación, para que se reconozca mediante acto resolutorio al docente asesor y designe a los integrantes del jurado evaluador del proyecto de tesis y al docente accesitario.

Que, el Artículo 29 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH que el asesor del proyecto de la tesis es asesorado (a) por un docente de la carrera profesional, que cumpla con los requisitos: debe contar con el Grado Académico de Maestro, Experiencia académica y especialista en el área en el que se desarrolla la investigación.

Que, el Artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos aprobada mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° RATIFICAR al **MG. LINO ANDRES QUIÑONEZ VALLADOLID**, como Asesor del Proyecto de tesis Titulado: **"LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - PERIODO 2018"**, presentado por **DE LA CRUZ ATAYPOMA CESAR LIDIO y PINO ANYOSA JHYULIANY** de la Escuela Profesional de Administración.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 005-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 04 de Febrero del 2019

ARTÍCULO 2° **DESIGNAR** al Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis titulado: "**LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - PERIODO 2018**", presentado por **DE LA CRUZ ATAYPOMA CESAR LIDIO y PINO ANYOSA JHYULIANY** de la Escuela Profesional de Administración; a los siguientes docentes:

- | | |
|------------------------------------|------------|
| • Dr. EDGAR AUGUSTO SALINAS LOARTE | PRESIDENTE |
| • MG. YOHNNY HUARAC QUISPE | SECRETARIO |
| • MG. ALBERTO VERGARA AMES | VOCAL |
| • LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON | SUPLENTE |

ARTÍCULO 3° **ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 4° **NOTIFÍQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFCE
EPA.
Interesados
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 193-2019-FCE- R-UNH

Huancavelica, 22 de Abril del 2019

VISTO:

La Hoja de Trámite con Proveído N° 440 de fecha 28-03-2019, Oficio N° 0119-2019-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 28-03-2019, Informe N° 15-2019-EASL-PJ/FCE-UNH de fecha 27-02-2019, Informe N° 04-2019-LAQV-APT/FCE-UNH de fecha 15-02-2019 emitido por el docente asesor y miembros jurados solicitando Aprobación del Proyecto de Tesis presentado por los Bachilleres **DE LA CRUZ ATAYPOMA CESAR LIDIO y PINO ANYOSA JHYULIANY** de la Escuela Profesional de Administración, y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, el Artículo 10 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0929-2018-CU-UNH, En su inciso 10.3 menciona que el asesor designado revisará el proyecto y emitirá un informe al Decano de la Facultad recomendando la aprobación del proyecto de investigación. La decanatura emitirá la resolución de aprobación e inscripción del proyecto de investigación; previa ratificación del Consejo de Facultad

Que, el Artículo 27 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0929-2018-CU-UNH que el asesor del proyecto de la tesis es asesorado (a) por un docente de la carrera profesional, que cumpla con los requisitos: debe contar con el Grado Académico de Maestro, Experiencia académica y especialista en el área en el que se desarrolla la investigación.

Que, el Artículo 28° del Reglamento de Grados y Títulos aprobada mediante Resolución N° 0929-2018-CU-UNH, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de asesor. La escuela comunicará al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Tesis titulado: **"LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - PERIODO - 2018"** presentado por los Bachilleres **DE LA CRUZ ATAYPOMA CESAR LIDIO y PINO ANYOSA JHYULIANY** de la Escuela Profesional de Administración.

ARTÍCULO 2° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese."



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE

C.C.
DFCE.
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 436-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 28 de Junio del 2019

VISTO:

Hoja de Trámite N° 1166 de fecha 25-06-2019, Solicitud S/N. presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **DE LA CRUZ ATAYPOMA CESAR LIDIO y PINO ANYOSA JHYULIANY**; pidiendo programación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 89° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria del día 29 de mayo de 2019, con resolución N° 0002-2019-AU-UNH de fecha 29-05-2019 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional y título de segunda especialidad en nombre de la nación, aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH, en el Artículo N° 17, en su literal a) si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 0271-2019-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 13-06-2019, Informe N° 46-2019-EASL-PJ/FCE-UNH de fecha 30-05-2019, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado **"LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - PERIODO - 2018"**, dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° PROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Via Tesis titulada: **"LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - PERIODO - 2018"**, presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **DE LA CRUZ ATAYPOMA CESAR LIDIO y PINO ANYOSA JHYULIANY** para el día jueves 04 de julio del 2019 a horas 10:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

ARTICULO 2° ENCARGAR al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese."



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO

C.c.
DFCE.
Interesados
Archivo



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE