



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN
ASIGNATURAS SECRETARIALES**

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑÍA GRUPO IMAR S.A.
DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

AUTORAS

KAREN ANDREA BENITES LÓPEZ

JOHANNA KARINA TIGUA LEÓN

TUTOR

MSc. JOSÉ RAÚL RODRÍGUEZ GALERA

AÑO – LECTIVO

2015 - 2016

GUAYAQUIL-ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Educación de la Carrera de Administración Secretarial.

CERTIFICO

Yo, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑIA GRUPO IMAR S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, ha sido elaborado por las señoritas: Karen Andrea Benites López y Johanna Karina Tigua León, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador, que se designe al efecto.

TUTOR

MSc. JOSÉ RAÚL RODRÍGUEZ GALERA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Karen Andrea Benites López, con cédula de ciudadanía N°0919369785 y Johanna Karina Tigua León, con cédula de ciudadanía N°0923851455 en calidad de autoras, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente y nos responsabilizamos de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Somos las únicas autoras del trabajo del proyecto de investigación **LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑIA GRUPO IMAR S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Que el perfil del proyecto es de nuestra autoría, y que en su formulación hemos respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previo la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialización Asignaturas Secretariales de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la Ley de Propiedad intelectual del Ecuador, el reglamento y normativa institucional vigente, dejamos expuesto nuestra aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias, en cualquier soporte, siempre y cuando con fines sociales, educativos y científicos.

El autor garantiza la originalidad de las aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cedo.

AUTORA

Karen Andrea Benites López
Cl.: 0919369785

AUTORA

Johanna Karina Tigua León
C.I.: 092385145

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios ser maravillo que me dio fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible terminar.

Gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y por ayudarme con mi hija mientras yo realizaba investigaciones y por estar a mi lado en cada momento.

A mi amado esposo por su constante motivación, comprensión y su apoyo incondicional.

A mi prima Victoria Villagómez por su ayuda y apoyo total.

También expresar mis agradecimientos a todas esas personas que de una u otra manera hicieron posible que hoy pudiera terminar este proyecto.

Karen Benites López

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento por los valores que me han inculcado y por haberme dado una excelente educación en el transcurso de mi vida, sobre todo por ser un ejemplo de vida a seguir.

A mi tutor de tesis el Máster José Raúl Rodríguez Galera por tenerme paciencia y por guiarme en cada paso de este proyecto, comentarios realizados y acertadas correcciones durante el proceso de elaboración del presente proyecto de investigación.

A mis maestros por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Johanna Tigua León

DEDICATORIA

Mi tesis va dedicada a personas muy especiales, que siempre han estado a mi lado en todo momento y dando lo mejor de sí para que siga progresando personal y profesionalmente.

A Carlos Benites, mi querido padre por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro y por creer en mi capacidad, por brindarme su amor y comprensión.

A Herminia López, mi madre por sus consejos y por todo el amor que me da día a día, por alentarme a seguir adelante y no dejarme decaer.

También se la dedico a mi hermosa hija quien ha sido mi fuerza e inspiración, mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

Karen Benites López

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, me ha dado salud, fuerza y sabiduría para culminar mi carrera universitaria.

A mi amado esposo Cristian Alvarado quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante.

A mi amada hija Cristina Alvarado por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder seguir superándome cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis queridos padres, Stalin y Casilda por ser el pilar fundamental y por demostrarme siempre su afecto y apoyo incondicional, a mis hermanos Jacqueline y Anthony por haberme animado a seguir adelante motivándome cada día.

Johanna Tigua León

INDICE

TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	2
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	3
AGRADECIMIENTOS	4
AGRADECIMIENTOS	5
DEDICATORIA.....	6
DEDICATORIA.....	7
INDICE	8
RESUMEN EJECUTIVO	11
INTRODUCCIÓN	12
1.1. TEMA	13
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA	14
1.4. DELIMITACION DE PROBLEMA	14
1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	15
1.6. SISTEMATIZACION DE LA INVESTIGACION	16
1.7. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.8. OBJETIVOS ESPECIFICOS	16
1.9. LÍMITES DE LA INVESTIGACION.....	16
1.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	17
1.11. HIPOTESIS	17
1.12. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	18
CAPÍTULO II	19
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	19
2.1. ANTECEDENTES REFERENTES	19
2.2. MARCO TEORICO REFERENCIAL.....	20
2.3. MARCO LEGAL	40

2.4. MARCO CONCEPTUAL	42
CAPÍTULO III	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	45
3.4. RECURSOS, FUENTES, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS.....	45
3.5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION - PROCESAMIENTO Y ANALISIS	47
3.6. PRESENTACION DE RESULTADOS.....	58
CAPÍTULO IV.....	60
LA PROPUESTA.....	60
4.1. TITULO DE LA PROPUESTA	60
4.2. JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA.....	60
4.3. OBJETIVO GENERAL	60
4.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS	60
5.5. LISTADO DE CONTENIDO Y FLUJO DE LA PROPUESTA.....	61
4.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	64
4.7. IMPACTO / PRODUCTO/ BENEFICIO OBTENIDO	77
4.8. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	78
CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES	81
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 EVALUACIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	48
GRÁFICO 2 RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO	49
GRÁFICO 3 COLABORACIÓN ENTRE COMPAÑEROS	50
GRÁFICO 4 INTEGRACION Y PARTICIPACION	51
GRÁFICO 5 VALOR QUE FALTARÍA	52
GRÁFICO 6 RESPETAR CRITERIO AJENO.....	53
GRÁFICO 7 CONVIVENCIA CON EL EQUIPO	54
GRÁFICO 8 MEJORAR RELACIONES INTERPERSONALES.....	55
GRÁFICO 9 TALLERES DE INTEGRACIÓN	56
GRÁFICO 10 ASISTIR A TALLERES	57
GRÁFICO 11 FLUJO ESTRUCTURAL	63

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIONES DE LAS VARIABLES	18
TABLA 2 POBLACIÓN Y MUESTRA	44
TABLA 3 CRONOGRAMA ACTIVIDADES	46
TABLA 4 PRESUPUESTO	47
TABLA 5 EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES	48
TABLA 6 RELACIONES INTERPERSONALES	49
TABLA 7 COLABORACIÓN ENTRE COMPAÑEROS	50
TABLA 8 INTEGRACION Y PARTICIPACIÓN	51
TABLA 9 VALOR QUE FALTARÍA	52
TABLA 10 RESPETAR EL CRITERIO AJENO	53
TABLA 11 CONVIVENCIA CON EQUIPO	54
TABLA 12 MEJORAR LAS RELACIONES.....	55
TABLA 13 TALLERES DE INTEGRACIÓN	56
TABLA 14 ASISTIR A TALLERES	57

RESUMEN EJECUTIVO

El fin último de este proyecto de investigación es el logro y mejoramiento de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía Grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil, tal como se expresa en el objetivo general.

Se determinó que no existe una buena comunicación interna-externa entre ellos, por lo cual se necesita mejorar las relaciones interpersonales, debido a la importancia que tienen por el porvenir de la compañía, ya que no sería un buen ambiente laboral y afectaría a que no brinden una excelente atención a los usuarios, para así poder lograr los objetivos y metas obtenidos. Los participantes que forman parte de la investigación son un aproximado de 12 integrantes. La información obtenida se la recolecto a través de una entrevista y guía de observación para determinar la existencia de satisfacción laboral en el personal y observación de campo y así poder gestionar sus actividades con mayor eficiencia. Los resultados obtenidos fueron tabulados y explicados en este proceso, es por ello que con el presente trabajo de investigación, se pretende brindar un taller para mejorar la satisfacción laboral, con la finalidad de analizar y proponer alternativas, que sirvan de guía a los directivos y personal administrativo, para fomentar un ambiente laboral agradable y por ende la actitud, la motivación, la participación y la satisfacción a sus trabajadores y de esta manera incrementar su desempeño laboral,

Descriptor: Relaciones interpersonales, desempeño laboral, colaboradores, motivación, ambiente laboral, incentivos, liderazgo, observación, alternativas.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo diseñar un taller de integración para el desempeño eficaz de las relaciones interpersonales donde se favorece el mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A.

Las relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa es importante tener en cuenta que un grupo es un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo, estos pueden ser formales e informales.

Se detallan los capítulos que el proyecto de investigación presenta.

Capítulo I: El Problema a Investigar: Planteamiento del problema, Formulación del problema, Delimitación del problema, Justificación de la investigación, Sistematización de la investigación, Objetivos, Límites de la investigación, Identificación de las variables, Hipótesis, Operacionalización de las variables.

Capítulo II: Marco Teórico: engloba los antecedentes investigativos, dándose a conocer la existencia de investigaciones similares, Marco teórico referencial, nos proporcionará un conocimiento profundo de la teoría que le da significado a la investigación, Marco Legal: Son fundamentos legales del tema de estudio y el Marco Conceptual

Capítulo III: Metodología: Plantea La investigación de campo y la investigación cualitativa; la modalidad y tipos de la investigación, hace referencia a la aplicación de instrumentos, recolección de datos, guía de observación, entrevistas, recursos instrumentales, fuente, cronogramas, presupuestos, resultados – producto.

Capítulo IV: Propuesta: justificación, objetivos, hipótesis de la propuesta, Listado de contenidos y Flujo de la propuesta, desarrollo de la propuesta además se presentan las conclusiones y recomendaciones del proyecto, finalizando con sus fuentes bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1. TEMA

Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la Compañía Grupo IMAR S.A., está pasando por una etapa favorable para el desarrollo del personal y para sus ventas, después de haber realizado las observaciones respectivas, cuentan con más de 40 años de servicio, brindando siempre la mejor atención a sus clientes.

Se hace evidente con mucha frecuencia la presencia de barreras que dificultan el sano desenvolvimiento de las relaciones interpersonales en el área administrativa; factores como la comunicación pasiva, la falta de empatía, el no escuchar, la tendencia a juzgar, entre otros. Esto impide mantener la sensación de equilibrio y desarrolla un ambiente de inconformidad con los miembros internos de la empresa, lo cual da mala imagen y un ambiente negativo.

Según(Záldivar, 2010) un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos personales lógicos, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

Gran parte del tiempo de los individuos está comprometido en las comunicaciones interpersonales, la mayoría de sus necesidades se satisfacen a través de las relaciones con otras personas; estas interacciones, su calidad y el grado en que permitan dicha satisfacción, dependerán mayormente de la capacidad y habilidad para comunicarse de manera efectiva.

En la Compañía Grupo IMAR S.A. se ha podido observar lo siguiente:

- Falta de compañerismo entre el personal administrativo.
- La información que se difunde no llega a los receptores o llega distorsionada.
- No se respeta las diferencias de opinión o de pensamiento.
- Los conflictos entre compañeros son frecuentes a causa de una comunicación inadecuada.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo IMARS.A.?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Área: Administración

Campo: Empresarial-Ventas

Aspecto: Relaciones Interpersonales

Sector: Privado

Límite espacial: La investigación se realizara en la Compañía Grupo IMAR S.A. ubicada en km 4 ½ vía a Daule Mapasingue Este, Calle 3ra y 2do Callejón de la ciudad de Guayaquil.

Tiempo: El período de investigación comprende del periodo lectivo 2015-2016.

Tema: Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil.



1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente la Compañía Grupo IMAR S.A., es importante conocer las relaciones entre las personas q laboran para que se sientan cómodas en el desempeño de sus actividades específicas y a su vez, se motiven a impulsar y concretar las metas planteadas tanto a nivel personal como institucional mediante el trabajo en equipo, es decir, un reforzamiento de todos hacia uno, y de uno hacia todos.

Este estudio permitirá el desarrollo del personal que labora en el área y conocer cuáles son los asuntos vivenciales que están en déficit para proponer un plan de mejora mediante capacitaciones que ayuden al desarrollo de habilidades personales. Esto conllevará a mejorar las relaciones interpersonales y por consiguiente se aspira que el desempeño de sus actividades de trabajo se realice en condiciones armónicas y respetuosas, aceptando de las demás personas, sus experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

La gran riqueza de las relaciones humanas, reside en el intercambio y construcción de nuevas experiencias y conocimientos, que pese a no ser muy fácil de lograr, se intenta hacer el esfuerzo para establecer acuerdos y tender puentes a través de una comunicación asertiva. Esta herramienta es una de las más eficaces para la solución de problemas y permite el rescate de las buenas relaciones interpersonales.

Ayudará a que el servicio administrativo desde la secretaría de la institución educativa sea de calidad y calidez, lo que conllevará a la satisfacción del propio personal administrativo y de los usuarios internos y externos. Conociendo la factibilidad de realizar este trabajo de investigación debido a que existe la apertura por parte de los directivos del plantel, se pretende dejar una propuesta que ayude a mejorar la problemática planteada y que la institución mantenga la imagen de prestigio educativo.

1.6. SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los factores que influyen en las relaciones interpersonales para el desempeño laboral del personal administrativo?

¿Cuáles son las técnicas y otras vías que se deben introducir en el desempeño eficaz de las relaciones interpersonales para el desempeño laboral?

¿Qué recursos se hacen valer para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo?

1.7. OBJETIVO GENERAL

Valorar mediante talleres de integración el desempeño eficaz de las relaciones interpersonales para el mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. en el Período 2015.

1.8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar las características de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Compañía.
- Determinar la importancia del desempeño laboral del personal de la Compañía Grupo IMAR S.A. desde eficaces relaciones interpersonales.
- Diseñar talleres de integración que contribuyan al mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía.

1.9. LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN

De tiempo

La investigación se desarrollará desde el 12 de noviembre hasta el 29 de enero en el período lectivo 2015 – 2016.

De espacio

El proyecto se desarrollará en la Ciudad de Guayaquil en la Compañía Grupo IMAR S.A. km 4 ½ vía a Daule Mapasingue Este, Calle 3ra y 2do Callejón de la ciudad de Guayaquil, lugar donde se da la problemática.

De recursos

En esta investigación utilizaremos recursos humanos y recursos económicos.

1.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente

- Relaciones Interpersonales

Variable dependiente

- Desempeño Laboral

1.11. HIPÓTESIS

Si el sistema de talleres sobre relaciones interpersonales favorece las relaciones deseadas para el desempeño eficaz entonces se perfeccionará el desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A.

1.12. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

CONCEPTUALIZACIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	
Relaciones interpersonales	Un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos personales lógicos, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve. (Záldivar, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> -Relaciones interpersonales en el desempeño laboral -Colaboración entre compañeros para la realización de tareas -Integración y participación en equipos -Respeto del criterio ajeno 	
CONCEPTUALIZACIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTALES
Desempeño Laboral	La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona.(Chiavenato, 2011)	<ul style="list-style-type: none"> A-Habilidades comunicativas para la integración laboral. B-Relaciones humanas en el entorno en el entorno laboral. C-Normas de respeto y cortesía. D-Trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista A-2/3 D-4 C-5/6/7 D-3 Guía de observación A-1 B-3 D-4/8/9/10

Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES REFERENTES

Historia de las 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.

Nuestras pautas de relación a decir de los psicólogos se forma a una muy temprana edad en la intimidad de nuestro hogar, siendo Mamá y Papá el ejemplo que nos provee la guía de cómo se “deben” llevar las relaciones entre hombres y mujeres, método que aprendieron de sus padres y estos a su vez de los suyos y así sucesivamente hasta llegar de nuevo a nuestros primeros progenitores.

Desde aquí podemos ver cuántas personas han influido en la educación que hemos recibido y por tanto los múltiples matices que colorean nuestras personalidades. Es en primera instancia esta mezcla de colores la que nos da la originalidad de cada ser humano, influyendo en nosotros el tiempo que pasamos con cada uno de nuestros padres, y existen varios factores que puede causar una disminución de este tiempo – trabajo, actividades, deceso o bien por distanciamiento afectiva(Clemen, s.f).

Al pasar los años y de nuestras propias experiencias esas pautas que hemos aprendido se ven alteradas y/o modificadas, reforzando o contradiciendo lo que nos enseñaron en casa, y formando así nuestra propia forma de relacionarnos. Quien no recibió una desgarradora desilusión en la adolescencia por un amor no correspondido o una decepcionante traición de quien creías era el amor de tu vida Todos estos acontecimientos van dejando pequeñas marcas en

nosotros, permitiendo que nos alejemos de lo que creemos es peligroso o capaz de lastimarnos de nuevo y acercándonos a lo que consideramos es la senda del amor.

Obviamente hay quienes apoyan y quienes contradicen tales teorías y como hay a favor y hay en contra, lo importante en mi humilde opinión, es reconocer que nuestra forma de relacionarnos con los demás es una suma de múltiples y muy diversas influencias pero sobre todo de la propia. Es nuestra capacidad de aprender y de comprender lo que nos da la gracia de las “buenas relaciones”. Aprender de todo y de todos los que nos rodean, pues el camino lo conoce solo quien lo ha transitado y si todos vamos por nuestra propia ruta, habrá senderos que no recorrimos, y podremos saber por otro caminante lo que ha sido ir en otra dirección.

2.2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Las relaciones interpersonales

Entendemos por relaciones interpersonales que son el conjunto de contactos que tenemos los seres humanos como seres sociables con el resto de las personas. Estas relaciones son esenciales en el ser humano que nace biológicamente incapacitado para valerse por sí mismo, requiriendo de las atenciones de los adultos hasta alcanzar la edad adulta. Son precisamente las relaciones interpersonales las que nos permiten crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás sin dejar de ser uno mismo.

Las relaciones interpersonales son consideradas completamente naturales para el ser humano ya que el mismo es un ser gregario, lo cual quiere decir vive en sociedades. Este tipo de relaciones siempre necesarias para el desarrollo pleno del ser humano, es por esto que aquellas personas que tienen problemas o dificultades sociales para relacionarse con otros suelen sufrir o terminar aislándose del mundo que los rodea.

En la actualidad las relaciones interpersonales son un factor importante en determinados ámbitos laborales en los cuales los trabajos en equipo o en el desarrollo propio son necesarios. Es por esto que aquellas personas con facilidad para relacionarse y socializar suelen ser mejor vistas para algunos puestos que aquellas que prefieren trabajar individualmente (Wiemann, 2011).

Definición

Son relaciones sociales en las que se da una interacción recíproca entre dos o más personas, en la cual interviene la comunicación como en toda relación, y que nos ayuda a obtener información respecto al entorno donde nos encontremos. Esta involucra aspectos como:

- La habilidad para expresarse (emisión de señales- sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje
- Saber escuchar
- Capacidad para solucionar conflictos
- Expresión auténtica

Las relaciones interpersonales son aquellas que realizamos día a día, al comunicarnos con nuestros semejantes. Por ejemplo: desde que nos levantamos y saludamos a mamá o a papá ya estamos teniendo relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales son de mucha importancia en la vida del ser humano, ya que para conocer qué piensan las demás personas debemos comunicarnos. Esta comunicación puede ser oral, escrita o gestual, pero siempre será para satisfacer una de las necesidades importantes del individuo que es dar a conocer su propio punto de vista.

Las relaciones interpersonales están presentes en todos los ámbitos en que nos manejemos, siendo un aspecto básico y esencial de nosotros. Son esas conexiones que entablamos con otras personas, por eso es importante saber comunicarnos y escuchar para que no hayan malos entendidos (Wall, 2000).

Importancia de las relaciones interpersonales

Las habilidades sociales o de relación interpersonal están presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social. Hacer nuevos amigos y mantener nuestras amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empanizar con las vivencias de los demás, defender nuestros intereses, etc. Son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades, por el contrario, sentirse incompetente socialmente nos puede conducir a una situación de aislamiento social, de sufrimiento psicológico, de incompetencia laboral difícil de manejar.

Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Basta recordar los esfuerzos, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, que se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento a nivel personal o profesional.

Actividades útiles para el desarrollo de relaciones interpersonales

Cualquier entrenamiento en habilidades de relación interpersonal debe producirse en un contexto acogedor en el que todos los individuos se sientan respetados, apoyados y aceptados. El establecimiento de unas normas de convivencia y funcionamiento de grupo básicas y asumidas por todos, es condición no única pero si necesaria para que el entrenamiento transcurra de manera favorable. Un ambiente que propicie la comunicación positiva basada en la aceptación incondicional de cada participante, el modelado continuo del adulto, el establecimiento de metas y objetivos, tanto grupales como individuales, realistas y una organización de las sesiones sistemáticas son otras de las condiciones básicas.

Las relaciones interpersonales, es una habilidad personal con la que nacemos, pero que se debe desarrollar y perfeccionar en todo momento de la vida, para que cada día sea mejor y más provechosa.

Tipos de relaciones interpersonales

- **Relaciones íntimas y superficiales:** las primeras aparecen cuando se busca satisfacer una necesidad afectiva o una necesidad básica a partir del vínculo con otra persona.
- **Relaciones personales y sociales:** es la identidad personal suele perder peso ante los modelos que la sociedad a menudo impone sobre el sujeto.
- **Relaciones amorosas:** los componentes de intimidad, pasión y compromiso se agrupan para dar con el tipo de relación que se tendrá: podrá ser formal, de amistad, romántica.

Los tipos de relaciones interpersonales antes mencionados buscan potenciar una habilidad y llegar a tener excelentes interacciones, es una herramienta esencial para nuestro progreso, (personal, laboral, amoroso, etc.) (Ladero, 2003).

Estilos básicos de las relaciones interpersonales

- **Estilo agresivo:** son personas que continuamente buscan pelea, conflictos, acusan y amenazan.
- **Estilo pasivo:** son personas que permiten que los demás le pisen, no saben defender sus derechos e intereses, hacen todo lo que le dicen de una manera sumisa.
- **Estilo asertivo:** defiende sus intereses, expresa sus opiniones libremente, no necesita insultar para resolver sus problemas y es capaz de negociar de mutuo acuerdo la mejor solución.

En las relaciones interpersonales debe basarse siempre en el respeto, debe comunicarse y actuar con sinceridad, y no referirse a la otra persona con tono agresivo porque cada quien es libre de expresar sus sentimientos.

Las relaciones interpersonales en la educación

(Bueno Moreno & Garrido Torres, 2013) Indican que el marco de referencia de la temática abordada se establece desde la psicología social.

Por ello se incide continuamente en la interacción social y en el importante peso que el contexto situacional posee sobre la conducta humana, incluso por encima de elementos de carácter individual. El recorrido de esta obra transcurre desde lo más general, donde se abordan los tópicos fundamentales de la psicología social básica y los elementos fundamentales de la comunicación interpersonal, hasta lo más particular, donde se trata la importancia y los modelos teóricos sobre habilidades sociales, la técnica del entrenamiento en habilidades sociales y la comunicación asertiva como una forma exitosa de habilidad social.

Se presta especial atención a la descripción de la comunicación asertiva donde se presenta de forma sistematizada una extensa y ejemplificada colección de técnicas que ayudan a conocer y a poner en práctica dichas habilidades. A este respecto, se incluye un apartado de ejercicios prácticos diseñados para que el lector pueda comprender y aplicar los diferentes aspectos trabajados en el libro.

La obra es un texto exhaustivo y riguroso científicamente que resulta apropiado para aquellos que están dedicados a la formación, para quienes necesitan interactuar con otras personas por motivos profesionales o para cualquier otra persona interesada en la mejora de sus relaciones interpersonales.

En las relaciones interpersonales existen estos tipos de estilos básicos como agresivo, pasivo y asertivo lo cual es importante saber comunicarse y escuchar para que no exista ningún tipo de inconveniente y hay un buen progreso en la vida diaria.

Los autores argumentan que existen tres tipos de estilos básicos como agresivo, pasivo y asertivo en las relaciones interpersonales lo cual es importante saber comunicarse y escuchar porque es un requisito fundamental en la vida de cada individuo, en la que se interrelacionan toda una serie de factores personales, estructurales y organizacionales que le conceden una identidad propia.

Las relaciones interpersonales en el trabajo

(Quijano De Alcívar & Alcívar De Márquez, 2013) destacan que "múltiples antecedentes pueden favorecer la percepción de confiabilidad, sin embargo, estudios recientes reconocen la existencia de tres amplios antecedentes de la confiabilidad: la competencia, benevolencia e integridad".

Los resultados del meta-análisis realizado por (Pavia Sanchez, 2012) revelan que cada uno de estas tres dimensiones tiene una única y significativa relación con confianza y la correlación entre ellos es alta.

Los autores argumentan que las relaciones interpersonales en el trabajo hay que tener confianza para generar un buen ambiente laboral, donde todos se sientan bien, también será de gran ayuda para potenciar las relaciones, donde hay personal de muy variadas edades, se debe escuchar a todos, y no desmerecer opiniones ni ideas de los demás.

Las relaciones interpersonales en el hogar

Hasta hace poco, tan sólo unas generaciones atrás, la vida familiar parecía simple y fácil, la gente pasaba la mayoría del tiempo con su familia y la frase "tiempo de calidad" ni siquiera había entrado en el vocabulario de la gente. Sin embargo, hoy en día, los estilos de vida complejos, las agendas y los horarios y el balance de presupuestos impiden la intimidad familiar que las generaciones anteriores vieron como algo normal. Actualmente en dos tercios (2/3) de las familias, tanto el padre como la madre trabajan fuera del hogar, eso puede limitar las oportunidades de estrechar los lazos familiares. Si se combina esto con las muchas otras fuentes de entretenimiento y actividades fuera del hogar, las oportunidades para interactuar con la familia se reducen aún más.

La Comunicación – el compartir las ideas y los sentimientos – es fundamental y esencial en todas las relaciones interpersonales, especialmente con la familia y amigos cercanos. La familia proporciona el contexto en el que los niños aprenden el concepto de relaciones interpersonales, el cual a su vez les ofrece el fundamento para la manera de tratar y relacionarse con la gente a través de sus vidas. A través de la comunicación, la familia crea e incentiva, fomenta la confianza, proporciona el refugio y la unión familiar.

Sin embargo, la falta de comunicación abierta aunada a mensajes de crítica frecuente, pueden causar problemas de confianza y aceptación que a menudo son en detrimento de las relaciones interpersonales cercanas. La falta de confianza, de relaciones interpersonales abiertas y de apoyo puede conducir al aislamiento y la tristeza.

Las relaciones interpersonales no pueden faltar nunca en el hogar porque si bien es cierto los padres son el pilar fundamental en la vida de los adolescentes y cuando no hay comunicación estos jóvenes buscan soluciones más fáciles como la droga y andar deambulando en las calles.

Riesgos

El expresar ideas y sentimientos tiene cierto riesgo. El comunicarse requiere que usted haga algo, que tome acción o que le preste atención a un asunto. Puede que le haga sentirse vulnerable y, en verdad, usted corre el riesgo de ser rechazado. La comunicación tiene el potencial de provocar resentimiento y conflicto.

Pero, los riesgos se pueden aminorar al sacarle provecho a sus puntos fuertes, a los recursos que tiene en el grupo familiar, a la voluntad de aprender, de crecer y de compartir. Es a través de las relaciones familiares y los amigos cercanos que descubrimos los talentos y capacidades que tenemos y definimos quienes somos.

Recompensas

La recompensa que ofrece la comunicación abierta es mucho mayor que los riesgos que se toman. El sentido de justicia, libertad, seguridad y apoyo puede fomentar relaciones interpersonales llenas de confianza. Las relaciones más felices y satisfactorias tienden a echar raíces cuando los miembros de la familia logran un mayor sentido de pertenencia y aceptación. La confianza y la capacidad de cada miembro de la familia pueden crecer a medida que se aceptan los riesgos, se logran las metas y se resuelven los problemas juntos.

Pasos hacia el desarrollo de las relaciones interpersonales

Un enfoque positivo, orientado hacia las metas, (Ej. ¿Qué es lo que usted más desea y que hay que hacer para obtenerlo?) Generalmente forma la base de la buena comunicación dentro de la familia. El reemplazar las críticas con los comentarios positivos y el enfocarse más en lo bueno en vez de en lo malo, puede contribuir a crear un ambiente familiar más satisfactorio.

Los Sigüientes tres pasos le pueden ayudar a mejorar la comunicación y las Relaciones Familiares:

1. Esté disponible.

La comunicación efectiva empieza con ponerse a la disponibilidad y con ser accesible. El demostrar interés unos por otros y el dedicar tiempo unos a otros es esencial. Puede que sea necesario posponer otras actividades o distracciones para poder estar disponible para sus seres queridos. Al estar disponible para ellos, usted puede llegar a estar más al corriente de lo que pase y tener la oportunidad de ofrecer el apoyo y la guía que tanto se necesita.

Por otro lado, aunque suene simple, el divertirse en familia estrecha los lazos familiares. Cosas amenas y placenteras tales como ir al cine, jugar, llevar al perro en una caminata o tener un picnic en el piso de la casa ayudan a equilibrar los momentos de frustración y de conflicto ocasionales. Túrnense al decidir qué van a hacer en familia; esto les da la oportunidad de que todos expresen su opinión en cuanto a las actividades.

2. Escuche con el corazón.

Muchas veces escuchamos lo que un miembro de la familia dice, pero no nos ponemos en sintonía con los indicios y las emociones que hay debajo de la superficie.

Hay mucho de la comunicación que no es verbal; el escuchar con empatía, prestándole atención especial a los sentimientos, ayuda a reforzar el puente de comunicación entre usted y su familia. Al escuchar, trate de responder sin juzgar y sin querer “arreglar el problema”. En vez de eso, considere la opción de apartar tiempo para explorar las cosas que pueden hacer de manera recíproca para satisfacer mejor sus necesidades.

El brindar información acerca de los resultados de una acción y los mensajes de apoyo son formas excelentes de incentivar el diálogo o comunicación. Al repetir o parafrasear lo que ha escuchado le permite a la persona que esté hablando saber que usted está escuchando y ayuda a reafirmar que se están comunicando claramente

3. Dele seguimiento hasta el final.

También es importante saber que cuando las conversaciones familiares terminan con una solución aceptable para todos, es conveniente darle seguimiento por unos días para asegurarse que la situación se ha resuelto. También es importante que usted cumpla con lo que haya aceptado hacer, pues esto da la seguridad de que se puede confiar en usted. Igualmente, ello establece un patrón de conducta para solucionar cualquier altercado en el futuro.

Las relaciones interpersonales con los amigos

Son las relaciones que establecemos con las personas que nos rodean, se ven caracterizadas por determinados matices de nuestro comportamiento. Aquí te mostramos diferentes aspectos de nuestro trato con los demás.

Según el Diccionario de la Real Academia la amistad es “afecto personal, puro y desinteresado, ordinariamente recíproco, que nace y se fortalece con el trato”.

La amistad es una relación de reciprocidad, para que se produzca es necesario que ambas partes lo deseen. Es imposible mantener una relación con alguien si la otra persona no lo desea.

Este tipo de relación se basa en la entrega desinteresada, dar sin esperar nada a cambio, en la sinceridad, la ayuda y el afecto mutuo. Es un intercambio de sentimientos con otra persona, compartir confidencias, experiencias, emociones, sufrimientos, alegrías, éxitos, fracasos, etc. Un sinfín de sentimientos que nos hace estar en sintonía con la otra persona, sentirnos comprendidos y escuchados, y saber que podemos contar con su apoyo y ayuda cuando lo necesitemos. Los amigos disfrutan de la compañía mutua.

Las relaciones con los amigos si son buenas y verdaderas, transmiten confianza en uno mismo, sentimientos de gratitud, aumentan la autoestima y fortalecen la personalidad. Relacionarnos con los demás y tener verdaderos amigos es muy positivo para crecer y desarrollarnos como personas.

Tenemos que distinguir entre amigos verdaderos y amistades superficiales con quienes podemos divertirnos y pasar momentos muy agradables pero, sin llegar a intimar.

La auténtica amistad lleva implícito una serie de características:

- Confianza, sinceridad y lealtad. La amistad ha de ser fiel, confiar en nuestro amigo y saber que podemos contar con él cuando lo necesitemos. Ha de ser sincera y debe existir confianza para mostrarnos con naturalidad, tal y como somos y pensamos, sin miedo a no ser aceptados y sin tratar de impresionar.
- Interés por el amigo. Debe existir un verdadero interés por nuestro amigo, preocuparnos por sus asuntos, compartirlos y aconsejarle cuando así lo requiera la ocasión. Interesarnos en el bienestar del otro y en todo aquello que le preocupa o le interesa.

- Sacrificio. La amistad supone sacrificios, porque supone entrega y esfuerzo por compartir y dar. Unas veces consistirá en dar parte de nuestro tiempo, otras de nuestra paciencia, escuchar, orientar, ayudar, apoyar, consolar, etc.
- Generosidad. Debemos ser generosos a la hora de compartir, no centrarnos sólo en las cosas materiales sino también en los sentimientos o en todo aquello que se espere de nosotros.
- Respeto. Respetar la forma de pensar y de ser de nuestro amigo y permitirle ser él mismo, aceptándolo tal y como es, sin condiciones.

¿Cómo ser un buen amigo?

Para ser un buen amigo es fundamental tener una buena comunicación con los amigos, saber escucharles y llegar a entenderlos.

Debemos buscar el bien de nuestro amigo y tratar de proporcionarle momentos de entretenimiento y diversión con nosotros. Mantenernos alegres y transmitir buen humor, son aspectos muy importantes en cualquier relación y además, es muy gratificante para todos.

Tras un enfado no podemos guardar rencor sino perdonarnos con rapidez.

¿Porque hay personas sin amigos?

El ser humano es social por naturaleza, crece y se desarrolla relacionándose con otras personas, de ahí que lo normal sea que nos guste tener amigos y compartir nuestra vida, anhelos y aficiones con ellos. Pero no siempre sucede así. Hay quienes encuentra auténticas dificultades para relacionarse con los demás y esto se debe a diversos motivos: excesiva timidez, temor a no ser aceptados, falta de habilidades sociales, etc.

Sin embargo, el problema es mayor cuando se debe a problemas de baja autoestima. Personas que no tienen amigos porque consideran que no tienen nada que ofrecer y que ninguna persona, va a encontrar en ellos algo interesante o atractivo para desear mantener una relación de amistad con ellos. En tales casos, estamos hablando de personas con serios problemas de

autoestima y con un gran complejo de inferioridad que deberían consultar con un profesional.

También poseen dificultad para relacionarse aquellas personas que poseen un trato mezquino con los demás, son personas que tienden a humillar, ridiculizar y que se mofan continuamente de los demás.

O aquellas otras que no respetan opiniones y pensamientos contrarios a los suyos, que se exaltan cuando le contradicen y que nunca muestran admiración o aprobación por las actitudes de otros, no son capaces de valorar ni reconocer los méritos de otras personas, sino todo lo contrario, sienten envidia por los triunfos o logros de quienes les rodean. Tampoco son capaces de mostrar afecto por nadie.

Los autores argumentan que es imprescindible contar con una buena comunicación de esta manera, las relaciones interpersonales, no podrán ser malas, y nunca que su autoestima este por los suelos, también hay que respetar las opiniones y pensamientos de las demás personas para que no existan dificultades.

Las claves para lograr buenas Relaciones Interpersonales

Potenciar esta habilidad y llegar a tener excelentes interacciones es una herramienta esencial para nuestro progreso, entendido éste desde todo punto de vista (personal, laboral, educacional, etc.). La vida se maneja por medio de las relaciones, y según como éstas se vayan dando, dependerá el resultado final. De nada sirve que, por ejemplo, en el trabajo nos llevemos mal con compañeros, menos aún con jefes, por eso la actitud, predisposición y respeto que se tengamos de la relación, es esencial. Si bien existe mucha gente malhumorada, difícil y hostil, tú debes controlar y manejar las emociones negativas que ellos te impartan, demostrando que tú, en esa relación, no eres el problema.

Para que el objetivo de conseguir y mantener relaciones favorables se cumpla, debes basarlas siempre en el respeto, debes comunicarte y actuar con sinceridad, y nunca referirte a la otra persona con tono agresivo ni acusador.

Hay que aceptar que las personas somos diferentes, y no tratar de cambiarlas. Si se pone la atención en los actuares ajenos, tratando de amoldarlos a cómo uno lo desee, no se podrá arribar a buen término en esas relaciones. Lo que se debe hacer, contrariamente a los impulsos que se suelen tener por querer que las cosas sean a las maneras de uno, es enfocarse, justamente, en uno mismo, cambiando las actitudes propias hacia la otra persona, y seguramente las respuestas de ella también cambiarán.

Otra de las claves está en invertir el tiempo que la relación demande, tomándola como un verdadero compromiso. Hay que cuidarla, incentivarla, y en caso de que haya malos entendidos en dicha relación, se debe tomar el tiempo que requiera para limarlo, aunque este sea mucho. Demasiadas veces son las que se dejan pasar situaciones que no agradan, o palabras que disgustan, y, justamente, por no dedicarle el tiempo a esas sensaciones que nos provocaron, las relaciones terminan desgastando y tornándose progresivamente más áspera, porque en realidad, esas sensaciones no se fueron, siguen estando y haciendo eco en nosotros. Por ello, tómense todo el tiempo que sea necesario para cuidar las relaciones. Los malos entendidos en el trabajo son usuales y pueden provocar un ambiente para nada grato, más entre compañeros, resultando perjudicial para todos.

Otro punto de atención, está en escuchar y comprender que en las relaciones no somos los únicos participes. No hay relación interpersonal que se pueda mantener en donde solo uno sea el que se exprese. Toda interacción tiene, al menos, dos partes que deben interactuar. Si uno no sabe escuchar, la comunicación se tornará unilateral, y no se puede basar una buena relación de esta manera.

Generar un ambiente constructivo, donde todos se sientan parte, también será de gran ayuda para potenciar las relaciones. Si se está en un ambiente

de trabajo, donde hay personal de muy variadas edades, se debe escuchar a todos, y no desmerecer opiniones ni ideas por que las haya manifestado un joven o alguien más grande.

Lo imprescindible es contar con una comunicación abierta, sincera y respetuosa. Se debe demostrar una actitud que inspire confianza en todo sentido, tanto en los dichos como en las acciones que se realizan. De esta manera, la base con la que se formen las relaciones interpersonales, no podrán ser malas.

Al conseguir este objetivo, óptimas relaciones interpersonales, las únicas sensaciones que se tendrán son; satisfacción, autenticidad, compañerismo y efectividad, entre otras, logrando mejores resultados y rendimientos en el trabajo. Por el contrario, si la actitud de una persona no permite llegar a buenas interacciones laborales, se experimentarán sensaciones de frustración, ansiedad, agresividad y enojo, conduciendo al peor de los resultados; la deserción laboral por su parte o, peor aún, el despido por parte de la empresa.

Puntos a considerar para mejorar las Relaciones Interpersonales

Como se habrán dado cuenta, las Relaciones que cada uno logre tener, marcará, en gran medida, los aciertos o fracasos, tanto laborales como en otros ámbitos. Para que puedan hacer un autoanálisis de cómo interactúan, y conducir sus propias relaciones a mejores términos, les propongo que lean y practiquen los siguientes puntos:

- Comuníquense respetuosamente, meditando sus palabras
- Aprendan a separar las cuestiones personales de las laborales
- No proyecten enojo hacia las otras personas. El consejo de respirar profundo y contar hasta 10, aunque algunos no lo crean, es efectivo (a lo sumo cuenten hasta 50)
- No reaccionen en base a sentimientos, éstos podrían ser una mala influencia para las relaciones laborales

- Escuchen y presten atención cuando le hablan. Demuestren interés
- No den por sentado algo que estén pensando. NO piensen por el otro, pregunten y reafirmen sus pensamientos, no deben quedarse con dudas e inquietudes
- Tengan presente que el cuerpo habla. Para buenas relaciones es importante conocer cómo se comunica vuestro físico para que seamos un todo coherente
- Sean precavidos, pidan perdón cuando se equivocan
- Busquen puntos en común con las otras personas, no se centren en las diferencias
- Ayuden, sean solidarios y cooperen
- Tenga una actitud positiva, predispuesta, y mucho buen humor.

(Hirtz, 2009) Argumenta que las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación.

Desempeño laboral

(Margarita Chiang, Mendez, & Sanchez, 2010) Definen que "el desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con las exigencias de trabajo. Además señalan que el desempeño laboral es el resultado de las obligaciones relacionadas con los propósitos organizacionales, tales como la calidad, eficiencia y otros juicios de efectividad".

El proceso de evaluación del desempeño, que si está claramente relacionado con las normas y las competencias, puede ser una ayuda valiosa para retener a los empleados, mediante la promoción de un ambiente de trabajo, donde se reconocen los logros y se celebran los hitos en el crecimiento profesional de un empleado. Además, señalan que el proceso identifica áreas donde él empleado necesita de mejoras y le ofrece desarrollo profesional en sus actividades. Este

proceso también provee oportunidades de reconocimiento, el esfuerzo positivo y la mejora en el ambiente de trabajo.

En la comunicación está la clave del éxito o el fracaso de un proceso de evaluación de desempeño. La comunicación tanto escrita como verbal, es el elemento que hace la diferencia de una gestión del rendimiento eficaz. Menciona también, que para las organizaciones no son fáciles ni la medición ni la gestión del desempeño. Ya que son dos de las funciones más complejas que todo supervisor debe realizar, principalmente, porque tiene que evaluar a personas con emociones, percepciones y realidades diferentes, que son válidas.

El desempeño es el valor agregado, de un conjunto de comportamientos del empleado, que contribuye directa e indirectamente hacia los objetivos de una organización; comportamientos como la productividad, eficiencia y calidad son resaltados por el empleado.

¿Qué es el desempeño laboral?

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto son esenciales aspectos tales como: las aptitudes la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado.

Ventajas de la evaluación del desempeño

- Mejora el desempeño mediante la retroalimentación.
- Ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos salariales.
- Decisiones de ubicación del trabajador.
- Guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Puede indicar errores en el diseño del puesto.

Evaluación de desempeño

¿Qué es la evaluación del desempeño?

La evaluación del desempeño consiste en la revisión periódica y formal de los resultados de trabajo, que se efectúa de manera conjunta entre jefe y colaborador. Su valor principal reside en el hecho de que es un instrumento para que los jefes inmediatos de todos los niveles mantengan una comunicación sistemática con sus colaboradores, respecto de la forma en que se van cumpliendo los objetivos y metas de trabajo previamente acordados para el cumplimiento de nuestros compromisos emanados de las líneas estratégicas y directrices del Plan Estatal de Desarrollo.

La evaluación del desempeño es un proceso completo que abarca desde la determinación de las principales responsabilidades del puesto y los principales compromisos especiales, al inicio del período de evaluación, el seguimiento continuo de su cumplimiento, hasta la evaluación formal de los mismos que se realiza una vez al año.

¿Por qué es necesaria la evaluación del desempeño?

A Garantiza el adecuado y puntual cumplimiento de los objetivos plasmados en el Plan Estatal de Desarrollo, identificando la contribución de cada servidor público en el cumplimiento de ellos.

- Genera una comunicación constante entre Jefes y colaboradores para mejorar el desempeño del trabajo de ambos.
- Facilita que las experiencias diarias de trabajo sean fuentes de aprendizaje, tanto para jefes como para colaboradores y propiciar su capacitación y desarrollo.
- Garantiza que el personal pueda obtener orientación y reconocimiento, al conocer los resultados de su trabajo.
- Guía y orienta los esfuerzos de trabajo, corrigiendo oportunamente las desviaciones.

- Consigue cada vez mejores resultados.
- Apoya la toma de decisiones en materia de promociones y asignación de responsabilidades.

Generalidades y recomendaciones: consecuencias de no realizar evaluaciones del desempeño.

- No es posible orientar las acciones del personal hacia la obtención de los objetivos del área.
- Dificulta la supervisión del personal al no existir un sistema que mida el avance de las acciones.
- Resta transparencia al sistema de estímulos y promociones.
- Se reduce la motivación del personal, lo que deteriora su productividad.
- Se facilita el deterioro del clima laboral al no existir un sistema que promueva la equidad.
- El personal al no recibir retroalimentación oportuna, puede repetir errores o desviarse de las metas establecidas sin tener la posibilidad de reorientar el camino.
- Se pierde la posibilidad de tener mayor contacto entre jefe y colaborador de cara a los objetivos de tarea y de desarrollo, al no aprovechar el alto impacto de la entrevista de valoración del desempeño.

Responsabilidades de las partes

- El jefe inmediato y el colaborador, fijan y negocian objetivos.
- El jefe inmediato entrevista trimestralmente al colaborador para revisar avances.
- El jefe inmediato de la persona evaluada, solicita al colaborador llene el formato de autoevaluación en los formatos (apego a normas y

características personales) que será la base de la entrevista formal de evaluación de desempeño.

- El jefe efectúa la evaluación del desempeño de su colaborador y lo motiva a que evalúe a sus compañeros.
- El empleado: llena la autoevaluación y asiste a la entrevista formal de evaluación del desempeño, proporciona la información que le sea requerida y participa activamente.
- El jefe inmediato efectúa la entrevista de evaluación del desempeño y retroalimenta al trabajador de sus puntos fuertes y débiles que requieren ser fortalecidos.
- Recursos Humanos compila la información generada por las áreas y las procesa como fuente de información para diferentes fines. Es responsable de la confidencialidad de esta información a partir de que le sea entregada.

Generalidades y recomendaciones: recomendaciones para el proceso

- El sistema de evaluación del desempeño es una herramienta de alto impacto orientado a lograr altos estándares de rendimiento grupal, vinculado al desarrollo de recursos humanos.
- Cada colaborador acuerda sus objetivos periódicos y anuales establecidos con el jefe inmediato, tomando como base su Programa Operativo Anual (POA)
- Durante el año se realizan revisiones de objetivos en las fechas en que se reporta el POA, (cada trimestre).
- La evaluación de colaboradores califica el logro de objetivos establecidos y el desarrollo de actitudes y aptitudes de valor agregado para el cargo.
- El incumplimiento injustificado y no aceptado por parte del jefe de uno y/o más objetivos o estándares en el año se considera falta grave.

- La evaluación del desempeño se considera fuente de información para programar eventos de capacitación y planes de desarrollo, por lo que el evaluador es responsable de la fidelidad de la información asentada.

Procedimiento para la evaluación del desempeño.

- Debe llenarse el formato de objetivos donde aparezca las principales responsabilidades de compromisos de tareas y desarrollo que fueron negociados y establecidos conjuntamente entre el jefe inmediato y el colaborador a inicio del período, debe ser conservado por el jefe inmediato y se le debe entregar una copia al colaborador, no hace falta que se envíe a Recursos Humanos ya que se encuentra en el SIED. (serán no más, ni menos de 3 objetivos por trabajador).
- Trimestralmente el jefe inmediato y colaborador revisan los avances, realizando las evaluaciones formales en el mes de junio y la otra en el mes de Diciembre.
- Es conveniente, que antes de realizar la entrevista para llevar a cabo la evaluación anual del desempeño, donde se revise el cumplimiento de las

2.3. MARCO LEGAL

El presente proyecto de investigación sienta sus bases legales en:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2011.

Sección cuarta

Cultura y ciencia

Art. 22.- Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría.

Art. 23.- Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales.

Sección quinta

Educación

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional

TÍTULO VI RÉGIMEN DE

DESARROLLO Capítulo

primero

Principios generales

Art. 277.- Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

- Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
- Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
- Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.
- Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada.

Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

- Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Podamos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida. Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y u construimos nuevos hábitos y conocimientos (Prócer, 2012).

El desempeño laboral

(Pelaci, 2005) Plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”.

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

- **La motivación:** la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos(Martinez Guillen, 2012).
- **Ambiente de trabajo:** es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia(Nieto Morales, 2014).
- **Reconocimiento del trabajo:** el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores(Champan & White, 2011).
- **La participación del empleado:** si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces(Alles, 2013).
- **La formación y desarrollo profesional:** los trabajadores se sienten más motivados cuando van alcanzando su crecimiento personal y profesional. De manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para la empresa. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral y mejor desempeño del puesto.

Recuperado de (http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/).(Pelaci, 2005)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación de campo:

Esta investigación facilita para recolectar información primaria mediante entrevista y observación cómo se plasma el trabajo en la Compañía Grupo IMAR S.A., del personal administrativo en la actualidad.

Investigación cualitativa:

Nos permitirá explorar y entender el comportamiento humano y las razones de las autoridades y el personal administrativo en las relaciones interpersonales en el desempeño laboral.

3.2. Población y muestra

La investigación se realiza en la Compañía Grupo IMAR S.A con una población y muestra de 12 personas y la muestra será la misma. Que se detallaran de la siguiente manera:

Tabla 2

PERSONAL	POBLACIÓN	MUESTRA
Crédito y cobranza	5	5
Facturación	2	2
Talento humano	4	4
Secretaria	1	1
TOTAL	12	12

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas a aplicarse para la recolección de datos son:

Guía de observación

La guía de observación corroboró el estudio realizado por las autoras respecto a los indicadores recogidos en cada uno de los ítems del instrumento.

Entrevista

La entrevista con preguntas abiertas, semi-abiertas y cerradas se aplicó al personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A.

3.4. RECURSOS, FUENTES, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Recursos

Recursos Humanos

Personal administrativo: Crédito y cobranza, Facturación, Talento humano y secretaria.

Recursos materiales

- Computadora
- Impresora
- Hojas
- Cámara fotográfica

Fuente

- Textos
- Folletos
- Internet
- Información empresarial

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES REALIZADAS	MESES															
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión del tema, planteamiento, formulación y delimitación del problema.	x															
Justificación y sistematización de la investigación.	x	x														
Objetivos y límites de la investigación.		x														
Identificación de variables, hipótesis y Operacionalización de las variables.		x	x													
Capítulo II: revisión y corrección de antecedentes referentes de la fundamentación teórica.			x													
Antecedentes referentes de la fundamentación teórica.			x	x												
Marco Teórico referencial.					x	x										
Marco legal					x	x										
Marco conceptual					x	x										
Capítulo III: Métodos de Investigación.									x							
Población y muestra.									x	x						
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.									x	x						
Recursos, cronograma y presupuesto.										x						
Procesamiento y análisis										x	x					
Presentación de resultados.													x	x		
Listado de contenidos y flujo de la propuesta													x	x		
Desarrollo de la propuesta.													xx	x		
Impacto/producto/beneficio obtenido.															x	
Validación de la Propuesta.															x	x
Conclusiones y Recomendaciones.																
x																
Aprobación final del proyecto																x

Tabla 3

Presupuesto para la recolección de datos

Conclusiones y recomendaciones. Aprobación final del proyecto.

Tabla 4

Descripción	Valor Total
Movilización	\$ 10,00
Servicio de internet	\$ 30,00
Impresiones	\$70,00
Gastos varios	\$ 32,00
Total	\$ 142,00

3.5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN - PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez culminada la etapa de recogida de información se la procesó con los siguientes pasos: recolección, clasificación, selección y tabulación de la información cualitativa, y estudio estadístico de datos.

ENTREVISTA

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑÍA GRUPO IMAR S.A

PREGUNTA 1.- Si Ud. tiene que evaluar en atención a una escala que va de lo satisfactorio a lo insatisfactorio pasando por poco satisfactorio, cómo evaluaría las relaciones interpersonales que mantiene con el personal administrativo.

Tabla 5: Evaluación de las relaciones interpersonales que mantiene con el personal administrativo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	3	25%
poco satisfactorio	1	8%
Insatisfactorio	8	67%
TOTAL ENTREVISTAS	12	100%

Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

Gráfico1



Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

- **Interpretación:**

El 67% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. llegaron a la conclusión que es insatisfactoria las relaciones interpersonales que mantiene con el personal administrativo, el 25 % considera que es satisfactorio, el 8% considera que es poco satisfactorio.

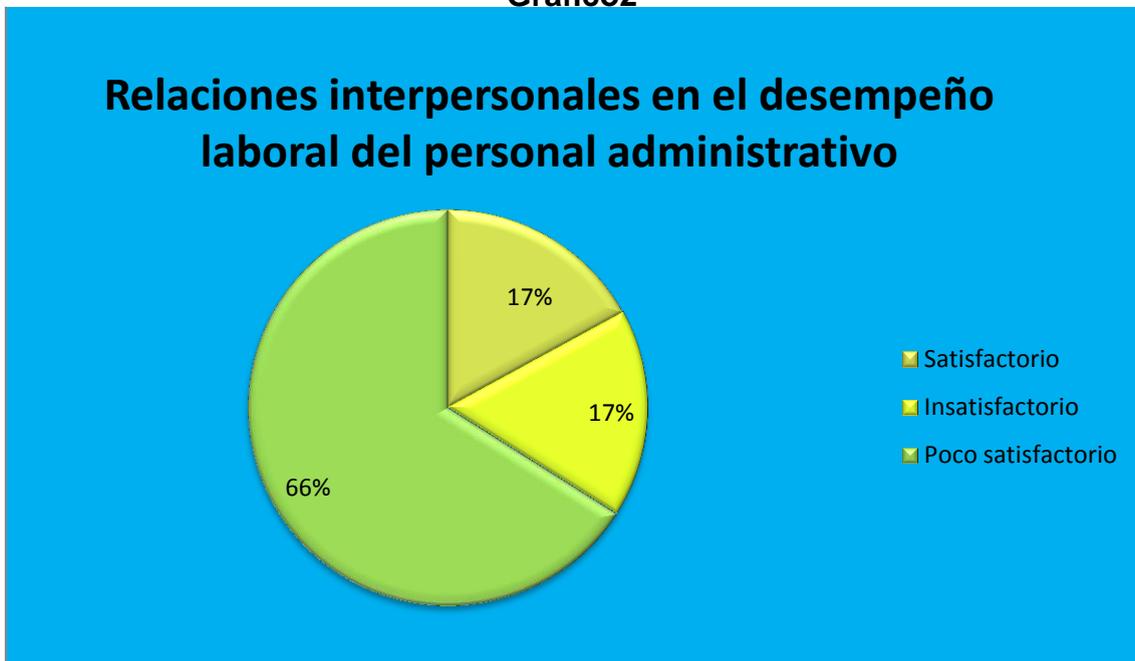
PREGUNTA 2.- ¿Explique en materia de relaciones interpersonales cómo influye en el desempeño laboral del personal administrativo?

Tabla 6: Relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	2	17%
Insatisfactorio	2	17%
Poco satisfactorio	8	66%
TOTAL ENTREVISTAS	12	100%

Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

Gráfico2



Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

- Interpretación:**

El 66% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. llegaron a la conclusión que es poco satisfactorio las relaciones interpersonales en el desempeño laboral con el equipo de trabajo. Mientras que el 17% dice que es satisfactoria convivencia con su equipo de trabajo. I el 17% opina que es insatisfactoria.

PREGUNTA 3.- ¿Cree usted que es buena, mala o regular la colaboración de sus compañeros en las diferentes tareas de apoyo para lograr las metas establecidas como institución?

Tabla 7: Colaboración entre compañeros

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	3	25%
Regular	9	75%
Mala	0	0%
TOTAL ENTREVISTAS	12	100%

Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

Gráfico3



Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

• Interpretación:

El 75% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. llegaron a conclusión que es Regular la colaboración de sus compañeros en las diferentes tareas de apoyo, mientras que el 25% opina que es buena.

PREGUNTA 4.- ¿Cómo cree usted que es su integración y participación dentro de un equipo de trabajo?

Tabla 8: Integración y participación dentro de un equipo de trabajo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	12	100%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL ENTREVISTAS	12	100%

Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

Gráfico4



Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

• Interpretación:

El 100% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. están totalmente de acuerdo que su integración y participación dentro de un equipo de trabajo es Buena.

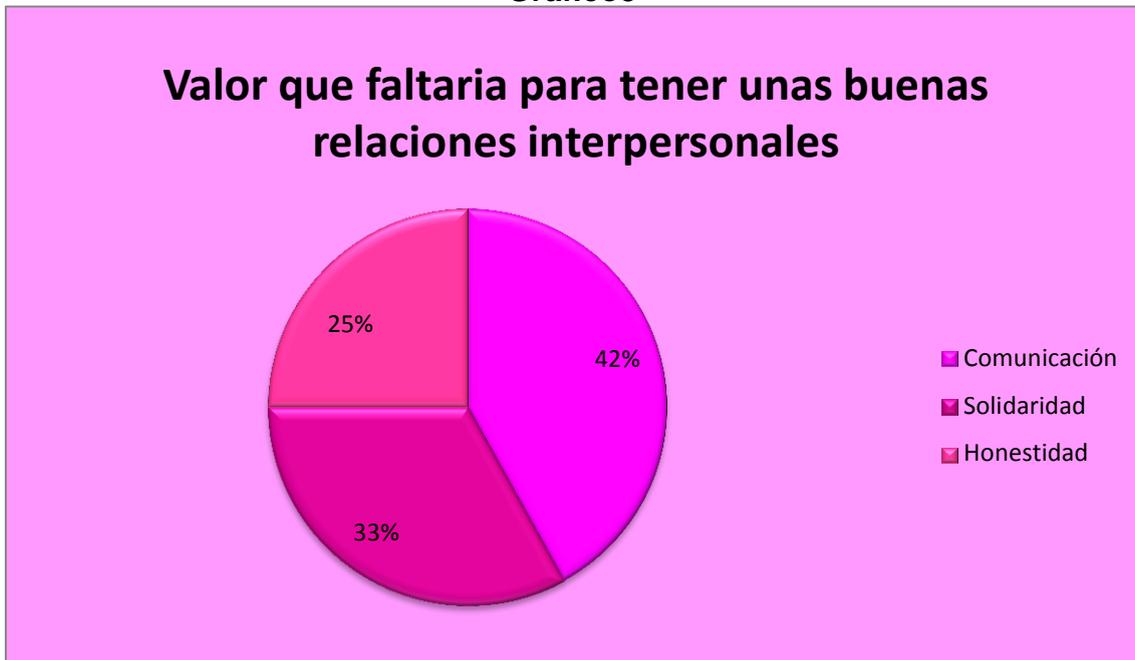
PREGUNTA 5.- ¿Qué valor cree usted que faltaría para tener unas buenas relaciones interpersonales en el desempeño laboral?

Tabla 9: Valor que faltaría para tener unas buenas relaciones interpersonales

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comunicación	5	42%
Solidaridad	4	33%
Honestidad	3	25%
TOTAL ENTREVISTAS	12	100%

Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

Gráfico5



Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

- **Interpretación:**

El 42% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. llegaron a la conclusión que el valor más importante para mantener buenas relaciones interpersonales es la Comunicación. El 33 % cree que es la Solidaridad. Mientas que el 25% opina que es la Honestidad.

PREGUNTA 6.- ¿Crees que vale la pena respetar el criterio ajeno, aunque se esté en desacuerdo para que existan buenas relaciones interpersonales?

Tabla 10: Respetar el criterio ajeno

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	92%
No	0	0%
Depende	1	8%
TOTAL ENTREVISTAS	12	100%

Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

Gráfico6



Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

• **Interpretación:**

El 92% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. llegaron a la conclusión que Si vale la pena respetar el criterio ajeno para que existan buenas relaciones interpersonales.

PREGUNTA 7.- Si Ud. tiene que evaluar en atención a una escala que va de lo satisfactorio a lo insatisfactorio pasando por poco satisfactorio cómo cree usted que es la convivencia con su equipo de trabajo.

Tabla 11: Convivencia con equipo de trabajo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactorio	2	17%
Insatisfactorio	2	17%
Poco satisfactorio	8	66%
TOTAL ENTREVISTAS	12	100%

Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

Gráfica7



Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

- Interpretación:**

El 66% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. llegaron a la conclusión que es poco satisfactorio la convivencia con su equipo de trabajo. Mientras que el 17% dice que es satisfactoria convivencia con su equipo de trabajo. I el 17% opina que es insatisfactoria.

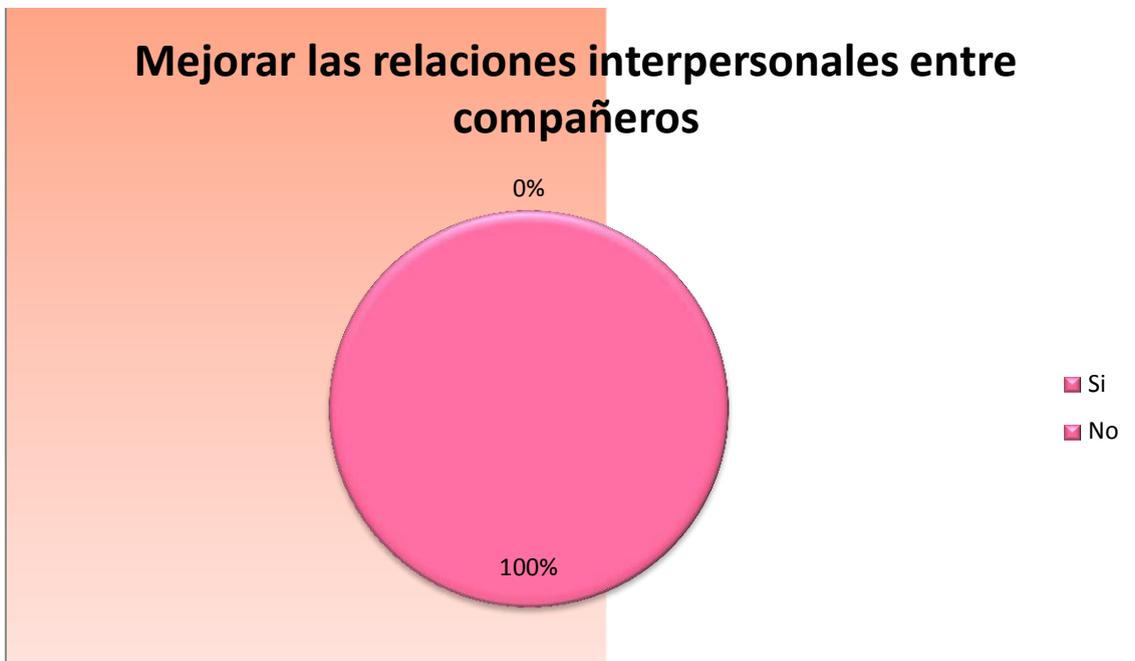
PREGUNTA 8.- ¿Ha contribuido usted de alguna manera a mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros?

Tabla 12: Mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL ENTREVISTAS	12	100%

Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

Gráfico8



Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

• **Interpretación:**

El 100% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. han contribuido de alguna manera a mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros.

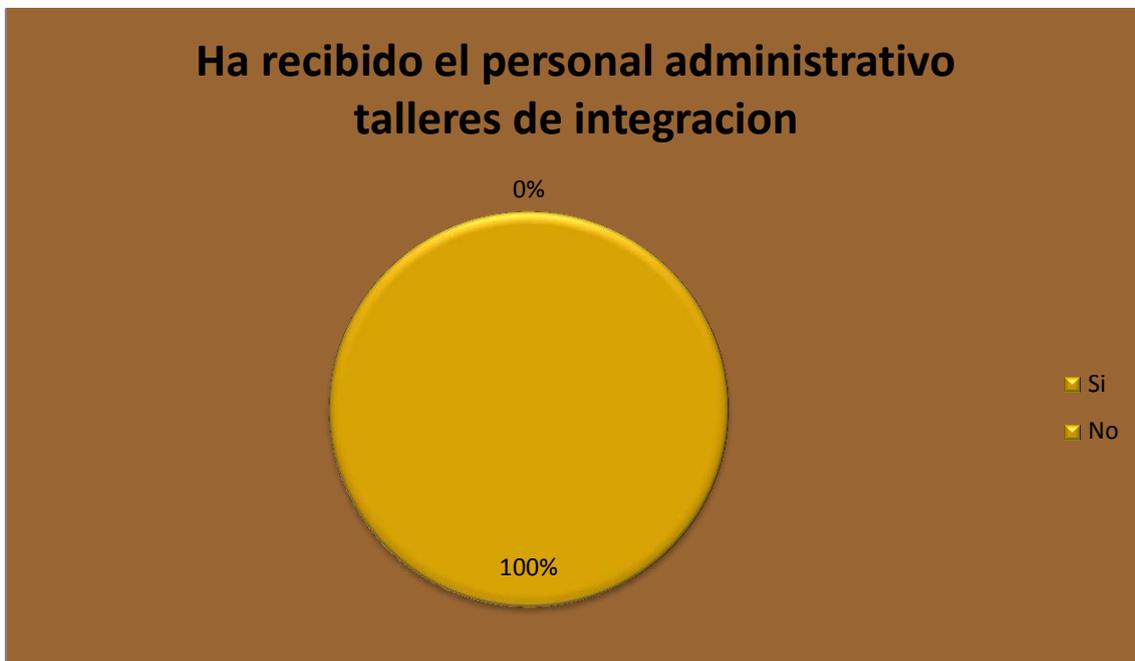
PREGUNTA 9.- ¿Ha recibido el personal administrativo talleres de integración? ¿Qué opinión le merece?

Tabla 13: Ha recibido el personal administrativo talleres de integración

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	12	100%
TOTAL ENTREVISTAS	12	100%

Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

Gráfico9



Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

- Interpretación:**

El 100% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. dicen que No han recibido talleres de integración.

PREGUNTA 10.- ¿Cree usted que el personal administrativo debe asistir a talleres de integración para mejorar el desempeño laboral? ¿Con qué frecuencia?

Tabla 14: Asistir a talleres de integración para mejorar el desempeño laboral

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
TOTAL ENTREVISTAS	12	100%

Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

Gráfica 10



Elaborado por: Karen Benites
Johanna Tigua

- Interpretación:**

El 100% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. dicen que Si se debe asistir a talleres de integración para mejorar el desempeño laboral

3.6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Según lo entrevistado el 42% del personal administrativo expresa que el valor más importante que debe existir entre ellos es la comunicación. Porque es el proceso comunicativo es altamente complejo, y eso se ve reflejado en el funcionamiento de un grupo. Algunas veces los líderes notan que el resultado de su mensaje no es el que esperaban y que, además de eso, las relaciones interpersonales se ven afectadas.

El 66% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. llegaron a la conclusión que es poco satisfactorio las relaciones interpersonales en el desempeño laboral con el equipo de trabajo. El empleado debe trabajar para las buenas relaciones positivas y entender que los buenos lazos del compañerismo de trabajo son vitales a la compañía, el equipo, y que las relaciones positivas mejoran la eficacia.

Del personal entrevistado el 66% manifestaron que es poco satisfactoria la convivencia con su equipo de trabajo. Si la convivencia entre los miembros de equipo es poco satisfactoria determinara que el aporte que hagan a la compañía sea poco provechosa y esto influye en forma directa en la calidad de los productos o servicios.

El 100% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. dicen que No han recibido talleres de integración. Los empleados deberían recibir talleres para que existan entre ellos una armonía y una buena comunicación para colaborar y generar una confianza en el equipo.

El 100% del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. dicen que Si se debe asistir a talleres de integración para mejorar el desempeño laboral y que puedan identificar la importancia y las ventajas de integrar un equipo de trabajo para mejorar las habilidades, las características personales y cómo pueden aprovechar mejor sus recursos individuales

La mala relación interpersonal que mantiene el personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. y la predisposición arrojada en la entrevista a la apertura, más la carencia de talleres de integración, reflejan como conclusión que para mejorar las relaciones interpersonales se debe realizar Talleres de integración cada seis meses.

Por lo que presentamos la propuesta de Talleres de integración para el mejoramiento de las relaciones interpersonales para el personal administrativo en el desempeño laboral.

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

Diseño de un plan talleres para la integración laboral.

4.2. Justificación de la propuesta

Las relaciones interpersonales y el desempeño laboral son de gran importancia dentro de la compañía Grupo IMAR S.A., por tal motivo se necesita los talleres de integración que sirva de apoyo, para que exista un buen compañerismo en dicha empresa.

Con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales en el desempeño laboral, siendo una guía para que exista una buena comunicación en el personal administrativo.

También facilita la convivencia laboral para que sea aplicado en las diferentes áreas con el fin de que exista armonía e interacción y así poder satisfacer las necesidades del área administrativa.

4.3. Objetivo general

Diseñar talleres de integración que contribuyan al mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la compañía Grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil.

4.4. Objetivos específicos

- Obtener la cooperación del personal de la empresa en los talleres de integración para mejorar la convivencia y así el bienestar laboral en los procesos que impactan las relaciones interpersonales en el desempeño laboral.
- Aplicar las relaciones interpersonales entre los miembros del departamento de trabajo orientados hacia el logro de los objetivos organizacionales, desde la valoración de la importancia que tiene

la comunicación como un elemento indispensable para lograr la integración del personal.

4.5. Listado de contenidos y flujo de la propuesta

1. Relaciones Interpersonales

1.1. Definición.

1.1. Comportamiento de las relaciones interpersonales.

1.2. Herramientas para desarrollar las relaciones interpersonales.

1.3. Destrezas para las relaciones interpersonales.

1.4. Características de las destrezas para las relaciones interpersonales

1.5. Destrezas Sociales

1.6. Dinámicas para el mejoramiento de las Relaciones Interpersonales:

1.6.1. "Tormentas de ideas"

1.6.2. "Mi amigo secreto"

1.6.3. "Técnica participativa (Psicodrama)".

1.6.4. "Técnica participativa Relaciones"

1.7. Conclusiones

1.8. Recomendaciones

2. Desempeño laboral

2.1 .Factores del desempeño laboral.

2.2. Autoacusación del desempeño.

2.3. Utilización de dinámicas grupales en talleres de inserción laboral.

2.4. Técnica de integración.

2.5. Técnica de evaluación.

2.6. Dinámica para el mejoramiento del desempeño laboral.

2.6.1. “Alfombra mágica”

2.6.2. “Nueve palabra”

2.6.3. “El pajarito verde”

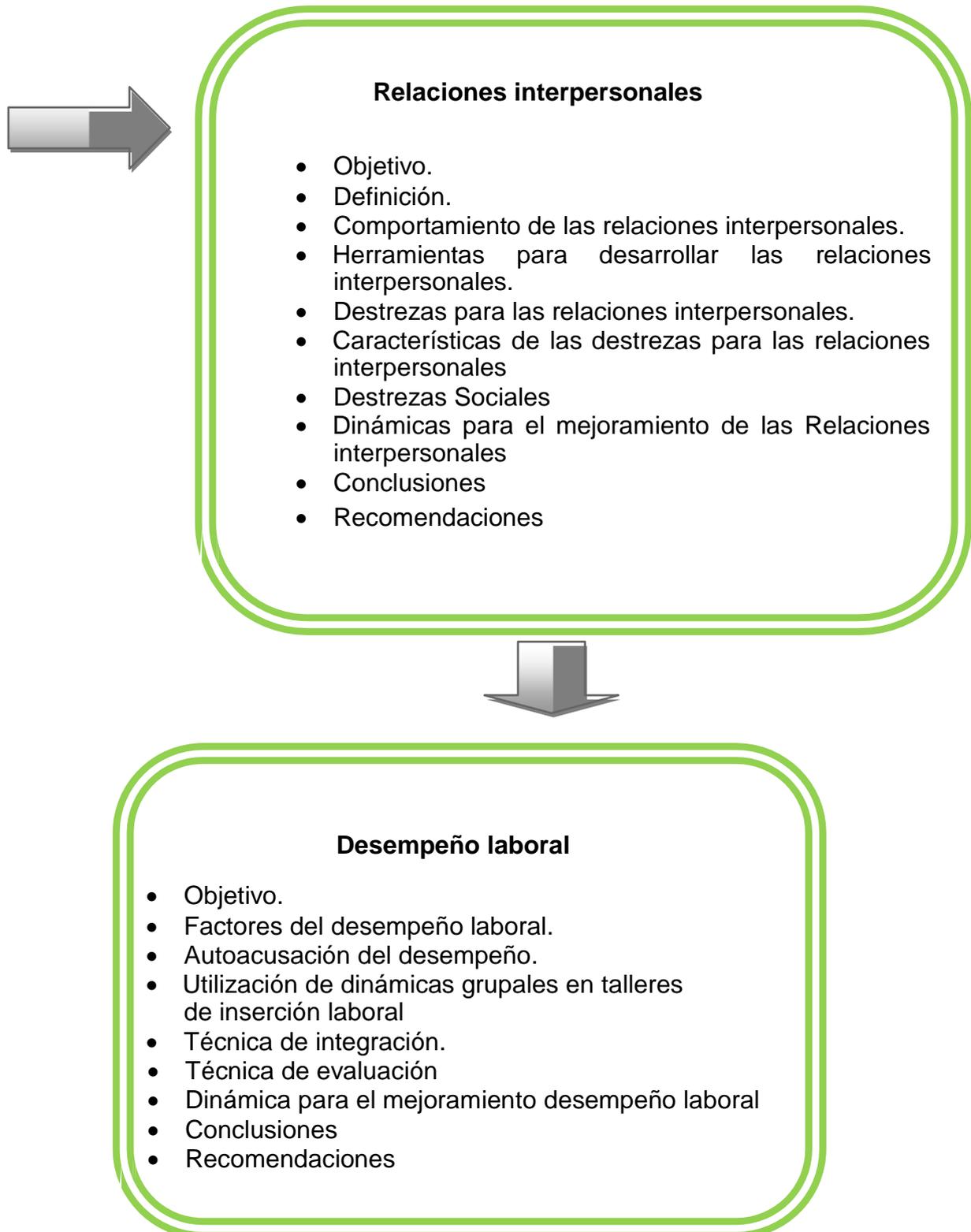
2.6.4. “Llego Me voy”

2.7. Conclusiones.

2.8. Recomendaciones.

Flujo estructural general de la propuesta para los talleres 1 y 2

Gráfico 11



4.6. Desarrollo de la propuesta

GRUPO IMAR S.A



Período Lectivo

2015 - 2016

Taller N° 1 Relaciones interpersonales

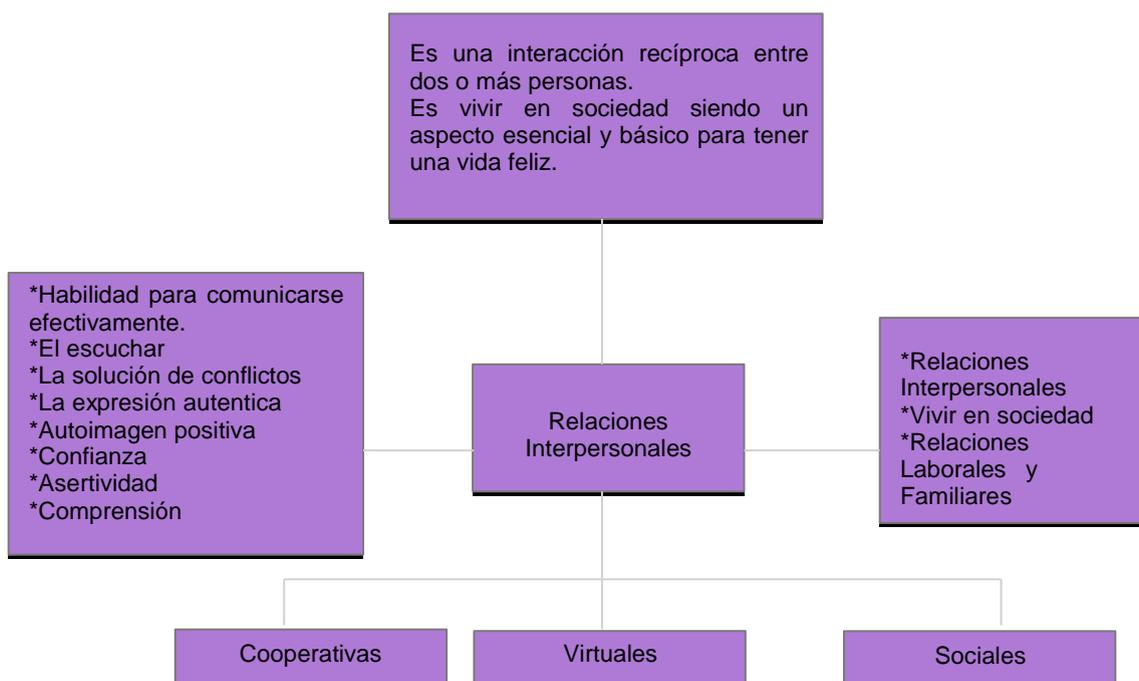
¿Qué son las relaciones interpersonales?

Son relaciones sociales en las que se da una interacción recíproca entre dos o más personas, en la cual interviene la comunicación como en toda relación, y que nos ayuda a obtener información respecto al entorno donde nos encontremos.

La relación interpersonal es la interacción recíproca entre dos o más personas en forma auténtica con habilidad para comunicarse efectivamente y escuchar, la solución de conflictos



Definición:



Comportamiento de las relaciones interpersonales

Eficiente:

- Satisfacción
- Autenticidad
- Empatía
- Compañerismo
- Efectividad

Deficiente:

- Frustración
- Ansiedad
- Enojo
- Agresividad
- Actitud negativa
- Deserción o despido de empleo

Herramientas para desarrollar las relaciones interpersonales

- ❖ Tomar conciencia de sus comportamientos ante los demás.
- ❖ Definir y desarrollar la propia imagen.
- ❖ Reconocer sus puntos débiles, aceptarlos e integrarlos en sus comportamientos cotidianos.
- ❖ Desarrollar la confianza en sí mismo reconociendo profundamente sus cualidades y éxitos.
- ❖ La autoevaluación.
- ❖ Plan personal para mejorar su autoestima.

Destrezas para las relaciones interpersonales

Son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera asertiva.

Características de las destrezas para las relaciones interpersonales

- Sociales
- Comunicación
- Autoconocimiento
- Límites

Destrezas sociales

- Autoimagen positiva y confianza
- Asertividad proactiva
- Iniciación al contacto
- Comienzo de comunicación
- Límites saludables

Dinámicas para el mejoramiento de las Relaciones Interpersonales

Dinámica # 1: Tormenta de Ideas.

Objetivo: Definir qué entienden las personas por relaciones interpersonales.

Resultados obtenidos:

- Se logra la expresión libre de cada participante, creándose un ambiente espontáneo
- Se concretan los indicadores de relaciones interpersonales, trabajando con ello el plano cognitivo de las mismas.

VER DINÁMICA ANEXO # 4

Dinámica # 2: Mi amigo secreto

Objetivo: Mejorar las relaciones que se establecen en el colectivo para que sientan mayor entusiasmo y efectividad en el logro de las tareas.

Resultados Obtenidos

- Se va logrando la cohesión del grupo la cual está determinada por la unidad de ideas, gustos y necesidades que existen entre sus miembros, estrechándose la amistad con el miembro del grupo que le tocó.

Dinámica # 3: Técnica participativa: Psicodrama.

Objetivo: Contribuir al desarrollo de las relaciones interpersonales en el grupo a través de dramatizaciones propias.

Resultados Obtenidos

- Se ayudan entre ellos
- Comparten las cosas
- Ponen en práctica el lema " Uno para todos y todos para uno"

Dinámica # 4: Técnica participativa: Relaciones.

Objetivo:

Propiciar el autorreconocimiento, estrechar relaciones interpersonales y estimular la imaginación creadora a partir de la expresión plástica y escrita.

Resultados Obtenidos:

- Expresan sus opiniones adecuadamente.
- Cooperan y se ayudan mutuamente.
- Reina la alegría entre los miembros del grupo
- Se sienten muy bien realizando la actividad

CONCLUSIONES

1-El diagnóstico realizado demostró que existían serias dificultades para el desarrollo de las relaciones interpersonales de los integrantes del Grupo IMAR S.A, lo que ameritaba la realización de acciones para la solución de esta problemática.

2-La constatación de los gustos y preferencias demostrados del personal administrativo, fueron utilizadas para el diseño de este taller, las que debidamente reorientadas hacia el fin propuesto, se aplicaran durante 2 días.

3-La aplicación de la propuesta de estos talleres en el Grupo IMAR S.A., a la cual esperamos una mejoría considerable de las relaciones interpersonales de los miembros del personal administrativo, esperando que entre ellos exista un lazo más estrecho de colaboración, y q compartan experiencias, vivencias personales, q exista ayuda mutua, q se busquen entre sí para compartir su tiempo libre, q compartan ideas, juicios, puntos de vista.

RECOMENDACIONES

Generalizar la aplicación de la presente propuesta de actividades físico-recreativas para mejorar las relaciones interpersonales en las personas de la empresa Grupo IMAR S.A.

Taller N° 2 Desempeño laboral

Desempeño laboral

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto son esenciales aspectos tales como: las aptitudes la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado.



Factores del desempeño laboral



Autoevaluación del desempeño

Lo ideal es que cada persona evalúe su propio desempeño.

En organizaciones más democráticas y abiertas, el propio individuo, con ayuda de su superior, es responsable de su desempeño y de su monitoreo. Cada persona puede y debe evaluar su desempeño como vía que le permita alcanzar las metas y los resultados establecidos y superar las expectativas.

EL GERENTE: Responsable por el desempeño, de su constante evaluación y de la comunicación de resultados de sus subordinados con ayuda de RRHH, quienes establecen los parámetros de evaluación.

EL INDIVIDUO Y EL GERENTE: El gerente funciona como el elemento que guía y orienta, mientras que el colaborador evalúa su desempeño en función de la retroalimentación que le proporciona el gerente.

EL EQUIPO DE TRABAJO: El propio equipo evalúa su desempeño como un todo, ya que es responsable de la evaluación de cada participante, y define metas y objetivos.

LA EVALUACIÓN DE 360°: Todos los elementos que tienen alguna interacción con el evaluado califican su desempeño, no es fácil para el individuo estar sobre una pasarela recibiendo un verdadero tiroteo de opiniones. Lo recomendable, es que tenga mente abierta y acepte el sistema.

LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: Es habitual que la comisión esté compuesta por personas que pertenecen a distintas unidades de la organización y por miembros permanentes (presidente de la empresa, ejecutivo mayor de Recursos Humanos y especialista en evaluación de desempeño) y por miembros transitorios (gerente de cada colaborador).

EL ÓRGANO DE RECURSOS HUMANOS: Según Alicia Alles, Martha, en muchas organizaciones, tanto en Recursos Humanos como las otras áreas “piensan” que las evaluaciones de desempeño son herramientas que pueden “dar poder”, ya que permiten tomar decisiones sobre el futuro de las personas. Esto es, desde ya, un grave error.

El rol del área de recursos humanos en los procesos de evaluación de desempeño y administración de carrera.

Es un asesor (staff)

Diseña la herramienta

Ayuda a su cumplimiento

Vela por la objetividad del sistema

Administra la herramienta

Los verdaderos evaluadores y diseñadores de la carrera con el jefe y el jefe del jefe en la aplicación del mentoring.

Fuente: desempeño por competencias: evaluación de 360° por Martha Alicia Alles

Utilización de dinámicas grupales en el taller de inserción laboral

La técnica de talleres permite facilitar el proceso de aprendizaje porque plantea interrogantes, abre cuestionamientos, facilita búsquedas y estimula la provocación de conflictos.

El Dispositivo grupal utilizado en el taller permite y exige la participación de todos. El grupo es valioso porque constituye un continente, fortalece a los integrantes y permite crear libremente, como así también interrogarse en un ambiente más relajado.

Las técnicas y dinámicas grupales son instrumentos que favorecen la participación de todos los integrantes de un grupo. A su vez, dichas técnicas posibilitan que un grupo produzca en un marco lúdico y de gratificación. La gran metodología de las dinámicas es el aprender haciendo en el encuentro con los otros.

No existe ninguna técnica que pueda aplicarse siempre y en cualquier circunstancia. Cuando se seleccionan técnicas para trabajar con un grupo determinado es necesario tener en cuenta ciertas variables para que la misma se adapte a cada trabajo de grupo concreto:

- Los objetivos que se quieran conseguir.
- El tamaño del grupo.
- Lugar donde se va a desarrollar la actividad
- Características de los miembros
- La capacidad del animador o coordinador del grupo

Las personas encargadas cuando coordinen un taller debe intervenir para lograr que los participantes controlen su propio trabajo desarrollando su autoconocimiento, generando nuevos aprendizajes y entablando nuevos vínculos interpersonales.

Es por eso que a continuación detallamos unas técnicas de presentación:

Técnicas de integración

Es muy útil este tipo de técnica cuando un grupo no tiene mucha confianza ya que permiten crear un clima de apertura y compañerismo, como así también concientizar sobre la importancia del trabajo en Equipo. Minimizan las competencias y ponen énfasis en la participación de todos. Resaltan la importancia de la unión y el esfuerzo colectivo.

Nos permiten observar y analizar las dificultades de un equipo de trabajo en el logro de una tarea.

Técnicas de evaluación.

Son las que sirven para medir y tomar decisiones sobre el desarrollo de un proceso grupal. También se usan en un corte longitudinal, para modificar estrategias.

Dinámicas para el mejoramiento del desempeño laboral

Dinámica # 1: Alfombra Mágica

Objetivo: Ayudar a los participantes que expresen y compartan sus ideas con el grupo.

Materiales: 3 o 4 papeles afiches blanco, y marcadores.

Consigna: Escribir en la alfombra mágica todo lo que deseen a modo de evaluación de la tarea realizada.

Resultados obtenidos:

- Se logra integrar a los participantes para que exista una buena comunicación
- Compartan sus ideas y poderlas expresar

VER DINÁMICA EN ANEXO # 4

Dinámica # 2: Nueve Palabras.

Objetivo: Evaluar la habilidad de los candidatos para emplear una buena comunicación.

Materiales: Pizarrón y tiza

Consigna: Los participantes trabajan en subgrupos de 6 personas. Construir una evaluación del taller incluyendo estas nueve palabras: techo, sombras, cuerda, elefante, nueve, pero, sin, canto y piedras.

Resultados obtenidos:

- Que exista buena comunicación.
- Mantener un diálogo fluido, con adecuada entonación.

Dinámica # 3: El pajarito verde

Objetivo: Evaluar la capacidad para mantener el control frente a situaciones de presión.

Consigna: Sentados en ronda, cada participante elegirá un integrante y tendrá que decir qué va a hacer esa persona, mañana a las 8 horas con el pajarito verde.

Resultados obtenidos:

Permitir evaluar la comunicación asertiva y el nivel de desempeño en situaciones de estrés.

Dinámica # 4: Llego Me Voy

Objetivo: Conocer el nivel de creatividad de los participantes

Consigna: La idea es que se elijan de a dos o tres, no más, para mostrar una escena, sin palabras, del día o momento en que llegaron al taller, etc., y otra donde muestren cómo se van.

Resultados obtenidos:

Observar la capacidad que tienen los participantes para realizar una interpretación.

CONCLUSIONES

1- Los talleres realizados a los empleados de la compañía Grupo IMAR S.A. son para mejorar el rendimiento laboral, que exista buena comunicación, es importante que haya buenas relaciones y formas de trabajo, es significativo también contar con los medios efectivos para informar a la gente, ya que los malos entendidos ocasionan caos organizacional.

2.- Es importante impulsar el trabajo de cada trabajador, independientemente de cada uno de sus puestos de trabajo, se debe intentar estimular el desarrollo de estos. El aprendizaje es fundamental para que puedan realizar mejores actividades y perfeccionar el funcionamiento de la organización.

RECOMENDACIONES

1- Se recomienda que los responsables de los trabajadores de la empresa eviten a toda costa las preferencias laborales, ya que dicha situación impide el funcionamiento de las labores, influye en la motivación y desgasta las relaciones laborales.

2- Enfatizar el liderazgo, principalmente entre gerentes, ya que definitivamente es una herramienta que permite que los empleados trabajen mejor y con mayor dirección. Es importante capacitar a los jefes en su trabajo y en el buen trato al empleado, lo cual va a permitir que estos se sientan motivados y con ganas de trabajar.

4.7. Impacto/ producto /beneficio obtenido

La ejecución del taller de integración ayudará al área de administración del Grupo IMAR S.A., en la cual estamos seguras que será positivo y beneficioso, tanto en lo personal como en lo laboral.

El personal administrativo se mostró muy entusiasmado al saber que contarán con talleres de integración para la mejora de sus relaciones interpersonales.

También causo gran interés en las demás áreas de la empresa al conocer que podrían darse estos talleres en toda la empresa.

Además la realización de esta propuesta impulsara a que el personal de toda la empresa tenga mejores relaciones interpersonales.

4.8. Validación de la propuesta

Validación de la propuesta

Por medio del presente yo, **PhD. Martha María Fernández Rodríguez** con C.I. **0960077139**, certifico haber revisado la Propuesta del **Diseño de un plan talleres para la integración laboral de la Compañía Grupo IMAR S.A.**, realizada por las egresadas **Karen Andrea Benites López**, con C.I. **0919369785**, y **Johanna Karina Tigua León** con C.I. **0923851455**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, **“Las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil”**.

PhD. Martha Fernández Rodríguez

C.I. 0960077139

Validación de la propuesta

Por medio del presente yo, **MSc. José Álava Mieles** con C.I. **1304521683**, certifico haber revisado la Propuesta del **Diseño de un plan talleres para la integración laboral de la Compañía Grupo IMAR S.A.**, realizada por las egresadas **Karen Andrea Benites López**, con C.I. **0919369785**, y **Johana Karina Tigua León** con C.I. **0923851455**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, **“Las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil”**.

MSc. José Álava Mieles

C.I. 1304521683

Validación de la propuesta

Por medio del presente yo, **MSc. Liliem Cuza Ulloa** con C.I. **1756839427**, certifico haber revisado la Propuesta del **Diseño de un plan talleres para la integración laboral de la Compañía Grupo IMAR S.A.**, realizada por las egresadas **Karen Andrea Benites López**, con C.I. **0919369785**, y **Johanna Karina Tigua León** con C.I. **0923851455**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, **“Las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil”**.

MSc. Liliem Cuza Ulloa

C.I. 1756839427

CONCLUSIONES

1.- La presente investigación arrojó como resultado, que efectivamente el personal administrativo del Grupo IMAR S.A. requiere talleres de integración para favorecer sus relaciones interpersonales, ya que están afectando a la convivencia dentro de la empresa.

2.-El personal administrativo reaccionó positivamente al saber que recibirán talleres de integración, resultando la primera vez que los recibirán para mejoramiento de las relaciones laborales.

3.-Se puede corroborar que en el Grupo IMAR S.A. se requiere de talleres de integración para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, todos abocados al perfeccionamiento de la comunicación los valores solidaridad y honestidad, siendo los más afectados en dicha investigación.

RECOMENDACIONES

1. Diagnosticar el ambiente laboral y saber la situación de los empleados si están motivados, si tienen buenas relaciones interpersonales con todos los compañeros de trabajo.
2. Mantener una comunicación constante de las necesidades que se presentan en la compañía, con el fin de mejorar la calidad del trabajo y así poder brindar una buena atención al usuario.
3. El presente taller se recomienda para que pueda ser impartido en otras áreas para otros casos que tengan parecida problemática.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: como lograr atravez de la gestión por competencia* . Granica.
- Bueno Moreno, M. R., & Garrido Torres, M. Á. (2013). Relaciones interpersonales en la educación. *Infocop*, 152.
- Champan, G., & White, P. (2011). *Los 5 lenguajes del aprecio del trabajo, como motivar al personal para mejorar su empresa*. portavoz.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. CAMPUS - RJ.
- Clemen, T. (s.f). El origen de las relaciones humanas. *Éxito, Motivación y Superación Personal*, 1.
- Dubrin, A. (2008). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: Pearson.
- Hirtz, B. (marzo de 2009). <http://buscarempleo.republica.com>. Obtenido de <http://buscarempleo.republica.com/formacion/la-esencia-de-las-buenas-relaciones-interpersonales.html>
- http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones.html. (s.f.).
- Ladero, M. J. (2003). *Relaciones interpersonales: valores y actitudes de los españoles en el nuevo milenio*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- López, M. (2006). *Lenguaje transparente*. España: Trillas.
- Margarita Chiang, Mendez, G., & Sanchez, G. (2010). *Como influye la Satisfacción Laboral Sobre el Desempeño, Caso Empresa Rectail*.
- Martinez Guillen, M. C. (2012). *La gestion empresarial*. Ediciones Dias de santos.

- Nieto Morales, C. (2014). *Los efectos del Trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. Dykison.
- Pavia Sanchez, I. (2012). *Comunicación en las relaciones personales*. ic.
- Pelaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prenticehall.
- Prócer, G. (2012). LABORAL, IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL AMBITO. *Conferencias*.
- Quijano De Alcívar, T., & Alcívar De Márquez, . (2013). *Relaciones Interpersonales Exitosas*. Tapa Dura.
- Rodriguez, I. (2007). *Estrategias y técnicas de comunicación*. Barcelona - España: Eureka Media S.L.
- Ruiz, G. E. (212). IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL AMBITO LABORAL. *Conferencias*.
- Wall, B. (2000). *LAS RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO*. Oniro.
- Wiemann, M. (2011). *La Comunicación en las Relaciones Interpersonales*. Aresta.
- Yanez, R. (2010). *Impacto en las relaciones interprsonales*. Lima- Perú: Liberabit.
- Záldivar, D. (2010). *La Comunicación asertiva en las relaciones*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajo>.

ANEXOS

ANEXO # 1

Oficio de permiso para realizar la tesis



Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

FACULTAD DE EDUCACIÓN
DECANATO

CE-705-2015
Guayaquil, 11 de diciembre de 2015.

Ing.
Jack Eskenazi
Jefe Grupo IMAR S.A.
Ciudad.-

De mis consideraciones:

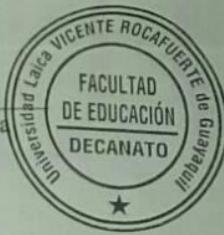
Quienes conformamos la Facultad de Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil expresamos a usted, un cordial saludo, el ferviente deseo de éxitos y que logren alcanzar las metas institucionales.

Se requiere su espíritu de colaboración para que se digne brindar su acogida y autorización a las Señoritas **Karen Andrea Benites López** y **Johanna Karina Tigua León** Egresadas de la Carrera de Administración Secretarial quien se encuentra realizando su Proyecto de Investigación titulado: **“Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa GRUPO IMAR S.A.”**, previo obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Educación; para lo cual precisan realizar investigación variada en su prestigiosa institución.

Reciba un cordial saludo y mis sentimientos de consideración.

Atentamente

Phd, Margarita León García
DECANA



 /ulvr.edu  @ulvr_edu  @ulvr  www.ulvr.edu.ec

Dirección: Av. de las Américas #70 frente al Cuartel Modelo - Teléfono: (04) 2596500

ANEXO # 2

Entrevistas realizadas al personal administrativo del Grupo IMAR S.A.



ENTREVISTA

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑÍA GRUPO IMAR S.A

Supervisor de créditos y cobranzas

Ing. Sist. Carlos Cevallos Álava

Objetivo de la entrevista: Recoger información con respecto al tema: Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil.

- 1) **Si Ud. tiene que evaluar en atención a una escala que va de lo satisfactorio a lo insatisfactorio pasando por poco satisfactorio, cómo evaluaría las relaciones interpersonales que mantiene con el personal administrativo.**

Seria insatisfactorio ya que son muy poco sociables.

- 2) **¿Explique en materia de relaciones interpersonales cómo influye en el desempeño laboral del personal administrativo?**

Si eres tratado bien fluye la comunicación y el desempeño de la empresa.

- 3) **¿Cree usted que es buena, mala o regular la colaboración de sus compañeros en las diferentes tareas de apoyo para lograr las metas establecidas como institución?**

Regular, si hablamos de diferentes departamentos.

4) ¿Cómo cree usted que es su integración y participación dentro de un equipo de trabajo?

Buena.

5) ¿Qué valor cree usted que faltaría para tener unas buenas relaciones interpersonales en el desempeño laboral?

La comunicación

6) ¿Crees que vale la pena respetar el criterio ajeno, aunque se esté en desacuerdo para que existan buenas relaciones interpersonales?

Se debe respetar

7) Si Ud. tiene que evaluar en atención a una escala que va de lo satisfactorio a lo insatisfactorio pasando por poco satisfactorio cómo cree usted que es la convivencia con su equipo de trabajo.

Poco satisfactoria

8) ¿Ha contribuido usted de alguna manera a mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros?

Si, por me gusta colaborar con los demás.

9) ¿Ha recibido el personal administrativo talleres de integración? ¿Qué opinión le merece?

No, yo creo que un taller de integración nos serviría de mucho para mejorar las relaciones entre compañeros, y nos ayudaría para el desarrollo y al crecimiento de la empresa

10) ¿Cree usted que el personal administrativo debe asistir a talleres de integración para mejorar el desempeño laboral? ¿Con qué frecuencia?

Sí, mi opinión sería cada seis meses.

ANEXO # 2 GUÍA DE OBSERVACIÓN

DATOS DEL OBSERVADOR	Nombre: Karen Benites López Johanna Tigua León Horas de observación : De 9H00 a 12 H00 am	Fecha: 15 Diciembre 2015 Año Lectivo: 2015-2016									
DATOS DE LA INSTITUCIÓN	Nombre: Grupo IMAR S.A Dirección: km 4 ½ vía a Daule Mapasingue Este, Calle 3ra y 2do Callejón Provincia: Guayas Área: Administrativa Representante: Ing. Jack Eskenazi Delegado: Ing. Javier Eskenazi Años de funcionamiento del Grupo IMAR S.A.: 40 años										
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral											
Objetivo: Recopilar información necesaria acerca del desarrollo de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo mediante la observación de los siguientes aspectos importantes.											
1-RELACIONES INTERPERSONALES	2-DESEMPEÑO LABORAL	3-ORGANIZACIÓN DE TRABAJO									
a) Participación e integración en el equipo de trabajo. b) Respeto entre compañeros. c) Convivencia entre compañeros.	a) Comunicaciones durante el trabajo. b) Distribución del trabajo. c) Concentración para el trabajo. d) Colaboración en el trabajo.	a) Grado de movilidad b) Grado de multitareas c) Independencias en los puestos. d) Medios de comunicación y tecnológicos.									
4-CONTENIDO DEL TRABAJO	5-ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN	6-NIVEL DE INSTRUCCIÓN									
a) Interés en el trabajo. b) Combinación de tareas. c) Reconocimiento resultado de trabajo.	a) Crédito y cobranza b) Facturación c) Talento humano d) Área de secretaria	a) Nivel Secundaria <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table> b) Nivel Superior <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Estudiante</td><td>Egresado</td><td>Graduado</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	Estudiante	Egresado	Graduado
1	2	3	4	5	6						
Estudiante	Egresado	Graduado									
Síntesis: 1a) La participación e integración del equipo de trabajo del área administrativa no es favorable ya que no mantienen comunicación entre ellos. 1b) Lo que se observa es que existe mucho respeto entre compañeros. 1c) No mantienen un buen trato entre compañeros.											
Síntesis: 2a) Lo que se observa es que entre ellos no existe una buena comunicación. 2b) Se observa que poseen una buena distribución de trabajo ya que en el momento de realizar su labor diaria cumplen a cabalidad con sus funciones encomendadas. 2c) Se observa que trabajan sin distraerse. 2d) Se observa que entre compañeros no existe la colaboración.											
Síntesis: 3a) Poseen un grado de movilidad amplio y confortable. 3b) Se pudo observar que poseen un buen grado de multitareas ya que pueden realizar diferentes tareas a la vez. 3c) Todo el personal del área administrativa tiene su espacio. 3d) Existe todo los medios de comunicación y tecnológicos necesarios.											
Síntesis: 4a) Se observa que todo el personal mantiene interés en su trabajo. 4b) Se observa que el personal combina sus tareas con tareas alternas. 4c) Dentro de la empresa existen los bonos por cumplimiento.											
Síntesis: 5a) Crédito y cobranza consta de 5 personas 5b) Facturación consta de 2 personas 5c) Talento humano consta de 4 personas 5d) Área de secretaria consta de 1 persona											
Síntesis: 6a) Todo el personal administrativo cumple con su nivel de secundaria. 6b) De las 12 personas del área administrativa hay 6 estudiando actualmente y 3 egresados.											

ANEXO # 4

TALLERES DE INTEGRACIÓN

TORMENTA DE IDEAS



Desarrollo de la dinámica:

En esta actividad el investigador lanza la pregunta:

¿Cuándo podemos hablar de buenas relaciones interpersonales en el círculo del personal?

Se les pide a los participantes que enuncien en voz alta todas las ideas que se les ocurran mientras levantan ambos brazos, cada uno de los participantes debe de realizar movimientos con diferentes partes del cuerpo imitando los de aquellos que ellos consideran que tienen mayor afinidad con el que hace el planteamiento. Las ideas se van anotando en una pizarra. Después se realiza lo que es conocido por reducción de lista, al eliminar aquellas frases o palabras que no se ajusten al contenido planteado. Con esto se llega a lograr algo parecido a la construcción del concepto y es el que los abuelos dan como válido para el tratamiento de las relaciones interpersonales.

MI AMIGO SECRETO



Desarrollo de la dinámica:

En una bolsa estaban los nombres de los integrantes, cada uno escogió un papel y el nombre que estaba escrito en el mismo es su amigo secreto. Todos los días se pone en una caja o lugar visible flores, obsequios, poemas, recomendaciones, sugerencias, según la creatividad del amigo. Es requisito indispensable que además de los obsequios la persona deje la indicación de hacer algún ejercicio físico de los que ellos acostumbran a desarrollar diariamente. Estos ejercicios se deberán desarrollar en medio del grupo para que cada uno se divierta sin tratar de revelar la identidad del amigo secreto.

TÉCNICA PARTICIPATIVA: PSICODRAMA



Desarrollo de la dinámica:

Consiste en un procedimiento dramático de finalidad psicoterapéutica, por lo general grupal, en el cual interactúan uno o más personas con los otros, desempeñando papeles o dramatizando procesos emocionales propios, con una involucración total del sujeto. Estas técnicas dramáticas son utilizadas como medios expresivos de comunicación, exploración y elaboración. Constituye una de las técnicas de trabajo con grupos que puede ayudar a las personas a plantear problemáticas o hechos de la vida cotidiana que reclamen la ayuda de los otros. Se debe proceder para ejecutar la técnica, dividiendo al grupo en otros más pequeños, para discutir acerca del tema y elaborar criterios que pueden ser defendidos en la exposición. Los criterios deben ser defendidos utilizando como medio la expresión corporal. Cada uno de los grupos debe tratar de identificar qué les quieren comunicar los integrantes de los grupos restantes. Una vez consumido el tiempo de todos los grupos se da paso a la discusión para ir arribando a conclusiones, las que son sometidas a la consideración de todo el grupo, siendo determinadas las conclusiones definitivas por mayoría de votos.

El orientador o moderador es el encargado de presentar el tema a debatir. Al formar los grupos que participan en el debate expresa las reglas establecidas para el trabajo en grupo. Este puede encauzar la discusión cuando el debate se aleja del asunto abordado o reflejar algún aspecto importante que haya sido pasado por alto.

TÉCNICA PARTICIPATIVA: RELACIONES



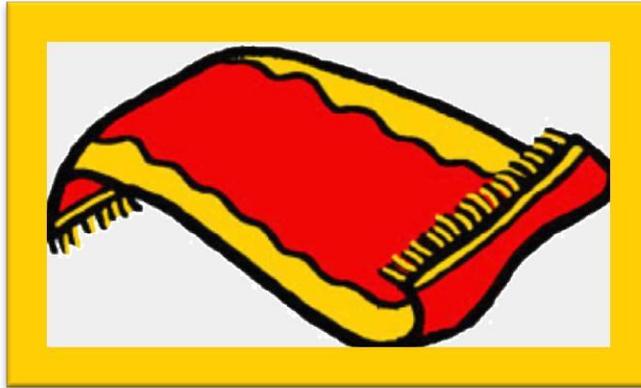
Desarrollo de la dinámica:

Consiste en orientar que cada uno se describa teniendo en cuenta sus características físicas y morales, después se comparen con animales, objetos, en fin que sean imaginativos. En las representaciones se deben utilizar como media la expresión corporal, por lo que deben realizar un calentamiento antes de realizar la parte central de la actividad. Posteriormente se depositan las descripciones en dos cajas, las cuales están alejadas convenientemente a alrededor de 20 metros del grupo y cada persona toma una hoja de la caja contraria a la suya, y de esta forma se evita que el autor coincida con su descripción. Cada uno de los miembros lee la descripción seleccionada y a partir de la misma, representará de forma plástica a la persona (Será conveniente una representación sugerente, imaginativa e incluso humorística aprovechando la información brindada por la descripción).

El moderador está al tanto, para poder resolver cualquier dificultad y poder sugerir, en caso necesario, el material a utilizar, estimular ideas y sobre todo movimientos, los cuales también pueden ser aportados por otro integrante.

Cada integrante presenta su trabajo y pregunta ¿A qué miembro del grupo pertenece la representación realizada?

ALFOMBRA MÁGICA



Desarrollo de la dinámica:

El coordinador, previamente, construirá la alfombra de la siguiente manera: cortar los papeles afiche por la mitad a lo largo; pegarlos en serie con plastilina dándole la longitud necesaria. Luego que se seca enrollar. Cuando llega el momento de evaluación de un proceso se desenrolla la alfombra sobre el piso, dando la consigna. Es muy notable ver a los participantes volcados sobre el piso, escribiendo sus ideas al unísono, en diferentes direcciones.

NUEVE PALABRAS



Desarrollo de la dinámica:

Al comienzo los integrantes de cada grupo se sienten muy desorientados; es probable que haya que repetir la consigna. En seguida, debaten sobre el taller y van organizando los elementos a resaltar; por último articulan lo acordado en un fragmento, incluyendo las palabras mencionadas. Cada grupo le da a la evaluación su impronta: algunos lo hacen con humor, otros se ponen románticos o con cierto estilo literario. Pero, en definitiva, la evaluación le sirve al coordinador porque vuelcan en esas palabras, que son proyectivas, los hechos positivos y las críticas; a veces, se vislumbran propuestas para mejorar. Estas producciones se comparten en plenario, siendo este espacio muy atractivo.

EL PAJARITO VERDE



Desarrollo de la dinámica:

Esta técnica permite al coordinador saber si el grupo ha logrado alcanzar los objetivos programados para la tarea, al evaluar proyectando hacia el futuro en el pajarito verde. Al mismo tiempo se produce una activa participación de los miembros, al descubrir la línea de humor. Es necesario tomar nota de todas las evaluaciones para después poder analizarlas e interpretarlas. Ejemplos: Mañana a las 8, José va a alimentar a su pajarito verde para que pronto pueda volar muy lejos y parar en otras casas.

LLEGO ME VOY



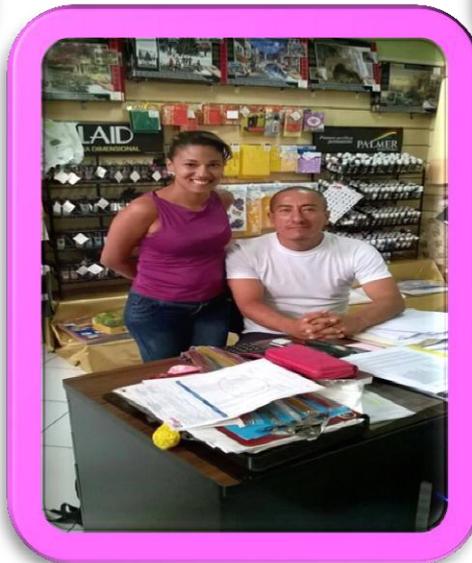
Desarrollo de la dinámica:

Es muy interesante esta técnica porque aporta, entre una y otra escena, cambios actitudinales de los participantes. La gente se presta mucho a este juego porque es compartido. Al observar las escenas se puede realizar una interpretación de las vicisitudes del aprendizaje.

Por último, existen una variedad de técnicas de evaluación más formales, del tipo encuestas, frases inconclusas, cuestionarios, que se pueden copiar o reelaborar, adaptándolas al tema específico de que se trate.

ANEXO # 5

Fotografías durante la realización de entrevistas





REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO: Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo Imar S.A. de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR/ES: Karen Andrea Benites López Johanna Karina Tigua León	TUTOR: MSc. José Raúl Rodríguez Galera	
	REVISORES: MSc. Lorena Boderó Arízaga Phd. Margarita León García MSc. Mónica Villao Reyes	
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	FACULTAD: Educación	
CARRERA: Ciencias de la Educación, mención Administración Secretarial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGS: 99	
TÍTULO OBTENIDO: Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialización Asignaturas Secretariales		
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación		
PALABRAS CLAVE: : Relaciones interpersonales, desempeño laboral, motivación, ambiente laboral, incentivos, liderazgo, observación, taller de integración		
RESUMEN: Se determinó que no existe una buena comunicación interna-externa entre ellos, por lo cual se necesita mejorar las relaciones interpersonales, debido a la importancia que tienen por el porvenir de la compañía, ya que no sería un buen ambiente laboral y afectaría a que no brinden una excelente atención a los usuarios, para así poder lograr los objetivos y metas obtenidos. Las relaciones interpersonales y el desempeño laboral son de gran importancia dentro de la compañía Grupo IMAR S.A., por tal motivo se necesita los talleres de integración que sirva de apoyo, para que exista un buen compañerismo en dicha empresa. Con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales en el desempeño laboral, siendo una guía para que exista una buena comunicación en el personal administrativo. También facilita la convivencia laboral para que sea aplicado en las diferentes áreas con el fin de que exista armonía e interacción y así poder satisfacer las necesidades del área administrativa.		
No. DE REGISTRO (en base de datos):	No. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES	Teléfono: 0997370332 042185135	E-mail: vivi_djtm@hotmail.com johanna_karina@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ab. Michelle Vargas Aguilar, Facultad de Educación, Carrera Administración Secretarial	
	Teléfono: (04)2596500 Ext. 221	
	E-mail: mvargasa@ulvr.edu.ec	