

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
QUETZALTENANGO, GUATEMALA

**RELACIONES INTERPERSONALES  
EN EL CAMPO LABORAL PROFESIONAL**

TESIS

PRESENTADA AL CONSEJO  
DE LAS FACULTADES DE QUETZALTENANGO  
UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

FOR

*Olga Aurora Barreno Acabal*

AL CONFERIRLE EL TITULO DE

PSICOLOGO

EN EL GRADO ACADEMICO DE

LICENCIADO

QUETZALTENANGO, JUNIO DE 1,997.

## AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

Rector	Lic. Gabriel Medrano Valenzuela
Vice - Rectora General	Licda. Guillermina Herrera Peña
Vice - Rector Académico	Dr. Charles Beirne, S.J.
Secretario U.R.L.	Lic. Jorge Guillermo Arauz .
Director Financiero	Lic. Luis Felipe Cabrera Franco

## AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

Decano:	Lic. Manuel de Jesús Salázar Tezagüic
Vice - Decano:	Lic. Arnoldo Esven Escobar Cabrera
Secretaria del Consejo:	Licda. Patricia Melgar de López
Director del Depto. de Educación:	Lic. Hugo Roberto Solórzano Barrios
Directora del Depto. de Psicología:	Licda. Ma. Eugenia de Sandoval
Director del Depto. de Filosofía y Letras:	Licda. María Eugenia del Carmen
Directora de la Carrera de Ciencias de la Comunicación:	Licda. Genoveva Deutschamaun de Amiel
Representantes de Catedráticos:	Dr. Fidelio Swana Wong Licda. Isabel Martínez
Representantes Estudiantiles:	Sr. Gabriel Arturo Caballeros Srita. Alejandra Samayoa

## **CONSEJO DE LAS FACULTADES DE QUETZALTENANGO**

Director General	Dr. Alfonso Loarca Pineda
Vice - Director	Lic. Orlando Sacasa Sevilla, S.J.
Secretaria General	Licda. Laura Ronquillo de Mazariegos
Vocales	Lic. Javier Martínez
	Lic. José Horacio Mijangos Morales
	Ing. Francisco Roberto Gutiérrez
	Dr. Francisco Alfredo Molina P.
Representantes de catedráticos	Lic. Juan Francisco Morales Alvarado
	Lic. Francisco Javier Moscoso Osorio.



**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR**  
**FACULTADES DE QUEZALTENANGO**

DA- 088-97

**DIRECCION ACADEMICA DE LAS FACULTADES DE  
QUETZALTENANGO, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR.**  
Quezaltenango, Doce de Junio de mil novecientos noventa y siete.

De acuerdo con el dictamen recibido de la Licenciada Flor de María Barrios Aranda asesora de la tesis denominada: **"RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CAMPO LABORAL PROFESIONAL"** de la estudiante **OLGA AURORA BARRENO ACABAL**. Y el resultado del Examen Privado de Tesis, la Dirección Académica de las Facultades autoriza la impresión de la misma, previo a su graduación profesional.

*Maria Antonieta Oliva*  
Licda. Maria Antonieta Oliva  
**DIRECTORA ACADEMICA**



MAO / km.

NOTA: Únicamente el Autor es responsable del contenido, doctrinas y criterios sustentados en esta **TESIS**

Quetzaltenango 28 de Febrero 1,997.-

Licda:  
María Antonieta Oliva  
Directora Académica  
Facultad de Quetzaltenango  
Universidad Rafael Landívar  
Su Despacho.


Respetable Licenciada:

Me permito saludarla muy cordialmente y al mismo tiempo, informale con mucha satisfacción que he revisado detenidamente el trabajo de tesis titulado "Relaciones Interpersonales En El Campo Laboral Profesional", elaborado por la estudiante Olga Aurora Barreno Acabal, con carnet No. 304-91 como requisito previo para optar al título de Licenciado en Psicología.

El trabajo ha sido realizado con esmero y dedicación, con apego a las normas académicas de las Facultades y sobre el particular, considero que satisface con los requisitos exigidos por la misma. Dicho trabajo pretende dar un aporte desde la Universidad en el campo de las Relaciones laborales. Y en virtud de lo anterior, solicito a usted se nombre terna revisora y demás trámites correspondientes.

Agradezco su atención a la presente y aprovecho la ocasión para suscribirme de usted con todo respeto.

Atentamente:

  
Licda Flor de María Barrios Aranda.  
Asesora.

**TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN  
PRIVADO DE TESIS**

Licda. Amalia Bethancourt Baidés

Lic. Edwin Armando Rivera Mejía

Lic. Víctor Adolfo Guzmán

## **ACTO QUE DEDICO**

Al Creador y formador de nuestra historia.

A mi madre:

Rosario Albertina Acabal de Barreno  
Por su apoyo incondicional.

Al Padre:

Orlando Sacasa Sevilla S.J.  
Por su ayuda y acompañamiento en  
mis años de formación.

A la U.R.L. y catedráticos

Por orientarme en la digna disciplina  
de Psicología.

Al Personal y Directivos de la Asociación de  
Cooperación de Desarrollo Rural de  
Occidente C.D.R.O. de Totonicapán.

Por su valiosa colaboración en este  
trabajo de tesis.

# INDICE

	PAG.
I. INTRODUCCION	1
1.1 Relaciones interpersonales	11
a) Relaciones interpersonales en el campo laboral profesional	11
b) Relaciones humanas	12
c) Limitaciones en las relaciones humanas	13
d) Comunicación	14
e) Efectos de una buena comunicación	14
1.2 Trabajo	16
a) Aspecto Social del trabajo	17
b) Liderazgo en el trabajo	18
c) Rol del profesional en el trabajo	19
d) Educación base a la profesión	20
e) Salud Mental en el trabajo	21
1.3 Personalidad	23
a) Definición de personalidad	24
b) Factores que determinan en la personalidad integrada	24
c) Conducta	25
d) Actitud	26
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	29
2.1 Hipótesis	30
2.2 Variables	31
2.3 Definición de las variables	31
2.4 Alcances	32
2.5 Límites	32
2.6 Aportes	32
III METODO	35
3.1 Sujetos	35
3.2 Instrumentos	35
3.3 Procedimiento	37
3.4 Diseño de investigación	37
3.5 Método estadístico	38



IV. PRESENTACION DE RESULTADOS	39
V. DISCUSION DE RESULTADOS	43
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFIA	53

## I. INTRODUCCION

Las relaciones interpersonales en el campo laboral es una experiencia a la que la una buena parte de la población económicamente activa dedica la mayor parte de su tiempo y su vida, a veces no se le da importancia que tiene, ya que en la mayoría de los casos se cae en la rutina laboral.

Por lo que observamos a profesionales realizando sus actividades sin plena realización, perdiendo el sentido de proyección profesional y sumergidos en diversos conflictos. Esto se agrava cuando se dan las relaciones en grupos mixtos generando tendencias de dependencia, de control, de afecto, y sea cual fuere su incidencia, va determinar a los grupos que se relacionan. Es importante hacer mención que toda interacción es compleja, puesto que está conformada por grupos de personas con diversas mentalidades, motivaciones, intereses y experiencias, de vida y diferentes disciplinas. Tomando en cuenta que las personas objeto de estudio tienen ya un nivel académico, fruto de un proceso educativo. Se entiende que sus relaciones interpersonales serán mejores en comparación de otros grupos. Es ahí la importancia que esta dinámica juega en la interacción de los grupos sociales, donde el compartir experiencias permita a quienes lo integran, una eficaz cohesión y logro de sus objetivos en beneficio de la misma sociedad.

Desde esta perspectiva, la incidencia que tienen las relaciones interpersonales en el campo de la psicología social para el presente y futuro de la sociedad cobra mayor importancia porque cada día la organización de grupos se hace más compleja ya que así lo determinan las personas que las integran, por tal razón se hace el presente estudio puesto que las misma experiencia plantea que este fenómeno social ha sido y será un reto para la sociedad misma que está integrada por grupos heterogéneos. Estas diferencias individuales y grupales crean conflictos o problemas que van a favorecer o desfavorecer las relaciones interpersonales.

En este estudio se toman en cuenta los elementos que favorecen la integración grupal en el ámbito laboral, como son la comunicación, salud mental, el liderazgo, las actitudes con sus alcances y limitaciones, y todos aquellos aspectos que sirven para consolidar las relaciones humanas y superar los conflictos que se presentan en las relaciones interpersonales, ya que es un componente importante para la satisfacción de las necesidades de orden material, moral y organizacional.

En todo grupo se marcan características diferentes según su conformación, en esta oportunidad se destaca el papel de la mujer y del hombre profesionales. Si bien es cierto, en un grupo se juegan diferentes roles que influyen en actitudes de dependencia e independencia, lo mismo da origen al interés de determinar, en un grupo mixto de profesionales, quién es el que ejerce más inclusión, control y afecto.

La integración de la mujer a través de la historia ha llevado un proceso lento pero que le ha permitido ganar espacios y, hoy en día se observa como la mujer al igual que el hombre, se proyecta de igual forma en diversas disciplinas.

Para lograr una buena interrelación se debe partir por cada uno de los miembros que la conforman, es decir consigo mismo para que la persona individual ejerza un adecuado equilibrio emocional que le permita proyectarse satisfactoriamente en los diferentes campos como son: la familia, el trabajo profesional, y en la sociedad en general.

Con la visión del complejo fenómeno que es la dinámica de interacción de los grupos sociales, esta investigación pretende facilitar y orientar las relaciones interpersonales a los profesionales implicados en la misma, para proyectar un mejor servicio a la sociedad y de esta forma alcanzar la armonía de su quehacer, en sus relaciones interpersonales, que es en definitiva, la que todo ser humano busca y desea alcanzar; sentirse realizado en el campo laboral.

Fingerman. (1981), en su obra *Relaciones humanas fundamentos psicológicos y sociales*, presenta el estudio del comportamiento humano en el complejo ámbito de las relaciones laborales, abordando elementos formativos de la conducta del hombre en su cotidiano convivir, tarea llena de dificultades y que requiere de una idónea y cabal comprensión.

La actividad laboral debe considerarse como enfoque de la psicología del trabajo, pero ésta no puede entenderse bien sin un conocimiento previo y exhaustivo de la psicología social, se debe partir, pues, del principio que el comportamiento es diferente cuando la persona se encuentra aislada, que cuando se encuentra en un grupo. De ello resulta que cada individuo se siente ligado al grupo a que pertenece. Las personas que conforman el grupo, no son más que la materia de éste, pero el grupo por su parte, como totalidad, moldea y elabora esa materia amorfa para darle consistencia y forma. Por consiguiente, no puede considerarse a la comunidad grupal como una suma de individuos, sino que, se trata de una verdadera realidad supra-individual, en la que el grupo social es una totalidad, una unidad integrada que da vida a cada uno de los miembros; por lo que conviene distinguir entre grupo y masa e integrar el vínculo social, entender y considerar al ser humano como miembro de una sociedad a la cual está unido por la acción recíproca y la solidaridad.

El trabajo y la productividad presenta un enfoque social y exige que cada miembro del grupo laboral tenga la máxima eficacia en la tarea que ha elegido. Esta exigencia obedece a dos razones fundamentales, una de orden individual y la otra de orden social. Desde el punto de vista individual, el trabajo profesional es el soporte y sostén, y no sólo económico sino también moral; es la conciencia del propio valer, de las muestras de estima que se recibe de los compañeros, la conciencia de un trabajador eficaz y productivo, es una fuente de intereses, de emociones generadoras de íntimas satisfacciones, que inclinan a contemplar la vida con benevolencia, alegría y optimismo. De esta manera el trabajo resulta ser una verdadera bendición.

En el orden social se proyecta actualmente en los movimientos del sector laboral tomando conciencia de su

papel en la vida económica y social. Existe hoy todo un campo de leyes que regulan las actividades en los ámbitos de trabajo mediante contratos colectivos con los cuales los trabajadores prestan sus servicios de común acuerdo. Hasta hoy, se viven momentos en que son los grupos laborales los que imponen sus exigencias de mejoras, para lograr mayor satisfacción en el trabajo.

Perelti. (1973), en su obra: *Libertad y Relaciones Humanas*, expone: las relaciones entre individuos pueden ser muy variadas. La mayoría de las veces se presta poca atención a esta posible diversidad, hablamos sin más de "relación" y es necesario deshacer la ambigüedad de este término. Las relaciones "humanas" pueden revestir características de tipo objetivo cuando hacen que se realicen plenamente los individuos que las establecen; pueden también por el contrario, entablar lazos excesivos y perjudiciales que atrofién o perturben la personalidad. Pero al hablar de relaciones nos referimos a relación que se dan dentro de un grupo o en la estructura de comunicación entre dos personas.

Interdependencia y dependencia; desde Lewin se se ha intentado dar una definición de "grupo", distinguiéndole de una simple colectividad. Se entiende por grupo un "todo dinámico" que se realiza gracias a la "La interdependencia de sus miembros".

Sin embargo, las relaciones de grupo pueden darse en un clima exageradamente conformista y de dependencia que ahoga las iniciativas y que pesa demasiado sobre las motivaciones individuales.

Sivadon. (1972), en su obra *Psicopatología del trabajo*, presenta un panorama entre los distintos enfoques que permite conocer mejor las condiciones de adaptación del hombre a su trabajo, que es igual a la psicología del trabajo y permite descubrir la importancia que el hombre concede normalmente a su vida profesional y, de esta parte como la naturaleza y la manera de vivir su trabajo, influyen en su personalidad y en su comportamiento.

El hombre al igual que la mujer, en su vida profesional tiene que adaptarse al tiempo y espacio con el riesgo

de confundir la igualdad de sexos con su semejanza y desglosa toda una serie de convenientes e inconvenientes en relación al trabajo. Tomando en cuenta la personalidad de ambos y cómo éstos defienden la integridad de su personalidad, y la enfoca en el proceso del desarrollo de la misma. Además expone la desadaptación o fracaso de las personas en el campo laboral por medio de los estados de fatiga, la neurosis del trabajo, etc.

Fromm. (1983), en su obra *El corazón del hombre; su potencia para el bien y el para el mal*, describe al hombre como lobo o cordero. Los dos acumulan buenos argumentos a favor de sus respectivas posiciones. Hombres cordero, sumisos, son inducidos fácilmente a hacer lo que se les dice, aunque sea perjudicial para ellos mismos. Necesitan de jefes que tomen decisiones por ellos y se ha dado con frecuencia el convencimiento sincero que estaban cumpliendo un deber moral.

Simón P. (1983), en su obra *Relaciones interpersonales; ejercicios y fundamentos teóricos*, dice sobre las predisposiciones que las personas que forma parte de un grupo, constituyen la principal fuente de energía de que dispone el grupo. Esta energía se estructura de forma diferenciada, según las características de cada miembro del grupo. Cada uno pone sus propias habilidades, intereses, motivaciones, conocimientos y antecedentes; elementos todos que determinan la utilidad de su propia energía, cada uno puede desarrollar un mínimo de habilidades para simbolizar e interactuar, y cada uno posee determinada capacidad para reaccionar ante el objetivo del encuentro.

Miranda T. (1995), en su Tesis titulada: *La participación de la mujer en el trabajo laboral y sus valores*, trabajó una muestra de 210 trabajadoras del Estado y empresas privadas en San Pedro Sacatepéquez y San Marcos. Investigó sobre la participación de la mujer en el trabajo laboral partiendo del análisis de su realidad como mujer y como miembro de una sociedad, desde las raíces históricas de su marginación, discriminación y el efecto que ello ha producido a lo largo de los años. No obstante reconoce que

la presencia de la mujer en los distintos puestos de trabajo laboral, administrativo o gerencial es limitada. Y nos presenta como la mujer ha logrado un nivel de aspiraciones que le han llevado al éxito psicológico manifestando una tendencia a establecer un nuevo nivel de aspiraciones realistas más elevado, no olvidando que el estado psíquico puede verse influido también por factores sociales, como el éxito o el fracaso psicológico y su naturaleza, y sus alcances pueden estar influidos por el medio ambiente.

También, habla sobre el protagonismo femenino, desde las primeras décadas del siglo XX, el ámbito de acción de la mujer estuvo centrado en la asistencia social, a través del contexto laboral, y como desde el punto de vista psicológico, la sociedad y la cultura en la que está inmersa pueden influir en la mujer a través del proceso de socialización, atribuyendo un valor elevado o escaso a la autoestima y a la competencia.

Garzona F. (1983), en su Tesis titulada: *Análisis de las barreras psicológicas en la Comunicación*, trabajó una muestra de 1,000 estudiantes de educación media en los lugares de Huehuetenango, San Marcos, Totonicapán, Quetzaltenango, Sololá, Retalhuleu, Suchitepéquez. Plantea que la comunicación es fundamental en la vida del hombre, afirmando que el hombre comienza a ser persona cuando es capaz de relacionarse en un dar y recibir en sus relaciones con sus padres, hermanos y demás personas, de esta manera se va definiendo su personalidad. Ya que hoy en día los psicólogos modernos dan como una de las señales de madurez humana la capacidad de establecer numerosos contactos de relación interpersonal con las demás personas. Así se puede definir a la persona como una "relación con".

Menciona los niveles de comunicación desde el punto de vista neutro o relaciones secundarias: supone este nivel una relación entre personajes más que entre personas. A la mayoría de sujetos cuando se les pregunta quiénes son, responden con sus roles profesionales y sociales. La intención con este tipo de relación es ocultar lo más posible nuestro mundo íntimo, el mundo de nuestros valores, aspiraciones, sentimientos, vivencias, actitudes de

vida, etc, porque sabemos el compromiso que dicha comunicación comporta y preferimos movernos en un campo de relaciones superficiales donde nuestra personalidad puede desenvolverse sin los riesgos de un compromiso con los otros. Y en la comunicación secundaria, la comunicación se da en dos niveles: a) a nivel de "Roles" y b) a nivel de funciones. Son comunicaciones "descendentes" u "horizontales" al mismo nivel de jerarquía, pero sin inmiscuir en nada lo personal, son comunicaciones para trabajar mejor.

Alvarado S. (1,990), en su tesis titulada: *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral*. Investigó con 1500 empleados del sexo masculino y femenino, obreros, mandos intermedios y personal administrativo de empresas industriales de Quetzaltenango. Enfoca la personalidad en psicología industrial y toma en cuenta la adaptación de la persona al trabajo por medio de sus aptitudes, grupo de trabajo y con el trabajo mismo, por lo tanto la experiencia será positiva o negativa según sea la personalidad del individuo.

En cuanto a la personalidad como estructura está formada por las estructuras: motivacional, actitudinal, temperamental y caracterológica. Así concebida tiene la característica de ser integradora, adaptable, individualizadora y de racionalidad, para adoptar una conducta en forma adecuada en las situaciones en las que la persona se encuentre, de esta manera será un elemento catalizador de su misma estructura de potencialidad y aptitudinal.

Aclara que, en las intervenciones del personal para reducir las tensiones que se dan, como los conflictos, son parte inevitable en la vida de toda organización porque está integrada a diversas personalidades, puntos de vista, valores y necesidades y hace diferencia entre el conflicto interpersonal e intergrupalo.

Las relaciones interpersonales son parte importante para satisfacer íntegramente sus necesidades de orden material y moral, por estar integrado a un grupo social. La finalidad de las relaciones humanas es propiciar la convivencia humana en forma armónica en todas sus manifestaciones, afectando en las utilidades, creatividad,



productividad y eficiencia de la empresa.

Los obstáculos y tensiones que se dan en las relaciones humanas no permiten una buena interrelación por lo que se debe de buscar la mejor salida. Por medio de la comunicación se realiza el intercambio de opiniones, hechos, ideas o experiencias, es decir, los medios para mejorar la comunicación entre dos o más personas. En cuanto a las tensiones, son un estado de sobreexcitación al que se someten las emociones, los procesos mentales y la condición física de la persona.

Díaz E. (1991), en su tesis *Las Relaciones Humanas en la banca privada de la ciudad de Quetzaltenango*, trabajó con el personal de 9 bancos en la ciudad de Quetzaltenango, investigó sobre las distintas relaciones que se dan día a día entre las personas. Estas son enfocadas como la consideración de la interacción entre hombres y mujeres como personas en su medio ambiente social inmediato.

Por otro lado, el uso del término relaciones humanas se ha innovado en los últimos años; éstas sirven para designar las relaciones que en la empresa se realizan bajo el criterio de la cooperación, la ayuda mutua, entusiasmo para trabajar, la concordia, la paz en el trabajo, etc.

Una de las metas primordiales en la empresa, en el área de personal, es la de un trato justo e imparcial hacia cualquier individuo. Por otra parte, vemos que cada día en nuestro medio, la vida social se desarrolla y se hace más compleja. De ahí la necesidad de poseer una mayor comprensión teórica y de tener habilidades prácticas, para así representar un buen papel en las distintas interacciones humanas, ya sea dentro o fuera del trabajo. Además, vemos que en nuestra sociedad se están desarrollando constantemente todo tipo de empresas y organizaciones de diferente magnitud. Notamos que dicha sociedad intenta vivir mejor, dentro del ambiente físico que le ha tocado.

Ralda E. (1981), en su tesis descriptiva titulada: *Incidencia de la conducta humana en el desarrollo de la empresa*, investigó el nivel de organización sobre el comportamiento. Una empresa o cualquier tipo de institución está formada por un conjunto de personas que colaboran

para un fin común; esto supone el diseño de una estructura formal.

Cada persona es distinta de los demás y sin embargo es también semejante a los demás. Por ejemplo, se oye decir con frecuencia; tal persona es sumamente lenta, es intransigente, sumamente jovial, es demasiado hábil, a donde va siempre lleva esa chispa de alegría.

Todo el mundo es semejante y a pesar de las diferencias individuales, la mayoría de las personas normales muestran ciertas similitudes básicas. Estas similitudes en torno a necesidades o anhelos comunes, tales como: seguridad, anhelo por un "estatus" individual, necesidad de integrarse y alcanzar nuevas y provechosas experiencias.

La comprensión de diferencias y semejanzas de las personas constituyen un factor en la dirección y el manejo de los trabajadores y la manera en que se espera que reaccionen coincidentemente puede ser un factor de gran utilidad para inducirlos a trabajar armónicamente en equipo.

Molina R. (1993), en su tesis titulada: *El comportamiento organizacional y laboral*, trabajó una muestra de 60 empresas tomando el 67% con enfoque representativo estratificándose el 40% de empresas grandes, y el 60% de empresas medianas de la ciudad de Quetzaltenango. Encontró que la liberación del potencial humano mediante el proceso motivacional depende mucho de la existencia de las condiciones o del clima adecuado en la organización. Toda organización tiene un ambiente o personalidad propia que la distingue de otras organizaciones y que influye en la conducta de sus miembros.

El clima organizacional es el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una empresa. El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real, al igual que el aire de una habitación; rodea y afecta todo lo que sucede dentro de la empresa. Así influye el clima en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo.

Tal desarrollo requiere algo más que sólo constituir organizaciones y detallar las responsabilidades de los puestos; requiere que se tome en consideración que los recursos

humanos demandan mayor importancia que los recursos físicos, para que la organización funcione con efectividad, ya que el personal de una organización constituye su recurso más importante.

## **1.1. RELACIONES INTERPERSONALES**

Simón. (1983), menciona que cada persona puede desarrollar un mínimo de habilidades para simbolizar e interactuar, y cada una posee determinada capacidad para reaccionar ante el objetivo trazado. Esto se logra en la integración de un grupo porque éste constituye la principal fuente de energía con que cuenta.

El proceso de tratamiento global de estas energías es un proceso de comunicación, de intercambio, de interacción o de transformación. El grupo es un mercado donde se llevan a cabo ofertas y demandas, toda oferta provoca una serie de ofertas y entra en competencia con otras ofertas, una demanda recibe o no respuestas, según la disponibilidad de recursos existentes, sea cual sea el aspecto que asuma, se trata de un mercado real.

Y en los factores socioafectivos, dice que los intercambios en un grupo y las interrelaciones psicológicas no se realizan en el plano lógico racional y objetivo del contenido y del proceso, sino también a nivel de acciones afectivas, emocionales (evasión, agresividad, dependencia, solidaridad, amor, etc.).

El nivel socio afectivo constituye la suma de influencias de actividades psicológicas, que tendrán importancia en el comportamiento, como a nivel de proceso. Los problemas socio afectivos pueden plantearse a causa de las dificultades de comunicación entre miembros de edad, origen, experiencia, estatus, sexo o prestigio diferentes y con distintas características psicológicas (comunicativo, tímido, razonador, desconfiado, etc.). Otros de los problemas son una consecuencia del mismo proceso (el ignorado, el ridiculizado, el inhibido, el inquisidor, el marginando, etc.) Estos problemas pueden reducirse intentando estudiar su causa.

### **a) RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CAMPO LABORAL PROFESIONAL.**

Alvarado. (1,990), expone que conseguir un espacio

de proyección laboral y conservarlo es tan importante que ninguna persona está interesada en buscar dificultades en sus actividades laborales, ya que toda posibilidad de progreso en este ambiente, requiere de la práctica de buenas interrelaciones.

El conocimiento de estos principios es lo que impulsa al hombre a desarrollarse en forma que le permita presentar una imagen adecuada de su personalidad ante todos aquellos con quienes va a estar relacionado.

Por consecuencia, es responsabilidad de todos los que integran o conforman el grupo, considerar el grado relativo de lo correcto de la acción de un empleado, contemplando la recompensa o el castigo. Más bien hay que comprender por qué los compañeros del grupo actúan de determinada forma para que las causas correspondientes puedan ser descubiertas.

El nuevo enfoque de las relaciones humanas no consiste en un grupo de técnicos para manejar personas, sino de un enfoque analítico para comprenderlos.

### **b) RELACIONES HUMANAS**

Baer. (1,981), dice que las relaciones humanas se entienden como una fórmula, mediante la cual una persona puede relacionar su personalidad en forma positiva y de modo influyente hacia aquellos con quienes se asocia. Baer citando a Carnegie dice que al resumir el concepto de relaciones humanas en un conjunto de principios de conducta. Aunque no puede ser minimizado el valor de este enfoque está lejos de proyectar el sentido completo de las relaciones humanas hacia la actividad de los negocios dentro de una estructura formal de organización. Por ejemplo, no se profundiza la función que desempeñan los valores humanos en el desarrollo de una comunicación eficaz entre un supervisor y un subordinado.

Dentro de esta área de actividad, las relaciones humanas pueden definirse como: el estudio de aquellos factores humanos para alcanzar los objetivos organizativos y humanos en forma más afectiva.

Al decir "esos factores" sugiere que, es necesario relacionarlo con la historia, la sociología, la economía, la teoría política, la ecología y la teoría gerencial, ya que todas estas disciplinas dan relevancia a la función de las "relaciones humanas" en el ambiente dinámico de las empresas de nuestros días.

Al decir "recursos humanos", se refiere al potencial para lograr resultados significativos a través de habilidades físicas y mentales en una situación de trabajo. Los objetivos humanos específicos incluyen: los valores personales, aspiraciones o habilidades, conocimientos y disciplina. El uso de estos recursos "para alcanzar las metas de organización" insinúa las siguientes observaciones: Primero, debe provenir del empleado una aceptación de los fines de la organización, aunque el grado de aceptación puede variar entre los individuos. Segundo, la utilización de recursos humanos se lleva a cabo dentro de un ambiente social, cuando un individuo se convierte en parte de los recursos humanos para alcanzar las metas y objetivos.

Holloran. (1,982), Menciona cuatro puntos básicos que aparecen como componentes de las relaciones humanas que son: 1) comunicarse eficazmente con otras personas; 2) motivarse a sí mismo y a los demás; 3) ejercer la responsabilidad de forma justa y satisfactoriamente; y 4) empatizar o comprender y tomar en consideración las necesidades y deseos de los demás.

### **c) LIMITACIONES EN LAS RELACIONES HUMANAS**

Alvarado. (1,990), Menciona que para que se den buenas relaciones humanas no es fácil de alcanzar o de mantener por varias razones. Muchos intentos para mejorar el clima de trabajo en una organización están basadas en algunas ideas erróneas; una de ellas es que la mayoría de las personas responden bien a la motivación y al enfoque personal y por consiguiente, la clave para lograr mejores actitudes es enseñar a los componentes del grupo formas positivas de relación, que puede ser utilizar formas verbales de motivación, demostrarles afecto y respeto en

relación a su persona, apreciar todo lo que está en relación con el campo laboral que realizan en cada oportunidad.

Los problemas de las relaciones humanas en el campo laboral son demasiado complejos y sutiles para ser tratados en una forma simple. Es un engaño si se piensa que estos problemas se desvanecerán si se aplican unas cuantas dosis de entrenamiento a los que ejercen mayor responsabilidad en el grupo laboral, o mejores comunicaciones, o cualesquiera otras soluciones.

Figerman. (1,981), dice que son muchos los tipos de tensiones que pueden formarse eventualmente y hacer a las personas susceptibles a un ambiente descontento. Entre estos están: la supervisión arbitraria, la comunicación inadecuada, la discriminación ( real o aparente ) entre los miembros del grupo.

#### **d) COMUNICACION**

Halloran. (1,982), la comunicación permite satisfacer ante todo un deseo primario, el de informar, ya que se dirige a la razón e inteligencia humana, también responde a una segunda necesidad, la de persuadir, dirigiéndose entonces a la afectividad, es decir a los sentimientos y emociones.

El hombre está siempre dispuesto a comunicar de forma verbal o explícita, o de forma no verbal o implícita. por consiguiente, la comunicación consiste en cualquier comportamiento que tenga como objetivo suscitar una respuesta o comportamiento específico por parte de una persona o de un grupo determinado. La comunicación es un proceso de transición de un mensaje, que se realizará gracias a un código que puede estar formado de gestos, palabras, expresiones, etc.

#### **e) EFECTOS DE UNA BUENA COMUNICACION**

Garzona. (1,993), sobre la comunicación interpersonal indica que implica un encuentro de personas a personas. Pero este encuentro no será posible si se tiene el punto vista de que los individuos son objetos para ser mani-

pulados o joyas que nos pertenecen. Es necesario que se tenga una filosofía humanista acerca de la persona. Esto implica, una especie de "amor" por el otro, teniendo en cuenta que la palabra amor se toma en este sentido del término teológico ágape (servicio, respeto, etc.) y no de sus significados comunes románticos y posesivos.

Amar es un arte que se ha de conquistar, y la conquista comienza, precisamente, por alcanzar la madurez de la propia personalidad. Quien no ha logrado superar sus conflictos internos, que vive aún enredado en la solución de sus problemas de crecimiento, no está en condiciones de darse, no tiene aún que dar. Sólo quien posee una superabundancia de sí mismo, puede vivir para otro. Sólo quien es capaz de darse al otro tiene derecho de salir de la gélida y apocalíptica sombra de la soledad, y entrar al mundo cálido y vislumbrante de la comunión.

Garzona. (1,993), dice que a Rogers, se le debe el descubrimiento de los elementos experienciales o actitudinales que hacen de una relación un clima promotor de crecimiento llamado el Triángulo Rogeriano.

### **1. Congruencia:**

En primer lugar, el crecimiento personal se facilita cuando la persona tiene un conocimiento de sí mismo, el cual tiene incidencia en la relación, ( se es honesto y sin máscaras o dobleces, y ser transparente). Dándose esta forma de relación será un encuentro significativo en el que ambos aprenden y la personalidad se desarrolla. La congruencia facilita que las relaciones sean sólidas y estables.

### **2. Empatía:**

La segunda condición esencial en la relación es experimentar una exacta comprensión empática del mundo privado del otro, y ser capaz de comunicar algunos de los fragmentos significativos de esa comprensión. Percibir el mundo interno de significados privados y personales del otro como si fueran propios, pero sin nunca perder la cualidad "del como si". Esto es la empatía, que parece



esencial para una relación promotora de crecimiento. Sentir su confusión o su timidez, su enojo, o su sentimiento de haber sido tratado injustamente, como si fueran propias, pero sin que la propia incertidumbre, miedo, coraje, o recelo se vean implicados.

### **3. Aceptación incondicional:**

La tercera condición consiste en adoptar una actitud afectuosa, positiva y aceptante hacia lo que hay en el otro. Esto significa apreciar el otro como persona con una cualidad de sentimiento que, en alguna forma, es igual a la que un padre tiene por su hijo; apreciándolo, sin hacer caso del comportamiento particular que en ese momento se tenga. Es una preocupación por el otro de una manera no posesiva: valorar su potencial. Significa una especie de amor por el otro, un amor incondicional. Cuando esta apreciación no evaluativa está presente en el encuentro interpersonal, es más posible que ocurra un cambio y un desarrollo constructivo.

## **1.2.- TRABAJO**

Sivadon. (1972), expone que según diversas definiciones de la palabra trabajo, la etimología enseña que el vocablo trabajo se entronca al de tripalium (de palo, estaca), que designa un instrumento de tortura.

Según los filósofos, el verbo trabajar, en todas las lenguas significa ante todo penar, sufrir. A partir del siglo XVII se sustituye progresivamente por obrar y afanarse.

El trabajo es el movimiento mismo de la vida, la noción de trabajo implica la idea de acción. Por algo la física cuantifica el trabajo en ergios (del griego, trabajo).

El trabajo es, también realización del yo. No solamente el hombre crea, sino que se crea trabajando (poco o mucho a imagen de Dios). Sivadon citando a Sartre dice que se trabaja para "salir de la serialidad" (para escapar de la serie). Y conquistar de este modo una individualidad. El autovalor del trabajo es lo que proporciona el sentimiento

del trabajo - alegría.

Sivadon citando a Marx dice que el trabajo es para el hombre la ocasión de asumir su destino de convertirse en sí mismo " El trabajador lo crea todo, incluso al hombre". El trabajo no es en efecto sinónimo de libertad, ya que ésta no comienza sino donde termina el trabajo determinado por las necesidades, por las exigencias y por las finalidades exteriores.

El primer grado de la liberación, El primer paso hacia la asunción del yo, es pues, la independencia económica. Si el hombre consigue, ante todo, ganarse la vida, se realiza en el trabajo-alegría, el trabajo-factor de progresos personales y lograr una excelente adaptación profesional, se puede decir que el trabajo puede ser también a la inversa, una negación de la realidad, corresponder a una huida, a una evasión y constituir un refugio.

#### **a) ASPECTO SOCIAL DEL TRABAJO**

Sivadon. (1972), opina respecto a que el marco social dentro del cual trabaja el hombre es importante. Cita a Marx con "La relación del hombre consigo mismo no se hace objetiva y real más que por sus relaciones con los hombres". Efectivamente, se empobrecería sobremanera el significado de la actividad profesional si no se considera más que el individuo aislado, lo que lleva a reflexionar sobre el trabajo y sobre los demás. Trabajo e independencia personal están unidos. Dicho en otras palabras, el hombre conquista por el trabajo su independencia y se libera de las exigencias de la sociedad. Por otra parte, el trabajo es también uno de los mejores criterios de adopción social.

El hombre, al hacerse autónomo, depende al mismo tiempo de la sociedad, en realidad esta contradicción, no es más que aparente, ya que si el trabajo es un intercambio material más o menos equitativo de servicios con los demás, es también en igual cuantía un intercambio afectivo. El trabajo no es pues, solamente ganar un salario, es también intercambio de sentimientos. La aneión a un equipo está con frecuencia cargada de mucha afectividad. Actuar juntos en pos de un objetivo común, es el medio más eficaz para

establecer vínculos interpersonales. Puede surgir conflictos en el interior de un grupo de trabajo que exijan un dosificación de las fuerzas.

El desarrollo de las relaciones humanas amplias y equilibradas, facilitar los intercambios afectivos, dosificar las situaciones de autoridad y de obediencia, favorecer el equilibrio entre las exigencias de los demás y las posibilidades del hombre, entre lo que se le pide y lo que puede dar. Esto no es fácil. La mejor receta conocida hasta ahora sigue siendo la de la "responsabilidad colectiva" que no suprime las tensiones ni las dificultades individuales, pero que crea las condiciones que permitan resolverlas.

### **b) LIDERAZGO EN EL TRABAJO:**

Halloran (1982), define el liderazgo como la capacidad de promover el seguimiento voluntario de otras personas, casi siempre en la iniciación de un cambio, la habilidad de conseguir que otros sigan y se mueven hacia un objetivo común, es la señal cierta para reconocer al liderazgo.

Los grupos que funcionan bien no están nunca sin líder, pero no es imprescindible que tengan sólo uno. Un grupo puede poseer un líder, pero cada miembro del mismo puede también serlo. Algunos dirigentes naturales prefieren monopolizar el poder, mientras otros cuentan con algunos o con todos los componentes del grupo para desplegar el ejercicio del liderazgo. Los participantes que creen o confían unos en otros son aptos para determinar mutuamente la toma de decisión colectiva. Hay personas que no muestran disposición de dirigir por varias razones: por falta de confianza en sí mismos o porque la situación no permite la existencia de un líder. Sin embargo, todos los individuos son líderes en potencia. Y, si coinciden el deseo y la oportunidad, cualquiera es capaz de desarrollar su capacidad de mando. Halloran citando a Robert Dubin, afirma que un grupo detesta la confusión incluso la que resulta por no tener un líder. Cualquier organización tiene más individuos aptos para ejercer el liderazgo al menos temporalmente, que puestos de líder a ocupar.

A medida que los objetivos y cometidos del grupo van cambiando, se producen sustituciones y suben nuevos líderes a la esferas de poder. Al delegarse el trabajo, se modifican también los papeles de autoridad. El liderazgo de un grupo depende de las normas de este último y de que las reglas son aceptables.

En todo grupo se destaca dos tipos de líderes: el "social" y el "laboral" con una función propia cada uno, que complementa la del otro, para conseguir el objetivo con un mínimo de conflictos.

El líder laboral es quien más debe contribuir a la ejecución de la tarea, pero puede surgir dificultades por la propia característica de su papel que le lleven a amonestar a los compañeros perjudicando la unidad del grupo. Aquí es donde la función del líder social recompone el cuadro y mantiene la satisfacción y unión colectivas. Dificilmente puede desempeñar ambos papeles a la vez la misma persona, por lo que es recomendable que el líder laboral acepte al líder social y llegue a una coalición con él.

El líder social está interesado en el aspecto humano de cada miembro y que cada uno tenga oportunidad de participar. El acuerdo sobre la solución de un problema sólo es posible si hay compatibilidad entre los componentes del grupo.

Halloran. (1982), sobre los líderes menciona que se trata de elementos activos de las organizaciones que no se nombran, seleccionan, eligen o señalan formalmente, ni nacen para el liderazgo. Son aptos y seguidos y, a veces, empujados u obligados (en ocasiones) al mando.

### **c) ROL PROFESIONAL**

Halloran. (1982), menciona que en todos los grupos formales y organizaciones, las funciones se clasifican de acuerdo con el estatus. Algunos papeles tienen asignados más poder que otros y las personas que desarrollan tales roles confían en recibir determinados mensajes de aprecio y prestigio.

Cada uno de nosotros actúa en papeles distintos dentro de la vida cotidiana. El papel desempeñado en el

trabajo u otro espacio, es diferente al que jugamos en el ámbito familiar o con nuestros amigos. Debido a que el comportamiento dictado por el rol o papel, estructura nuestras interacciones sociales, ello contribuye a una mayor predictibilidad. Son actitudes prefijadas, no podríamos saber nunca qué tipos de respuestas cabe esperar de otras personas comprobar la percepción con relación al comportamiento propio.

El mismo papel no es aplicable para todas las situaciones porque los distintos individuos perciben a los demás en forma diferente. Al establecer un proceso comunicativo se debe dejar sitio en la mente para la impresión causada en los demás. La efectividad de la comunicación depende, en gran manera de la capacidad que tiene cada persona de "verse a sí mismo igual a como lo perciben los otros".

#### **d) EDUCACION BASE DE LA PROFESION**

Aldana. (1993), expone que la educación es básicamente interrelación o comunicación entre los seres humanos y tiene lugar entre sujetos que interactúan en función de objetos de estudio, de anhelos, de intereses, de fines; es una interacción que genera cambios en ellos y en la propia realidad que los circunda.

Este proceso que surge como consecuencia de las relaciones, hace que éstas no sólo aumenten o mejoren, sino que generan nuevas formas de relación entre las personas. La educación hace aumentar la relación, con el mundo natural y con el mundo social. Cuanto menos educado se es, más aislada está la persona. Por lo consiguiente para transformar la sociedad, hay que aprender a vivir en comunidad.

Lo realmente humano no se encuentra en la racionalidad de la especie, sino en las relaciones que necesita desarrollar para poder vivir. Cada hombre y cada mujer del planeta desde su primer minuto de vida necesitan desarrollar relaciones. Como éstas sean establecidas, así será el contexto cultural que se construya.

Las relaciones de opresión, explotación e injusticia que marcan nuestro país, ¿no son causa, y al mismo

tiempo reflejo de cómo se ha organizado el mundo humano? esto incluye la apropiación que los seres humanos han hecho de la naturaleza. A pesar de esta realidad, es preciso insistir en que el mundo humano sólo se construye o se transforma por medio de las relaciones que tienen lugar tanto desde los procesos macroeconómicos hasta las íntimas y estrechas vinculaciones de los humanos entre sí.

El reconocimiento de los otros seres cercanos o distantes conocidos o desconocidos, queridos o no queridos, significa la aceptación profunda de que sólo se puede pensar y actuar por la transformación humana de la realidad si se establece relaciones distintas a las que existen en el mundo actual.

Únicamente relaciones dialógicas, respetuosas, solidarias y críticas como base de la educación pueden ser consideradas alternativas en un mundo en que las niega completamente. Sólo se educa en las relaciones que se establecen. Fuera de ella, las personas pueden instruirse, aprender, pero no podrían educarse en el sentido de transformación.

Para aprender a transformar la sociedad, hay que aprender a vivir en comunidad. Sólo se educa en el diálogo, porque en él ya no aparecen personas sabias y otras ignorantes que solamente escuchan sino aparecen personas al mismo tiempo sabios e ignorantes, emisores y receptores. Y como el diálogo es necesariamente horizontal y exige reciprocidad, el protagonismo ya no exclusiviza, sino que se socializa. Es de todos.

### **e) SALUD MENTAL EN EL TRABAJO:**

Sivadon (1972), dice que el trabajo se presenta hoy día como la actividad fundamental del hombre. Todo los fenómenos de estado civil reclaman a cada uno, hombre y mujer, una etiqueta profesional.

Ahora bien, no solamente la significación social del trabajo, sino su forma, han cambiado mucho en el transcurso de lo siglos. En un conjunto, la evolución técnica ha ido demasiado rápida pero muchas personas han sido capaces de soportarla sin daño para su personalidad. En

la actualidad, el trabajo no se considera generalmente como una posibilidad de realización o de cambio interpersonal. El mismo medio técnico se concibe a menudo sin que se tomen en cuenta las necesidades de los trabajadores.

La existencia de enfermedades mentales específicas en los trabajadores se discute. Sin embargo, ciertas conductas patológicas, trastornos neuróticos y desadaptaciones, están íntimamente unidas a la actividad profesional o pueden ser descubiertas durante el trabajo.

Sivadon. (1972), dice que la higiene del trabajo se ocupa, como es evidente, de la adaptación del hombre al trabajo. Adquiere pues actualmente una importancia cada vez mejor y tiende a convertirse en una de las ramas principales de la higiene general.

Higiene es el conjunto de los conceptos y de los procedimientos técnicos que tienen por objeto favorecer el desarrollo del individuo y facilitar una adaptación armoniosa al medio ambiente. En efecto, no se consideraría al hombre como un individuo aislado en el mundo, sino como uno de los elementos de un todo social en la cual se sumerge como un pez en el agua. Extraerle de su medio natural sería desvitalizarle. La higiene enriquece el intercambio de relaciones individuo-medio que le rodea, actuando sobre cada uno de sus componentes.

La higiene mental consiste, en favorecer por la educación y la cultura el desarrollo armonioso de las funciones de adaptación a un mundo complejo y novedoso. Consiste también en organizar el medio social circundante para que sea comprensible.

La higiene mental laboral, (industrial), se entiende en el sentido de una doble acción polarizada: una sobre el medio y otra sobre el individuo, a saber: Sivadon citando a Veil y Fourier menciona:

1.- La supresión de molestias de origen profesional puede desencadenar trastornos nerviosos, tales como una

simple molestia psicológica, la necesidad, dicho de otro modo, de modificar las condiciones del trabajo para hacerlas más propicias al bienestar del trabajador. Como lo argumenta Fourier al decir que, la necesidad es en suma, de hacer el trabajo más "amable" y comprensible: para amar el trabajo hay que comprenderlo.

2.- Sivadon cita a Sartre y Ling, diciendo que la higiene mental es una ayuda que permite a los trabajadores a "trabajarse", equilibrarse mejor emocionalmente, y para comportarse como adultos y de esta forma adaptarse mejor a sus condiciones de trabajo.

Si se admite que mantener al trabajador en buena salud mental es permitirle un completo bienestar, una perfecta realización de sí mismo y una excelente integración social, se ve la importancia y la complejidad del esfuerzo a realizar. Ello no puede ser sino obra de un buen equipo de personas.

### **1.3. PERSONALIDAD**

Maunne.(1986), expone que la personalidad no surge de repente. Se ha ido elaborando lentamente a través de una larga etapa de la vida, etapa que por tal motivo es especialmente importante. Dicho con otras palabras, la personalidad es el producto de un proceso en el que intervienen además de factores innatos (especialmente, la carga genética), factores de carácter adquirido, cuya naturaleza es social y cultural.

En relación con estos últimos factores, pero sin olvidar a los primeramente mencionados, este proceso es llamado "proceso de socialización", porque con él la persona adquiere su dimensión social.

En todo ser humano hay que reconocer, por consiguiente dos esferas o substratos: uno vital, biológico, que es el vivir, común al hombre y al animal. La otra esfera es de naturaleza psicológica y comprende a la parte relativa a las vivencias, no sólo a los fenómenos del conocimiento, sino a todos los hechos de conciencia, sean intelectuales, afectivos, volitivos, etc.



Pero además de estas dos esferas o substratos fundamentales, toda personalidad contiene una nueva esfera propia del hombre, que es la de los valores. Se trata de ciertas normas, fines e ideales creados por el hombre mismo y que son estímulo para su obrar. El animal posee los substratos de orden biológico y psicológico, pero únicamente el hombre es capaz de crear valores y orientar su conducta de acuerdo con ellos, frenando sus apetencias e instintos. Por esta razón puede hablarse de personalidad humana.

### **a) DEFINICION DE PERSONALIDAD**

Fingerman. (1981), cita a Stern, quien define la personalidad en los siguientes términos; es una unidad individual propia, que se orienta y obra de acuerdo con fines que el hombre mismo ha elaborado, que vive y que es capaz de vivencia, y tener experiencias.

Se debe de entender la personalidad como una verdadera construcción, de un organismo vivo. Su fundamento se encuentra en las disposiciones hereditarias, de orden biológico, y sólo esta parte está predeterminada en su forma, por las leyes de la herencia. Lo demás, lo que constituye la esencia de la personalidad, es decir, la esfera de los valores, no se encuentra predeterminado, sino que se forma en el curso de la vida, bajo la influencia de muchos factores ambientales.

### **b) FACTORES DETERMINANTES DE LA PERSONALIDAD INTEGRADA.**

Baer. (1981), menciona que el impacto de los grupos sociales cambiantes sobre la personalidad se realiza en un grupo que disfruta de interacción personal durante un tiempo bastante largo. Las personas que están en esta relación muestran cierto grado de estado común de intereses expresados frecuentemente como una meta sobre la cual hay un acuerdo mutuo. En base a esta definición, se ilustrarán los diversos grupos de referencia que influyen en el desarrollo de la personalidad.

La familia es la unidad social básica, a la que a veces se le denomina grupo primario, en el que el tamaño es

suficientemente reducido como para que los miembros tengan interacción entre sí, sobre una base consistentemente personal. Como se señaló anteriormente, la perspectiva inicial de valores emana de este grupo de referencia.

Los amigos, grupos de barrios, grupos escolares, clubes particulares, incluye a aquellas personas con quienes se busca establecer cierta relación, sobre la base de disfrutar exclusivamente de su compañía.

Grupos de trabajo: esta relación surge de una estrecha relación entre empleados que ejecutan tareas similares. Un grupo de trabajo evoluciona entre aquellos que están a un nivel relativamente parecido en cuanto a funciones del empleo, título y capacidad.

La importancia de los grupos de referencia es la evolución de la personalidad, la cual señala el impacto del medio sobre los factores psicológicos.

### **c) CONDUCTA:**

Castro. (1975), dice que la conducta es fruto de la educación y se puede conceptualizar como el comportamiento orientado a la luz de las costumbres, las reglas morales, los principios éticos que se manifiestan en el hogar, en el trabajo y en la sociedad. La influencia del medio se experimenta desde el nacimiento; surge poco a poco, y se fijan hábitos de comportamiento en el sentido amplio del término, los cuales dejan una marca imborrable. En las relaciones, las personas jamás se enfrentan con una persona general, sino con una persona en particular.

Maier. (1971), expresa que toda conducta "es causada" lo cual significa que no puede juzgarse a una persona por sus acciones, puesto que de hacerlo así, habría que suponer que dicha persona podría haber obrado en forma distinta.

La causalidad, dice Maier, supone que una persona en una situación dada tiene que proceder como lo hace, para agregar que la persona no realiza nada sin tener para ello una razón buena o suficiente. Cuando se cambia la

razón o la causa cambiará la conducta.

Constituye un error la tendencia de juzgar los procedimientos inexactos que tienen las personas, puesto que frecuentemente se desconoce por qué se hacen las cosas. Esto significa que se está expuesto a error cuando se juzga a sí mismo. No es posible culpar a un hombre por no haber adoptado un esquema de conducta que otros querrían que adoptara. Otro error consiste en juzgar a una persona en base a observaciones propias sobre otra persona. El estudio científico requiere que las propias condiciones experimentales sean satisfactorias.

No existe solución sencilla en el estudio de la conducta de una persona con su ambiente; la vida puede compararse con un río fluyente; las corrientes de conducta, igual que el río, no son estáticas sino dinámicas.

#### **d) ACTITUD**

Maunne. (1986), define la actitud como el conjunto de creencias, sentimientos y tendencias de un individuo que dan lugar a un determinado comportamiento.

Las actitudes se hallan integradas en la personalidad global y son condicionadas por ella. No se debe por tanto extrañar que en toda actitud se hallen presente las tres dimensiones fundamentales de la personalidad: percepción, emoción y motivación, lo cual se comprueba mediante los componentes de la actitud.

El componente cognoscitivo consiste en las creencias, valores y estereotipos acerca de un objeto. Quien tenga una actitud contraria a un determinado grupo, es fácil que se forme un concepto del mismo y es probable que la percepciones queden deformadas de acuerdo con los estereotipos y que las creencias estén concretadas en una serie de opiniones.

El componente afectivo se refiere a los sentimientos y emociones que acompañan, en mayor o menor grado, a toda actitud. Es el caso de la persona que experimenta un sensación de disgusto al enterarse de que sus vecinos son personas diferentes costumbres por pertenecer a una determinada cultura, distinta a la que ella pertenece.

El componente tendencial abarca la tendencia a actuar o no reaccionar de un cierto modo con respecto al objeto. Es pues el componente más directamente relacionado con la conducta. Por él se explica que alguna persona, si al subir a un bus se encuentra con personas que no le agradan, se cambia a otro.

En la formación de las actitudes intervienen especialmente tres factores: la información que se recibe, el grupo con el que se identifica la persona y las necesidades personales.



## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Por naturaleza toda persona es un ser social; desde que nace se realiza y desarrolla en el seno familiar. Luego inicia la experiencia estudiantil en la cual su campo de realización se amplía; en la edad adulta su experiencia social se proyecta en el campo laboral profesional. Es ahí donde su potencial de relación se concretiza es una relación que le implica la mayor parte de su tiempo. Es por ello que las relaciones interpersonales, hoy en día cobran importancia ya que se está hablando de la interacción de los grupos que actúan en la dinámica laboral, lo que va a implicar la aceptación e intercambios de ideas, de experiencias y de convivencia social.

Lograr que el grupo se encuentre en armonía es vital, ya que ello repercute en una mejor satisfacción y realización. Cuando no se da la interacción, se observa grupos enfermos o apáticos o la proyección del espacio laboral como necesidad de trabajo o como el medio de ganar dinero. Esta realidad es lo que mantiene entonces a las personas juntas quedando ausente o vacío todo lo referente a las relaciones humanas.

Es la interrelación una necesidad de nuestra época ya que el desarrollo de la técnica ha avanzado y postergado al hombre. Se requiere volver a retomar el sentido humano, que tome en cuenta los niveles de inclusión, control y afecto en el ámbito laboral.

Por lo que el objeto del trabajo de investigación es profundizar en el grado de interacción que se da en un grupo mixto de profesionales en el campo laboral profesional, determinando quién ejerce mayor tendencia de inclusión, control y afecto en los niveles tanto activo como pasivo. De esta manera, fortalecer y animar a los que estamos integrados en esta dinámica, dando a conocer las limitaciones o deficiencias que afectan a los profesionales en su crecimiento y realización como personas sociales, así

determinar qué tipo de interacción proyectan los profesionales en el campo laboral, por lo que se plantea el siguiente cuestionamiento:

¿Qué tipo de interrelación se da en los profesionales en el campo laboral profesional?

## 2.1. HIPOTESIS

H.<sub>1</sub> Existe alto nivel de inclusión activa en los profesionales.

H.<sub>0</sub> No existe alto nivel de inclusión activa en los profesionales.

H.<sub>2</sub> Existe alto nivel de inclusión pasiva en los profesionales.

H.<sub>0</sub> No existe alto nivel de inclusión pasiva en los profesionales.

H.<sub>3</sub> Existe alto nivel de control activo en los profesionales.

H.<sub>0</sub> No existe alto nivel de control activo en los profesionales.

H.<sub>4</sub> Existe alto nivel de control pasivo en los profesionales.

H.<sub>0</sub> No existe alto nivel de control pasivo en los profesionales.

H.<sub>5</sub> Existe alto nivel de afecto activo en los profesionales.

H.<sub>0</sub> No existe alto nivel de afecto activo en los profesionales.

H.<sub>6</sub> Existe alto nivel de afecto pasivo en los profesionales.

H.<sub>0</sub> No existe alto nivel de afecto pasivo en los profesionales.

## **2.2. VARIABLES**

Relación Interpersonal  
Campo laboral  
Profesionales  
Ambos sexos

## **2.3. DEFINICION DE VARIABLES**

### **a) Definición Semántica:**

#### **Relación interpersonal:**

Referencia que se hace de un hecho. Finalidad de una cosa. Conexión, correspondencia, trato, comunicación de una persona con otra.

#### **Campo Laboral:**

Fig. Ambito real o imaginario de una actividad:

#### **Laboral:**

Perteneciente o relativo al trabajo, su aspecto económico jurídico y social.

#### **Profesional:**

Empleo, facultad u oficio que cada uno tiene y ejerce públicamente.

#### **Hombre:**

Ser viviente compuesto de materia y espíritu, de cuerpo y alma espiritual, el alma superior al cuerpo por su inteligencia y libre voluntad, de manera que el alma y cuerpo constituyen un solo ser, individuo o persona.

El hombre criatura corporal y espiritual es racional y libre.

El hombre es un ser social y sin las relaciones con los demás no le es posible vivir ni desarrollar perfectamente sus cualidades, su personalidad es sagrada de ahí nacen los derechos y deberes humanos; por ellos se comprende la igualdad, el respeto y la fraternidad por encima de toda razón de sexo, raza, grado social y cultural, etc.

#### **Mujer:**

Persona de sexo femenino, a quien se le atribuye el don de ser hija, hermana, esposa y madre.

Ser social con potencial humano digno de ser



desarrollado para el logro de su realización personal.

**b) Definición operacional:**

Las variables fueron operacionalizadas a través de la prueba psicométrica I.C.A.

**2.4. ALCANCES**

Profesionales que laboran en la Asociación CDRO de Totonicapán (Ingeniero Agrónomo, Ingeniero Químico, Médico, Auditor, Licenciados en Pedagogía y Psicología, PME. Filosofía, Contadores, Maestras, (os), Secretarías bilingües, Enfermera Auxiliar, Técnico en Desarrollo Comunitario).

**2.5. LIMITES**

Durante la administración de la prueba fue difícil disponer del personal ya que por sus múltiples actividades estuvo disperso.

Algunas personas no estaban de acuerdo con la administración de la prueba I.C.A. temiendo que afectara su trabajo.

**2.6. APORTES**

Con el presente trabajo se pretende apoyar y orientar las relaciones interpersonales que permitan una mejor interacción, realización personal y laboral a los profesionales que se proyectaron en diferentes actividades y concretamente a los que laboran en la Asociación de Cooperación para el Desarrollo de Occidente CDRO de Totonicapán.

Al mismo tiempo, se desea dar un aporte a los profesionales que se proyectan en Psicología Social, para que su intervención como mediadores y facilitadores en las relaciones interpersonales en diferentes campos y espacios laborales, sea acorde a las expectativas del grupo a quien se debe.

También este estudio de investigación es para la sociedad en general, que de una u otra manera son parte activa del quehacer social y proporcionar los instrumentos básicos para una mejor y plena realización interpersonal, en el campo laboral.

Asimismo dar un aporte concreto a los estudiantes de psicología o de otras disciplinas que se proyectan a la sociedad, para que motivados por la interacción social de los seres humanos y en su dinámica de proyección laboral, encuentren respuestas a las diferentes situaciones que implica la relación interpersonal en ambos sexos y se logre en esta forma la creación de espacios sociales más humanos.



### **III. METODO**

#### **3.1. SUJETOS**

La investigación se realizó con 90 profesionales que se proyectan en educación, salud, trabajo social, administración y en comercio, de la ciudad de Totoncapán, personal de la Asociación CDRO.

Utilizando el diseño de investigación con muestreo aleatorio simple, según Achaerandio (1,995) El investigador asigna al azar sus sujetos.

#### **3.2. INSTRUMENTOS**

Como instrumento de medición se utilizó la prueba del I.C.A.

López (1,993), dice que el I.C.A. es una prueba de tres direcciones de inclusión, de control y afecto, responde a las dimensiones de participación libertad y comunicación de la personalidad.

Es un instrumento de preguntas directas, que pretende investigar tres dimensiones tendenciales de la personalidad, muy importantes dentro del marco de la convivencia social de los grupos humanos: del grupo formal, natural o convivencial; ha sido manejado por el maestro Vargas Beal, X; lo han usado en la Universidad ITESO, de Guadalajara México por el Departamento Desarrollo Humano, procedente de la Universidad Iberoamericana del D.F.

Se trata de una prueba norteamericana de la cual se ha adaptado las experiencias del original.

Actualmente se le han hecho modificaciones en el lenguaje para acomodarlo a nuestro medio.

El trabajo de traducción a nuestro medio se ha realizado después de experiencias continuas y de repetidas administraciones en diversos medios culturales, así como de un estudio analítico de la sintaxis y de las expresiones, sin cambiar de ninguna manera el contenido ni la fuerza y

sentido de las expresiones.

Las claves para las respuestas, se han resaltado colocándolas en un recuadro para facilitar las contestaciones del cuestionario.

La clave consiste en una parrillita de cartulina, que lleva impreso los números de las preguntas ( con las que hay que hacerlas coincidir), los tipos de respuestas puntuales y la sigla del factor que abordan. Se obtiene así facilidad y economía de tiempo.

La cuarta página del protocolo, es original contraportada; se puede utilizar según criterio del facilitador. En esa página hay suficiente espacio para recoger los resultados de un grupo de veinte personas.

La prueba lanzada al medio guatemalteco, es sólo un esfuerzo inicial y sujeta a nuevas revisiones y confrontaciones aunque la experiencia actual reconozca su valor psicodiagnóstico en la problemática personal de las relaciones interpersonales.

Los factores que mide el cuestionario son dimensiones de tipo tendencial y habitual: inclusión, control y afecto.

La inclusión se define como la participación en actividades. Puede ser activa, si se ve la tendencia que cada uno tiene de incluirse en las actividades de otras personas, para trabajar con ellas; otro tipo de inclusión es la pasiva, o sea, el deseo que cada uno tiene de que se incluyan otros en las actividades propias.

El control lleva consigo la idea de fiscalización y atención a la vida y acciones de la persona. Hay un tipo de control activo por el que se pretende tener un requerimiento o fiscalización de la vida y acciones de las personas del entorno. Otro tipo de control es el pasivo que corresponde a la tendencia que la persona tiene de ser fiscalizado en sus acciones y en su vida por parte de los demás.

El afecto, señala el aspecto tendencial de comunicación del sentimiento de amor y atención afectiva, tiene dos facetas.

El afecto activo es el caudal del sentimiento de amor que la persona está dispuesto a dar a los demás, se puede identificar con el amor, cariño o ternura. El afecto pasivo es el caudal de amor y cariño que se desea recibir de los demás.

### **3.3. PROCEDIMIENTO**

El procedimiento ha sido el siguiente: en primer lugar se asigna la selección del tema objeto de estudio para luego ser presentado al Consejo de Unidad Académica, siendo aprobado el tema: Relaciones Interpersonales en el Campo Laboral Profesional. De ahí se dio inicio el desarrollo del anteproyecto de tesis.

Una vez aprobado el tema, se inició el desarrollo del diseño de investigación; definición del problema, hipótesis, variables, alcances, límites, aportes y bibliografía.

Seguidamente se inició la elaboración de los antecedentes y del marco teórico en base a fuentes de información y de la bibliografía establecida. Se solicitó la aprobación del anteproyecto del tesis al Consejo de Unidad Académica de las Facultades de Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar.

Para la aplicación de la prueba del I.C.A., se estableció relación por escrito con la Asociación CDRO donde se ubica la población meta.

Al final se procedió a la tabulación e interpretación de la información recabada, conclusiones y recomendaciones dando de esta forma concluido el trabajo de investigación.

### **3.4. DISEÑO DE INVESTIGACION**

Para el presente trabajo de investigación se aplicó la investigación EX-POST-FACTUM.

Achaerandio (1,995), dice que la investigación ex post factum, entraría en el gran grupo de investigaciones descriptivas en cuanto que estudian lo que es, o mejor dicho lo que fue, en la interrelación de variable Kerlinger citado por Achaerandio (1,995), se refiere a la investigación como un estudio sistemático y empírico de las posibles influencias y relaciones de variables entre sí, en aquellos casos en que no se pueden manipular las variables independientes o que ya sucedieron los eventos y las posibles influencias entre variables. Consiguientemente, a diferencia de lo que

sucede en la investigación experimental, no hay intervención ni manipulación por aportes del investigador, sino sólo inferencia desde afuera sobre las relaciones entre variables.

La investigación ex post-factum, tiene tres propiedades características:

a) Se estudia la influencia de una o varias variables (independientes), en otra y otras (dependientes); en eso coincide con la investigación experimental.

b) El investigador no puede controlar ni manipular las variables independientes.

c) El investigador no puede asignar aleatoriamente a los grupos, ni a los sujetos, ni a los tratamientos.

### 3.5. METODO ESTADISTICO

Oliva (1,995), establece en su libro Estadística muestral sobre la significación de diferencia de medias los siguientes pasos:

1. Establecer el nivel de confianza 5%, 1.96
2. Encontrar el error típico de la diferencia de medias.

$$\sigma_d = \sqrt{(\sigma_{\bar{X}_1})^2 + (\sigma_{\bar{X}_2})^2}$$

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

3. Hallar la razón crítica.

$$Rc = \frac{d}{\sigma_d}$$

4. Comparar la razón crítica con el nivel de confianza.

$$Rc > 5\%$$

#### IV. PRESENTACION DE RESULTADOS

A continuación se presentan los cuadros que contienen los estadísticos con los que se estableció la significación de diferencia de medias por sexo y para cada una de las áreas que mide la prueba utilizada.

**CUADRO No. 1**

**NIVEL DE INCLUSION ACTIVA**

IA	$\bar{X}$	$\sigma$	$\sigma_{\bar{x}}$	Rc	N.C.	SIG.
V	6	1	0.13	46.15	1.96	SI
M	5.4	1.7	0.30	18.00	1.96	SI
Mixto			0.25	2.38	1.96	SI

En base a los resultados del cuadro No. 1 se acepta la hipótesis alterna No. 1 que dice:

H<sub>1</sub> Existe alto nivel de inclusión activa en los profesionales.

**CUADRO No. 2**

**NIVEL DE INCLUSION PASIVA**

IP	$\bar{X}$	$\sigma$	$\sigma_{\bar{x}}$	Rc	N.C.	SIG.
V	4	3	0.39	10.00	1.96	SI
M	3.8	2.42	0.42	9.04	1.96	SI
Mixto			0.52	0.38	1.96	NO

En el cuadro No. 2 se observa la R.C. de 0.38 que no es significativa, por tanto de la hipótesis No. 2 se rechaza la alterna y se acepta la nula que dice:

H<sub>0</sub> No existe alto nivel de Inclusión Pasiva en los profesionales.



**CUADRO No. 3  
CONTROL ACTIVO**

CP	$\bar{X}$	$\sigma$	$\sigma\bar{x}$	Rc	N.C.	SIG.
V	4	2.38	0.37	10.80	1.96	SI
M	2.9	2.21	0.39	7.43	1.96	SI
Mixto			0.53	2.07	1.96	SI

Según el cuadro anterior la hipótesis No. 3 sólo puede aceptarse parcialmente la hipótesis alterna ya que la muestra indica que C.a. se da más en el grupo masculino con 10.8 de R.C. siendo un grupo fiscalizador, y baja en el grupo femenino con 7.43 de R.C.

H<sub>3</sub> Existe alto nivel de control activo en los profesionales.

**CUADRO No. 4  
CONTROL PASIVO**

CP	$\bar{X}$	$\sigma$	$\sigma\bar{x}$	Rc	N.C.	SIG.
V	3.38	2	0.26	15.38	1.96	SI
M	3.70	1.77	0.31	11.39	1.96	SI
Mixto			0.40	0.32	1.96	NO

La Rc en el cuadro 4 no es significativa por lo que de la hipótesis No. 4 se rechaza la alterna y se acepta la nula que dice:

H<sub>0</sub> No existe alto nivel de control pasivo en los profesionales.

**CUADRO No. 5  
AFECTO ACTIVO**

CP	$\bar{X}$	$\sigma$	$\sigma\bar{x}$	Rc	N.C.	SIG.
V	6	2.10	0.27	22.22	1.96	SI
M	5	2.38	0.42	11.90	1.96	SI
Mixto			0.49	2.04	1.96	SI

El cuadro No. 5 muestra la significación para los grupos por lo que se acepta la hipótesis alterna No. 5 que dice:

H<sub>5</sub> Existe alto nivel de afecto activo en los profesionales.

**CUADRO No. 6  
AFECTO PASIVO**

CP	$\bar{X}$	$\sigma$	$\sigma\bar{x}$	Rc	N.C.	SIG.
V	5.80	2.07	0.27	21.48	1.96	SI
M	4.48	1.98	0.35	12.80	1.96	SI
Mixto			0.44	3	1.96	SI

Por los datos referidos en el cuadro No. 6, se rechaza la hipótesis alterna No. 6 y se acepta la nula que dice:

H<sub>0</sub> No existe alto nivel de afecto pasivo en los profesionales.



## V. DISCUSION DE RESULTADOS

Las relaciones humanas se entienden como una fórmula, mediante la cual una persona puede relacionar su personalidad en forma positiva y de modo influyente hacia aquellos con quienes se asocia.

Las personas que forman parte de un grupo constituyen la principal fuente de energía de que dispone. Esta energía se estructura de forma diferenciada, según las características de intereses, motivaciones, conocimientos y antecedentes: elementos todos que determinan la utilidad de su propia energía, cada uno puede desarrollar un mínimo de habilidades para simbolizar e interactuar, y cada uno posee determinada capacidad para reaccionar ante el objetivo.

El proceso de tratamiento global de estas energías es un proceso de comunicación, de intercambio, de interacción o de transformación. El grupo es un mercado donde se llevan a cabo ofertas y demandas, toda oferta provoca una serie de ofertas y entra en competencia con otras ofertas, una demanda recibe o no respuestas, según la disponibilidad de recursos existentes, sea cual sea el aspecto que asuma, se trata de un mercado real.

Los intercambios en un grupo y las interrelaciones psicológicas no se realizan en el plano lógico racional y objetivo del contenido y del proceso, sino también a nivel de acciones afectivas, emocionales (evasión, agresividad, dependencia, solidaridad, amor, etc.).

El conocimiento de los principios que se dan en la interrelación humana es lo que impulsa al hombre a desarrollarse en forma que le permita presentar una imagen adecuada de su personalidad ante todos aquellos con quienes va a estar relacionado.

Por consecuencia, es responsabilidad de todos los que integran o conforman el grupo, considerar el grado relativo de lo correcto de la acción de un empleado, contemplando la recompensa o el castigo. Más bien hay que comprender por qué los compañeros del grupo actúan de determinada forma para que las causas correspondientes puedan ser descubiertas.

Con la intención de comprender este proceso de interrelación en profesionales, se desarrolló el presente estudio en el cual se encontró lo siguiente:

**Según los cuadros No. 1 y 2**, se encontró que existe alto nivel de inclusión activa en los profesionales.

Para que la tendencia de inclusión, en sus niveles, activa y pasiva se de en forma aceptable en el grupo mixto, se debe de partir de la base de los siguientes autores:

Ralda E. (1,987), dice que tal desarrollo requiere algo más que sólo construir organizaciones y desarrollar las responsabilidades de los puestos; requiere que se tome en consideración que los recursos humanos demandan mayor importancia que los recursos físicos, para que la organización funcione con efectividad, ya que el personal de una organización constituye su recurso más importante.

Simón. (1,983), menciona que los factores socio-afectivos son de importancia, y plantea que los intercambios en un grupo y las interrelaciones psicológicas no se realizan en el plano lógico racional y objetivo del contenido y del proceso, sino también a nivel de acciones afectivas, emocionales; evasión agresividad, dependencia, solidaridad, amor, etc.

Sivadón, (1,972), menciona que el desarrollo de las relaciones humanas amplias y equilibradas facilitan los intercambios afectivos, dosifican las situaciones de autoridad y de obediencia, favorecen el equilibrio entre las exigencias de los demás y las posibilidades del hombre, entre lo que se le pide y lo que puede dar. Esto no es fácil. La mejor receta conocida hasta ahora sigue siendo, la "responsabilidad colectiva" que no suprime las tensiones ni las dificultades individuales, pero que crea las condiciones que permitan resolverlas.

Alvarado. (1,990), expone que los problemas de las relaciones humanas en el campo laboral son demasiado complejas y sutiles para ser tratados en una forma simple. Es un engaño si se piensa que estos problemas se

desvanecerán si se aplican unas cuantas dosis de entrenamiento a los que ejercen mayor responsabilidad en el grupo laboral, o mejor comunicación, o cualesquiera otras soluciones. En consecuencia, es responsabilidad de todos los que integran o conforman el grupo, considerar el grado relativo de lo correcto de la acción de un empleado. Mas bien hay que comprender por qué los compañeros del grupo actúan en determinada forma para que las causas correspondientes puedan ser descubiertas.

Desde este enfoque y según los resultados en el grupo meta que es la Asociación CDRO se deduce lo siguiente:

1o. El personal de la Asociación es predominante masculino (machista) por presentar un alto nivel de Inclusión Activa, en el grupo de los varones lo que muestra su participación activa en los niveles de funcionamiento de la misma.

2o. El grupo femenino manifiesta menos inclusión o participación ya integradas en el grupo mixto, aunque entre ellas sí son participativas. En relación al grupo en general, manifiesta introversión, por lo que podría ser la causa de la ausencia de mayor representatividad de participación como ocupar puestos claves o de dirección dentro de la Asociación.

**En los cuadros 3 y 4** se presenta la tendencia de control, en sus niveles activo y pasivo en el grupo debe enfocarse desde la óptica de Díaz. (1,991) bajo el criterio de la cooperación, la ayuda, entusiasmo, la concordia y tranquilidad para trabajar, etc.

Alvarado. (1,990), menciona que los obstáculos y tensiones que se dan en las relaciones humanas no permiten una buena interrelación, por lo que se debe buscar la mejor salida. Por medio de la comunicación se realiza el intercambio de opiniones, hechos, ideas o experiencias; es decir, los medios para mejorar la comunicación entre dos o más personas. En cuanto a las tensiones, son un estado de sobreexcitación al que se someten las emociones, los procesos mentales y la condición física de la persona.

Alvarado. (1,990), expone que el nuevo enfoque de las relaciones humanas no consiste en un grupo de técnicos para manejar personas, sino de un enfoque analítico para comprenderlos.

Halloran. (1,992), menciona cuatro puntos básicos que aparecen como componentes de las relaciones humanas que son: 1) comunicarse eficazmente con otras personas; 2) motivarse a sí mismo y a los demás; 3) ejercer la responsabilidad de forma justa y satisfactoriamente; 4) empatizar o comprender y tomar en consideración las necesidades y deseos de los demás.

Fingerman. (1,981), opina que son muchos los tipos de tensiones que pueden formarse eventualmente y hacer a las personas susceptibles a un ambiente de descontento. Entre estos están: la supervisión arbitraria, la comunicación inadecuada, la discriminación (real o aparente) entre los miembros del grupo.

Aldana. (1,993), dice que las relaciones de opresión, explotación e injusticia que marcan nuestro país, no son causa y al mismo tiempo reflejo de cómo se ha organizado el mundo humano, esto incluye la apropiación que las personas han hecho de la naturaleza. A pesar de esta realidad, es preciso insistir en que el mundo humano sólo se construye o se transforma por medio de las relaciones que tienen lugar tanto desde los procesos macroeconómicos hasta las íntimas y estrechas vinculaciones de las personas entre sí.

Sivadón ( 1972) cita a Sarte y Ling, diciendo que la higiene mental es una ayuda que permite a los trabajadores "trabajarse, equilibrarse" mejor emocionalmente, y para comportarse como adultos y de esta forma, adaptándose mejor a sus condiciones de trabajo.

Si se admite que mantener al trabajador en buena salud mental es permitirle un completo bienestar, una perfecta realización de sí mismo y una excelente integración social, se ve la importancia y la complejidad del esfuerzo a realizar.

Ello no puede ser sino obra de un buen equipo de personas.

Según los autores mencionados el nivel de control en relación de los trabajadores de la Asociación CDRO:

1o. El panorama general del grupo es de fiscalización? Qué hacen los otros? Cómo lo hacen?. Y no aceptan ser objetos reales de control por los otros; es decir que en la interrelación laboral no hay inclinación gustosa por el control de sus actividades, no existe el espíritu de socialización de actividades, quedando entonces muy lejos la división del control como un criterio de cooperación de ayuda mutua, con espíritu de concordia y entusiasmo.

2o. Este ambiente de fiscalización es un obstáculo para que se den las buenas relaciones humanas y para la solución del mismo no se requiere entonces de técnicos que la mejoren sino del enfoque analítico para comprenderlos.

3o. También se debe de entender la fiscalización como un mal uso de apropiación del campo laboral y que al ser objeto de evaluaciones constantes se hace con el fin de una mejor relación y eficiencia laboral.

4o. Este resultado indica que el grupo debe de llevar un proceso de higiene mental que permita un equilibrio en las relaciones. Pero este proceso debe ser tomado con seriedad y profundización real y no aparente es decir llegar a las causas y no querer dar soluciones aparentes o superficiales.

**En los cuadros 5 y 6**, al igual que las otras tendencias, el afecto, en sus niveles activo y pasivo tiene la finalidad como lo plantea Alvarado. (1,990), de propiciar la convivencia humana en forma armónica en todas sus manifestaciones, afectando en las utilidades, creatividad y eficiencia de la empresa o de la Asociación.

Es necesario que se tenga una filosofía humanista acerca de la persona. Esto implica, una especie de "amor" por el otro, teniendo en cuenta que la palabra amor se toma en el sentido del término de servicio, respeto, donación, aceptación y convivencia, y no de sus significaciones comunes románticas y posesivas.



Aldana. (1,993 ), dice que únicamente relaciones dialógicas, respetuosas, solidarias y críticas, como base de la educación, pueden ser consideradas alternativas en un mundo en que las niega completamente. Sólo se educa en las relaciones que se establecen fuera de ellas, las personas pueden instruirse, aprender pero no podrían educarse en el sentido de transformación.

En el afecto, según el punto de vista de los autores: Alvarado y Aldana se deduce que las relaciones del personal laborante de la Asociación CDRO son:

1o. Las relaciones que mantienen son cordiales, educadas, pero no profundas de aceptación, colaboración y servicio.

2o. Prevalece sobre todo en las mujeres una actitud de distancia para evitar situaciones molestas. Por tal motivo ambos grupos manifiestan cautela y un aparente egoísmo, en cuanto a que desean recibir más afecto de lo que realmente ellos proporciona en su relación laboral.

## CONCLUSIONES

1. Siendo las relaciones interpersonales complejas porque se realizan entre personas con estructuras concretas de personalidad, se requiere entonces de niveles adecuados de comunicación, de salud e higiene mental, de autoestima y comprensión de las diferencias y semejanzas, evitando las tensiones que puedan provocar un clima de descontento, que se dan por una supervisión arbitraria por niveles de comunicación inadecuada por la discriminación real o aparente entre varones y mujeres que laboran en la Asociación.
2. Para establecer relaciones sólidas y estables, cada persona debe sentirse bien consigo mismo, aceptarse tal como es y así aceptar a los otros con quienes se relaciona e interactúa laboralmente.
3. Valorizar y fortalecer el espacio de proyección de la mujer dentro de la Asociación por asumir puestos de gerencia administrativa, como signo de niveles igualitarios en el campo laboral profesional entre hombres y mujeres.
4. En la dinámica de grupo se requiere que quienes lo integran tengan un fin común de acción recíproca y solidaria, para la construcción de un verdadero equipo de trabajo con logros de productividad y máxima eficiencia.
5. La tendencia de inclusión debe darse en el equipo de trabajo de forma independiente, que permita realmente la participación responsable, como signo de una verdadera identificación con la filosofía y objetivos de la Asociación CDRO.
6. El nivel de control debe ser enfocado desde la óptica de la organización participativa y responsabilidad colectiva. Evitando todo lo que provoque tensiones que debiliten la proyección de un trabajo de máxima

productividad y eficiencia, permitiendo en esta forma alcanzar los resultados en sus diferentes actividades y proyectos.

7. La tendencia de afecto debe facilitar en los trabajadores de la asociación un nivel de madurez que permita la capacidad de establecer nuevas relaciones interpersonales. Debe ser el hilo conductor y base que integre al personal en un verdadero equipo de trabajo en un clima de confianza y respeto a la persona, permitiéndole su crecimiento personal y realización laboral y profesional.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.- Analizar las causas por las cuales el personal de la Asociación CDRO tiende significativamente a las tendencia activa de inclusión, control y afecto.
- 2.- Orientar al personal en adecuadas relaciones humanas, se debe estudiar la incidencia y el efecto de las tendencias del: I.C.A. en los conflictos de ambos grupos y darles una orientación terapéutica, centrada específicamente en estas tendencias. Y a la vez, dar formación cuyo propósito sea el manejo de las tendencias del I.C.A. mediante la autodirección del grupo y su relación.
- 3.- Mayor interés para que haya constante promoción de talleres, cursos, pláticas cuyo fin sea la orientación y formación del recurso humano en adecuadas relaciones, que son el eje horizontal de las relaciones interpersonales en el campo laboral profesional.
- 4.- Que sea un compromiso de los directivos de la Asociación CDRO evaluar periódicamente el ambiente de socialización humanizante del personal, que en definitiva es el corazón que le da vida y utilidad a otros recursos que se manejan dentro de la Asociación y se logren niveles de congruencia e identificación cultural en su compromiso laboral, enmarcados en el contexto social, económico y político conyuntural.
- 5.- La Asociación CDRO es de carácter y proyección social y comunitario; es recomendable, entonces la creación de un departamento de Recursos Humanos que orienta las relaciones interpersonales, los puestos de ubicación en los trabajadores y permita la solución de problemas a nivel personal y grupal, para lograr un enfoque de relaciones adecuadas, equilibradas y humanizantes en el marco de las tendencias de inclusión, control y afecto en sus niveles activo y pasivo.



## BIBLIOGRAFIA

- 1.- Alvarado S. (1990) **Relaciones Interpersonales y Rendimiento Laboral**. Tesis U.R.L. Quetzaltenango.
- 2.- Achaerandio L. (1995) **Iniciación a la Práctica de la Investigación**. Guatemala. Edt. PROFASR. U.R.L.
- 3.- Aldana C. (1993) **Pedagogía General Crítica (Tomo I)** Guatemala. Edt. Serviprensa Centroamericana.
- 4.- Baer E. (1981) **Las Relaciones Humanas en los Negocios**. México. Edt. Limusa.
- 5.- Castro A. (1975) **Relaciones Humanas**. 8a.ed. Buenos Aires. Edt. Troquel.
- 6.- Díaz E. (1991) **Las Relaciones en la Banca Privada de la Ciudad de Quetzaltenango**. Tesis. U.R.L. Quetzaltenango.
- 7.- Dorsh F. (1981) **Diccionario de Psicología**. 4a. Ed. España Edt. Heder.
- 8.- Fingerman G. (1981) **Relaciones Humanas Fundamentos Psicológicos y Sociales**. Argentina. Edt. "El Ateneo".
- 9.- Fromm E. (1983) **El corazón del hombre, su Potencia para el Bien y para el Mal**. México. Edt. Fondo de Cultura Económica.
- 10.- Garzona L. (1993) **Análisis de las Barreras Psicológicas en la Comunicación**. Tesis. U.R.L. Quetzaltenango.
- 11.- Halloran J. (1982) **Relaciones Humanas**. España. Edt. Hispano Europea, S.A.
- 12.- López G. (1993) **La Inclusión, el Control y el Afecto en el Matrimonio**. Tesis U.R.L. Quetzaltenango.
- 13.- Maier N. (1971) **Psicología Industrial**. Madrid. España. Edt. Rialp.
- 14.- Miranda T. (1990) **La Participación de la mujer en el Trabajo laboral y sus Valores**. Tesis. U.R.L. Quetzaltenango.
- 15.- Molina R. (1993) **El comportamiento Organizacional y Laboralmente**. Tesis. U.R.L. Quetzaltenango.
- 16.- Maunne F. (1986) **Psicología Social**. 3a. ed. España. Edit. CEAC.S.A.
- 17.- Oliva M. A. (1995) **Estadística Muestral**. Quetzaltenango, Guatemala. Edns. Educativas.

- 18.- Perelti A. (1973) **Libertad y Relaciones Humanas.** España. Edt. Morova.
- 19.- Ralda E. (1981) **Incidencia de la conducta en el Desarrollo en la Empresa.** Tesis U.R.L. Quetzaltenango.
- 20.- Rodríguez M. (1979) **Dominantes y Sumisos, Psicología del Individuo en la Organización.** México. Edt. Edical.
- 21.- Simón P. (1983) **Las Relaciones Interpersonales Ejercicios y Fundamentos Teóricos.** España. Edt. Heder.
- 22.- Sivadon P. (1972) **Psicopatología del Trabajo.** España. Edt. Reu.