

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁMBITO LABORAL DEL
PERSONAL DEL COLEGIO GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

VILMA YOLANDA PIRIR SAJBIN

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem. It features a central figure of a man in a hat and robe, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a column. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEM INTER" is inscribed around the perimeter. The text of the document is overlaid on this seal.

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía
DIRECTOR

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO

Licenciada Dora Judith López Avendaño
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano
REPRESENTANTE DE EGRESADOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



C.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 0246-2014
CODIPs. 1639-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

16 de octubre de 2015

Estudiante
Vilma Yolanda Pirir Sajbin
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto SEXTO (6º) del Acta CUARENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL QUINCE (-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el de 2015, que copiado literalmente dice:

“**SEXTO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁMBITO LABORAL DEL PERSONAL DEL COLEGIO GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN**”, de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

Vilma Yolanda Pirir Sajbin

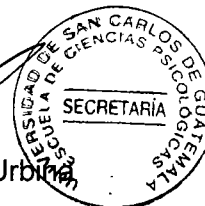
CARNÉ: 98-22705

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Mayra Lorena López López y revisado por el Licenciado Francisco Ureta. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO

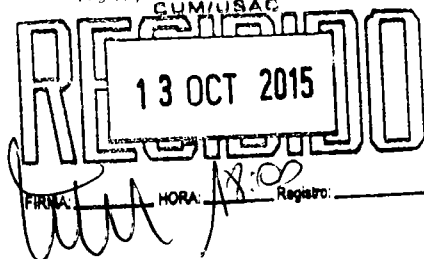


/Gaby

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC

CIEPs. 0123-2015

REG: 0246-2014



INFORME FINAL

Guatemala, 12 de Octubre 2015

Señores

Consejo Directivo

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que el licenciado **Francisco Ureta** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁMBITO LABORAL DEL PERSONAL DEL COLEGIO GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN”.

ESTUDIANTE:

Vilma Yolanda Pirir Sajbin

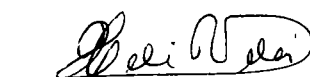
CARNE No.

98-22705

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 16 de Septiembre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 06 de Octubre del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

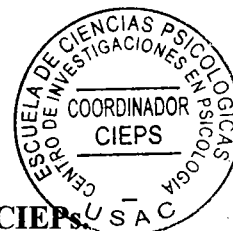


M.A. Helvin Velásquez Ramos

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.

“Mayra Gutiérrez”



c.c archivo

Andrea

CIEPs. 0123-2015
REG. 0246-2014

Guatemala, 12 Octubre de 2015

M.A Helvin Velásquez Ramos
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

“RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁMBITO LABORAL DEL PERSONAL DEL COLEGIO GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN”.

ESTUDIANTE:
Vilma Yolanda Pirir Sajbin

CARNÉ No.
98-22705

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 16 de Septiembre 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Francisco Ureta
DOCENTE REVISOR



As/archivo

Centro Universitario Metropolitano –CUM– Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530

Guatemala, 13 de noviembre de 2014

Lic. Helvin Velásquez

Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología

CIEPs "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas

USAC

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "Relaciones Interpersonales en el Ámbito Laboral del personal del Colegio Guatemala de la Asunción" realizado por la estudiante VILMA YOLANDA PIRIR SAJBIN, CARNÉ 98-22705.

El trabajo fue realizado a partir del 19 de agosto de 2014 hasta el 13 de noviembre 2014.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por la Unidad de Graduación Profesional por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente



Licenciada Mayra Lorena López López

Psicóloga

Mayra Lorena López López
Licda. en Psicología
Colegiado Nc. 11060

Colegiado No. 11060

Asesora de contenido



Colegio "Guatemala de la Asunción"

Guatemala, 13 de noviembre de 2014

Lic. Helvin Velásquez

Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología

CIEPs "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas

USAC

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante Vilma Yolanda Pirir Sajbín, carné 98-22705 realizó en esta institución 20 entrevistas, orientación y 1 taller informativo, al personal como parte del trabajo de investigación titulado "Relaciones Interpersonales en el Ámbito Laboral del personal del Colegio Guatemala de la Asunción" en el periodo comprendido del 29 de septiembre al 31 de octubre del presente año, en horario de 8:00 a 10:00 horas.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo.



Ana María Margarita Valenzuela de Morales

Directora General del Colegio "Guatemala de la Asunción"

MADRINAS DE GRADUACIÓN

**MAYRA LORENA LÓPEZ LÓPEZ
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
COLEGIADO 11060**

**MARCELA DUBÓN QUEVEDO
LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS
ABOGADA Y NOTARIA
COLEGIADO 16,873**

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Por ser la luz divina que me dio la vida, guía mi camino y me brinda la oportunidad de obtener un triunfo más.

A MIS PADRES:

Imelda Sajbín de Pirir

Mario Pirir Toj

Por su amor y apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera y de toda mi vida. Mil Gracias y que este triunfo sea una pequeña recompensa a sus múltiples esfuerzos.

A MI HERMANO:

Mario Francisco Pirir Sajbín

Con mucho cariño por todo el apoyo brindado incondicionalmente, motivación y amor fraternal.

A MI CUÑADA:

Elizabeth

Con cariño especial, por su apoyo brindado y por formar parte importante de mi vida. Dios te bendiga.

A MIS SOBRINOS:

Adriana, Chelsy y André

Con cariño especial, y por formar parte importante de mi vida. Dios los bendiga.

A MI FAMILIA:

Abuelos, Abuelas (+) tías, tíos, primas y primos. Con cariño, respeto y aprecio.

AGRADECIMIENTOS

LICDA. MAYRA LÓPEZ LÓPEZ

**Por su asesoría, apoyo incondicional y motivación constante.
Que dios te bendiga.**

LICDA. ELENA SOTO

**Por sus enseñanzas, paciencia y motivación.
Que dios la bendiga.**

COLEGIO MIXTO GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN

**Lugar que me dio la oportunidad y apoyo para realizar la
investigación asignada.
En especial a su gran equipo de trabajo.
Por su colaboración y motivación. “Gracias chicas”.**

**TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**Lugar donde he adquirido los conocimientos para desempeñarme
de manera profesional.**

A MIS MADRINAS DE GRADUACIÓN:

Por su colaboración, motivación, apoyo y amistad.

A MIS AMIGAS:

**Quienes con su amistad sincera me han brindado cariño,
confianza, apoyo incondicional y por tantos momentos
inolvidables que hemos compartido. “Mil Gracias”.**

ÍNDICE

| | Pág |
|--|-----|
| Resumen..... | 1 |
| Prólogo..... | 2 |
| CAPÍTULO I | |
| I. Introducción | |
| 1.1 Planteamiento del problema y Marco teórico.... | 5 |
| 1.1.1 Planteamiento del problema..... | 5 |
| 1.1.2 Marco Teórico..... | 7 |
| ▪ Origen de las relaciones humanas..... | 8 |
| ▪ Relaciones humanas..... | 9 |
| ▪ Relaciones interpersonales..... | 11 |
| ▪ Diplomacia interpersonal..... | 16 |
| ▪ Relaciones laborales..... | 16 |
| ▪ Ámbito laboral..... | 18 |
| ▪ Origen de clima laboral..... | 21 |
| ▪ Clima laboral..... | 26 |
| ▪ Actividades extra – laborales..... | 28 |
| ▪ Clima y productividad laboral..... | 30 |
| ▪ Organización..... | 33 |
| ▪ La cultura de la organización..... | 34 |
| 1.1.3 Hipótesis..... | 35 |
| 1.1.4 Delimitación..... | 35 |

CAPÍTULO II

II. Técnicas e instrumentos

| | |
|---|-----------|
| 2.1 Técnicas..... | 36 |
| 2.2 Técnicas de recolección de datos..... | 36 |
| 2.3 Instrumentos | 38 |
| 2.4 Técnicas de análisis de resultados | 39 |
| 2.5 Operativización de objetivos | 40 |

CAPÍTULO III

III. Presentación, análisis e interpretación de los resultados

| | |
|--|-----------|
| 3.1 Características del lugar y de la población.... | 41 |
| 3.1.1 Características del lugar..... | 41 |
| 3.1.2 Características de la población..... | 42 |
| 3.1.3 Análisis global..... | 42 |
| 3.1.4 Análisis de interpretación de datos..... | 47 |

CAPÍTULO IV

IV. Conclusiones y Recomendaciones

| | |
|---|-----------|
| 4.1 Conclusiones..... | 57 |
| 4.2 Recomendaciones..... | 58 |
| Bibliografía..... | 59 |
| Anexos..... | 60 |
| Guía de entrevista..... | 61 |
| Planificación de Taller Informativo..... | 64 |

RESUMEN

“Relaciones interpersonales en el ámbito laboral del personal del Colegio Guatemala de la Asunción”

Autora: Vilma Yolanda Pirir Sajbin

La presente investigación fue desarrollada en el Colegio Guatemala de la Asunción con el propósito de realizar un estudio acerca de las relaciones interpersonales entendiéndose estas como cualquier tipo de interacción del ser humano de forma directa o indirecta, entre los individuos, en busca de cubrir las necesidades de los mismos, respetando su cultura y conviviendo de manera armoniosa. Y a través de la influencia del aspecto histórico - cultural de cada persona comprobar el objetivo general que fue; identificar los factores que afectan las relaciones interpersonales entre el personal. Así también los objetivos específicos siendo estos; describir cómo afectan las relaciones interpersonales a las relaciones laborales entre los compañeros. Definir qué influencia tienen los valores humanos en las relaciones interpersonales. Brindar información adecuada acerca de las relaciones interpersonales para el trabajo en equipo.

Las relaciones interpersonales entre el grupo de docentes de la institución fue el objeto de estudio para determinar si la convivencia armoniosa del grupo, beneficia o afecta en el ámbito laboral, que se refiere a las condiciones que se viven en el trabajo. El estudio se realizó durante el año 2,014, y para el trabajo de campo fueron utilizadas las instalaciones del colegio, ubicado en la 4ta av. 6-45 zona 13 Guatemala, y la población con la que se trabajó fue el personal del colegio Guatemala de la Asunción maestras de preprimaria, primaria, secretarias y conserjes teniendo un total de 20 personas, muestreo intencional. Se utilizaron instrumentos de investigación como: la observación y la entrevista de 10 ítems elaborada por la investigadora con el objetivo de determinar las relaciones interpersonales actuales entre el personal docente.

Dentro del análisis de estudio se logró establecer que las relaciones interpersonales son armoniosas dentro del grupo, descubriendo las fortalezas a reforzar y las debilidades a modificar en beneficio del personal, a través de un taller informativo para redescubrir los aspectos que deben retomar en la interacción con cada individuo y dentro de estos enfatizamos la diplomacia y los valores son esenciales para una convivencia armoniosa y sana, además la personalidad de algunos individuos no es compatible con otros y esto crea en oportunidades un desequilibrio emocional para el grupo, aunque no siempre estas aceptan un cambio y crecimiento en su vida personal y laboral en beneficio propio y de los que la rodean. Los objetivos se lograron debido a la apertura del personal constatando buenas relaciones interpersonales teniendo la cordialidad respeto y convivencia armoniosa de los compañeros como fortalezas para lograr un trabajo en equipo eficiente en un ambiente agradable.

PRÓLOGO

El hombre es un ser social por ende se relaciona con los demás, por esta razón las relaciones interpersonales son esenciales para los seres humanos en cualquier ambiente familiar, laboral, escolar, social, religioso, etc; estas juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas, por ellas el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato lo que favorece su adaptación e integración al mismo. También es importante tomar en cuenta los valores más relevantes que se adquieren en la familia para favorecer las relaciones interpersonales.

En realidad las auténticas relaciones humanas o interpersonales son aquellas interacciones entre las personas, donde todos comparten sus pensamientos y sentimientos, respetando los ideales de cada individuo para lograr un ambiente cordial, armonioso, de comprensión y sincero interés por el bien común y buen trabajo en equipo.

Para mejorar la manera de establecer relaciones interpersonales y sociales de cualquier tipo es necesario tener presente algunos factores que intervienen en ellas como: la comunicación, la cooperación, comprensión, respeto, cortesía, etc. Es importante que nos demos cuenta y tomemos conciencia que una adecuada actitud hacia las relaciones humanas o interpersonales en la vida, es decir la disposición de ánimo que se tiene frente a las cosas, personas y situaciones que nos rodean es la clave que determinará los resultados deseados.

Así también el ambiente de trabajo se compone de las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una institución educativa, una oficina, una fábrica, centro comercial, etc. Pero cada vez son más las empresas que cuidan mucho el que en ellas exista un buen ambiente de trabajo, ya que está es la clave para que los empleados rindan mejor y se impliquen más con sus tareas, para que contribuyan al crecimiento de dichas entidades.

Por la importancia que tienen las relaciones interpersonales y el ambiente laboral la investigación fue orientada a identificar los factores que afectan las relaciones interpersonales entre el personal de la institución; como percibe el personal las relaciones interpersonales actuales en la institución; describir si las relaciones interpersonales afectan las relaciones laborales entre el personal; definir qué influencia tienen los valores humanos en las relaciones interpersonales; fortalecer las relaciones interpersonales a través de la implementación de un taller informativo y de apoyo para el personal de la institución y de esta forma motivar al personal a interactuar con armonía.

El estudio se realizó en un ambiente agradable de convivencia en el cual el personal de la institución fue muy colaborador con la investigadora durante toda la investigación ya que se planificó en distintas etapas como: observación, interrelacionar con el personal, aplicación de las entrevistas y recopilación de datos, en un período de 1 mes (octubre) y se trabajó con docentes, secretarias, conserjes, coordinadores del colegio siendo en total 20 personas.

La investigación se realizó con el propósito de determinar si las relaciones entre el personal, son de beneficio o representan una debilidad dentro del trabajo de equipo y alcanza los aspectos laboral y personal creando un ambiente agradable o no agradable en la institución.

Además de lograr los objetivos requeridos se obtuvo comentarios personales de los trabajadores acerca de la importancia de reflexionar acerca de las cualidades y defectos de cada uno ya que en ocasiones no vemos lo que otras personas si ven y que una sonrisa puede cambiar la percepción de las personas y descubrir que pueden confiar comentando su historia sin temor a ser juzgados sino abiertos a la crítica constructiva para obtener apoyo que será de beneficio para superar cualquier conflicto interno siempre que se tenga la disposición para recibirlo.

Las limitantes encontradas fueron que algunos trabajadores mostraron temor si al responder la entrevista sería expuesta frente a la autoridad de la institución razón por la cual se les explicó a cada uno anticipadamente que sería confidencial, que se daría un informe de lo realizado sin mencionar nombres para que su respuesta fuera sincera, explícita y confiable.

Los beneficios obtenidos con esta investigación han sido para la Universidad de San Carlos preparar e integrar profesionales con calidad educativa a la sociedad guatemalteca egresados de dicho centro de estudios. Para la Escuela de Ciencias Psicológicas proporcionar información de apoyo actualizada y adecuada para quienes desean implementar asertivamente cambios para mejorar las relaciones interpersonales entre las personas que conviven en todo ámbito social, familiar, escolar, espiritual, laboral, etc.

Teniendo como fin la salud mental para una convivencia sana y desarrollo integral de los individuos.

Para la institución Colegio Guatemala de la Asunción por dar la oportunidad de incentivar y motivar a su equipo de trabajo brindando información para una convivencia armoniosa.

Para la población por brindarme su colaboración y disposición para identificar los factores que intervienen en las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, tanto de aspectos positivos como de oportunidades y fortalecer las mismas para lograr un ambiente de convivencia sana y armoniosa.

Para la investigadora la satisfacción de brindar conocimientos acerca de las relaciones interpersonales armoniosas para un ambiente de trabajo ameno y agradable. Además de obtener por medio de la preparación, instrucción y asesoramiento indispensable durante esta investigación, cumplir una meta más en el aspecto escolar y profesional.

Actualizar los conocimientos acerca de los avances en Psicología para brindar la información y apoyo asertivo a la sociedad guatemalteca.

CAPÍTULO I

I.INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Colegio Guatemala de la Asunción ubicado en la 4ta calle 6-45 zona 13 de la ciudad, fue fundado en 1,972, cuenta con 42 años de experiencia y calidad educativa; brinda los servicios de educación en 3 niveles educativos, teniendo como visión formar ciudadanos competentes, íntegros en su actuar, apoyándose en conocimientos adquiridos en su hogar y colegio lograrán crear una personalidad capaz de relacionarse con individuos de otras culturas, las relaciones interpersonales siendo una parte importante del desarrollo y crecimiento humano para una mejor calidad de vida.

La investigación se realizó con el propósito de determinar si en la institución las relaciones interpersonales entendiéndose estas como cualquier tipo de interacción del ser humano de forma directa o indirecta entre los individuos respetando su cultura y que se dan actualmente entre el personal de la institución es armoniosa, además de compartir conocimientos en el plano educativo, relacionarse más allá de lo laboral creando sólidas amistades, identificándose como parte de un equipo, siendo una fortaleza, reflejándose en el ámbito laboral agradable, que se refiere a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral.

Por el contrario las relaciones interpersonales inadecuadas pueden ser una debilidad debido a comentarios destructivos de aspecto laboral o personal, falta de comunicación, colaboración, intolerancia entre otros. Las relaciones interpersonales sirven como base para la convivencia armoniosa, que genera un ambiente agradable de trabajo dentro de la institución aportando valores propios de cada persona inculcados desde el hogar.

Dentro de la institución el personal mantiene una convivencia armoniosa de manera subjetiva, por esta razón el estudio sirvió para

comprobar está variable, que no es válida ya que las personas que laboran actualmente en el colegio demostraron relaciones interpersonales adecuadas en la que cada uno realiza su trabajo individual y en equipo para el bienestar de todos .

La teoría o enfoque histórico – cultural de Lev Semenovich Vigotski que concibe en psicología el desarrollo personal como una construcción cultural que se realiza a través de la interacción con otras personas de una determinada cultura mediante actividades compartidas. Toda función intelectual debe explicarse a partir de su relación con las condiciones históricas y culturales, la regulación de la conducta no se realiza a partir de la acción con el mundo exterior, sino que se forja desde el comienzo de la vida de las personas en un marco de interacción con otros y es a través de estos procesos que la persona va adquiriendo un control voluntario y autónomo de las funciones psicológicas y que solo los seres humanos tienen la capacidad de transformar el medio por sus propios fines lo cual lo distingue de todas las otras criaturas o formas de vida.

Debido al planteamiento anterior surgen las siguientes interrogantes: ¿Qué factores afectan las relaciones interpersonales entre el personal? ¿Cómo percibe el personal las relaciones interpersonales actualmente en la institución? ¿Las relaciones interpersonales afectan las relaciones laborales entre los trabajadores? ¿Qué influencia tienen los valores humanos formados desde el hogar en las relaciones interpersonales? ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de las relaciones interpersonales?

Finalmente los resultados obtenidos en la investigación, analizados y debidamente descritos, deben conducir a un plan de acción que tienda a corregir las situaciones consideradas problemas o que pudieran ser en cierto grado causantes de malestar emocional y comportamental en los trabajadores que afecte las relaciones interpersonales y por ende el ambiente laboral armonioso dentro de la institución.

1.1.2 MARCO TEORICO

En todo ámbito social o laboral las relaciones interpersonales son de vital importancia para el desarrollo integral de las personas, de nuestra convivencia y crecimiento personal; además de mejorar nuestra calidad de vida y estado de ánimo.

Por estas razones y basadas en referencias de la revisión de antecedentes como:

Clima organizacional en una institución educativa privada y su incidencia en el personal docente, realizado por Nancy Esmeralda Arévalo Hernández y Claudia Angélica Noemy García, en el año 2,012, teniendo como objeto de estudio el clima organizacional y determinar cómo contribuye o afecta al logro de resultados ya que la efectividad y desempeño de los docentes en la institución educativa depende de ello.

A diferencia de la investigación realizada en ella se medirá las relaciones interpersonales y los factores que intervienen en ellas y que benefician o afectan las relaciones laborales entre el personal desde la teoría histórico – cultural y los valores de cada ser humano. Ya que a través de los valores adquiridos desde el comienzo de la vida se va formando la personalidad de cada individuo y al interactuar con los demás se pueden establecer relaciones interpersonales armoniosas, sanas y esenciales para el desarrollo humano.

Mejoramiento de las relaciones interpersonales y clima organizacional para el personal del centro de salud de Antigua, realizado por Sonia Noemí Murcia Villeda y Brenda Elizabeth Vásquez López, en el año 2,009, teniendo como objeto de estudio el mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales dentro del personal para brindar un mejor servicio a la población antigüeña. A diferencia de la investigación realizada en ella se medirá las relaciones interpersonales y los factores que intervienen en ellas y que benefician o afectan las relaciones laborales entre el personal desde la teoría histórico – cultural y los valores de cada ser

humano. Ya que a través de los valores adquiridos desde el comienzo de la vida se va formando la personalidad de cada individuo y al interactuar con los demás se pueden establecer relaciones interpersonales armoniosas, sanas y esenciales para el desarrollo humano.

Relaciones interpersonales que se establecen entre un grupo de auxiliares de enfermería y los pacientes, realizado por Sara Noemí Chinchilla Melgar, en el año 1,993, teniendo como objeto de estudio establecer relaciones interpersonales entre el grupo de auxiliares de enfermería y sus pacientes, conociendo más las necesidades personales y convivir con ellos dándoles la importancia como seres humanos, además del servicio como pacientes.

A diferencia de la investigación realizada en ella se medirá las relaciones interpersonales y los factores que intervienen en ellas y que benefician o afectan las relaciones laborales entre el personal desde la teoría histórico – cultural y los valores de cada ser humano. Ya que a través de los valores adquiridos desde el comienzo de la vida se va formando la personalidad de cada individuo y al interactuar con los demás se pueden establecer relaciones interpersonales armoniosas, sanas y esenciales para el desarrollo humano.

El origen de las relaciones humanas

Los seres humanos tienen la tendencia a relacionarse con los semejantes desde la antigüedad, lo que es un hecho, es la necesidad de relacionarse entre sí. Las pautas de relación a decir de los psicólogos se forma a una muy temprana edad en la intimidad del hogar, siendo mamá y papá el ejemplo que provee la guía de cómo se deben llevar las relaciones entre hombres y mujeres, método que aprendieron de sus padres y éstos a su vez de los suyos y así sucesivamente hasta llegar de nuevo a los primeros progenitores.

Desde aquí se visualiza cuántas personas han influido en la educación que hemos recibido y por tanto los múltiples matices que colorean la personalidad. Es la originalidad de cada ser humano, influyendo en el tiempo que se comparte con cada uno de los padres y existen varios factores que puede causar una disminución de este tiempo, trabajo, actividades, deceso o bien por distanciamiento afectivo.

Al pasar los años y de propias experiencias esas pautas que han aprendido se ven alteradas y/o modificadas, reforzando o contradiciendo lo que nos enseñaron en casa, y formando así la propia forma de relacionarnos. Todos los acontecimientos que van pasando en la vida, van dejando pequeñas marcas permitiendo que las personas se alejen de lo que creen es peligroso.

Obviamente hay quienes apoyan y quienes contradicen tales teorías y como hay a favor y hay en contra, lo importante es reconocer que la forma de relacionarse con los demás es una suma de múltiples y muy diversas influencias pero sobre todo de la propia. Es la capacidad de aprender y de comprender lo que da la gracia de las buenas relaciones. Aprender de todo y de todas las personas que están alrededor.

Relaciones humanas

Relaciones humanas es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad.

Las relaciones humanas se dan entre estos siguientes grupos: familia, amigos, trabajo, iglesia, comunidad, etc.; se da en las personas sociables.

Una relación es habitualmente percibida como comunicación estrecha entre dos individuos, por ejemplo, relaciones íntimas/amorosas o relaciones padres/hijos. Obviamente un individuo también puede establecer una relación firme con un grupo de varios individuos no particularmente emparentados entre sí.

Gracias a la comunicación que puede ser de diversos tipos: visual o comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, chat, comunicación oral, afectiva y los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje político, económico, gestual, etc.

Clasificación de las relaciones humanas

- *“Relaciones primarias: son de vital importancia y se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas cada uno con distinta personalidad e ideales aceptándose con sus cualidades o debilidades.*
- *Relaciones secundarias: se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.”¹*

¹Weil, Pierre G. Relaciones Humanas en el trabajo y en la familia. Editorial Kapelusz. Edición 1ª. Buenos Aires. Argentina. 1,965. pp 5.

Relaciones Interpersonales

“Es cualquier tipo de interacción del ser humano de forma directa o indirecta, entre uno o más individuos, mediante la cual, se busca cubrir las necesidades de los mismos, estas se realizan respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género humano. No es más que el rol que juega cada uno de los individuos al integrar y conformar una sociedad, que a su vez los rodea.”²

Las relaciones interpersonales son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor, la simpatía, el cariño o el gusto por ciertas cosas, interés por los negocios y por las actividades sociales, interacciones y colaboración en el hogar, etc.

Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, las amistades, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, los barrios, las comunidades religiosas, etc.

Estas pueden ser reguladas por ley, por costumbre o acuerdo mutuo y son una base fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto.

² Rogers, Carl R. Terapia, Personalidad y Relaciones Interpersonales. Editorial Nueva Visión. Argentina. 1,986. pp 15.

Los principios de la comunicación interpersonal son los siguientes:

- **Las personas se comunican porque esa comunicación es totalmente necesaria para su bienestar psicológico, porque no es sólo una necesidad humana sino el medio de satisfacer muchas otras.**
- **La capacidad de comunicación interpersonal no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también por el grado en que facilite a los otros la satisfacción de las suyas.**

Las relaciones interpersonales constituyen, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo. Por tanto, la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

“Desde el campo psico-educativo estamos viviendo un interés creciente por la llamada educación emocional. Autores como Gardner a través de las Inteligencias Múltiples y Goleman con su concepto de Inteligencia Emocional, han inclinado sensiblemente la balanza ante los aspectos emocionales del individuo. La extensa obra de estos y otros autores (Pelechano, Mayer, Caruso y Salovey, afirman con rotundidad que el éxito personal ya no depende tanto de nivel de inteligencia lógico-matemática como de las habilidades que el individuo tenga para manejar contextos interpersonales.

Si esto es así, la consecuencia es clara: hemos de educar a las futuras generaciones en habilidades como la empatía, la resolución de conflictos interpersonales, el manejo de sus sentimientos y emociones, el control de la ansiedad, la toma de perspectiva y estrategias comunicativas, ya que les estaremos preparando para el éxito, entendido éste como un elemento que contribuye a una mayor calidad de vida.

Según Bisquerra la educación emocional tiene como objetivo potenciar el bienestar social y personal, a través de un proceso educativo continuo y permanente que reúne el crecimiento emocional y el cognitivo, porque ambos son necesarios para el desarrollo de la personalidad integral. De acuerdo con este autor, la educación emocional facilita actitudes positivas ante la vida, permite el desarrollo de habilidades sociales, estimula la empatía, favorece actitudes y valores para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones y en definitiva, ayuda a saber estar, colaborar y generar climas de bienestar social.”³

Algunos creemos equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, tanto a lo que se refiere a relaciones interpersonales como relaciones laborales, es aquel en que no existen discrepancias entre las personas y que todo marcha perfectamente, esta apariencia de un ambiente ideal puede ser un clima artificial.

En realidad las auténticas relaciones humanas o interpersonales son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas o emocionales entre las personas, hay un esfuerzo por parte de todos de lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

³ Rogers, Carl R. Op.cit. pp. 25

Por decirlo de una forma muy simple las relaciones humanas o interpersonales es la forma como tratas a los demás y cómo los demás te tratan a ti.

Para poder mejorar la manera de establecer tus amistades, tus relaciones sociales de cualquier tipo, contactos con amigos, conocer personas o simplemente relacionarse con cualquiera y conocer gente, es necesario que tengas presente algunos de los factores que intervienen en las relaciones humanas o interpersonales:

– La Comunicación: es la manera como transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción en nuestra relaciones.

– Cooperación: es la llave de tu bienestar general, trabajando o actuando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados posibles y grandes beneficios.

– Comprensión: aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son el corazón de las relaciones humanas o interpersonales.

– Respeto: aun cuando no se comparta un punto de vista, es conveniente que consideres las creencias y los sentimientos de los demás.

Para conseguir lo que quieres siempre vas a depender de los demás, asúmelo, por lo que es importante respetar al otro y también hacerse respetar.

– **Cortesía:** podría definirse como un trato cordial y amable. Facilitar el entendimiento con los demás te permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. En realidad la cortesía es algo que cuesta muy poco y tiene un gran valor en las relaciones humanas o interpersonales.

Es importante que te des cuenta y que tomes conciencia que una adecuada actitud hacia las relaciones humanas o interpersonales en tu vida, es decir, la disposición de ánimo que tienes frente a las cosas, personas y situaciones que nos rodean es la clave que determinará tus resultados.

La diplomacia interpersonal

La diplomacia no necesariamente está ligada con las relaciones comerciales o con las relaciones internacionales, pues también es de aplicación en otros círculos, y se refiere al tacto y a la prudencia que siempre es bueno tener a efectos que las relaciones interpersonales siempre se intenten desarrollar en armonía.

Todos debemos asumir un rol diplomático en nuestras relaciones con los otros y aún en el ámbito familiar, debemos regirnos por principios, valores educativos e incluso de etiqueta (convenciones sociales) propios de una sociedad civilizada.

Relaciones Laborales

“Se conoce como relaciones laborales al vínculo que se establece entre dos o más personas en el ámbito laboral o de trabajo.

Las relaciones laborales son aquellas que se generan entre aquel que ofrece su fuerza de trabajo (ya sea física o mental) y aquel que ofrece el capital o los medios de producción para que la primera persona realice la tarea (un ejemplo de esto sería el empleado de una oficina y el dueño o jefe que le otorga el espacio laboral más todos los recursos necesarios para llevar a cabo la tarea).

Una de las características más distintivas de las relaciones laborales es que suelen ser desequilibradas en el sentido de que siempre en ellas hay alguien que tiene el poder de comenzarlas o terminarlas según su conveniencia y esa persona es la que contrata al empleado o que le brinda los medios de producción para que pueda trabajar. En muchos casos las relaciones laborales se vuelven problemáticas cuando el empleador utiliza ese poder a su favor de manera exagerada para llevar a cabo prácticas de maltrato o abuso laboral.”⁴

Las relaciones laborales cuentan con varios elementos que las organizan de manera universal. Por un lado uno de los elementos más importantes de cualquier relación laboral es el salario o el pago que la persona recibirá por su trabajo. El monto del salario puede estar impuesto universalmente o puede variar dependiendo de circunstancias específicas (si el trabajador es autónomo, si el trabajo es temporal, si es por horas, si se pagan horas extra, etc.).

⁴ Weil, Pierre G. Op.cit. .pp.10

Por lo general, el Estado es el responsable de establecer políticas que respeten los derechos de los trabajadores tanto en el ámbito público como en el privado y si bien se sabe que el ámbito público es más estable en este sentido, el privado también puede ser controlado por el Estado.

Otro tema importante en el ámbito de las relaciones laborales es el contrato aunque el mismo no existe universalmente ni tampoco históricamente debido a que por mucho tiempo las relaciones laborales se establecieron en base a la palabra de las personas involucradas.

El contrato es el documento en el cual figuran las condiciones del trabajo, el tipo de tarea a desarrollar, el tipo de pago y otro tipo de arreglos agregados ya que el contrato es la parte legal más importante de las relaciones laborales y debe ser respetada por ambas partes.

Ámbito Laboral

Ambiente es un término con origen en el latín ambiens, que significa que rodea, esta noción hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales.

El ambiente por lo tanto está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas.

El trabajo por su parte, es la medida del esfuerzo que realizan las personas. Se trata de la actividad productiva que un sujeto lleva a cabo y que es remunerada por medio de un salario.

Estas dos definiciones nos permiten acercarnos a la noción de ambiente de trabajo, que está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral.

El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc.

Cada vez son más las empresas que cuidan mucho el que en ellas exista un buen ambiente de trabajo. Y es que este es la clave para que los empleados no sólo rindan más sino también para que se impliquen más con sus tareas, para que contribuyan al crecimiento de dichas entidades. El resultado de todo ello será una absoluta satisfacción para los trabajadores y una mejora de los beneficios en los negocios.

Por la importancia que tiene ese ambiente, en muchos casos, los directivos de las entidades deciden apostar por la contratación de un experto. Esta es una disciplina que se encarga de analizar el estado, las características y las problemáticas de los entornos de trabajo para así encontrar las soluciones perfectas para que puedan ser mucho más satisfactorios.

Entre las técnicas que desarrollan los expertos destacan los talleres, las conferencias de tipo motivacional o incluso diversas prácticas; con todo ello se consigue ponerle fin a situaciones que dificultad el buen ambiente, mejorar las relaciones de los trabajadores, crear sólidos equipos de trabajo, subir la autoestima de los empleados, prestarle más atención a las necesidades personales de cada uno de los miembros de la empresa.

“Lo habitual es vincular el ambiente de trabajo a las relaciones humanas. Si un trabajador se lleva bien con sus superiores y con sus compañeros, se dice que se desempeña en un buen ambiente de trabajo, donde los conflictos y las discusiones no son frecuentes.

En cambio, si el trabajador suele pelearse y confrontar con el resto de las personas que trabajan en su mismo entorno, el ambiente de trabajo será desagradable.

Por ejemplo: Lo mejor de trabajar para esta empresa es su ambiente de trabajo: somos como un gran grupo de amigos. El salario era muy bueno, pero el ambiente de trabajo dejaba mucho que desear. Las condiciones de seguridad e higiene también forman parte del ambiente de trabajo. Este tipo de circunstancias están reguladas por diversas leyes y convenios que hacen la relación entre el empleador y el empleado.”⁵

En este sentido, se establece que los elementos imprescindibles de este tipo que harán que en un trabajo existan las condiciones más óptimas son una correcta iluminación tanto natural como artificial, pues otorgará energía a los empleados; limpieza, plantas vivas que aporten oxígeno, muebles confortables y ergonómicos, y colorido en el entorno para estimular la creatividad y la positividad.

Definición de Laboral

Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social. Lo laboral tiene hoy en día diversas acepciones.

⁵Hall, Richard H. Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados. Editorial Pearson Educación. 5ta Edición. México. 1996. pp 8.

Puede referirse como mencionamos, a una situación integrada por individuos que contribuyen con su esfuerzo a la consecución de un mismo fin institucional, en un entorno con reglas, obligaciones y derechos.

Pero también el término puede tener relación con el aspecto legal del trabajo, que incluye aquellas consideraciones, leyes y normativas regidas a nivel político para cualquier situación de trabajo. Para que un trabajo se considere como tal legalmente, debe existir un contrato entre el individuo que ofrecerá sus servicios y capacidades a los fines de la institución y la empresa que se beneficiará de dichas capacidades. Este contrato regula las condiciones en las que se llevará adelante el trabajo específico, el plazo por el que dicho contrato estará vigente, y las obligaciones de cada una de las partes. El caso más frecuente es que la parte del individuo se comprometa a ofrecer sus servicios que serán remunerados por parte de la empresa en forma mensual. A su vez el contrato puede detallar otras obligaciones, derechos y beneficios para cada una de las partes.

También los aspectos laborales de cada individuo en una empresa son contemplados por un área o coordinación de recursos humanos, que idealmente procura el bienestar y conformidad del individuo en su puesto en pos del mayor beneficio para la empresa.

Esta área suele ocuparse de considerar los planes de carrera de cada empleado en la institución, aumentos de salario correspondiente y potenciales ascensos o reubicaciones de personal.

Orígenes y definición de clima laboral

El interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir pensar y por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

“Fernández y Sánchez, señalan que se considera como punto de introducción el estudio de Halpan y Croft, acerca del clima en organizaciones escolares, pero anterior a éste se encuentra el de Kurt Lewin como precursor del interés en el contexto que configura lo social. Para Lewin, el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona.

Por tanto, no es de extrañar que en las investigaciones de Lewin, acerca del comportamiento, el clima laboral aparezca como producto de la interacción entre ambiente y persona. Cornell viene a definir el clima como el conjunto de las percepciones de las personas que integran la organización.

Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma.

Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral.

Al respecto, Rensis Likert, menciona que la reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva”⁶.

Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello con lleva.

Desde 1960, el estudio acerca de clima laboral se ha venido desarrollando, ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Así pues tenemos a diversos autores como: Forehand y Von Gilmer (1964) que definen al clima laboral *“como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”*.

Tagiuri lo concibe como *“una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”*.

⁶Newstrom, John W. Comportamiento Humano en el trabajo. Editorial McGrawHill. 10ª Edición. México. 2002. pp. 3.

Schneider (1975) como *“Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse. Weinert (1985), como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran en su contexto de trabajo”.*⁷

Por otro lado, la postura operacionalista o fenomenológica considera al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio-cognitiva de las organizaciones.

Para efectos de este estudio se tomó la definición dada por Guillén y Guil, quienes definen *“El clima organizacional como la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral.*

Por otro lado el clima laboral se ve influido por una multitud de variables. Y además estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos.

La apreciación que éstos hacen de esos diversos factores está a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos.

⁷Newstrom, John W. Op.cit. pp. 7.

*Así los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa.*¹⁸

Esos diversos aspectos, que se entrelazan en la vida de una persona, pueden hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo.

Los empleados en muchas ocasiones no son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están condicionadas por el cúmulo de todas esas circunstancias personales señaladas.

Pero aunque se tenga en cuenta todo eso, es posible efectuar una medición de clima laboral. Esta va reflejar lo que hay en la mente y en los sentimientos de los empleados que participen. Las variables que se puede considerar e intervienen en el clima laboral son evidentemente muchas, pero de una manera general y somera se desarrollarán las más señaladas por algunos autores del comportamiento organizacional.

La importancia de los compañeros en el clima laboral

Trabajar en equipo no es una tarea fácil, los empleados pasan muchas horas al día conviviendo con caracteres, sentimientos y estados de ánimo distintos. Si este aspecto es pasado por alto en una organización, es muy difícil que las distintas partes logren unirse en un todo que lleve a la empresa por el camino del éxito.

Las organizaciones deben lograr un óptimo ambiente laboral para sus trabajadores, para que éstos se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas.

¹⁸Robbins, Stephen P. Fundamentos de comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall. 5ta Edición. México 1998. pp 15.

Si bien existen muchas formas de motivar, es preciso conocer si las empresas le dan al clima laboral la importancia adecuada.

“Pablo Molouny, señala que como líderes es imprescindible estar atentos a los motivos o señales que hacen que nuestros empleados se sientan desmotivados. Es por ello que se deberá realizar una evaluación de las condiciones en las que se tiene a los empleados y una vez detectadas estas necesidades, trabajar para brindar un clima laboral que permita el bienestar de todos y cada uno de los miembros de la oficina.

El principal activo de una compañía son sus empleados, es por ello que la responsabilidad de generar un clima laboral favorable está en manos de los líderes, quienes en su rol deben promover una buena relación entre compañeros de trabajo, o sea la coexistencia de los sub-climas que conforman una organización”⁹.

Clima laboral: El Estado de Ánimo de la Organización

La mejor metáfora que consigo para explicarlo es relacionarlo con el sentimiento o estado de ánimo; esta es una buena manera de describirlo porque así como no podemos decretar la felicidad de las personas que nos rodean, tampoco podemos decretar que nuestros colaboradores estén felices, motivados al logro y comprometidos con la organización. Debido a que el Clima Laboral es producto de las percepciones y estas están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros.

⁹ Schein, Edgar H. Psicología de la Organización. Editorial Prentice Hall. México 1,982. pp 30.

Si entendemos que la organización son las personas que están en ella y cada persona constituye un micro mundo que forma el gran todo que es la empresa; el Clima junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización; el Clima Organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción. Los modelos de estudios del clima de las organizaciones nos plantean que existe una relación entre clima organizacional y productividad de la organización.

Por el contrario, un diagnóstico adecuado de clima laboral permite no sólo contar con el estado de ánimo de la empresa, además proporciona el conocimiento acerca de los factores que lo están afectando y a los diversos tipos de empleados, de forma tal que se puedan establecer planes de acción concretos, sostenidos y de verdadero impacto para el mejoramiento del clima.

“Al conocer con certidumbre los aspectos que se deben mejorar en el corto y mediano plazo, las fortalezas con que cuentan sus equipos naturales de trabajo así como también las áreas de oportunidad que se le presentan a la organización, sus líderes y sus empleados puede emprender acciones concretas orientadas a mejorar su clima organizacional. Los líderes juegan un papel clave en el éxito del negocio, debido a que no sólo son responsables de marcar el rumbo, sino también de la rentabilidad y de asegurar las condiciones para un buen clima en la empresa.

Muchas veces a pesar de que la organización ofrece excelentes beneficios tanto en lo económico, como en lo social, la gente acaba desvinculándose por una mala relación con sus líderes. Estudios demuestran que la gente tiende a comprometerse más con los líderes que con la empresa; es por ello que una de las principales dimensiones evaluadas en un estudio de clima organizacional debe ser el liderazgo.”¹⁰

Breves consejos para mejorar el clima laboral

El trabajo en equipo no es fácil, algunas personas deben lidiar muchas horas al día con caracteres distintos y a veces totalmente contrarios.

Si este aspecto no es considerado por una organización, será muy complejo que las distintas partes puedan unirse y formar un todo que lleve a la empresa por un buen camino y éxito para beneficio de todos. Muchas organizaciones se debaten en cómo lograr un óptimo ambiente para sus trabajadores, éstos en tanto, buscan la manera de sentirse motivados y tranquilos, pues existen muchas formas de buscar el mejor camino.

Hay que analizar individualmente para conocer los puntos fuertes y débiles de tus empleados.

De esta manera, el líder tiene que conseguir encajar y ajustar el rol de cada uno, para obtener el máximo rendimiento del equipo. Conseguir una gestión óptima de tu equipo puede reportar grandes beneficios a la organización.

¹⁰ Newstrom, John W. Op.cit. pp.17

Actividades Extra - laborales.

Las actividades extra-laborales ayudan a las personas a descansar, relajarse y salir del contexto del trabajo. En este sentido son muy recomendables para potenciar el rendimiento del grupo.

Muchas empresas están empezando a adoptar ciertas iniciativas extra-profesionales, para motivar a sus trabajadores, controlando su stress, la tensión y a mejorar el clima laboral en general.

La rutina en el trabajo:

Puede mermar las ganas de trabajar de tu equipo, por ello cualquier iniciativa que genere un cambio en sus tareas habituales, puede mejorar y reforzar su actitud hacia el trabajo.

Un buen líder:

Tiene que conseguir que todos los integrantes de su equipo vayan en la misma dirección, para conseguir el objetivo primordial de la organización.

El trabajador tiene que sentirse como un elemento fundamental del engranaje de la empresa, que sin ellos sería muy difícil llegar a la meta.

Reconocimiento al mérito:

Para conseguir que tus trabajadores se motiven y se comprometan con la empresa, es recomendable que los jefes reconozcan el trabajo bien hecho y lo hagan saber al resto del equipo, así como respaldar ante posibles fracasos.

De esta forma los empleados se sentirán más respaldados y seguros en sus tareas, lo que derivara a una mayor productividad.

Igualdad en el trato:

La relación jefe-empleado tiene que ser igualitaria e imparcial con todo el equipo; las desigualdades en el trato laboral con los trabajadores, puede hacer sentir menos favorecido a cierta parte de los trabajadores y perjudicar seriamente el buen clima de trabajo, cuando una empresa lo consigue se nota tanto en sus resultados como en su imagen pública.

En definitiva, hay distintas maneras de demostrar preocupación por los integrantes de una empresa, pero lo más importante es que se realice de manera igualitaria para todos, ya que una empresa es finalmente una interacción constante de un conjunto de personas, que dependiendo de su relación y compromiso, definirán el éxito o fracaso de la organización.

Reglas de oro de un buen clima laboral

Mientras que un “buen clima” se orienta hacia los objetivos generales, un “mal clima” destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.

Está relacionado con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral y forma

parte de las políticas del personal y de los recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Algunos aspectos que se pretenden evaluar son los siguientes:

Independencia personal: que mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales, favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.

Clima organizacional y su relación con la productividad laboral

Uno de los cambios más espectaculares en el pensamiento directivo durante los últimos 15 años ha sido el cambio en el papel de los empleados en la organización. De hecho, nada sirve mejor de ejemplo sobre la revolucionaria transformación del pensamiento de la era industrial a la forma de pensar de la era de la información, que la nueva filosofía de evaluación de competencias y sobre la forma en que los empleados contribuyen a la organización.

Además realizar el mismo trabajo una y otra vez, con el mismo nivel de eficiencia, ya no es suficiente para el éxito de la organización.

Para que una organización pueda simplemente mantenerse debe mejorar continuamente. Las ideas para mejorar los procesos y la actuación de cara a los clientes deben provenir, cada vez más de los empleados que están cerca de los procesos internos y de los mismos clientes de la organización. Este cambio exige una gran recualificación de los empleados, para que sus mentes y sus capacitaciones puedan ser movilizadas a favor de la consecución de los objetivos de la organización.

Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto.

En primer lugar, para lograr mejoras a largo plazo en la productividad, es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral.

Si se piensa a corto plazo, una administración autocrática no puede mantener progresos significativos en los niveles de productividad porque el deterioro en el entorno laboral lleva no solamente a mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y renuncias, sino también a la lentitud, el desgano y la indiferencia, el personal se retira psicológicamente de sus labores y predomina la actitud de cumplir exactamente con el mínimo requerido.

Actuando en consecuencia con estos hallazgos, tanto los funcionarios de la organización como los profesionales de la administración de los recursos humanos se unen en la necesidad de crear en su organización un clima en el que verdaderamente se trate a las personas como expertos responsables en sus puestos.

Cuando los dirigentes de una organización descubren que sus integrantes desean contribuir al éxito común y se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución, lo más probable es que se obtengan mejores decisiones, más altas tasas de productividad y una calidad muy superior del entorno laboral.

El ambiente laboral es un factor determinante que incide en la productividad del trabajador de una empresa.

Un ambiente laboral inapropiado puede producir hasta un bajo rendimiento de los empleados, lo cual resulta económicamente costoso para la empresa.

Las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para algo que no es primordial, pero se equivocan rotundamente, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los empleados disminuya considerablemente, lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral.

Para que un trabajador rinda, para que alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas.

No basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias, hace falta también que se sienta cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y sobre todo, con sus jefes o líderes.

Desafortunadamente muchas empresas tratan a sus empleados como una mercancía más, olvidando que son humanos y que tienen necesidades especiales, necesidades que si no son satisfechas, no rendirán al 100% como espera la empresa.

Y es que la empresa debe procurar un ambiente laboral saludable por humanidad, por objetivos financieros prácticos y tangibles, puesto que así los empleados rendirán más y la empresa ganará más dinero.

Tal vez de esta forma se logre que los empresarios comprendan mejor la importancia que tiene un ambiente laboral sano.

ORGANIZACIÓN

El origen griego organón que puede traducirse como herramienta o instrumento.

“Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión.

Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos.”¹¹

Así mismo es fundamental que para que esas organizaciones puedan realizar las tareas que se le han encomendado y para que puedan lograr los fines que se han marcado, es necesario que cuenten con una red de recursos.

Entre ellos deben incluirse los humanos, los tecnológicos, los económicos, los inmuebles, los naturales o los intangibles. No obstante, también pueden realizarse otras muchas clasificaciones de organizaciones en base a otros diferentes criterios.

¹¹ Hall, Richard H. Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados. Editorial Pearson Educación. 5ta Edición. México. 1996. pp 50

De esta manera, podemos catalogarlas por su localización (local, regional, nacional o internacional), su propiedad (privada y pública), su tamaño (pequeña, mediana o grande) e incluso por su finalidad (con ánimo de lucro y sin ánimo de lucro).

LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Es un sistema de significados e ideas que comparten los integrantes de una organización y que determina en buena medida como se comportan entre ellos y con la gente de afuera. Representa una percepción común de los miembros que influye en su conducta.

En toda organización hay valores, símbolos, creencias y usos que han evolucionado con el tiempo. Estos valores y experiencias determinan en gran parte lo que perciben los empleados y cómo reaccionan a su mundo.

“Cuando enfrentan problemas o dificultades, la cultura de la organización (el modo como hacen las cosas) influye en lo que pueden hacer y en su manera de conceptuar, definir, analizar y resolver los problemas”¹²

Nuestra definición de cultura implica tres cosas:

- 1.- Percepción: Los individuos perciben la cultura en lo que ven, oyen o experimentan en la organización.
- 2.- Aspecto compartido de la cultura: Aunque los individuos tengan antecedentes diferentes o trabajen en niveles diversos de la empresa, describen la cultura de la organización en términos semejantes.

¹²Robbins, Stephen P. Fundamentos de comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall. 5ta Edición. México 1998. pp 20.

3.- Expresión descriptiva: Se refiere a la manera en que los integrantes perciben la organización, no lo que les gusta, describe, no evalúa.

Ambientes organizacionales

Ambiente externo: Son instituciones o fuerzas fuera de la organización, relevantes para sus operaciones, afectando su rendimiento.

Ambiente interno: Llamado clima organizacional. Grupos o elementos de interés interno, que ejercen influencia directa en las actividades de la organización y caen dentro del ámbito, creando responsabilidad de un Director o sus gerentes.

1.1.3 HIPÓTESIS

No se formula una hipótesis por ser un estudio cualitativo, se operativizaron los objetivos.

1.1.4 DELIMITACIÓN

La investigación se realizó en el Colegio Guatemala de la Asunción que se encuentra ubicado en la 4ta av. 6-45 zona 13 institución que se eligió para las actividades planificadas con las 20 personas de la muestra, durante el mes de octubre tiempo que duró el trabajo de campo.

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 TÉCNICA DE MUESTREO

La técnica de muestreo utilizada para el censo por la investigadora fue la No probabilística ya que se trabajó con el total del personal de la institución. Los criterios que cumplió la muestra fueron que laboraran en el colegio durante la investigación, la edad de la población oscilará entre 18 y 60 años, de género mixto de clase social media.

2.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

OBSERVACIÓN

La observación se realizó durante la 1º semana de octubre de lunes a viernes en horario de 8 a 12 am, lo cual permitió conocer más a fondo la personalidad de cada individuo del personal en general ya que debido al aspecto laboral no se sabe las situaciones que viven a diario y en las cuales necesiten apoyo emocional, ayuda económica o ser escuchado para tranquilizarse.

También se pudo identificar los conocimientos que manejan acerca de la información objeto de estudio, además de utilizarse en todo momento para la investigación, debido a que se observó al personal en su trabajo docente, convivencia entre los compañeros durante la hora de refacción, tiempo de receso, relaciones con las autoridades educativas, hora de salida, etc.

Según el objetivo general se logró descubrir los factores que afectan las relaciones interpersonales entre los trabajadores siendo los siguientes: comunicación, falta de cortesía al expresarse de algunos compañeros hacia otros, pro-actividad, tolerancia, respeto y compañerismo.

ENTREVISTA

La entrevista se aplicó durante la 2º - 3º y 4º semana de octubre ampliando un poco el horario de 8am a 1:00 pm, debido a que está fue aplicada de manera individual, trabajando con el personal durante sus períodos libres de clase tiempo de 30 a 40 minutos.

Ya que los individuos fueron abiertos y cordiales con los comentarios hacia la investigadora durante las preguntas que se hicieron en sus clases de forma individual.

Durante la entrevista cada empleado preguntaba si debían colocar su nombre y si los resultados serían expresados ante las autoridades de la institución, cuando se les explicó que sí serían expuestos pero de manera anónima tuvieron la confianza de expresarse tranquilamente, pues lo harían de forma confidencial. Con la entrevista se profundizó la percepción del personal y recabar los datos acerca de los factores que intervienen en las relaciones armoniosas para lograr un buen trabajo en equipo.

ORIENTACIÓN

Teniendo descritas las fortalezas y debilidades del grupo se brindó un taller informativo con temas que el personal necesitaba y sugirió para orientarlos acerca de las relaciones interpersonales sanas para la convivencia armoniosa y el buen trabajo en equipo en cualquier ámbito social y personal.

Se comentaron al grupo las fortalezas para motivarlos pero al trabajar las debilidades con cada integrante del grupo utilizando diplomacia para evitar incomodarlos sino orientarlos de alguna forma no con todos se logro establecer conciencia y reflexión debido a la personalidad de una docente en especial en la cual se observo una excelente vocación y capacidad para enseñar pero con una actitud de autosuficiencia hacia sus compañeros, razón por la cual ellos en ocasiones la evaden por sus comentarios mal intencionados que crean incomodidad por ser hasta groseros lo cual no es correcto.

La orientación se realizó el día jueves de la última semana de octubre durante 2 horas incluyendo el tiempo para las actividades. Esta se trabajo con todo el personal en un salón que se preparó para las actividades a realizar, se dio la bienvenida, se explicaron los objetivos del estudio, se hicieron dinámicas, juegos y trabajos en grupo.

La actitud de los participantes fue adecuada y participativa, los comentarios hechos fueron positivos entre ellos que fue divertido y los temas tratados como las relaciones interpersonales crean la convivencia sana y armonía en cualquier ámbito social y laboral.

Estos temas son de vital importancia para la humanidad ya que así se logra un buen equipo de trabajo, luego se compartió un refrigerio, un presente significativo y se agradeció la colaboración para el estudio.

2.3 INSTRUMENTOS

OBSERVACIÓN

La observación es un instrumento que se utiliza por su importancia y finalidad para recabar datos, por lo cual se utilizó la observación no dirigida siendo de manera esencial para no interferir con la información requerida y el personal no fuera prevenido sino que el actuar de cada persona fuera espontaneo, natural y no controlado.

El personal de la institución fue observado durante el proceso que duro la investigación en varios aspectos y para lo cual siempre mostró cordialidad y apertura en la disposición para colaborar con la investigadora, siendo este aspecto esencial para los objetivos definidos de la investigación.

GUÍA DE ENTREVISTA

El instrumento utilizado fue una guía de entrevista elaborada por la investigadora autorizada por la asesora y revisora asignadas de la investigación.

La entrevista fue estructurada por diez preguntas de respuesta abierta, conteniendo información acerca de relaciones interpersonales, relaciones laborales, ámbito laboral, normas de cortesía y valores humanos. (anexo 1)

PLANIFICACIÓN DE TALLER

Se implementó un taller con el objetivo de informar y orientar al personal de la institución acerca de las relaciones interpersonales y su importancia en el ámbito laboral, influyendo los valores humanos para una convivencia sana, armoniosa, desarrollo social y personal. Los temas acerca de los que se orientó fueron: relaciones interpersonales, ámbito laboral, valores humanos, comunicación y autoestima además de consejos para la convivencia sana y armoniosa entre los compañeros del equipo de trabajo y el crecimiento personal de cada persona.

Entre el personal del colegio hay armonía, cordialidad, vocación, respeto, solidaridad demostrándose en el apoyo mutuo entre los integrantes de los sub-grupos que hay entre los compañeros de trabajo, cuando alguien lo necesite o hay alguna situación que lo amerite, pues siendo estas parte de las fortalezas se observa de manera espontanea y no actuada.

Durante el taller se realizaron distintas actividades y dinámicas de acuerdo a los temas trabajados como; juego de tarjetas, rompecabezas, lotería, memoria, trabajo en grupos y comentarios para concluir, luego se compartió un refrigerio y un presente significativo para agradecer la colaboración del personal. (anexo 2)

2.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

La información se presentó por medio de un análisis global y una tabla de análisis, debido a que la investigación es un estudio cualitativo.

2.5 OPERATIVIZACIÓN DE OBJETIVOS

| Objetivos | Categorías | Técnicas |
|--|--|--|
| <p>Identificar cual es la percepción del personal de las relaciones interpersonales actualmente en la institución.</p> | <p>Percepción de los docentes acerca de las relaciones interpersonales.</p> | <p>1. Que entienda por relaciones interpersonales. 2. Las relaciones interpersonales entre los compañeros de la institución son armoniosas. 3. Podrían pasar las relaciones interpersonales a amistades verdaderas a través de la comunicación con compañeros dentro del grupo de trabajo. 4. Cree que la cultura y patrones de crianza de cada persona influyen en las relaciones interpersonales.</p> |
| <p>Describir si las relaciones interpersonales afectan las relaciones laborales entre los compañeros.</p> | <p>Descripción acerca de la forma en que afectan las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.</p> | <p>5. Las relaciones interpersonales afectan las relaciones laborales entre los compañeros. 6. Las normas de cortesía en el ambiente laboral facilitan el trabajo en equipo.</p> |
| <p>Definir qué influencia tienen los valores humanos en las relaciones interpersonales.</p> | <p>Valores humanos del personal que influyen en las relaciones interpersonales.</p> | <p>7. Que entienda por valores humanos. 8. Cree que los valores humanos tienen influencia en las relaciones interpersonales.</p> |
| <p>Brindar información y orientación acerca de las relaciones interpersonales adecuadas y sanas para el trabajo en equipo.</p> | <p>Análisis y orientación adecuada del personal acerca de una buena relación con los demás para crecer de manera personal y en equipo.</p> | <p>9. Cree que habrá algún aspecto a mejorar en las relaciones interpersonales dentro de la institución. 10. Que temas podría sugerir y cree esenciales para mejorar las relaciones interpersonales. **Implementación de taller que complementará los conocimientos del personal acerca del manejo de las relaciones interpersonales sanas.</p> |

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar:

El colegio Guatemala de la Asunción está situado en la 4ta calle 6-45 zona 13 de la ciudad de Guatemala, la mayor parte de los estudiantes provienen de las colonias, Pamplona, Santa Fe, La Aurora, La Reformita, Villa Nueva y San Miguel Petapa.

Cuenta con cuatro niveles académicos pre-primario, primario, básicos y diversificado, posee una tienda escolar, patio para juegos de psicomotricidad gruesa y un área de juegos didácticos y de psicomotricidad fina llamada diverticlass.

Las aulas y laboratorios están ubicadas en un edificios de dos niveles para los niveles pre-primario y primario en los cuales se imparte desde kínder hasta sexto primaria. El mismo posee señales de evacuación, alarma de emergencia, baños para hombres y mujeres en cada nivel, por aparte para el personal, salón de música e inglés para pre-primaria y primaria, cuenta con laboratorio para computación teniendo acceso a internet, audiovisuales y una mini-biblioteca para el desarrollo de la lectura utilizando las herramientas necesarias para la creatividad.

Así también cuenta con cámaras de control para verificar el recreo, la entrada y salida de las personas. Entre los servicios mencionados se incluyen muchos más para cubrir las necesidades de la población estudiantil y de los empleados como fotocopidora, librería y otros.

3.1.2 Características de la población

La población con la que se trabajó fueron los empleados de las áreas de preprimaria y primaria, entre docentes, secretarias, coordinadora, conserjes; el personal es mixto mujeres y hombres, aunque en su mayoría son mujeres, entre 20 y 60 años, la mitad de los cuales han estudiado o están haciéndolo para ascender en el ámbito escolar ampliando sus conocimientos con capacitaciones y ser profesionales para beneficio propio y laboral, pertenecen a una clase social media y llevan laborando en la institución desde 1 hasta 25 años.

3.1.3 ANÁLISIS GLOBAL

El planteamiento del proyecto de la investigación se hizo debido a los factores detectados dentro de la institución para brindar orientación y apoyo acerca de las relaciones interpersonales, a las personas que laboran actualmente teniendo en cuenta que según el enfoque histórico cultural de Lev Semenovich Vigotsky sostiene que los seres humanos tienen la capacidad de transformar el medio por sus propios fines, lo cual lo distingue de todas las criaturas o formas de vida. Consiste en considerar al individuo como el resultado del proceso histórico y social donde el lenguaje desempeña un papel esencial.

El enfoque histórico cultural en psicología concibe el desarrollo personal como una construcción cultural que se realiza a través de la interacción con otras personas de una determinada cultura mediante la realización de actividades sociales compartidas.

La personalidad se forma en la interacción entre lo que el individuo trae biológicamente conformado y las relaciones sociales que establece que a través del factor histórico – social -- cultural, intencional e integrado que garantiza la formación y el desarrollo de la personalidad consciente por medio del redimensionamiento de lo social en el proceso de formación profesional.

Por lo tanto, si los seres humanos no pueden vivir sin relacionarse amenazan su calidad de vida ya que está en su naturaleza ser un ser social, y si puede transformar el medio que lo rodea puede modificar los hábitos inadecuados para su desarrollo integral, logrando a su alrededor un ambiente agradable donde la convivencia sea sana y armoniosa.

Así es como con la observación no dirigida permitió evaluar de una manera no estandarizada el comportamiento de cada empleado con sus compañeros y ambiente de trabajo. La información que manejaban acerca del tema era adecuada, porque a través de ésta se pudo: identificar los factores que afectan las relaciones interpersonales entre el personal. Siendo este el objetivo general se descubrió la comunicación, falta de cortesía al expresarse con algunos compañeros, pro-actividad, tolerancia, respeto y compañerismo, afectan las relaciones interpersonales entre los empleados, debido a esto fueron reforzados durante todo el proceso de la investigación hablando de forma individual y grupal por ser más conveniente, de beneficio y apoyo para el personal y el estudio realizado.

La entrevista se utilizó con el fin de profundizar acerca de la información requerida logrando el objetivo general antes mencionado y los tres objetivos específicos siendo; Identificar la percepción de los empleados de las relaciones interpersonales actuales dentro de la institución; pues refiriéndose a este el personal coincide en que las relaciones son armoniosas, aunque hay una minoría que en ciertas ocasiones hacen comentarios mal intencionados o bromas fuera del límite las cuales desarmonizan el ambiente laboral, aunque fuera de esto la convivencia es agradable.

Otro objetivo a mencionar era describir si las relaciones interpersonales afectan las relaciones laborales entre los empleados, éste logró establecer que efectivamente las relaciones interpersonales afectan las relaciones laborales porque si existe discrepancias dentro de algunos empleados afecta la convivencia de ambos por la poca tolerancia que se muestran en los momentos de

trabajar juntos con el grupo creando un ambiente estresante y desagradable para el resto de los compañeros, incluso mostrando este sentimiento frente a los alumnos y sí inculcan valores deben empezar por ellos mismos.

Otro objetivo planteado era definir qué influencia tienen los valores humanos en las relaciones interpersonales; los empleados coincidieron en que los valores humanos pueden tener una influencia positiva o negativa dependiendo de la manera como fueron inculcados desde la niñez dentro de la familia o el grupo con quienes conviva a diario, porque de esa forma las personas actúan con la personalidad definida y practican los valores en las relaciones interpersonales en cualquier ámbito social; además los valores humanos facilitan o impiden la convivencia sana y armoniosa a través de las interrelaciones con los demás.

Para concluir con el proceso de la investigación se implementó un taller informativo y orientador acerca de las relaciones interpersonales adecuadas, inadecuadas, situaciones que se presentan en la convivencia diaria, valores que debemos practicar para mantener un ambiente laboral agradable y tips para mejorar situaciones inadecuadas que interfieran o influyan en las relaciones interpersonales de manera negativa para una convivencia armoniosa y sana logrando un buen equipo de trabajo en el ámbito laboral social y personal.

Durante el trabajo de campo se comprobó que las relaciones interpersonales de los empleados son armoniosas y de cordialidad, aunque ellos comentan que podrían ser más personales para conocerse mejor, pero por el tiempo que utilizan para sus actividades laborales les falta para socializar por lo que tienen poca comunicación, además creen que entre algunas compañeras existe poca tolerancia por su forma de tratarse incomodan al grupo en situaciones que pueden solucionarse fácilmente, respetando los ideales y las normas de cortesía hacia los compañeros, así también manifestaron que entre los compañeros hay unos que tienen falta de pro-actividad y deberían tener más iniciativa no solo en su

trabajo para tener un rendimiento de calidad que beneficie al grupo sino por satisfacción propia.

La educación, cordialidad, perseverancia, preparación, son de las fortalezas observadas en el personal pues inician saludándose entre los compañeros, todos los días realizan una oración con toda la institución educativa.

Durante la investigación se observó un ambiente de armonía en los momentos cuando se saludaban, conversaban preparándose un café durante la refacción, se encontraban en la tienda escolar donde compraban para ellos o supervisaban a sus alumnos, también en los recreos ya que varias maestras cuidaban y controlaban, incluso bromean cuando colaboran en llevar fotocopias o material a otros compañeros para el trabajo o cosas personales.

Para compartir y convivir fuera del trabajo los empleados organizan actividades extra-laborales como: excursiones a distintos lugares, entre o al final del ciclo escolar, comidas en días de descanso o fin de mes, para conversar acerca de experiencias personales, aunque no todos asisten por tener compromisos familiares, ya que la mayoría son casados y una minoría son solteros.

El grupo que asiste a éstas comenta que se la pasan “súper bien” ya que se extienden uno o dos días según el lugar al que van.

Además dentro del colegio han compartido cumpleaños, despedidas de solteras, baby shower, celebraciones por día del cariño, de la madre o del maestro, aunque la mayoría del personal es femenino y de distintas edades no afecta a la hora de convivir ya que dentro de las actividades realizan juegos y dinámicas de acuerdo a cada una de ellas, siendo amenas, divertidas y esenciales para todos.

Cuando se implementó el taller a las personas se les dio la bienvenida, se les explicó como en las entrevistas los objetivos de la investigación así mismo como se llevó a cabo el proceso durante el estudio realizado, los empleados tenían una actitud atenta para escuchar, colaboradora y abierta a expresar su opinión y expresar sus dudas.

También comentaron haberse divertido con las dinámicas y juegos en grupo como: tarjetas de las cualidades, rompecabezas, lotería y memoria, estos fueron de ayuda para trabajar los temas de relaciones interpersonales, ámbito laboral, valores humanos, comunicación y autoestima; demostrando así que en la variedad de diferencias que tiene cada ser humano está el sentido de la vida, el aprender de ellas, compartir con personas de otras culturas y valores para nuestro desarrollo social, personal, laboral y tener mejor calidad de vida.

Las limitantes que se observaron fueron que no se permitió la grabación de las entrevistas para recopilar textualmente los comentarios pero debido a la disponibilidad de los empleados obtuvimos suficiente información, la inseguridad de hablar y que los comentarios fueran expuestos a las autoridades, además el tiempo ya que los períodos en que se hicieron las entrevistas se sentían cortos para lo que se necesitaba comentar.

Además la situación en particular de una maestra fue que a pesar de llevar 25 años de trabajar en la institución, su personalidad es muy variable pues no comparte con nadie del grupo a no ser por asuntos relacionados al trabajo, así también ha tenido situaciones incómodas con casi todas los maestros por comentarios irrespetuosos, o mal intencionados, incluso se observó que en las reuniones aunque los compañeros tratan de incluirla al grupo ella no cambia su actitud y se aísla.

DATOS OBTENIDOS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DE RELACIONES INTERPERSONALES DIRIGIDO AL PERSONAL DEL COLEGIO GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN

CUADRO No. 1

| | Preguntas | Respuesta | Análisis |
|----|--|---|--|
| 1. | Qué entiende por relaciones interpersonales | La percepción obtenida fue que la población maneja el concepto de relaciones interpersonales como: relación que se da entre las personas en un grupo de trabajo, estudio, que comparten experiencias de todo tipo. | Debido a la importancia que tienen las relaciones interpersonales las empresas en la actualidad han invertido tiempo y dinero en profesionales de psicología para mejorar las mismas dentro de las empresa pero también las personas debido al poco tiempo que tienen por el trabajo, la familia, los estudios y el uso masivo de las redes sociales deben practicar más la convivencia sana entre los individuos que es esencial para el crecimiento personal en cualquier ámbito social, además sirven de equilibrio para la calidad de vida de las personas. |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 2. | <p>Las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo son armoniosas.</p> | <p>La mayoría respondió que si hay relaciones armoniosas entre los compañeros, pero por la personalidad y caracteres de cada uno hay más afinidad con unos que con otros, tratamos de tener compañerismo con tolerancia para lograr un trabajo en equipo.</p> | <p>Entre el personal sí se percibe armonía pero por el trabajo y el estrés a veces hay conflictos porque no todos los empleados van a reaccionar igual a las situaciones que se presentan debido a la personalidad de cada individuo además hay poca tolerancia entre algunas personas afectando el ambiente dentro de la institución, pues entre dos de las compañeras se maneja antipatía desde hace un tiempo atrás debido a la fuerte personalidad de ambas por lo que ha afectado la convivencia del personal que aunque tienen diferencias hay un trato humano y cordial.</p> |
| 3. | <p>Podrían pasar las relaciones interpersonales a amistades verdaderas a través de la comunicación con los compañeros dentro de su</p> | <p>La mayoría dijo que sí porque con el tiempo y convivencia o trato diario se van conociendo las personalidades y la esencia de cada persona intercambiando ideas y apoyo emocional por la confianza que se va logrando con algunas personas de su grupo.</p> | <p>Debido a la personalidad de cada individuo hay más afinidad con unos porque comparten experiencias y sentimientos similares y se entienden mejor que</p> |

| | | | |
|------------------|--|--|--|
| | <p>grupo de trabajo.</p> | | <p>con otros. Teniendo como base la comunicación para interrelacionarse y conocer la esencia de los demás, siendo un medio eficaz para transmitir los sentimientos y pensamientos de los seres humanos. Entre los subgrupos que se han formado dentro de la institución por edades, afinidad y caracteres se percibe la confianza, cordialidad, tolerancia, respeto y la comunicación por el tiempo que han compartido juntas ya que la mayoría del personal tiene años laborando en la misma e incluso hay hijos de ellas que estudian siendo buenos alumnos.</p> |
| <p>4.</p> | <p>Cree que la cultura y patrones de crianza de cada persona influyen en las relaciones interpersonales</p> | <p>La mayoría cree que los patrones de crianza y cultura de cada persona influyen en las relaciones interpersonales porque cada una fue educada de distinta manera y así va a actuar ante la sociedad esta puede ser positiva o negativa, respetando la cultura de cada ser, ya que se aprende de todos y cada uno, además el</p> | <p>Somos educados en la familia y aquí se forma la personalidad del individuo por lo cual la cultura y los patrones de crianza se verán reflejados en el trato humano con los demás y</p> |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | | <p>personal dice que depende del trato que se les da a los demás así serán tratados, porque todos son iguales.</p> | <p>su desempeño en todo ámbito social. Debido a lo anterior los individuos pueden actuar de forma negativa o positiva y así será la calidad de relaciones interpersonales que mantengan con las personas que los rodean, siendo prioridad para cualquier intercambio de ideas la comunicación pues es el medio de enlace entre los seres humanos. Se podría decir que en la institución los patrones de crianza y la cultura influyen tanto de forma positiva entre las compañeras que han mantenido las normas de cortesía pero de forma negativa entre quienes han tenido roces en el trato diario.</p> |
| 5. | <p>Las relaciones interpersonales afectan las relaciones laborales entre los compañeros.</p> | <p>La mayoría está de acuerdo en que las relaciones interpersonales sí afectan las relaciones laborales entre los compañeros porque un ambiente laboral armonioso hace que los empleados tengan una mejor convivencia y los motiva a estar en un lugar de trabajo y a</p> | <p>Debido a que las relaciones interpersonales son esenciales en cualquier lugar y momento las relaciones laborales entre los individuos</p> |

| | | | |
|----|--|---|--|
| | | <p>tener un buen desempeño laboral pues dependen unos de otros en las actividades dentro de la institución.</p> | <p>deben ser armoniosas para que el ambiente laboral no sea estresante y desmotivante para cualquier individuo y afecte su desempeño laboral. Debido a lo anterior los individuos van a desempeñar un trabajo de calidad y eficiencia si su parte emocional está siendo estimulada de forma correcta pues la persona es un ser que encuentra el equilibrio en la armonía de los aspectos que intervienen en ella tanto emocional, afectivo, cognitivo y físico, etc.</p> |
| 6. | <p>Las normas de cortesía en el ambiente laboral facilitan el trabajo en equipo.</p> | <p>La mayoría responde que las normas de cortesía no debían olvidarse en las relaciones con los demás, porque son esenciales para la convivencia, en el ambiente laboral facilitan el trabajo en equipo porque crean un ambiente agradable de trabajo y favorece la comunicación para ayudar a los demás.</p> | <p>Siendo la comunicación un medio para interrelacionarse dentro de ellas se encuentran las normas de cortesía que sirven como una guía para las personas pues estas ayudan a regir el trato adecuado hacia cada individuo</p> |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | | | <p>y sus ideales, pues esto debe facilitar la puesta en común de las ideas y lograr así un buen trabajo en equipo ya que en ocasiones no se está de acuerdo totalmente con alguna idea pero es que en la variedad de cada una se puede llegar a una conclusión que beneficie al grupo de trabajo del cual se forma parte manteniendo un trato cordial manteniendo las relaciones interpersonales.</p> |
| 7. | <p>Qué entiende por valores humanos.</p> | <p>La mayoría conoce los valores como: las acciones o actitudes de la personalidad de cada individuo que va adquiriendo desde la infancia dentro de la familia, el colegio y en la sociedad facilitando la convivencia sana en las relaciones interpersonales haciendo único a cada ser humano.</p> | <p>Los valores son las acciones que son inculcadas desde el seno familiar y que se practican en cada momento en el trato con los demás. Algunas personas están conscientes de los valores que deben practicar hacia los individuos, se cree que por la diferencia de las edades, la falta de educación de los padres hacia los hijos por el</p> |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | | | <p>poco tiempo que se comparte con la familia, así también se observa que la jerarquía en las empresas crea incluso la pérdida de valores y el trato humano debido a la desvalorización de la persona en sí, ahora el mundo se ha creado la idea de que la persona vale por lo que tiene o el cargo que posee y no por lo que vale como ser humano.</p> |
| 8. | <p>Cree que los valores humanos tienen influencia en las relaciones interpersonales.</p> | <p>Todos coinciden en que los valores humanos tienen influencia en las relaciones interpersonales porque demuestran la educación inculcada en la familia afectando o beneficiando a las personas que les rodean, por la conducta de cada uno, ya que al practicar los valores de forma adecuada tendrán una mejor convivencia en relación con los demás, demostrando un trato humano.</p> | <p>Los valores que han formado la personalidad en cada individuo muestran la esencia y con el trato diario se conocen teniendo influencia positiva o negativa en las relaciones interpersonales.</p> <p>Los valores humanos sin duda tienen influencia en las relaciones interpersonales ya que cada persona buscará mantener un trato cordial con las personas con las que convive a diario aunque con éstas no se</p> |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | | | <p>creen amistades muy cercanas pues cada individuo tendrá claro que tiene más afinidad con las personas con las que comparte y practique los mismos valores y los ideales pues la convivencia será más agradable.</p> |
| 9. | <p>Cree que habrá algún aspecto a mejorar en las relaciones interpersonales dentro de la institución</p> | <p>La mayoría comenta que los aspectos a mejorar en las relaciones interpersonales dentro de la institución son: normas de cortesía, pro-actividad, comunicación, división de grupos, compañerismo, igualdad de trato entre los compañeros.</p> | <p>Creo que en la institución todos los aspectos mencionados para mejorar son importantes debido a que se inicio un cambio aunque pequeño pero significativo, pues no es que las relaciones interpersonales sean desagradables sino que la actitud de algunas personas es inadecuada en ciertos momentos debido a la presión o estrés laboral, aunque se debe mantener la tolerancia aún en las dificultades para no herir los sentimientos de los demás. La información dada al personal de la institución fue interesante</p> |

| | | | |
|----|--|--|---|
| | | | <p>y aunque no se modifiquen las actitudes del todo, poco a poco lo harán para beneficio propio y no sea desgastante para el individuo y lo afecte.</p> <p>Estos estudios, modificaciones y orientaciones se deben hacer iniciando desde las autoridades o directiva de la institución para que desde los líderes sean el ejemplo para los empleados y podrían ser estrategias del grupo para que puedan compartir junto a su equipo de trabajo el éxito laboral, social e institucional.</p> |
| 10 | <p>Qué temas podría sugerir y cree esenciales para mejorar las relaciones interpersonales.</p> | <p>El personal considera que los temas esenciales a tratar son: relaciones humanas y laborales, valores humanos, pro-actividad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, resolución de conflictos y manejo de emociones.</p> | <p>En las relaciones interpersonales todos los temas sugeridos son esenciales ya que depende de estos para una convivencia sana, además de contar con la información adecuada y el manejo de las emociones conociéndose cada personalidad de los individuos y</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | poniendo límites para no sobrepasarse y faltar el respeto a ningún miembro de la institución. |
|--|--|--|---|

Fuente: Entrevista aplicada al personal del Colegio Guatemala de la Asunción.

*Se hace la aclaración que los resultados de la entrevista fueron obtenidos antes de la implementación del taller informativo y orientador para que se tome en cuenta en la presente investigación.

Durante el proceso de la investigación se pudo detectar y clasificar las fortalezas y oportunidades de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral del personal dentro de la institución.

Las fortalezas fueron observadas y comprobadas entre el personal por medio de la intervención de la investigadora en el ambiente dentro de la institución, por lo tanto las fortalezas y las oportunidades fueron descritas al personal para motivarlos y hacerles conciencia de los cambios que podrían hacer en cuanto a las relaciones interpersonales para la convivencia sana y armoniosa.

CUADRO No. 2

CLASIFICACIÓN DE AREAS FUERTES Y DE OPORTUNIDADES

| AREAS FUERTES | AREAS DE OPORTUNIDAD |
|-----------------|----------------------------|
| • Cordialidad | • Normas de cortesía |
| • Armonía | • Pro-actividad |
| • Perseverancia | • Comunicación |
| • Creatividad | • Tolerancia |
| • Colaboración | • División de grupos |
| • Educación | • Resolución de conflictos |
| • Solidaridad | • Manejo de emociones |

Fuente: Proceso de investigación y entrevista al personal del Colegio Guatemala de la Asunción.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Los factores que intervienen en las relaciones interpersonales para crear un ámbito laboral de cordialidad entre el personal son: cooperación, normas de cortesía, educación, respeto, solidaridad, perseverancia, comprensión, colaboración, confianza, unión.
- El personal de la institución percibe que las relaciones interpersonales son armoniosas y cordiales, aunque creen que por su relación laboral y entrega a los alumnos el tiempo no es suficiente para socializar y compartir más.
- Las relaciones interpersonales afectan la relación laboral entre compañeros y crean un ambiente desagradable de incomodidad hacia el equipo de trabajo por la intolerancia de los individuos que están involucrados.
- Los valores humanos tienen influencia entre las relaciones interpersonales ya que involucran la personalidad de los individuos y esta puede ser un obstáculo en la convivencia diaria, relación o trato humano con los demás, debido a que puede ser positiva o negativa ya que muestra la verdadera esencia de cada persona.
- Los factores que necesitan reforzar para beneficio del personal son: comunicación, compañerismo, pro-actividad pues inciden de manera negativa en las relaciones interpersonales entre los empleados y su ambiente laboral, aunque no quiere decir que sean desagradables, más bien es para mejorarlas y beneficiar al equipo de trabajo dentro de la institución.
- Los objetivos propuestos en la investigación se lograron siendo de gran ayuda y aprendizaje para el personal de la institución y para la investigadora aún con las limitantes no previstas.

4.2 Recomendaciones

A Directora de la Institución:

- **Realizar un diagnóstico anual elaborado por profesionales al personal de la institución para analizar y conocer el nivel de las relaciones interpersonales y como inciden en el ámbito laboral dentro de la institución.**
- **Mejorar las vías de comunicación entre los empleados y sus jefes de manera que se pueda interactuar con confianza, compañerismo y flexibilidad, exponiendo al personal los beneficios de trabajar en equipo ya que todos deben caminar hacia una misma meta.**
- **Organizar reuniones donde se brinde una crítica constructiva y de este modo expresar los puntos de vista y opiniones para promover el compañerismo, el apoyo y la iniciativa personal y grupal de todos los empleados.**
- **Promover capacitaciones y talleres brindados por profesionales en Psicología para que los empleados enriquezcan la información, orientación y motivación recibida para modificar aspectos propios y sean de beneficio para el crecimiento personal practicando los valores.**
- **Concientizar al personal que la práctica adecuada de los valores humanos enriquecen las relaciones interpersonales sanas entre los individuos para una convivencia armoniosa en los ámbitos sociales e institucionales.**

BIBLIOGRAFÍA

- Arias Beatón, Guillermo, LA PERSONA EN EL ENFOQUE HISTÓRICO CULTURAL. Sao Paulo (2,005) editorial Linear B. ISBN 8598232165. 297 págs.
- Bernal, César Augusto. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN México (2,006) editorial Pearson Prentice Hall ISBN 9702606454. 286 págs.
- Díaz Robainas, Regino. RELACIONES HUMANAS CON APUNTES DE PSICOLOGÍA Y MOTIVACIÓN Y ANALISIS TRANSACCIONAL. Guatemala (1984) editorial cultural centroamericana, S.A. 312 págs.
- Hall, Richard H. ORGANIZACIONES ESTRUCTURAS, PROCESOS Y RESULTADOS. México (1996) editorial Pearson Educación. 278 págs.
- Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos (coaut) Baptista Lucio, María del Pilar. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN. México (2,010) editorial McGrawHill 5ta ed. ISBN 9786071502919. 613 págs.
- Kreitner, Robert. Kinicki, Angelo. COMPORTAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES. España (1998) editorial McGrawHill. ISBN 8448108493. 661 págs.
- Newstrom, John W. COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO. México (2002) editorial McGrawHill. ISBN 9701025385. 647 págs.
- Oraison, Marc. PSICOLOGÍA DE NUESTRAS RELACIONES CON LOS DEMÁS. España (1979) colección Bolsillo/Mensajero. ISBN 8427104510. 157 págs.
- Robbins, Stephen P. FUNDAMENTOS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. México (1998) editorial Prentice Hall. ISBN 970170181X. 314 págs.
- Rogers, Carl R. Rosenberg, Rachel L. LA PERSONA COMO CENTRO. Barcelona, (1989) editorial Herder. ISBN 8425411610. 253 págs.
- Schein, Edgar H. PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN. México (1982) editorial Prentice Hall. ISBN 9688800562. 252 págs.
- Weil, Pierre G. RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO Y EN LA FAMILIA. Buenos Aires, (1965) Editorial Kapelusz. ISBN 9501396002. 223 págs.

ANEXOS

ENTREVISTA DE RELACIONES INTERPERSONALES

Estimada (o) compañera (o) se está realizando una entrevista a los trabajadores de esta institución educativa "Colegio Guatemala de la Asunción" para el desarrollo de una tesis de Licenciatura en Psicología. La información que proporcione será manejada con estricta confidencialidad y anonimato. Por ello agradeceré se sirva responder con la mayor objetividad posible. No hay respuestas correctas, ni incorrectas.

1. Qué entiende por relaciones interpersonales

2. Las relaciones interpersonales entre los compañeros de la institución son armoniosas

¿Porque?

3. Podrían pasar las relaciones interpersonales a amistades verdaderas a través de la comunicación con compañeros dentro de su grupo de trabajo.

¿Porque?

4. Cree que la cultura y patrones de crianza de cada persona influyen en las relaciones interpersonales.

¿Por qué?

5. Las relaciones interpersonales afectan las relaciones laborales entre los compañeros

¿Por qué?

6. Las normas de cortesía en el ambiente laboral facilitan el trabajo en equipo

¿Por qué?

7. Que entiende por valores humanos.

8. Cree que los valores humanos tienen influencia en las relaciones interpersonales

¿Por qué?

9. Cree que habrá algún aspecto a mejorar en las relaciones interpersonales dentro de la institución

¿Por qué?

10. Que temas podría sugerir y cree esenciales para mejorar las relaciones Interpersonales

PLANIFICACIÓN DEL TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES

OBJETIVO: Informar y Orientar al personal de la institución acerca de las relaciones interpersonales fundamentadas en los valores humanos para que sean armoniosas.

| TEMAS A DESARROLLAR | ACTIVIDADES | ASPECTOS A LOGRAR |
|--|--|---|
| <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Ámbito laboral</p> <p>Valores humanos</p> <p>Comunicación</p> <p>Autoestima</p> | <p>Dinámica (colocar una tarjeta blanca en la espalda de todos en ella los compañeros escribirán cualidades a todos los que puedan en una tiempo indicado.)</p> <p>Armar un rompecabezas con los valores humanos</p> <p>Explicación del tema</p> <p>Realización de un juego de relevos por equipos</p> <p>Comentarios del grupo</p> <p>Compartir un refrigerio</p> <p>Repartición de un presente significativo</p> | <p>Informar y Orientar al personal acerca de las relaciones interpersonales sanas y armoniosas en el ámbito laboral.</p> <p>Creer en grupo y de forma personal.</p> |