



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA

**RELACIONES INTERPERSONALES
EN EL DESEMPEÑO LABORAL. CASO TRAINCO C.A.**

Autor: Natasha Betancourt López

Tutor: María Gabriela Montañez

San Cristóbal, Septiembre de 2011



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA

**RELACIONES INTERPERSONALES
EN EL DESEMPEÑO LABORAL CASO: TRAINCO C.A.**

Proyecto de Trabajo de Grado

Para optar al título de Licenciada en Administración

Mención Recursos Humanos

Autor: Natasha Betancourt López

Tutor: María Gabriela Montañez

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por la ciudadana Natasha Betancourt López, para optar por el Título de Licenciada en Administración Mención Recursos Humanos, cuyo título es “**Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral. Caso: Trainco C.A.**”, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, a los 14 días del mes de Septiembre de 2011.

Prof. María Gabriela Montañez Sánchez

C.I. 13.149.856

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE TABLAS	v
LISTA DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULOS	
I. EL PROBLEMA.....	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	9
ALCANCE Y LIMITACIONES	10
II. MARCO TEÓRICO	11
ANTECEDENTES.....	11
Bases Teóricas	12
III. MARCO METODOLÓGICO	27
TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
POBLACIÓN Y MUESTRA	28
TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	29
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	30
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	55

LISTA DE TABLAS

	P.
TABLA NÚMERO 2.....	30
TABLA NÚMERO 3.....	31
TABLA NÚMERO 4.....	31
TABLA NÚMERO 5.....	32
TABLA NÚMERO 6.....	33
TABLA NÚMERO 7.....	34
TABLA NÚMERO 8.....	35
TABLA NÚMERO 9.....	36
TABLA NÚMERO 10.....	37
TABLA NÚMERO 11.....	38
TABLA NÚMERO 12.....	39
TABLA NÚMERO 13.....	40
TABLA NÚMERO 14.....	41
TABLA NÚMERO 15.....	42
TABLA NÚMERO 16.....	43
TABLA NÚMERO 17.....	44
TABLA NÚMERO 18.....	45
TABLA NÚMERO 19.....	46

LISTA DE GRÁFICOS

	P.
GRÁFICO NÚMERO 1.....	31
GRÁFICO NÚMERO 2.....	32
GRÁFICO NÚMERO 3.....	33
GRÁFICO NÚMERO 4.....	34
GRÁFICO NÚMERO 5.....	35
GRÁFICO NÚMERO 6.....	35
GRÁFICO NÚMERO 6.....	36
GRÁFICO NÚMERO 7.....	37
GRÁFICO NÚMERO 8.....	38
GRÁFICO NÚMERO 9.....	39
GRÁFICO NÚMERO 10.....	40
GRÁFICO NÚMERO 11.....	41
GRÁFICO NÚMERO 12.....	42
GRÁFICO NÚMERO 13.....	43
GRÁFICO NÚMERO 14.....	44
GRÁFICO NÚMERO 15.....	46
GRÁFICO NÚMERO 16.....	47

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
COORDINACIÓN ACADÉMICA

**RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO
LABORAL CASO: TRAINCO C.A.**

Autor: Betancourt Natasha.

Tutor: Montañés, María G.

Año: 2011.

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la incidencia que generan las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Trainco C.A. ubicada en San Cristóbal, Estado Táchira. Se plantearon además como objetivos específicos realizar un diagnóstico sobre la situación actual de las relaciones interpersonales entre los trabajadores que ocupan los cargos del área administrativa en la empresa, conocer cómo es el desempeño laboral de los trabajadores y establecer la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Trainco C.A.. La investigación estuvo enmarcada dentro del estudio de campo descriptivo, perteneciente al paradigma cuantitativo, en el cual se aplicó a 11 sujetos de investigación una encuesta a través de una entrevista, para la recolección de información, lográndose detectar que las relaciones interpersonales entre los trabajadores presentan algunas deficiencias, pero aún así los empleados mantienen un buen desempeño y alcanzan los objetivos planteados. Se concluye que es necesario mejorar las relaciones entre los empleados para obtener un mejor clima organizacional y aumentar la satisfacción de los trabajadores.

Descriptores: Relaciones Interpersonales, Desempeño Laboral, Trainco C.A.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se ha denotado la vitalidad del papel que juega el talento humano en el éxito y buen funcionamiento de las organizaciones, esto ha conllevado a un sinnúmero de estudios y cambios en el manejo de las mismas, buscando el bienestar de sus trabajadores y aprovechando así al máximo las habilidades y conocimientos que estos poseen.

Por esto, en la actualidad el Talento Humano es tomado por todas las empresas como factor primordial, buscando siempre el bienestar de los trabajadores, cediendo buenas condiciones laborales a los mismos para mantenerlos motivados, en búsqueda de su óptimo desempeño y de maximizar la producción y funcionamiento de las organizaciones.

Uno de los aspectos que determinan el bienestar o comodidad de una persona en su trabajo es el clima laboral dentro del cual se desempeña. Una buena relación con sus compañeros, jefes, subordinados, crea un clima de trabajo agradable, en el que toda persona pueda sentirse cómodo y a gusto, y por lo tanto, motivado.

Al existir más de una persona laborando en una compañía es inevitable el trato entre estos, ya sea sólo profesionalmente, pero una buena relación entre los trabajadores acarrea a una buena comunicación, lo cual es primordial en el funcionamiento de toda organización, y a través de una buena comunicación y unos procesos eficientes y bien fundamentos se logra llegar al buen funcionamiento y alcance de metas de las organizaciones.

Es por esto que se plantea un estudio para determinar el vínculo que existe entre las relaciones que mantienen los empleados de una compañía, con el desempeño que se observa en los mismos, comprobando si efectivamente unas buenas relaciones interpersonales dentro de la organización ayudan a maximizar el desempeño de los trabajadores.

Este trabajo está conformado por cuatro capítulos, estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I, El Problema, constituido por el planteamiento del problema,

objetivo general, objetivos específicos, justificación e importancia y alcance y limitaciones. El capítulo II, denominado Marco Teórico, está integrado por los antecedentes, bases teóricas y la operacionalización de variables. El capítulo III, titulado Marco Metodológico, está formado por el tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos y análisis y procesamiento de la información. Por último, el capítulo IV es el Análisis e Interpretación de Resultados.

Posterior a los capítulos se encuentran las conclusiones seguidas de las recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las interacciones que los seres humanos a través de la comunicación establecen a lo largo de sus vidas con el grupo social al que pertenecen, sean estos, familiares, compañeros de trabajo, amigos y otros, se les conoce con el nombre de Relaciones Interpersonales. Estas relaciones, tienen un rol primordial en el desarrollo de cada persona y ofrecen al ser humano herramientas básicas para el desempeño cotidiano de sus actividades. Puede argumentarse entonces, que la adaptación del individuo a su entorno y la eficiencia de sus labores dependerán a *grosso modo*, de la calidad de las relaciones interpersonales que el mismo sostenga.

Al respecto, Davis y Werther (2005) afirma que

Las relaciones entre los integrantes de una empresa constituyen un proceso comunicacional. A través del mismo se emite y se obtiene información, se transmiten modelos de conducta, se enseñan metodologías de pensamiento, se conocen las necesidades de los miembros de la empresa y sus clientes, se puede construir, transmitir y preservar una clara visión compartida, los valores, la misión y los objetivos de una organización. (p.56)

Con base en lo anterior, las relaciones interpersonales implican un proceso comunicacional efectivo que aunque no garantiza que se obtendrá éxito inmediato en cuanto se emprenda, su ausencia si es obstáculo para el logro de niveles altos de productividad y mejoramiento del clima laboral; por lo tanto, la buena comunicación es un aspecto fundamental para el buen desenvolvimiento de una organización, ya

que la misma se establece en todos los momentos y en todos los procesos de la vida laboral.

Así mismo, Monjas (1999) afirma que las relaciones interpersonales constituyen en sí, un aspecto básico en la vida del hombre “funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo”(p.45). De esta forma puede realizarse que las relaciones interpersonales se enfocan en el intercambio, la interacción entre las personas, para lograr distintos propósitos a través de un lenguaje común; es el proceso de compartir el significado personal, con el objeto de influir en el comportamiento, compartir información o lograr el entendimiento en pro de los objetivos organizacionales de una empresa.

A la luz de lo anterior, en el mundo actual son consideradas estas relaciones como parte fundamental del desarrollo del hombre, llegando incluso a ser prioritarias en las organizaciones empresariales, tanto públicas como privadas, dirigida a los trabajadores que laboran en las mismas. Por tal motivo, el hombre y su grupo social se convierten en el eje fundamental de los estudios organizacionales, examinando los aspectos psicológicos y sociológicos en los que están inmersos.

En los últimos cien años aproximadamente, se ha evidenciado que las relaciones interpersonales en los diversos ambientes de trabajo, en pequeñas, medianas y grandes empresas, son determinantes en el desarrollo y nivel de producción de las mismas. Si bien la calidad de las relaciones interpersonales no es un factor suficiente para incrementar la productividad, contribuye significativamente a ella.

A partir de la tercera década del siglo XX en Estados Unidos, se iniciaron los primeros estudios relacionados con el enfoque humanístico, el cual apareció con la teoría de las relaciones humanas. Éste enfoque comenzó con en el desarrollo de las ciencias sociales, principalmente en la psicología, particularmente en la psicología del trabajo. El mismo, promovió cambios conceptuales en la teoría administrativa, ya que anteriormente el énfasis estuvo dirigido hacia la tarea y la estructura organizacional

de las empresas en general. Estos estudios se difundieron en diferentes naciones del mundo, adaptándose a las circunstancias particulares de cada una.

En el caso de Venezuela, es entre 1960 y 1970 que se empieza a valorar la importancia de la administración de personal, la cual aumentó progresivamente por el interés demostrado por los Psicólogos y los Sociólogos de esta época.

En Venezuela, un ejemplo palpable de las relaciones interpersonales al interior de una organización empresarial se tiene en la empresa Trainco C.A., fundada en el año 1975 en la ciudad de San Cristóbal, Estado Táchira. Esta empresa dedicada a la venta de productos para la construcción, hoy por hoy, es considerada como una empresa sólida y de gran trayectoria en la región tachirense. Por tal motivo, se plantea elaborar una investigación acerca de las relaciones interpersonales en el ambiente laboral de la misma, para determinar la influencia que dichas relaciones poseen sobre el desempeño laboral de los empleados, ya que un buen ambiente de trabajo le permite a los individuos la adquisición de una actitud positiva en el desempeño de sus labores, materializándose esto, en una óptima productividad de la organización y a su vez, satisfaciendo las aspiraciones y necesidades de cada uno de estos empleados.

Previamente al desarrollo de lo anteriormente expuesto, es necesario examinar algunos estudios que se han realizado acerca del manejo de las relaciones interpersonales en los ambientes laborales a lo largo del siglo XX. Considerando que es en este período, cuando aparecen los primeros escritos o investigaciones del tema en cuestión.

Según Schneider (2004) en la actualidad, se tiene en cuenta en las organizaciones que el elemento con mayor influencia en el desarrollo eficiente de estas es la calidad de las relaciones interpersonales de los trabajadores que se desempeñan en las mismas, para lograr resultados destacados es necesario tener una conexión positiva entre los integrantes de la organización.

Unas relaciones negativas entre los integrantes de una organización pueden generar un clima laboral pernicioso, desmotivando a los trabajadores y disminuyendo su sentido de pertenencia a la empresa, lo cual conllevaría a la ineficacia e

ineficiencia en el desarrollo de sus actividades y por lo tanto de la producción y funcionamiento de la compañía en cuestión. Al respecto Lazzati S. (2009) señala que son infinitos los tipos de relaciones interpersonales que pueden evidenciarse en una empresa y que cuando alguno de ellos están orientados al no saber escuchar, genera malas relaciones y lleva a “vicios” como suponer lo que otra persona siente o piensa, esto a su vez puede generar lo que comúnmente se denomina “rumor”. Los mismos surgen también cuando la información proporcionada no es concisa y clara, cuando existen distorsiones en la misma -omitiendo información, agregando datos que no corresponden al mensaje original, cambiando directamente el contenido al retransmitir, o cuando existe un clima de tensión en la organización que genera incertidumbre provocando graves distorsiones de lo que verdaderamente se quiere transmitir.

De igual forma Aquino (2003) señala que en el contexto comunicativo organizacional las relaciones interpersonales pueden darse de diferentes estilos, por lo que puede evidenciarse relaciones interpersonales agresivas tensionantes, manipuladoras, pasivas y asertivas; las más importantes son aquellas que faciliten el desarrollo de las comunicaciones, las que aperturan el diálogo y permiten establecer una interacción recíproca como el estilo asertivo; sin embargo existen también las relaciones interpersonales agresivas – tensionantes las cuales crean dentro de la organización un obstáculo para el buen desenvolvimiento de las comunicaciones. De igual forma, Brunet L. (2002) señala que el estilo de relación interpersonal agresiva se enmarca en la defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas; es un estilo que agrede a la misión corporativa de la empresa puesto que atenta contra el clima laboral armonioso que facilita el progreso de la misma

Con base en lo anterior, en la empresa Trainco C.A. San Cristóbal, Estado Táchira, se ha evidenciado una significativa disminución de las relaciones interpersonales en los trabajadores del área administrativa de la compañía, esto puede ser causado por el manejo poco operativo del acercamiento entre ellos, se evidencian

trabajadores distantes, que mantienen un estilo agresivo tensionante en sus relaciones interpersonales, donde no existe la amistad o el cooperativismo; sino prevalece la ley del más fuerte, no comparten entre ellos y se siente un clima de tensión laboral y emocional que incide en el desempeño de los trabajadores; dicha situación pudo determinarse en conversaciones informales entre la investigadora y el gerente, quien manifiesta que ha observado a lo largo de este tiempo algunos casos irritamiento e indisposición para efectuar tareas que deben ser llevadas a cabo en grupo.

Es de gran importancia determinar, si los problemas que se han percibido en las relaciones interpersonales que los trabajadores establecen entre sí, son causantes de su mal desempeño hacia sus labores en el cargo, afectando el desempeño laboral de los trabajadores e imposibilitando el logro de los objetivos planteados por la organización.

Lo anteriormente planteado llevó a formular la investigación a través de la siguiente pregunta: ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre los empleados de la Empresa Trainco C.A., en San Cristóbal, Edo. Táchira?; la cual se sistematizó en las siguientes subpreguntas:

¿De qué manera se elabora el diagnóstico sobre la situación actual de las relaciones interpersonales entre los trabajadores que ocupan los cargos del área administrativa en la Empresa Trainco C.A.

¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Trainco C.A.?

¿De qué manera inciden las relaciones interpersonales, en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Trainco C.A.?

Las interrogantes planteadas permiten dar respuesta a los objetivos de la investigación

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Determinar las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Trainco C.A. en San Cristóbal, Edo. Táchira

Objetivos Específicos

1. Elaborar un diagnóstico sobre la situación actual de las relaciones interpersonales entre los trabajadores que ocupan los cargos del área administrativa en la empresa Trainco C.A., de la ciudad de San Cristóbal, Edo. Táchira.
2. Describir el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Trainco C.A.
3. Describir las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Trainco C.A.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación se hace con el fin de determinar si las Relaciones Interpersonales que establecen los trabajadores de una empresa específica, en este caso, los trabajadores de la compañía Trainco, C.A. tienen correlación e influencia alguna sobre el desempeño de los mismos en el ejercicio de sus labores. El conocer cómo las relaciones interpersonales pueden influir en el medio laboral y en la productividad de la compañía, puede permitir entre otros aspectos conocer las situaciones que generan fricciones entre ellos y de esta manera orientar acerca del mejoramiento de las relaciones interpersonales para lograr un mejor desempeño de sus trabajadores. El estudio permitirá indagar acerca de los diversos conceptos y previos estudios acerca de las Relaciones Interpersonales, así como también los relativos al Desempeño Laboral, y todos aquellos aspectos vinculantes a la temática planteada.

Así la investigación reviste de gran importancia puesto que busca diagnosticar de manera científica la situación problema que se evidencia en la empresa Trainco, C.A. dando pie a la formulación de posibles soluciones que permitan mejorar el ambiente organizacional, reorientándolo hacia un clima laboral armonioso donde el trabajador sienta el compromiso con la empresa gracias a la calidad de relaciones interpersonales que le motivan a desempeñarse cada vez mejor. Del mismo modo, el estudio se justifica desde cuatro niveles: institucional, teórico, metodológico y académico. A nivel institucional porque brinda un monitorio cuantitativo de las situación problema de la empresa, lo que permitirá que ellos establezcan las mejores alternativas de solución para mejorar las relaciones interpersonales de la misma; a nivel teórico puesto que se realizó una investigación exhaustiva sobre teorías, conceptos y definiciones que sustentan en el estudio en cuanto a las relaciones interpersonales; a nivel metodológico porque en la investigación se elaboró un instrumento tipo encuesta y se realizó entrevistas para la construcción del diagnóstico definitivo de la investigación.

Por último se justifica a nivel académico, por estar inmerso en las líneas de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, en el campo administrativo, en el área de Recursos Humanos de la Universidad Católica del Táchira

ALCANCE Y LIMITACIONES

En este trabajo se propuso como alcance diagnosticar las relaciones interpersonales que se desarrolla en la empresa Trainco C.A. para así determinar de qué manera repercuten en el desempeño de las funciones que los trabajadores ejecutan en dicha organización.

De igual forma en la búsqueda del logro de dicho alcance se encontraron limitaciones en cuanto a antecedentes en la empresa en el área de recursos humanos; puesto que no se observó ningún tipo de estudio previo en la empresa Trainco C.A. relativo a las relaciones interpersonales de los trabajadores; realizándose que en oportunidades se observó poca colaboración y actitudes no operativas entre los trabajadores que inciden en el desarrollo del estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

A continuación se mencionan algunos trabajos correlativos al tema de investigación, realizados por egresados de la UCAT y otros estudios análogos.

Franco, M. (2006), realizó una investigación titulada “*Relación entre los Factores del clima Laboral y las Competencias del Desempeño Laboral en Docentes del consorcio de colegios Parroquiales del Departamento de Piura*”. La autora trata, en su investigación, el Desempeño Laboral y la influencia que este tiene en el clima laboral. Aspectos que serán tratados en el trabajo que se plantea, suministrando a la vez un conocimiento previo de esta variable.

Díaz, J. y Caligiore, I. (2003), en su investigación “*Clima Organizacional y el Desempeño de los Docentes en la ULA: Estudio de un Caso*”. Los autores estudian la relación entre dos variables, el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, temas tratados en la presente investigación.

Moreno, M. (2006) llevó a cabo el estudio “*El Clima Organizacional en las Relaciones Interpersonales de la Vicepresidencia de Operaciones y Servicios Caso: Banfoandes Oficina Principal*”, es un estudio de tipo descriptivo, al igual que el que se pretende realizar. En esta investigación la autora estudia relaciones interpersonales a través de un cuestionario, al igual que será llevado a cabo en el estudio que se busca llevar a cabo.

Becerra, M. (2000), efectuó un estudio denominado “*Diagnóstico de los Factores Motivacionales que influyen en el Desempeño Laboral, basado en la Teoría de Porter y Lawler*” el cual contribuye al presente trabajo la metodología utilizada. Al igual que en el estudio que se pretende realizar, en esta investigación la autora estudia

factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los empleados de una empresa.

Bases Teóricas

Relaciones interpersonales en el desempeño laboral

El éxito de una empresa u organización depende de numerosos elementos, entre estos las relaciones interpersonales representa uno de los factores con más incidencia el desarrollo productivo o el logro de las meras organizativas de una compañía; ante esto es importante resaltar que el ser humano por naturaleza es un ser social, por ello tiene la necesidad de comunicarse y expresar sus ideas, opiniones o sentimientos interactuando con el medio que le rodea y así a construir relaciones interpersonales operativas que le ayuden en su desarrollo psicosocial. De esta forma, las relaciones interpersonales son una herramienta inigualable que le permite al individuo no solo entrar en contacto con sus semejantes, sino darse a conocer al mundo, lograr sus metas y objetivos y más aun establecer relaciones constructivas en su vida diaria que le permiten sentirse identificado con un grupo de trabajo y más aun con la misión organizativa de una empresa.

Al respecto Yagosesky (2005) señala que

...mantener relaciones interpersonales operativas dentro de una compañía es algo primordial para el desarrollo de los trabajadores y para mejorar el clima laboral de una empresa, en donde se relacionen con una comunicación adecuada que permita establecer vínculos satisfactorios y efectivos, se expresen opiniones y los trabajadores se desenvuelvan con calidad, compromiso y abnegación”. (p.15).

En este sentido, las relaciones entre sí de los trabajadores que laboran en una empresa son relaciones interpersonales, y de igual forma estas se pueden dar en cualquier otro contexto en el cual el individuo se vea involucrado, como en el núcleo familiar, en los negocios, estudios. Son los tratos, contactos, nexos que los individuos mantienen con otros, independientemente del ambiente en el cual se den. En este sentido, Contreras (2004) afirma que las relaciones interpersonales operativas son

aquellas donde se da:

La expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones, sin amenazar o castigar a los otros y sin violar los derechos de esas personas. Implica respeto por sí mismo y por los demás e igualmente reconocimiento de la responsabilidad de nuestros actos (p.56)

De esta forma las relaciones interpersonales operativas ayudan a que los individuos de una empresa se muestre tal como son, con libertad y facilidad, le orienta positivamente hacia la vida, maneja una autoestima alta, le enseña a ser dueño de su tiempo y de su vida, aprende a rechazar libremente el mundo emocional de otras personas, hace reflexionar sobre la importancia de mantener el respeto entre sus semejantes; reconoce, acepta y respeta sus derechos básicos y los de los demás, por tanto, hace consciente al individuo de los diferentes contextos que le rodean y reconocen cuáles es su función organizativa dentro de una institución; lo que lo lleva a desempeñarla de mejor manera. En el caso de la presente investigación que los trabajadores del área administrativa el mejoramiento del clima laboral no solo les ayudará a mantener una actitud más segura y eficiente hacia su desempeño laboral, sino les ayudará a comprometerse más con su equipo de trabajo de manera proactiva mejorando su calidad de vida.

Del mismo modo, Fischman, D. (2000) señala que para existir buenas relaciones interpersonales es necesario que los trabajadores de la empresa: (a) se respete a sí mismo, significa tomarse en serio, tener buen concepto de sí mismo; implica elevar la autoestima para querer a sí mismo; (b) Que tenga respeto por los demás: reconozca el valor de las personas y sus acciones; (c) Ser Directo: los mensajes transmitidos deben ser claros, sencillos y precisos. (d) Ser honesto: cuando el actuar es acorde con los sentimientos. Es mejor guardar la calma; y educada, pero firmemente, exponer la opinión propia, sin ignorar la posición de los demás. (e) Ser apropiado: tener en cuenta el momento y el contexto de la comunicación. (f) Control Emocional: canalizar las emociones con el fin de evitar que lleguen a niveles de intensidad que provoquen reacciones ineficientes. Presentar excusas cuando es necesario,

engrandece; cuando no es así, las excusas pierden validez.

Así también, (g) Saber escuchar: es un proceso activo que requiere de atención para comprender lo que los demás quieren transmitir. El ignorar o hacer caso omiso de los comentarios o intervenciones de los demás produce ira y resentimiento; (h) Ser Positivo: Quiere decir, reconocer e informar a los demás entender que ellos, también intentan beneficiar y ayudar; (i) Planificar los mensajes: Conseguir que todos los hechos y puntos estén aclarados con antelación, confeccionando notas de referencia si la situación lo permite. Esto ahorra tiempo, produce confianza y puede disminuir la intimidación por parte de los demás. (p.77)

Con base a lo anterior, es importante realzar si los trabajadores de una organización que practican buenas relaciones interpersonales se acoplan de manera eficiente a sus funciones dentro de la empresa; comprometiéndose de manera productiva con el logro de los objetivos de la misma; puesto que siente libertad para manifestar sus ideas, para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente, y quiere sin lastimar a los demás, sino también es una persona que practica la empatía y es capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona, sea ésta extraña o conocida y su comunicación se caracteriza por ser directa, abierta, franca y adecuada. De igual forma, en todas sus acciones y en manifestaciones se respeta a sí misma y acepta sus limitaciones, tiene siempre su propio valor y desarrolla su autoestima; es decir, se aprecia y se quiere a sí misma, tal como es. Por tanto, su vida tiene un enfoque activo, pues sabe lo que quiere y trabaja para conseguirlo, haciendo lo necesario para que las cosas sucedan, en vez de esperar pasivamente a que éstos sucedan por arte de magia, es más proactivo que activo.

Para que existan relaciones entre las personas es indispensable que estas mantengan comunicación, para lo cual Riviere (2001) plantea que comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupar.

Así que comunicación es todo intercambio de información e ideas entre dos o más personas. Esta comunicación puede ser verbal o no verbal, puede darse a través de palabras, gestos, señas, escrituras, cualquier medio a través del cual se logre transmitir la idea o mensaje que se desea.

Según Stephen P. Robbins (2004) el Proceso de la Comunicación está compuesto por siete partes: La Fuente de la comunicación, la Codificación, el Mensaje, el Canal, el Receptor y la Retroalimentación. El autor expone:

La *fente* inicia un mensaje al codificar un pensamiento. El *mensaje* es el producto material concreto de la *codificación* del origen. Cuando hablamos, el discurso es el mensaje. Cuando escribimos, es el texto. Cuando gesticulamos, son los movimientos de los brazos y las expresiones del rostro. El *canal* es el medio por el que pasa el mensaje. Lo elige el emisor, quien también determina que sea un canal formal o informal. Los canales formales los establece la organización y transmiten mensajes que se relacionan con las actividades profesionales de sus miembros. Siguen la cadena de autoridad dentro de la empresa. Otros mensajes, como los de carácter personal o social, utilizan los canales informales de la organización. El *receptor* es aquel al que se dirige el mensaje. Pero para recibir el mensaje, los signos que contiene deben adquirir una forma que el receptor comprenda. Es la fase de *decodificación* del mensaje. El último eslabón del proceso de comunicación es la retroalimentación. *Retroalimentación* es la comprobación de qué tan exitosos hemos sido al transferir nuestro mensaje, como se pretendía originalmente. Aquí se determina si el mensaje fue bien comprendido. (p. 282)

Este proceso comienza con la necesidad o deseo por parte de un individuo de exponer o compartir un pensamiento, conocimiento o sentimiento, es decir, transmitir un mensaje. Este individuo es el emisor del mensaje, el cual decide la manera, bien sea formal o informal, mediante la cual quiere hacer llegar este mensaje al otro individuo o individuos, denominados receptores. Es necesario que el mensaje esté conformado de un modo que permita al receptor entenderlo. El proceso finaliza con la verificación de si el mensaje fue propagado correctamente o no, es decir, si el receptor comprendió el mensaje como era deseado.

El medio a través del cual se da el mensaje es denominado canal de comunicación, acerca del cual, Domínguez (2006) refiere “Un canal de comunicación es, en esencia, el método empleado para enviar un mensaje al receptor; no es el contenido del mensaje” (p.96). De igual forma establece: “Dentro de una empresa existen diversos canales de comunicación, como son: Reuniones. Sesiones informativas. Instrucciones o normas generales. Memorando y actas. Circulares y manuales. Tablón de anuncios. Relaciones entre el personal y los cargos representativos” (p.97).

Así es que existe heterogeneidad de canales o medios de comunicación en una empresa. Una asamblea o un acta son canales de comunicación formal, mientras que una conversación casual entre dos empleados o un mensaje de texto, son canales informales. Los canales formales cumplen con requisitos y siguen procesos previamente establecidos y se relacionan a temas externos del individuo, como por ejemplo las actividades laborales, un despido se hace a través de canales formales. Los canales informales no siguen instrucciones, generalmente transmiten mensajes de carácter personal, como un sentimiento.

La comunicación puede tener muchas barreras durante su proceso, obstáculos que no permiten transmitir el mensaje de la manera esperada, que evitan llegar el mensaje al receptor de manera correcta.

Davis y Newstrom (1991) sobre las Barreras de la Comunicación explican:

“Aún cuando el receptor recibe el mensaje y haga un gran esfuerzo por decodificarlo, hay varias interferencias que pueden limitar su comprensión del mismo. Esos obstáculos actúan como barreras de la comunicación y pueden anular la comunicación, filtrar y excluir una parte de ella o darle un significado incorrecto. Hay tres tipos de barreras: personales, físicas y semánticas” (p.88)

A través de lo cual se puede concluir que las barreras de la comunicación son aquellos obstáculos que conllevan a la malinterpretación o anulación del mensaje que se intenta transmitir. Estos obstáculos pueden ser Personales, de acuerdo a las emociones, valor y hábitos del Individuo; Físicos, se deben a aspectos del entorno en el que se lleva a cabo la comunicación; y Semánticos, que surgen de la diferencia de

interpretación que se le puede dar a los símbolos de comunicación. Por otro lado, de acuerdo a Robbins (2004) la comunicación dentro de una organización se puede dar en diversos sentidos, bien sea vertical, que puede ser descendente o ascendente, u horizontal.

En cuanto a la comunicación vertical, es aquella que va desde un nivel de la organización a otro, la comunicación descendente va de un nivel alto a uno más bajo, desde la alta gerencia hasta el nivel operacional, mientras que la comunicación ascendente va dirigida de un nivel a otro superior, se utiliza mayoritariamente para dar retroalimentaciones y para comunicar problemas existentes. La comunicación horizontal es aquella que se da entre los integrantes de un mismo nivel en la empresa.

En este orden de ideas, para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral es fundamental conocer los estilos de relaciones interpersonales, Gambasica (2007) señala que desde que el ser humano nace, muestra tendencia hacia la expresividad o hacia la introversión; Más tarde, las experiencias con el medio laboral en la que el individuo se desarrolla hace que esa tendencia natural se haga más o menos fuerte. De esta forma, el clima laboral que perciba el trabajador incide directamente en el comportamiento que manifiestan sus colegas, de manera positiva o negativa.

Con base a lo anterior es común observar relaciones interpersonales asertiva, agresiva y pasiva. En cuanto a la relaciones interpersonales asertiva, como se ha señalado anteriormente, este estilo implica respeto hacia sí mismo, al expresar las necesidades y defender los derechos así como respeto hacia los derechos y necesidades de los demás; Casteneyer (2006) señala que se encuentra directamente relacionado con la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. El individuo tiene que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en esa situación y qué consecuencias resultan de la expresión de

sus sentimientos.

Con base a lo anterior, en la empresa Trainco C.A. se puede percibir según observaciones de la investigadora y gerente que existe poca comunicación asertiva lo cual incide directamente en el desempeño de los trabajadores; puesto que ninguno expresa sus ideas para mejorar la productividad de la empresa; y o asumen el compromiso y la responsabilidad de manera activa para con la misión y visión organizacional de la institución; lo que hace necesario un diagnóstico científico para evidenciar de manera cuantitativa dicha situación.

Por otro lado, se tiene el estilo agresivo, que es aquel que se caracteriza por expresar pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada: amenazante, sin respetar al otro, o imponiendo el criterio propio. Fischan, D. (2000) señala que este tipo de relaciones interpersonales agresivas se enmarcan en la defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes.

En este sentido, la comunicación agresiva utiliza una fuerza que puede ayudar tanto a construir como a destruir según la dirección y el significado que se le dé. La agresividad no es igual a la violencia, pero sí se puede convertir en violencia cuando busca anular o destruir al otro. Así en la Empresa Trainco según percepciones del gerente este es uno de los estilos que mayormente se maneja en la empresa; puesto que los trabajadores no saben comunicarse operativamente y terminan faltándose el respeto o simplemente pasando por encima de las normas o los acuerdos institucionales.

Por el contrario, el estilo de relación interpersonal pasivo se caracteriza porque no son capaces de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y

opiniones o se hace con falta de confianza. Al respecto, Fischman, D. (2000) afirma que en este estilo se da una transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás puedan no hacerle caso. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un individuo puede almacenar dentro de sí mismo. El que recibe la conducta no asertiva puede experimentar también una variedad de consecuencias desfavorables. Tener que inferir constantemente lo que está realmente diciendo la otra persona o tener que leer sus pensamientos es una tarea difícil y abrumadora que puede dar lugar a sentimientos de frustración, molestia o incluso ira hacia la persona que se está comportando de forma no asertiva.

De esta forma, este tipo de relación se basa en conformidad y esperanzas de evitar la confrontación a toda costa. Las personas con comunicación pasiva no hablan mucho, preguntan incluso menos, y hacen realmente muy poco; se caracterizan porque consideran que es más seguro no reaccionar y no mejorar para desaparecer que estar parado para arriba y ser notado. Al respecto, la autora de la investigación considera que las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro del estilo pasivo, son improductivas y no permiten un desempeño laboral proactivo; donde se evidencia la entrega y preocupación de los trabajadores por mejorar no solo el clima laboral de la empresa sino ningún tipo de situación que se relacione con la misma

Otro aspecto que influye en las relaciones interpersonales son las actitudes de los individuos, acerca de las cuales DuBrin (2003) dijo “Una actitud es una predisposición a reaccionar que influye en la manera en que cada persona responde a otra, a una cosa, a una idea o una situación.” (p.48)

Por lo que, las Actitudes son juicios propios del individuo con respecto a las personas, objetos o acontecimientos, que determinan su manera de reaccionar frente a estos, por lo tanto son factores que tienen gran grado de proyección en las relaciones

interpersonales, ya que definen la manera en la cual la persona va a responder a las acciones, comunicación y tratos de otra. Robbins (2004), establece tres componentes de las Actitudes, Componente Cognoscitivo, relacionado a las opiniones y creencias; Componente Afectivo, proveniente de las emociones o sentimientos; y, Componente Conductual, en cuanto a la manera de conducirse frente a los objetos o personas. En cuanto a los tipos de actitudes determina:

Una persona puede tener miles de actitudes, pero en el Comportamiento Organizacional centramos la atención en las muy escasas que se relacionan con el trabajo y que representan evaluaciones positivas o negativas de los empleados sobre los aspectos de su entorno laboral. Casi toda la investigación del Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes: satisfacción con el trabajo, participación en el trabajo y compromiso con la organización. (p. 72)

Así, existe un sinnúmero de actitudes, pero son muy limitadas las relativas al trabajo y que afecten el entorno laboral. Las más influyentes y estudiadas son: la satisfacción con el trabajo, la participación en el mismo y el compromiso con la organización.

En este orden de ideas; el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral también se ve influenciado por los aspectos motivacionales que puedan percibir el individuo; al respecto Keiht D. (2005) afirma que todo individuo necesita un grado de motivación; sobre todo en el ambiente laboral, en donde el reconocimiento del buen desempeño del individuo o los colegas desarrolla un mejor clima laboral y relaciones interpersonales fortalecedoras que ayudan a que los trabajadores se sientan identificados con la misión y visión organizacional.

Así, la motivación es un aspecto fundamental tanto para el establecimiento de la relaciones como para el desempeño laboral. Robbins (2004) establece la motivación como: "Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta" (p.155), es por ellos que la motivación es un elemento distintivo dentro de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral, puesto que no solo representa el agrado de los superiores con el esfuerzo que realiza el trabajador, si no que e relacionan directamente con el respeto y valia que se

otorgan los trabajadores entre sí como equipo. Por ello, la Motivación es lo que impulsa a los individuos a desempeñar actividades y acciones, buscando alcanzar metas deseadas. Es lo que lleva a una persona a realizar o no una acción, es decir, lo que ganan al llevar a cabo un esfuerzo o sacrificio.

Existen dos tipos de motivación, la Extrínseca y la Intrínseca, las cuales son descritas por Ruiz (2003) “La Motivación extrínseca aparece cuando lo que atrae no es la acción que se realiza en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada (por ejemplo, una situación social, dinero, comida)”(p.24). En cuanto a la motivación intrínseca dice “Se evidencia cuando el individuo realiza una actividad por el simple placer de realizarla, sin que nadie de manera obvia le de algún incentivo externo. Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer” (p.25)

Por lo tanto, se puede decir que la motivación extrínseca es indispensable para las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en una empresa; puesto que proviene de motivos externos, los beneficios que se obtienen por llevar a cabo una acción o tarea, como recompensas monetarias; la motivación intrínseca emana aspectos internos de la persona, la satisfacción del individuo al realizar determinada actividad, la autorrealización.

Existen diferentes teorías acerca de la motivación, que pretenden explicar el comportamiento humano y que lo lleva a actuar de la manera en que lo hace.

Maslow (1991), sobre la motivación, dijo que “El estudio de la motivación debe ser, en parte, el estudio de los fines, de los deseos o de las necesidades últimas del ser humano” (p.6), es decir, para estudiar la motivación debe basarse en el análisis de las necesidades del hombre. Así mismo, en su obra: *Una teoría sobre la motivación humana (A Theory of Human Motivation 1943)*, diseñó una Jerarquía Motivacional en forma de pirámide, que pretendían explicar el comportamiento de las personas, de acuerdo a las Necesidades Humanas, estableciendo que a medida que se iban satisfaciendo las necesidades de los niveles más bajos, las personas desarrollan necesidades más elevadas. En la base de la pirámide están las Necesidades Básicas o Filosóficas, posterior a éste, se encuentra el nivel de las Necesidades de Seguridad y Protección. En el tercer eslabón se encuentran las Necesidades de Aceptación Social,

seguido por la Necesidad de Autoestima y culminando la pirámide con la Necesidad de Autorrealización. Dicha teoría es de gran trascendencia para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Trainco C.A. por lo que realza la importancia de tomar en cuenta el orden de las necesidades de los trabajadores en cuanto a la importancia de la aceptación social para mejorar el rendimiento laboral y el reconocimiento y autorealización para motivar al trabajador a realizar un mejor esfuerzo fundamentado siempre en las relaciones interpersonales operativas

Por su parte, McGregor (1960) en su obra *El lado humano de las organizaciones*, postuló dos formas de pensamiento en cuanto a los seres humanos, uno negativo, denominado “Teoría X”, y otro positivo, llamado “Teoría Y”. La Teoría X presupone que a los empleados no les gusta trabajar, que hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos para que laboren, que evitan responsabilidades y son poco ambiciosos. Por el contrario, en la Teoría Y, se considera que para el empleado trabajar es algo natural, le gustan las responsabilidades y las solicitan, es capaz de dirigirse y controlarse a sí mismo y es totalmente competente para tomar decisiones. McGregor sostenía que las premisas de la Teoría Y tienen mayor validez que las de la Teoría X. Dicha teoría reviste de gran importancia para el presente estudio puesto que realza dos realidades corporativas; donde con el buen manejo de las relaciones interpersonales puede fomentarse la teoría Y, donde gracias a una comunicación efectiva y asertiva los empleados mejoren su desempeño laboral asumiendo el compromiso y las responsabilidades necesarias para lograr el éxito empresarial

En 1959, Frederick Herzberg desarrolló la Teoría de Motivación e Higiene, en la cual propone dos factores que influyen en la motivación: la Satisfacción y la Insatisfacción. Herzberg especifica que lo opuesto a la Satisfacción es la No Satisfacción y de la Insatisfacción es la No Insatisfacción, y no como se pensaba, que lo opuesto a la Satisfacción era la Insatisfacción, y viceversa. De acuerdo a Herzberg los factores que producen la Satisfacción Laboral son distintos a los que causan la Insatisfacción. Según esta teoría los factores que están relacionados con el trabajo en sí o sus resultados directos, como los logros, responsabilidades y el reconocimiento,

influyen en la Satisfacción, a estos factores los denominó Motivadores; mientras que los relacionados a las condiciones de trabajo, como el salario, condiciones físicas del trabajo y políticas de la empresa, se relacionaban con la Insatisfacción, y los llamó Factores de Higiene. Al eliminar los factores de Insatisfacción se logra aplacar a los trabajadores, pero esto no lleva a la motivación de los mismos, para motivar a los empleados es necesario fomentar los aspectos relacionados con el trabajo directamente y sus resultados.

A la luz de todo lo anterior, el mejoramiento de las relaciones interpersonales para el desempeño laboral son acciones que implican un mayor compromiso de la empresa; en donde se desarrollen mecanismos e interacción y unión que ayuden a mejorar el clima laboral y por ende del desempeño laboral que para Chiavenato (2000) “Es el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos fijados: éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359). Concordando con esto, el Desempeño Laboral es el esfuerzo y dedicación que el trabajador aplica en el ejercicio de su labor, para lograr la consecución de los objetivos previamente establecidos.

Entonces, el desempeño laboral es el esfuerzo y dedicación que el trabajador aplica en el ejercicio de su labor, para lograr la consecución de los objetivos previamente establecidos. Es el esfuerzo que el trabajador realiza para llevar a cargo las funciones del cargo. En el desempeño de los trabajadores influyen muchos aspectos, las características biográficas son uno de ellos.

Stephen Robbins (2004) define Características Biográficas como “Datos personales (como edad, género, estado civil) que son objetivos y se consiguen fácilmente en los expedientes del personal” (p.38). Es decir, se consideran Características Biográficas la información de identidad precisa del individuo. Las Características Biográficas son la información de identidad precisa del individuo, el sexo, edad, el estado civil, así como también la antigüedad de la persona laborando en la organización en la cual se desempeña.

Estas características actúan de manera diferente. En cuanto al estado civil, las personas casadas tienen menor tasa de ausentismo y de rotación, así como se

encuentran más satisfechos con su trabajo que las personas solteras. Sin embargo las personas casadas son más propensas al ausentismo debido a las diferentes responsabilidades que su estado civil les infiere, mientras que las solteras cuentan con mayor tiempo libre y menos preocupaciones y obligaciones.

Con respecto a la edad, las personas mayores generalmente son más disciplinadas, poseen mayor experiencia, más responsabilidad, compromiso y fuerte ética profesional, pero son altamente inflexibles. Por otro lado, las personas jóvenes aportan ideas nuevas y frescas, poseen mayor energía, agilidad y están abiertos a cambios, a la tecnología y adquisición de nuevos conocimientos. Sin embargo, las personas mayores tienen menos porcentaje de rotación y de ausentismo evitable que los jóvenes.

Atendiendo al sexo, no existe certeza de diferencia alguna entre el desempeño entre hombres y mujeres. En cuanto al ausentismo, las mujeres suelen tener mayor tasa que los hombres y suelen buscar un horario a medio tiempo o más flexible, cuando tienen hijos pequeños.

Por último, la antigüedad tiene relación positiva con la productividad, debido a la experiencia que las personas han ganado en el transcurso de su labor. Los individuos con más antigüedad tienen mayor tasa de ausentismo, pero la rotación es menor.

La antigüedad de los trabajadores en una empresa se ve afectada por la rotación de personal, la cual es definida por José Castillo Aponte (2006: 68) como “La rotación de personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución”. Es decir, es la cantidad de trabajador que dejan de laboral en la empresa, que terminan sus relaciones laborales por cualquier causa.

De la misma manera, la habilidad es otro aspecto que influye sobre el desempeño laboral de los individuos, acerca de habilidad, Wikiquote, la colección libre de citas y frases célebres, en <http://es.wikiquote.org/wiki/Habilidad> (Consultado: 2011, abril 13) establece “Se considera a la habilidad como a una aptitud innata o desarrollada o varias de esta, y al grado de mejora que se consiga a esta/s mediante la práctica, se le denomina talento”. Las habilidades son capacidades innatas de una

persona que les permiten realizar determinadas cosas de manera eficiente, estas varían en cada individuo y se van desarrollando a través de la práctica para acrecentarlas y alcanzar su mayor potencial, proveyendo al individuo de talento, aumentando su aptitud para el desempeño de determinadas funciones.

OPERACIONALIZACIÓN DE VIARIABLE

Objetivo General: Determinar las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Trainco C.A.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
					Trabajadores	Supervisores
Relaciones Interpersonales	Las interacciones que los seres humanos a través de la comunicación establecen a lo largo de sus vidas con el grupo social al que pertenecen.	Estilos de relaciones personales	Comunicación	Proceso de la Comunicación Canales de Comunicación Barreras de la Comunicación (habladurías) Dirección de la Comunicación	5, 8, 9, 10, 13, 14.	1, 4, 5, 6, 9, 10.
			Actitudes.	Componentes Tipos	6, 11, 15.	2, 7, 11.
			Motivación.	Motivación Intrínseca y Extrínseca Jerarquía Motivacional Teoría X y Teoría Y Teoría de Motivación e Higiene	7, 12.	3, 8.
Desempeño Laboral	Esfuerzo y dedicación que el trabajador aplica en el ejercicio de su labor, para el alcance de los objetivos establecidos.	Manifestaciones en el desempeño laboral	Características Biográficas	Edad. Sexo. Estado Civil. Antigüedad.	1, 2, 3, 4.	
			Habilidad.	Habilidades Intelectuales. Habilidades Físicas.	16, 17, 18.	12, 13, 14.

FUENTE: Objetivos de Investigación

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación está dirigida a determinar las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Empresa Trainco C.A. de San Cristóbal, Estado Táchira El estudio se planteó bajo la metodología de una investigación de campo, ubicado dentro del nivel descriptivo, bajo el paradigma cuantitativo. En lo que respecta a los estudios de campo Hurtado y Toro (2008) la define como “aquella que se realiza en contacto directo con la comunidad, grupo de personas que son motivo de estudio” (p.232). Postura que se identifica con las acciones llevadas a cabo en la presente investigación, en donde se desarrolló un proceso de recolección de datos, a través de un instrumento que fue aplicado directamente a los trabajadores del área administrativa de la empresa en estudio

El nivel de la investigación, se planteó como descriptivo, con base a los planteamientos de Eyssautier (2002), quien señala que los estudios descriptivo se refieren “...aquellos que detallan las características de las variables dentro de una situación, describe los fenómenos asociados con la población bajo estudio y estima las proporciones de esa población”(p.275). Para efectos del presente estudio la investigadora pretende diagnosticar y describir de manera minuciosa cada uno de los aspectos relacionados las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de la población en estudio.

La ubicación del estudio está dentro del paradigma cuantitativo, se asumió según los criterios de Gutiérrez (2006), quien señala que el paradigma cuantitativo es preferentemente deductivo, se recolectan datos para evaluar modelos, hipótesis o

teorías pre-concebidas. La perspectiva de investigación cuantitativa enfatiza sobre lo exterior, es decir lo válido o externo, posible de observación. Esta recolección de datos se lleva a cabo de manera numérica; tal como se presentó en el estudio

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se pautó dentro del diseño no experimental que según Arias (2006) en ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo; que es el caso de la presente investigación donde la autora observó las situaciones pertinentes en cuanto a las relaciones interpersonales en el desempeño laboral evidenciadas por el gerente tal como ocurren en la Empresa sin intervenir en ninguna de ellas. De igual forma, de acuerdo a la temporalidad del estudio su diseño fue transversal o transeccional que según Cerro A. y Bervian P. (2000) implican la recolección de datos en un único momento; lo cual fue lo que se llevo a cabo cuando se aplicó el instrumento en un solo momento con la intención de diagnosticar la problemática planteada.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Tamayo (1994) “la población o universo se refiere a la totalidad de elementos que forman parte de la investigación” (p.125). Por lo tanto, la población en el presente estudio está constituida por nueve (09) trabajadores del Área Administrativa y dos (02) Supervisores de la empresa Trainco C.A, San Cristóbal, Estado Táchira, dando un total de once (11) individuos. Debido al reducido número de empleados que laboran en la compañía se considera pertinente tomar toda la población existente para el estudio planteado para obtener mejor producto en la investigación.

TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los métodos necesarios para obtener o recoger la información, como indica Hurtado de B. (2000) son las de “recopilación y análisis bibliográfico, observación, encuesta, técnicas sociométricas, etc.” (p.105). En la investigación fue usado la técnica de la encuesta en la modalidad de cuestionario y la entrevista.

La Real Academia Española define la palabra encuesta cómo “Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.”

La Entrevista, según Marcelo y Parrilla (1992) es: “Un encuentro verbal, de carácter interactivo, entre dos personas, y cuyo objetivo es el acceso a las perspectivas del entrevistado entorno a algún tema seleccionado por el entrevistador”. (p.23).

Para obtener información precisa, en esta investigación fue necesario la aplicación de dos tipos de cuestionarios, uno dirigido al personal administrativo y el otro a los supervisores de los mismos. El primer cuestionario consta de dieciocho (18) interrogantes: tres (03) preguntas abiertas, una (01) cerrada y catorce (14) preguntas de la escala de Likert. El segundo cuestionario está conformado por catorce (14) preguntas: Una (01) pregunta cerrada y 13 (trece) de la escala de Likert.

ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En la búsqueda de lograr un óptimo análisis de los resultados para su mejor interpretación, los datos recolectados fueron procesados de manera computarizada a través del programa Microsoft Excel, un programa de hojas de cálculo que permite graficar los resultados arrojados en los cuestionarios.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentarán los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a los trabajadores administrativos y a los supervisores de la empresa Trainco C.A., analizando conjuntamente los resultados obtenidos en ambos instrumentos, dicho análisis se hará ítem por ítem para determinar la existencia o no de la influencia de las relaciones interpersonales sobre el desempeño de los trabajadores.

Ítem por ítem.

TABLA NÚMERO 2.

Sexo		
	Frecuencia	Porcentaje Válido
Femenino	9	100%
Masculino	0	0%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

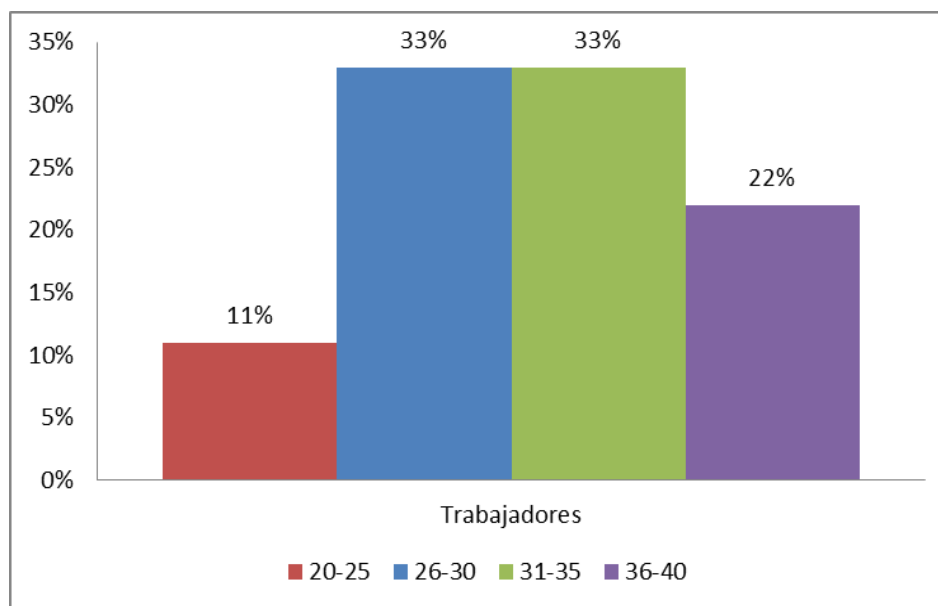
Se ha determinado que todos los empleados que laboran en la empresa Trainco C.A. son del sexo femenino. Según Stephen Robbins las mujeres tienen mayor porcentaje de faltas al trabajo, sobre todo si tienen hijos pequeños.

TABLA NÚMERO 3.

Edad		
	Frecuencia	Porcentaje Válido
20-25	1	11,11%
26-30	3	33,33%
31-35	3	33,33%
36-40	2	22,22%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 1.



FUENTE: TABLA NÚMERO 3.

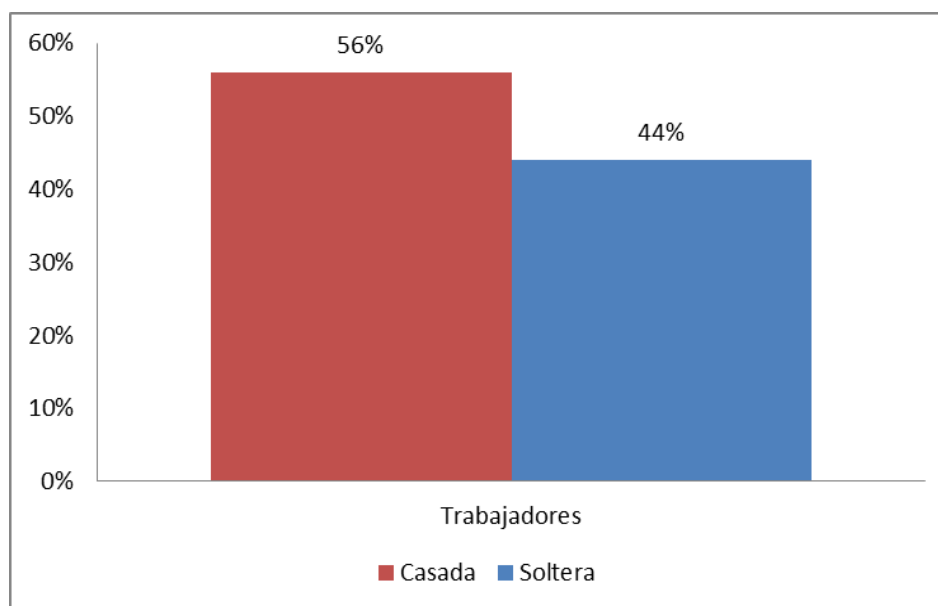
La mayoría de las empleadas en la compañía están entre los veintiséis (26) y treinta y cinco (35) años de edad, lo que evidencia que los empleados están en una edad madura, lo que quiere decir, según Stephen. Robbins, que son personas disciplinadas, comprometidas y con ética profesional.

TABLA NÚMERO 4.

Estado Civil		
	Frecuencia	Porcentaje Válido
Soltera	4	44,44%
Casada	5	55,55%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 2.



FUENTE: TABLA NÚMERO 4.

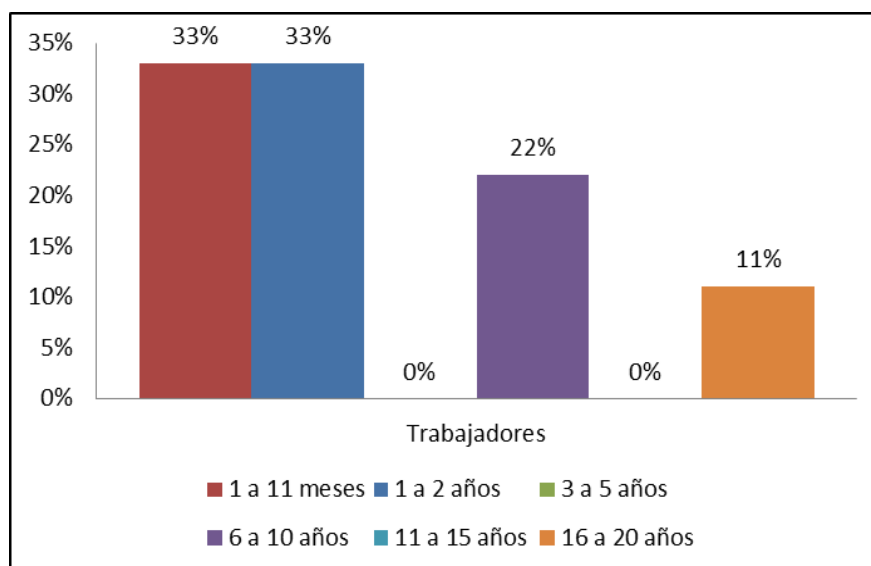
De acuerdo a los resultados arrojados, predominan las personas que están en un matrimonio, lo cual conforme a Stephen Robbins, infiere que en su mayoría los trabajadores de Trainco C.A. son personas estables, con mayor nivel de satisfacción, responsabilidad y mayor porcentaje de asistencia al trabajo. Sin embargo el porcentaje entre los estados civiles Casada y Soltera es aproximadamente paralelo, 56% casadas y 44% se encuentran en estado de soltería.

TABLA NÚMERO 5.

Antigüedad		
	Frecuencia	Porcentaje Válido
1 a 11 Meses	3	33,33%
1 a 2 Años	3	33,33%
3 a 5 Años	0	0%
6 a 10 Años	2	22,22%
11 a 15 Años	0	0%
16 a 20 Años	1	11,11%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 3



FUENTE: TABLA NÚMERO 5.

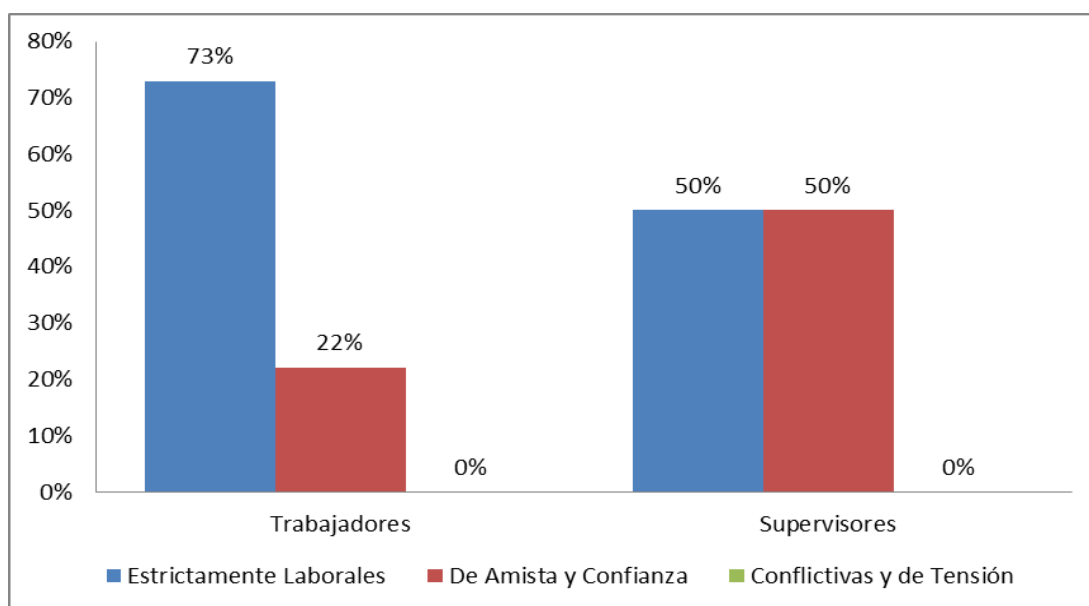
En cuanto a la Antigüedad de los trabajadores la mayor parte de los mismos llevan laborando en la compañía un período relativamente corto, comprendido desde 1 mes a 2 años, lo cual, de acuerdo a José Castillo Aponte denota un marcado nivel de rotación en la empresa.

TABLA NÚMERO 6.

¿Cómo son las relaciones que mantienen los Trabajadores?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Estrictamente Laborales	7	77,77%	1	50%
De Amistad y Confianza	2	22,22%	1	50%
Conflictivas y de Tensión	0	0%	0	0%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 4.



FUENTE: TABLA NÚMERO 6.

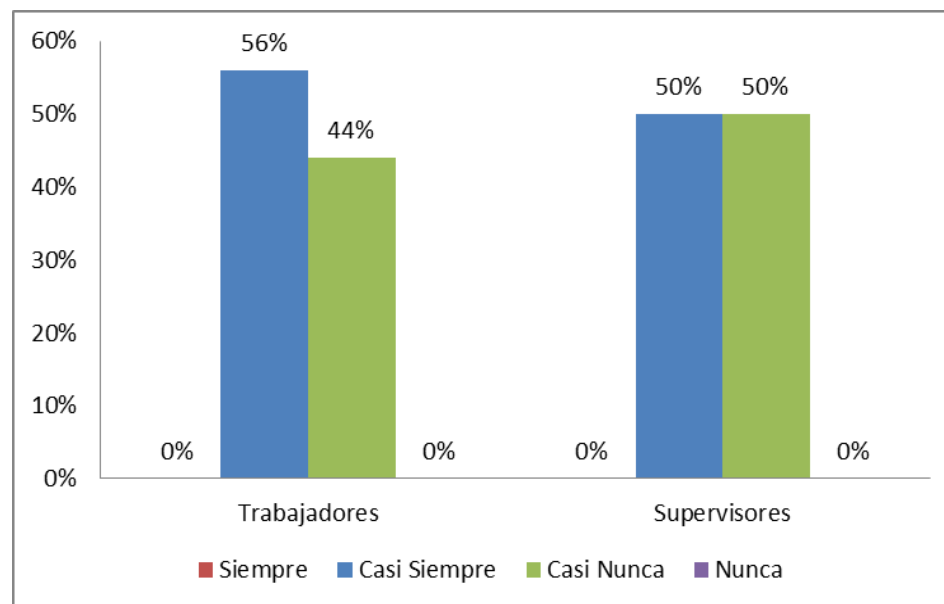
Tanto los trabajadores administrativos como los supervisores de los mismos, concordaron en que no existen relaciones conflictivas y de tensión dentro de la organización. La mayoría de los Trabajadores calificó las relaciones con sus compañeros como Estrictamente Laborales, sólo un 22% de estos las precisó como de Amistad y Confianza. Los supervisores dieron un 50% a cada una de estas dos categorías.

TABLA NÚMERO 7.

¿Se propician relaciones difíciles en el Ambiente Laboral?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Siempre	0	0%	0	0%
Casi Siempre	5	55,55%	1	50%
Casi Nunca	4	44,44%	1	50%
Nunca	0	0%	0	0%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 5



FUENTE: TABLA NÚMERO 7.

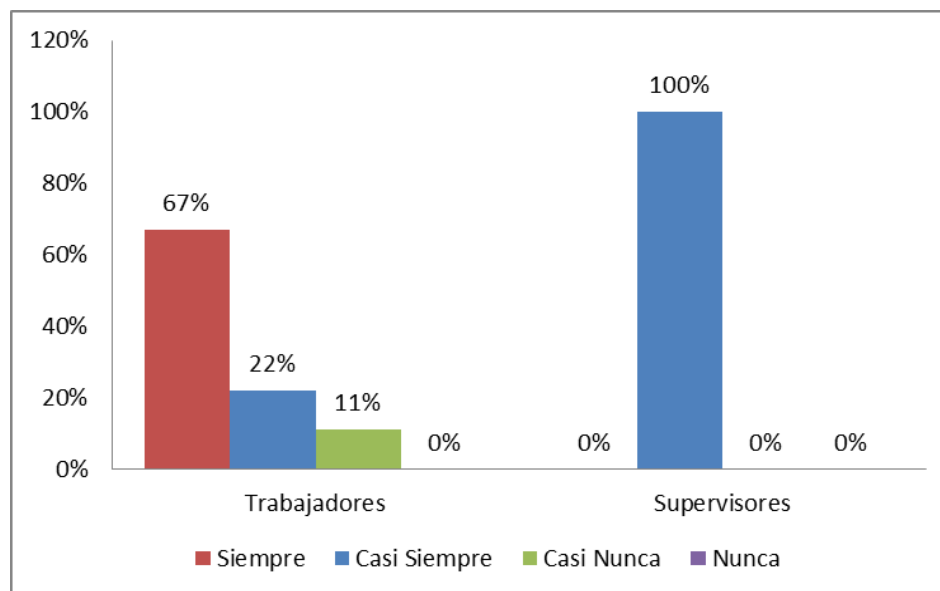
De acuerdo a la información suplida tanto por los trabajadores como por los supervisores, sí se presentan relaciones dificultosas en el ambiente de trabajo, pero no es permanente ni constante. 50% de los Supervisores consideró que Casi siempre se propician relaciones difíciles entre sus trabajadores y 50% Casi Nunca. Casi los misma opinión se obtuvo con los Trabajadores, un 56% y 44% respectivamente.

TABLA NÚMERO 8.

¿Se sienten motivados los Trabajadores?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Siempre	6	66,66%	0	0%
Casi Siempre	2	22,22%	2	100%
Casi Nunca	1	11,11%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 6



FUENTE: TABLA NÚMERO 8.

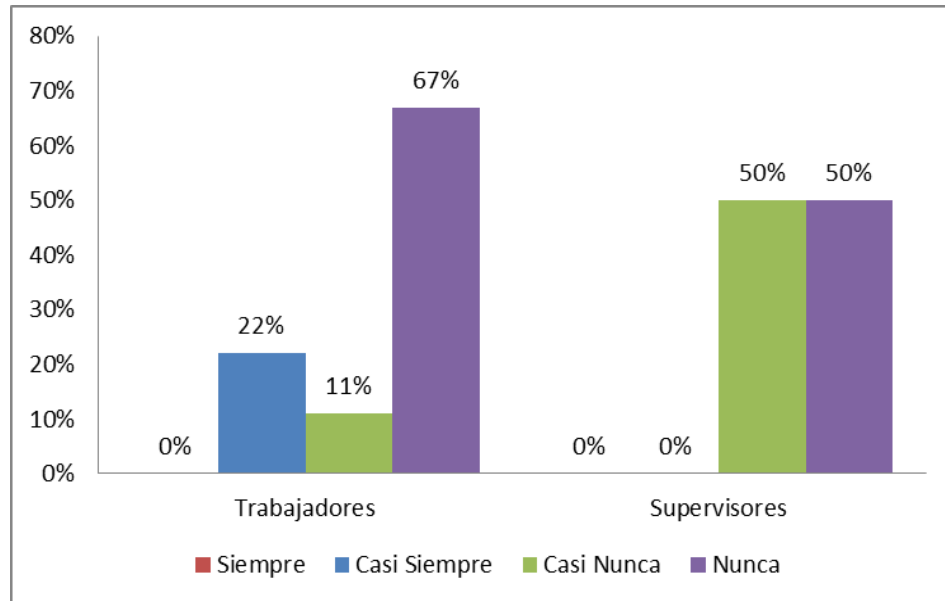
El 67% de los empleados afirmó sentirse siempre motivado por su trabajo y 22% casi siempre, de acuerdo a Stephen Robbins, la motivación es lo que determina la intensidad y el esfuerzo en el desempeño de los trabajadores en sus funciones, para el cumplimiento de metas. sólo 11% de los trabajadores declaró casi nunca sentirse motivado. 100% de los Supervisores constató que Casi Siempre sus trabajadores se sienten motivados.

TABLA NÚMERO 9.

¿Comparten los Trabajadores fuera de la jornada Laboral?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Siempre	0	0%	0	0%
Casi Siempre	2	22,22%	0	0%
Casi Nunca	1	11,11%	1	50%
Nunca	6	66,66%	1	50%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 7



FUENTE: TABLA NÚMERO 9.

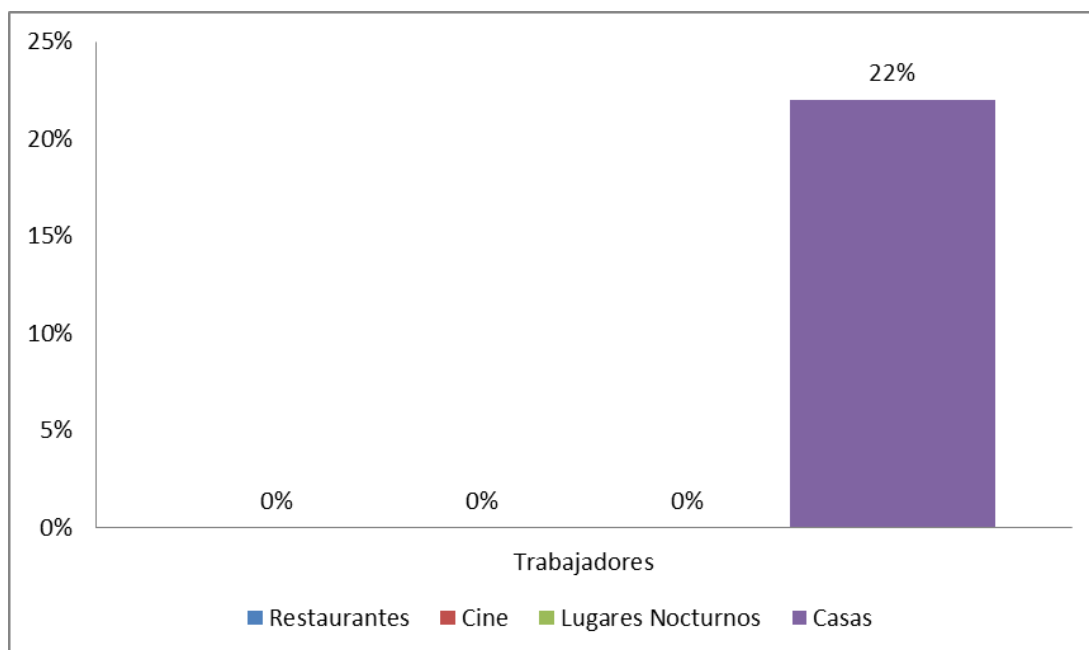
De acuerdo a los resultados arrojados, la mayoría de los trabajadores, el 67%, dijo nunca compartir con sus compañeros y 11% casi nunca, es decir, que las relaciones que se dan entre estos trabajadores son muy limitadas, sólo el 22% afirmó compartir casi siempre. Los supervisores corroboraron esta información, 50% consideró que Casi Nunca sus trabajadores comparten y 50% Nunca.

TABLA NÚMERO 10.

¿En qué lugares se reúnen los trabajadores cuando comparten?		
	Frecuencia	Porcentaje Válido
Restaurantes	0	0%
Cine	0	0%
Lugares Nocturnos	0	0%
Casas	2	22,22%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 8.



FUENTE: TABLA NÚMERO 10.

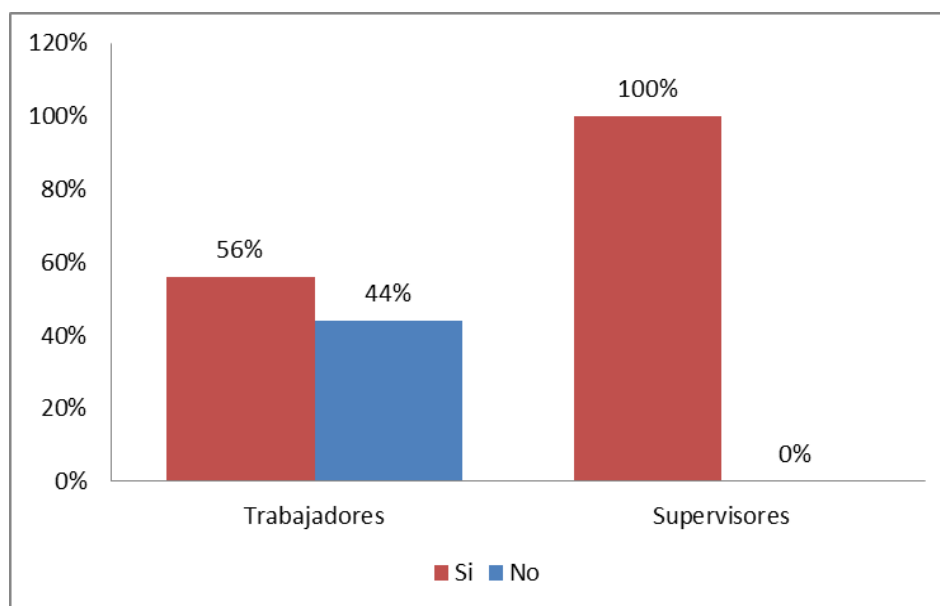
22% de los trabajadores aseguró reunirse, cuando comparten fuera de la jornada laboral, en casas de los individuos, lo cual indica que prefieren lugares tranquilos y cómodos, en donde puedan establecer conversaciones. El otro 88% no respondió la pregunta, ya que no comparten fuera de la jornada laboran con sus compañeros.

TABLA NÚMERO 11.

¿Tienen los empleados amistades en su trabajo?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Si	5	55,55%	2	100%
No	4	44,44%	0	0%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 9.



FUENTE: TABLA NÚMERO 11.

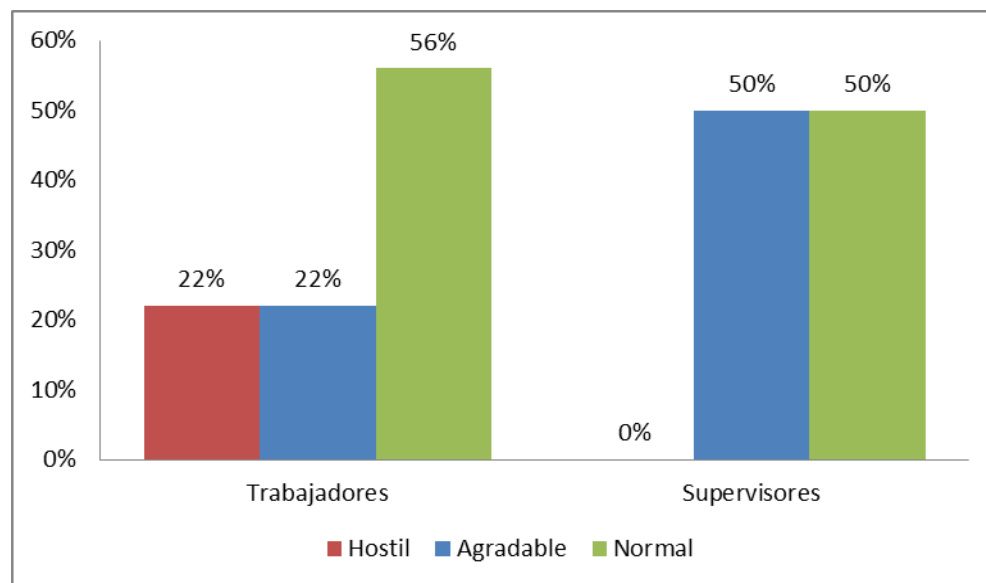
Los resultados arrojan que la mayoría de los empleados sí tienen amistades con sus compañeros de trabajo, lo cual hace un ambiente laboral más agradable y puede aumentar la satisfacción, los supervisores corroboran esta información, con un 100%. Sin embargo un 44% de los empleados no tiene amistades en su trabajo.

TABLA NÚMERO 12.

¿Cómo es el ambiente laboral en el cual los trabajadores se desempeñan?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Hostil.	2	22,22%	0	0%
Agradable.	2	22,22%	1	50%
Normal.	5	55,55%	1	50%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 10



FUENTE: TABLA NÚMERO 12.

Un 56% de los empleados considera su ambiente laboral normal, la gente se limita a realizar sus labores, sin mantener relaciones con sus compañeros más allá de las estrictamente necesarias, lo que implica que no ven su trabajo como un lugar agradable en el que pueden compartir. Un 22% lo considera agradable y un 22% Hostil, con tensiones y discusiones. Los supervisores, en cuanto al ambiente de sus trabajadores, 50% lo considera Agradable y 50% Normal.

TABLA NÚMERO 13.

¿Los cargos generan Retos y Responsabilidades a los Trabajadores?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Siempre	9	100%	2	100%
Casi Siempre	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

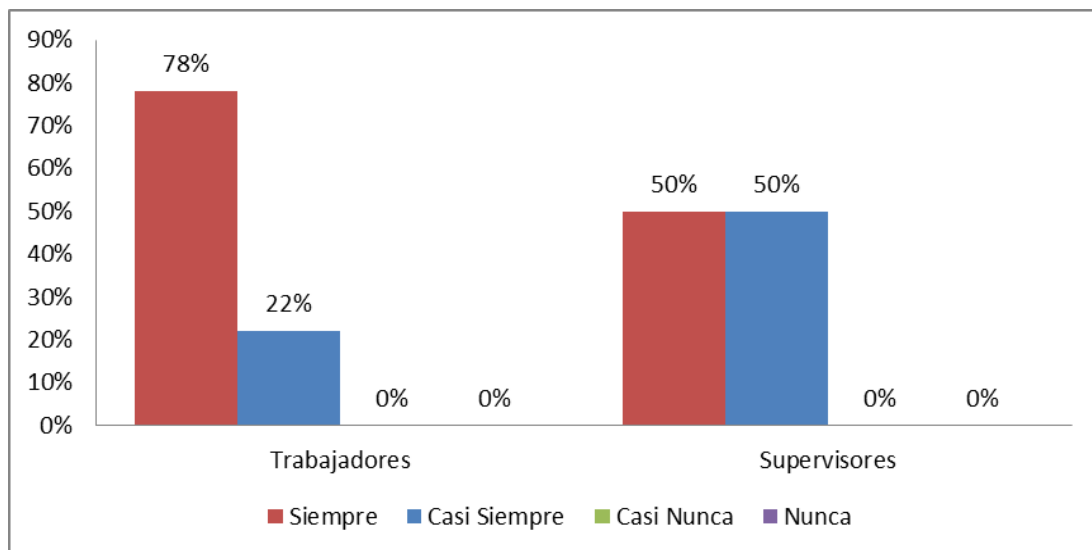
En su totalidad, tanto los Trabajadores como los Supervisores, piensan que los cargos les generan responsabilidades y retos a los empleados, lo cual, conforme a Abraham Maslow los mantiene motivadas a las personas y les hace sentir parte importante en la organización, que aportan algo a la misma.

TABLA NÚMERO 14.

¿Mantienen buena comunicación los Trabajadores?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Siempre	7	77,77%	1	50%
Casi Siempre	2	22,22%	1	50%
Casi Nunca	0	0%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 11.



FUENTE: TABLA NÚMERO 14.

La mayoría de los trabajadores considera que se mantiene buena comunicación dentro de la organización, de acuerdo a E. Pichón Riviere, la comunicación es todo proceso de interacción social, todos los tratos que se dan entre

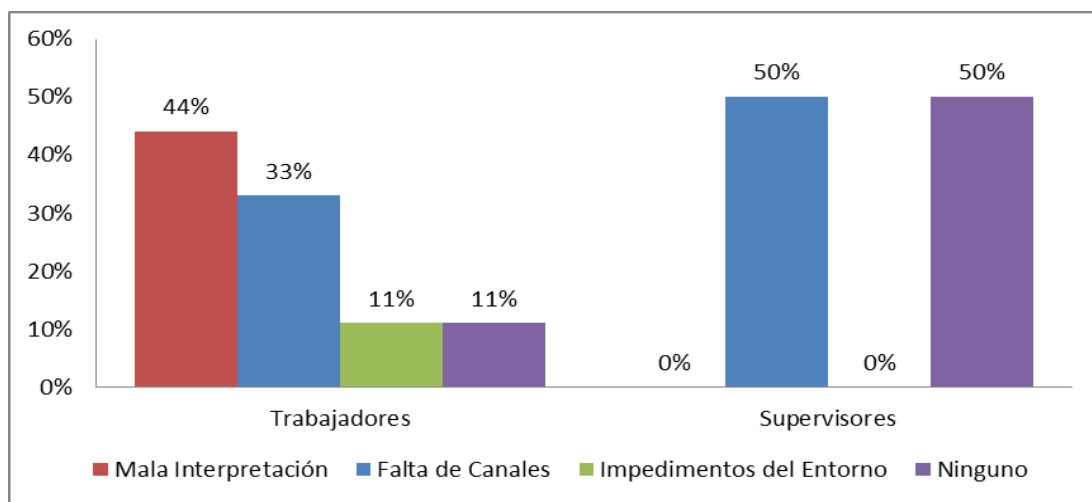
los trabajadores, esto permite un buen desempeño y ejecución de los procesos para el alcance de los objetivos establecidos, permitiendo a la organización funcionar correctamente. Un 22% considera que Casi Siempre tienen buena comunicación. Los Supervisores consideran que Siempre y Casi Siempre sus trabajadores mantienen buena comunicación, en un 50% de cada categoría.

TABLA NÚMERO 15.

¿Qué factores obstruyen la optimización de la comunicación?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Mala Interpretación	4	44,44%	0	0%
Falta de Canales	3	33,33%	1	50%
Impedimentos del Entorno	1	11,11%	0	0%
Ninguno	1	11,11%	1	50%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 12.



FUENTE: TABLA NÚMERO 15.

La mayoría de los trabajadores considera que la mala interpretación del mensaje impide la optimización de la comunicación, siguiendo los conceptos de Stephen Robbins esto se debe a la mala decodificación del mensaje, por lo tanto este

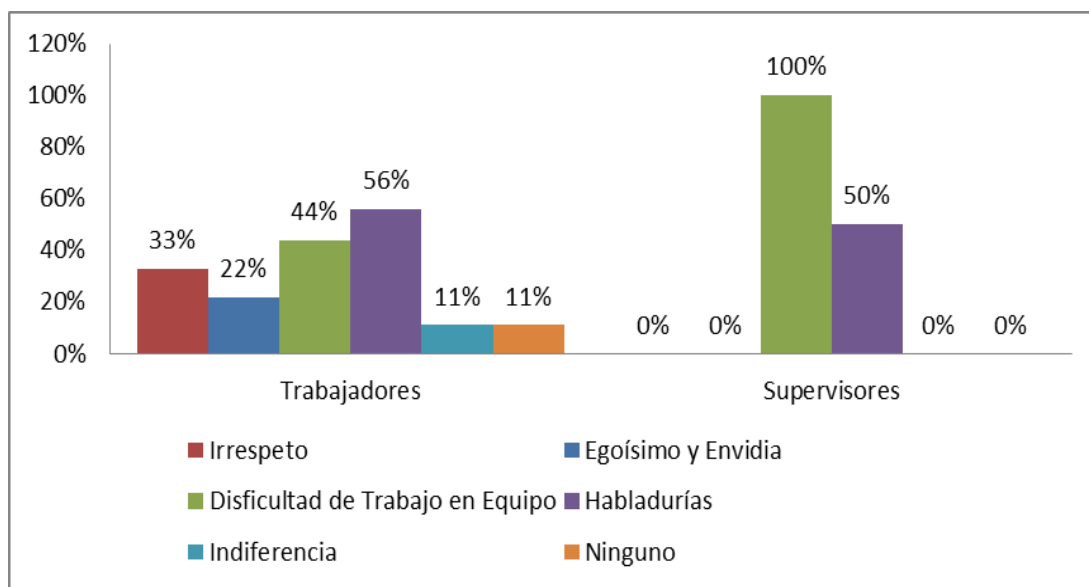
no llega correctamente. Se estima que la causa son prejuicios existentes entre los trabajadores por las precarias relaciones que hay entre ellos. Por otro lado un 33% considera que se debe a la falta de canales de comunicación, un 11% a impedimentos del entorno y 11% considera que no hay ningún obstáculo. 50% de los Supervisores observa que la comunicación entre los empleados se ve interrumpida por falta de canales y 50% que esta comunicación es óptima.

TABLA NÚMERO 16.

¿Cuáles aspectos existen en el ambiente laboral?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Irrespeto	3	33,33%	0	0%
Egoísmo y Envidia	2	22,22%	0	0%
Dificultad de Trabajo en Equipo	4	44,44%	2	100%
Habladurías	5	55,55%	1	50%
Indiferencia	1	11,11%	0	0%
Ninguno	1	11,11%	0	0%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 13.



FUENTE: TABLA NÚMERO 16.

Los resultados obtenidos indican que los aspectos que más se observan en el

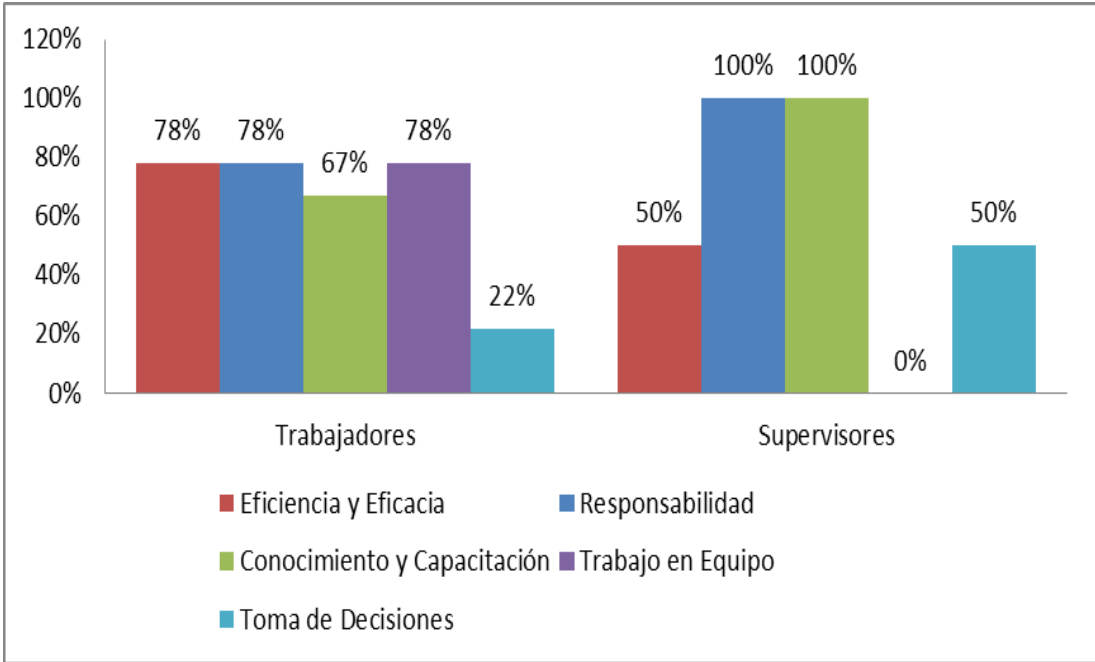
ambiente laboral son las habladurías, con un 56%, y la dificultad de trabajo en equipo con un 44%, los mismos aspectos que consideran los supervisores, esto se debe a la mala interpretación en la comunicación y a las escasas relaciones que hay entre los trabajadores, ya que no se sienten identificados con sus compañeros. La indiferencia, el egoísmo y la envidia también se vislumbran entre los trabajadores. Sólo un 11% considero que no existen ninguno de estos aspectos en el ambiente laboral, lo que indica que muy pocos se siente completamente cómodos con sus compañeros.

TABLA NÚMERO 17.

¿Cuáles habilidades caracterizan a los trabajadores en s desempeño?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Eficiencia y Eficacia	3	33,33%	0	0%
Responsabilidad	2	22,22%	0	0%
Conocimiento y Capacitación	4	44,44%	2	100%
Trabajo en Equipo	5	55,55%	1	50%
Toma de Decisiones	1	11,11%	0	0%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 14.



FUENTE: TABLA NÚMERO 17.

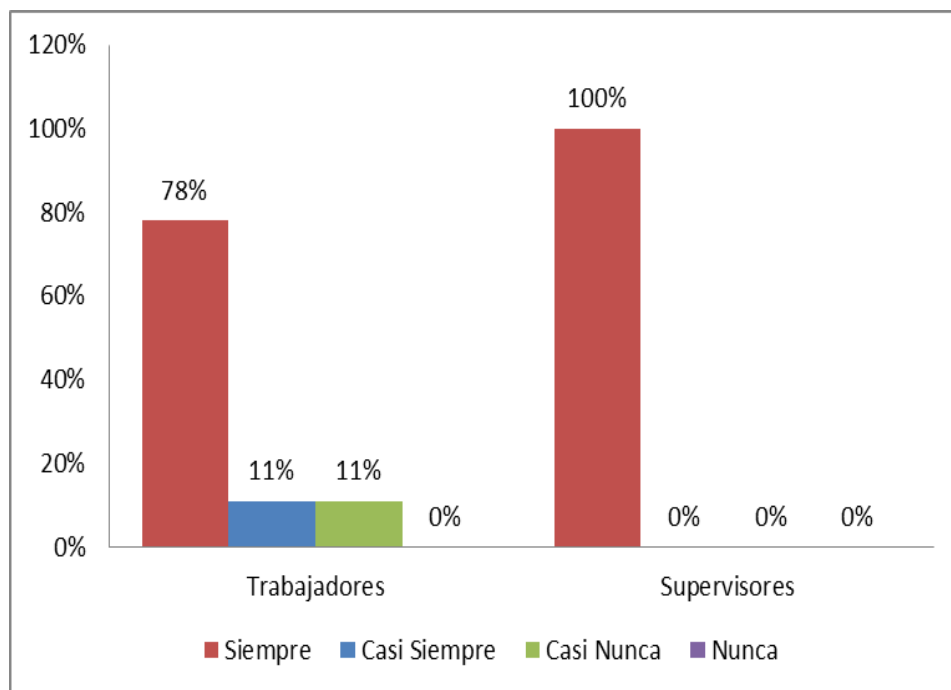
La Eficiencia y Eficacia, la Responsabilidad y el Trabajo en Equipo son las habilidades que el 78% de los trabajadores cree poseer, y Conocimiento y Capacitación un 67%, lo cual sugiere que los trabajadores están aptos para desempeñar los cargos, y los supervisores corroboraron esto considerando el 100% de ellos que sus trabajadores poseen Responsabilidad y Conocimiento y Capacitación, y 50% consideró que los caracteriza la Eficiencia y Eficacia y la Toma de Decisiones. Conforme a Wikiquote las habilidades constituyen la aptitud de una persona, en este caso las habilidades hacen aptos a los trabajadores para desempeñar sus cargos. Sin embargo es de resaltar que el 78% de los trabajadores considerara que tienen la habilidad del Trabajo en equipo y 0% de los supervisores concuerda con esto, lo que sugiere que los trabajadores consideran poseer esta cualidad, pero que sus compañeros carecen de esta y por lo tanto no se obtienen buenos resultados en el trabajo en equipo.

TABLA NÚMERO 18.

¿Se siguen procesos e instrucciones para ejecutar las tareas?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Siempre	7	77,77%	2	100%
Casi Siempre	1	11,11%	0	0%
Casi Nunca	1	11,11%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 15



FUENTE: TABLA NÚMERO 18.

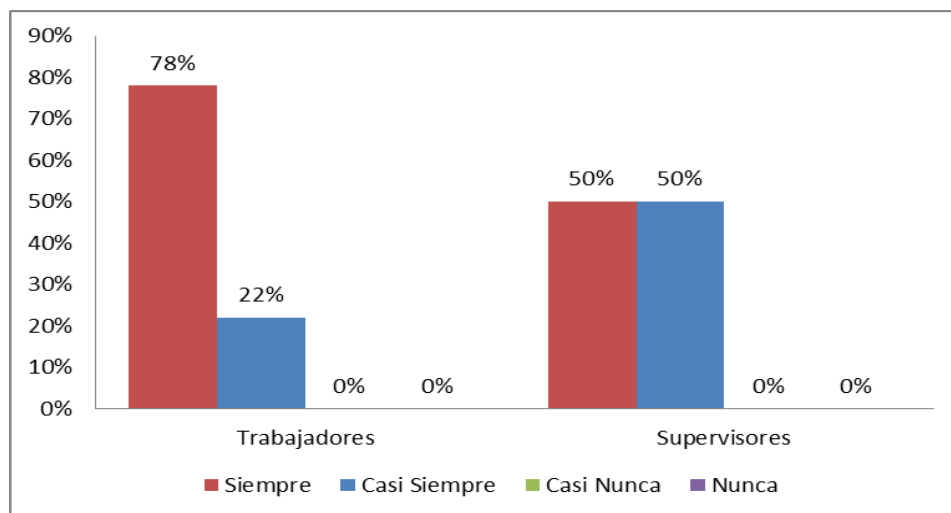
Los trabajadores en su mayoría aseguraron seguir procesos e instrucciones para la ejecución de sus tareas, coincidiendo con la opinión de los supervisores, de los cuales el 100% consideró que sus empleados se desempeñan de acuerdo a programas e instrucciones dadas, lo cual, según Chiavenato, permite el alcance de los objetivos y metas que se plantean y aseguran el desempeño mínimo requerido.

TABLA NÚMERO 19.

¿Cumplen los trabajadores con las metas establecidas?				
	Trabajadores		Supervisores	
	Frecuencia	Porcentaje V.	Frecuencia	Porcentaje V.
Siempre	7	77,77%	1	50%
Casi Siempre	2	22,22%	1	50%
Casi Nunca	0	0%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%

FUENTE: BETANCOURT NATASHA. UCAT 2011.

GRÁFICO NÚMERO 16



FUENTE: TABLA NÚMERO 19.

De acuerdo a los resultados arrojados, en su totalidad los trabajadores creen cumplir siempre y casi siempre con las metas establecidas, y los supervisores opinan de la misma manera. De acuerdo a Chiavenato, el logro objetivos fijados es el fin del desempeño.

RESULTADOS

Por medio del Análisis e Interpretación de Resultados se logra determinar que las relaciones que los trabajadores administrativos de Trainco C.A. mantienen entre sí son muy limitadas y precarias, son pocos los casos en los que se observan relaciones de amistad entre ellos y la mayoría de las personas se limitan a relaciones meramente laborales. Así mismo se ve un alto nivel de rotación que puede ser debido a la insatisfacción laboral y al limitado Plan de Carrera que los trabajadores pueden lograr dentro de la compañía.

Los trabajadores del área administrativa mantienen casi siempre buena comunicación durante el desempeño de sus funciones, aunque ésta a veces se vea perjudicada por la mala interpretación que se le da al mensaje transmitido.

Sin embargo los empleados se encuentran motivados la mayoría del tiempo

por su trabajo, y tienen buen desempeño en sus cargos y de sus funciones, logrando las metas y objetivos establecidos, cumpliendo con sus funciones y responsabilidades. Por lo que se concluye que en Trainco C.A. las relaciones interpersonales no influyen en el desempeño de los trabajadores, ya que aunque el estado de estas no sea el óptimo, el desempeño no se ve afectado, no obstante es necesario mejorar el estado de las relaciones para lograr un mejor clima organizacional y aumentar la satisfacción de las personas en su empleo, así como el sentido de pertenencia.

CONCLUSIONES

- Los Trabajadores Administrativos de Trainco C.A. mantienen escasas relaciones, limitadas a las estrictamente necesarias para llevar a cabo las tareas y labores de sus cargos. Se desempeñan en un ambiente en el cual las personas se restringen a sus ocupaciones sin interactuar con sus compañeros, donde todos se enfocan únicamente a realizar sus funciones y no existe la confianza. Son muy pocos los trabajadores que mantienen amistades con sus colegas y que consideran su ambiente de trabajo como agradable, amistoso y de familiaridad, en el cual se sienten completamente a gusto. Sin embargo, a pesar de los restringidos tratos que hay entre los empleados administrativos, estos logran mantener una comunicación efectiva durante el ejercicio de sus funciones, lo que permite llevar a cabo adecuadamente los procesos, así como dar a conocer los problemas existentes para su solución y mejoría del desempeño del departamento en general. No obstante, esta comunicación logra verse obstruida en algunas ocasiones por una mala interpretación que el receptor le da al mensaje, no logrando transmitir las ideas deseadas.
- Los empleados administrativos poseen las habilidades requeridas para el buen desempeño laboral de sus cargos, son responsables, eficientes, eficaces y tienen los conocimientos y capacitación necesarios, y aunque carecen de capacidad para trabajar en equipo, estos cumplen plenamente con las responsabilidades y funciones que se le retribuyen, permitiendo la buena marcha del departamento y de la organización. Así mismo logran alcanzar las metas establecidas, ayudando de esta manera a la obtención de beneficios y ganancias en el negocio. Es decir, el desempeño realizado por los trabajadores administrativos de Trainco C.A. es de satisfacción para los jefes y empleadores de los mismos.
- Por todo lo anteriormente expuesto, se concluyó que en el caso de Trainco C.A. la situación de las relaciones interpersonales existentes entre los empleados

administrativos no posee ningún dominio sobre el desempeño de los mismos en sus cargos, ya que aunque estas relaciones son bastante precarias y limitadas, aún así todos los empleados logran desempeñarse de manera óptima. Es importante acotar que los empleados se encuentran motivados por su trabajo y consideran que este le genera retos y responsabilidades.

RECOMENDACIONES

Para finalizar es importante emitir algunas recomendaciones para optimizar el ambiente y desempeño laboral de la compañía Trainco C.A.:

- Realizar con mayor asiduidad actividades recreativas y sociales para los trabajadores de manera que les permita relacionarse más y generar poco a poco un ambiente de confianza y amistad. Estas actividades pueden ser reuniones en un área de la compañía dispuesta para las mismas, o cualquier otro lugar en el cual los empleados puedan relajarse y entablar cómodamente conversaciones.
- Estudiar la razón principal a la que se debe el alto nivel de rotación de los empleados en la empresa, para solucionarlas y disminuir pérdidas tanto monetarias como de talento, permitiendo mantener personal capacitado y adecuado para el desempeño de las funciones.
- Fomentar la responsabilidad compartida entre los trabajadores, en búsqueda de mejorar la capacidad para trabajar en equipo, logrando más eficiente y eficazmente la consecución de los objetivos y aumentando a su vez el sentido de pertenencia de los empleados. Esto se puede lograr estableciendo metas grupales y otorgando recompensas por el logro de las mismas.
- Organizar charlas y talleres motivacionales, en los cuales se incentive el respeto entre los trabajadores y la sana competencia interna.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

FUENTES CONSULTADAS

1. LIBROS

Balestrini, M. (1997). *Como se elabora el proyecto de investigación. Para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles*. Caracas. Consultores Asociados Servicio Editorial

Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2000) *Metodología de la investigación* (Segunda Edición) Compañía Editorial Ultra, S.A. C.V.

Tamayo y Tamayo (1999). *El proceso de la Investigación Científica. Incluye Glosario y Manual de Evaluación de Proyectos*. México: Editorial Limusa, Noriega Editores.

John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson.(2006). *Comportamiento Organizacional*(Séptima Edición). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Stephen P. Robbins. *Comportamiento Organizacional* (Décima Edición). (2004). México: Pearson Edición.

Keith Davis, John W. Newstrom. (1994). *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional* (Octava Edición). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Enrique Pichon-Rivière. (2001). *El Proceso Grupal, del psicoanálisis a la psicología Social, I* (Octava Edición). Argentina: Ediciones Nueva Visión.

Andrew J. DuBrin. (2003). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. (Segunda Edición). México: International Thomson Editores, S.A. de C.V. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Abraham H. Maslow. (1991). *Motivación y Personalidad*. (Tercera Edición).

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (Quinta Edición). Colombia: McGraw Hill

José Castillo Aponte. (2006). *Administración de Personal. Un Enfoque Hacia la*

Calidad. (Segunda Edición). Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.

2. DICCIONARIOS

Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. (2001) Vigésima Segunda Edición.

3. TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y TRABAJOS DE ASCENSO

Milagros Janeline Franco Grey (2007), *“Relación entre los Factores del clima Laboral y las Competencias del Desempeño Laboral en Docentes del consorcio de colegios Parroquiales del Departamento de Piura”*. Talara, Perú.

Juan Arturo Díaz Sosa, Irene Caligiore Corrales (2003), *“Clima Organizacional y el Desempeño de los Docentes en la ULA: Estudio de un Caso”*.

María Alejandra Moreno Márquez (2006) *“El Clima Organizacional en las Relaciones Interpersonales de la Vicepresidencia de Operaciones y Servicios Caso: Banfoandes Oficina Principal”*.

Mayra Liseth Becerra (2000), *“Diagnóstico de los Factores Motivacionales que influyen en el Desempeño Laboral, basado en la Teoría de Porter y Lawler”*. Zulia, Venezuela.

4. PÁGINAS WEEB

Gerencia de recursos humanos vs. Gestión capital humano ...bajo una mirada sistémica. Revisado en junio 01, 2010 en la World Wide Web: <http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/gestion-del-capital-humano-con-un-enfoque-sistemico.htm>

Relacion Interpersonal. Revisado en junio 01, 2010 en la World Wide Web: http://es.wikipedia.org/wiki/Relacion_interpersonal

Pirámide de Maslow. Revisado en abril 10, 2011 en la World Wide Web: http://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide_de_Maslow

Abraham Maslow. Revisado en abril 10, 2011 en la World Wide Web: http://es.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow#Teor.C3.ADas_human.C3.ADsticcas_de_autorrealizaci.C3.B3n

Estrategia de la Comunicación. Revisado en abril 10, 2011 en la World Wide Web: <http://www.eumed.net/libros/2006a/prd/4c.htm>

Motivación Intrínseca. Revisado en abril 13, 2011 en la World Wide Web:
http://es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n_intr%C3%ADnseca

Habilidad. Revisado en abril 13, 2011 en la World Wide Web:
<http://es.wikiquote.org/wiki/Habilidad>

Teoría X y Teoría Y. Revisado en abril 30, 2011 en la World Wide Web:
http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_X_y_Teor%C3%ADa_Y

ANEXOS

ANEXO I



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADIMINISTRACION Y CONTADURIA PÚBLICA

**Instrumento para diagnosticar las Relaciones Interpersonales en el
Desempeño Laboral. Caso: Trainco C.A.**

Autora:

Natasha Betancourt
López

Tutora:

María Gabriela
Montañez.

RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

CASO: TRAINCO C.A.

ENCUESTA I. DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS.

Por favor marque con una [X] la respuesta que usted considere.

1. Sexo: F ☐ M ☐
2. Edad: _____
3. Estado Civil: _____
4. Antigüedad en la Compañía: _____
5. ¿Cómo son las relaciones que mantiene con sus compañeros de trabajo?
Estrictamente Laborales ☐ De Amistad y Confianza ☐ Conflictivas y de Tensión ☐
6. ¿Se propician relaciones difíciles en su ambiente laboral?
Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐
7. ¿Se siente motivado por su trabajo?
Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐
8. ¿Comparte fuera de jornada laboral con sus compañeros de trabajo?
Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐
9. Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿En qué lugar se reúnen?
Restaurantes ☐ Cine ☐ Lugares Nocturnos ☐ Casas ☐
10. ¿Tiene amistades en su trabajo?
Si ☐ No ☐
11. ¿Cómo describiría usted el ambiente laboral en el cual se desempeña?
Hostil. Donde predomina la tensión y las discusiones. ☐

Agradable. Un ambiente amistoso y de confianza. . ☐

Normal. Las personas se limitan a realizar sus labores. . ☐
12. ¿Su cargo le genera retos y responsabilidades?

Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

13. ¿Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?

Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

14. ¿Qué factores considera usted que obstruyen la optimización de la comunicación?

La mala interpretación del mensaje. ☐

La falta de canales de comunicación. ☐

Impedimentos causados por el entorno. ☐

Ninguno. ☐

15. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que existe en su ambiente laboral?

Irrespeto ☐ Egoísmo y Envidia ☐ Dificultad de Trabajo en Equipo ☐

Habladurías ☐ Indiferencia ☐ Ninguno ☐

16. ¿Cuáles de las siguientes habilidades considera que lo caracterizan en el desempeño de sus funciones? (Selección de varias opciones).

Eficiencia y Eficacia ☐

Responsabilidad ☐

Conocimiento y Capacitación ☐

Trabajo en Equipo ☐

Toma de decisiones ☐

17. ¿Considera usted que sigue procesos e instrucciones para ejecutar las tareas de su cargo?

Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

18. ¿Cumple usted con las metas establecidas?

Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

ANEXO I



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADIMINISTRACION Y CONTADURIA PÚBLICA

**Instrumento para diagnosticar las Relaciones Interpersonales en el
Desempeño Laboral. Caso: Trainco C.A.**

Autora:

Natasha Betancourt
López

Tutora:

María Gabriela
Monteañez.

RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

CASO: TRAINCO C.A.

ENCUESTA II. DIRIGIDA A LOS SUPERVISORES.

Por favor marque con una [X] la respuesta que usted considere.

19. ¿Cómo son las relaciones que mantienen sus subordinados?

Estrictamente Laborales ☐ De Amistad y Confianza ☐ Conflictivas y de Tensión ☐

20. ¿Se propician relaciones difíciles entre estos?

Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

21. ¿Se sienten sus dependientes motivados por su trabajo?

Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

22. ¿Comparten los empleados fuera de jornada laboral con sus compañeros de trabajo?

Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

23. Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿En qué lugar se reúnen?

Restaurantes ☐ Cine ☐ Lugares Nocturnos ☐ Casas ☐

24. ¿Existen amistades entre los empleados?

Sí ☐ No ☐

25. ¿Cómo describiría usted el ambiente laboral en el cual se desempeñan los empleados?

Hostil. Donde predomina la tensión y las discusiones. ☐

Agradable. Un ambiente amistoso y de confianza. . ☐

Normal. Las personas se limitan a realizar sus labores. . ☐

26. ¿Los cargos le generan retos y responsabilidades a los trabajadores?

Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

27. ¿Mantienen buena comunicación sus subordinados?

Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

28. ¿Qué factores considera usted que obstruyen la optimización de la comunicación entre estos?

La mala interpretación del mensaje. ☐

La falta de canales de comunicación. ☐

Impedimentos causados por el entorno. ☐

Ninguno. ☐

29. ¿Cuál de los siguientes aspectos observa usted entre los trabajadores?

Irrespeto ☐ Egoísmo y Envidia ☐ Dificultad de Trabajo en Equipo ☐

Habladurías ☐ Indiferencia ☐ Ninguno ☐

30. ¿Cuáles de las siguientes habilidades considera caracterizan el desempeño de sus trabajadores? (Selección de varias opciones).

Eficiencia y Eficacia ☐

Responsabilidad ☐

Conocimiento y Capacitación ☐

Trabajo en Equipo ☐

Toma de decisiones ☐

31. ¿Considera usted que se sigue procesos e instrucciones para ejecutar las tareas de los cargos?

Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

32. ¿Se cumple con las metas establecidas?

Siempre ☐ Casi Siempre ☐ Casi Nunca ☐ Nunca ☐

ANEXO III

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
COORDINACIÓN ACADÉMICA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quién suscribe, _____, con título de:
_____, a través de la presente, manifiesto
que he validado el modelo de encuesta tipo cuestionario diseñada por la **BR. XXXX
XXXX XXXXX**, titular de la cédula de identidad N° XX.XXX.XXX, alumno de
Administración – Mención Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad Católica
del Táchira, cuyo Trabajo tiene por objetivo:

_____.

Considero que el cuestionario presentado: _____

_____.

En San Cristóbal a los _____ días del mes de _____ de 2011.

Firma del Experto

C.I. _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
COORDINACIÓN ACADÉMICA

DATOS DEL EXPERTO:					FECHA
APELLIDOS Y NOMBRES:					C.I.
INSTITUCION DONDE TRABAJA:					
CRITERIOS PARA LA VALIDACION:					
C= Coherencia de los ítems con los objetivos P= Pertinencia R= Redacción V= Validez interna (del contenido) Indique con una "X" cada uno de los aspectos si los considera correctos, de lo contrario adicione sus observaciones.					
TABLA DE VALIDACIÓN					
ÍTEMS	C	P	R	V	OBSERVACIONES Agregue un comentario, sugerencia en caso de mejorar el ítem.
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

SUGERENCIAS:

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
COORDINACIÓN ACADÉMICA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quién suscribe, _____, con título de:
_____, a través de la presente, manifiesto
que he validado el modelo de encuesta tipo cuestionario diseñada por la **BR. XXXX
XXXX XXXXX**, titular de la cédula de identidad N° XX.XXX.XXX, alumno de
Administración – Mención Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad Católica
del Táchira, cuyo Trabajo tiene por objetivo:

_____.

Considero que el cuestionario presentado: _____

_____.

En San Cristóbal a los _____ días del mes de _____ de 2011.

Firma del Experto

C.I. _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
COORDINACIÓN ACADÉMICA

DATOS DEL EXPERTO:					FECHA
APELLIDOS Y NOMBRES:					C.I.
INSTITUCION DONDE TRABAJA:					
CRITERIOS PARA LA VALIDACION:					
C= Coherencia de los ítems con los objetivos P= Pertinencia R= Redacción V= Validez interna (del contenido) Indique con una "X" cada uno de los aspectos si los considera correctos, de lo contrario adicione sus observaciones.					
TABLA DE VALIDACIÓN					
ÍTEMS	C	P	R	V	OBSERVACIONES Agregue un comentario, sugerencia en caso de mejorar el ítem.
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

SUGERENCIAS:

ANEXO IV



RESEÑA HISTÓRICA

Don Ubaldino Colmenares Alviarez, inicia sus actividades como comerciante desde muy niño, guiado por sus padres, quienes tenía un puesto en el mercado de Tariba, adonde llegaban desde Monte Carmelo, Cordero, para vender metras, cometas, frutas, leña, carbón, carros, arroz, maíz, por todo paso y así se formo en el comercio.

Con el correr de los años se vino a San Cristóbal, y cristalizó sus sueños al iniciar actividades con una firma personal, al lado de su esposa Sra. EDILIA GARCIA, la cual forma primeramente como una empresa de transporte de harina y afrechillo lo cual comercializaba en las bodegas y panaderías de la ciudad y de los pueblos circunvecinos al igual que comercializaba un producto o alimento para el ganado el cual preparaba de forma manual bajo su formula.

Poco a poco y en búsqueda de trabajo para los camiones que poseía se va cambiando de rubros y empieza a traer desde Maracaibo cemento, y desde valencia y Acarigua tabelón y teja.

En vista de la aceptación que empieza a tener en los constructores de esa época Año 1975, forma una empresa la cual le da el nombre de TRAINCO, S.R.L., (traduce: TRANSPORTE, por los camiones, INDUSTRIA, por el alimento para ganado que prepara y COMERCIO por la compra y venta de materiales para la construcción, que ya empezaba a dar sus frutos), aquí ingresa su hija SARITA.

En el año 1.983 se incorporan sus otros dos hijos NORMA y YUMAR.

Y es en ese momento que comienza ampliar los materiales para la construcción y empieza a comercializar piezas sanitarias, de SANITARIOS MARACAY, cabillas, cemento blanco, yeso, y con el correr de los años busca fabrica de cerámicas en el país (CERAMICAS PARDI, la cual vendía cerámicas Italiana) y también se dedica a

este ramo.

En el año 1993 y después de ser distribuidores de los productos que comercializa AUSTRAL IMPORT DE VENEZUELA, y que ellos transforman a la red de distribuidora que tenían en el país en franquicia nace PROSEIN.

En el año 1.998, la empresa atraviesa un reves por la separación de uno de los socios el Sr. YUMAR.

En el año 2004, se presenta la oportunidad de adquirir la nueva franquicia del ramo MILCERAMICAS, para lo cual se crea la empresa REPRESENTACIONES MILCERAMICAS, C.A..

Por exigencias legales dentro del contrato de franquicia ya no se puede seguir comercializando los productos de ferretería y es en este momento que se decide crear otra empresa que se dedicara a la comercialización de dichos productos y nace TRAINCO FERREMARKET, C.A. año 2005.

Actualmente 2011, y en el que se cumple nuestro TRIGESIMO SEPTIMO (36) ANIVERSARIO, (fecha de creación de nuestra empresa principal) TRAINCO, y donde se consolida la COORPORATIVA EL GRUPO DE EMPRESAS TIC, la organización cuenta por el siguiente equipo de trabajo.

02 Socias que forman la Junta Directiva

05 Gerencias de primera líneas

- Contabilidad
- Logística
- Compras
- Talento Humano
- Atención al Cliente

03 Gerentes de Tiendas

Todo resumido en

- 21 Personas que integran TRAINCO, C.A.
- 05 Personas que integran REPREMILCA, C.A.

- 19 Personas que integran TRAINCO FERREMARKET, C.A.-

El cual esta direccionado a la atención y servicio a nuestros clientes y relacionados.

MISIÓN

Ofrecer productos de calidad, variedad y diseño que mejoren los ambientes y momentos de vida de nuestros clientes, brindando un servicio de excelente calidad y oportunidades de desarrollo a nuestros empleados. Prosein, vida para tu espacio.

VISIÓN

Ser una multinacional líder y en continuo crecimiento, que ofrece soluciones integrales en acabados para la construcción y remodelación de ambientes

VALORES

Nuestros valores se mantienen vigentes, poniendo de manifiesto nuestra filosofía. Para dar respuesta al proceso de transformación incorporamos un nuevo valor que complementa y fortalece nuestra cultura.

- Responsabilidad
- Innovación
- Compromiso
- Pro actividad
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- El compromiso sistemático con la creación de valor es lo que definimos como orientación al cliente, por lo que cada una de las acciones que emprendemos en nuestro día a día buscan dar respuesta a los deseos y necesidades de nuestros clientes