

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"DIFERENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE EL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE SEGUROS."

TESIS DE GRADO

JOSE ROBERTO CONTRERAS BARRIOS
CARNET 20778-09

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"DIFERENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE EL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE SEGUROS."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

JOSE ROBERTO CONTRERAS BARRIOS

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LICDA. ANDREA MARROQUIN CABRERA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. LUCRECIA ELIZABETH ARRIAGA GIRÓN DE ARIAS

Guatemala noviembre de 2,014

Señores
Consejo Facultad de Humanidades
Presente

Estimados señores:

Por este medio certifico que he revisado el trabajo de tesis del alumno José Roberto Contreras Barrios, carnet 2077809, titulado "Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros".

A mi criterio dicha tesis cumple con los requisitos de la Universidad Rafael Landívar, por lo que solicito se le asigne un revisor para la misma.

Atentamente,



Licda. Andrea Marroquín de Reyna
Docente 21636



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05635-2014

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante JOSE ROBERTO CONTRERAS BARRIOS, Carnet 20778-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05899-2014 de fecha 5 de diciembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"DIFERENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE EL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE SEGUROS."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 5 días del mes de diciembre del año 2014.



Irene Ruiz Godoy.

**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

Agradecimientos

A Dios, por darme la vida, las fuerzas.

A mis papás, por ser el más grande y claro ejemplo de sacrificio y perseverancia. Por darme todas las oportunidades y creer siempre en mí. Les debo todo.

A mis hermanos, Javier y Paulo, por acompañarme en todo momento, por saber diferenciar los momentos para bromear y los momentos para regañar y guiar. Son mi aliento.

A Loki, porque las mascotas se vuelven familia, y él ha sido mi más leal compañía durante todos estos años.

A Anaité Anckermann y Ana Melgar, porque después de lo académico, son lo mejor que me ha podido dejar la Universidad. Con ellas puedo ser quién realmente soy, y a pesar de las distancias que se nos han impuesto, nada cambia entre nosotros.

A todos los demás amigos y familiares que estuvieron involucrados en todo este proceso, de una u otra forma, pero sería imposible nombrarlos a todos. A todos ellos, gracias por su tiempo, paciencia y colaboración.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
2.1.1 Objetivo General	21
2.1.2 Objetivos Específicos	21
2.1 Variables de Estudio.....	21
2.3 Definición de Variables.....	21
2.4 Alcances y Límites	22
2.3 Aporte.....	22
III. MÉTODO	24
3.1 Sujetos	24
3.3 Procedimiento.....	25
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología.....	26
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	33
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39

VIII. REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS.....	40
ANEXOS	44

RESUMEN

La presente investigación corresponde al tipo cuantitativo descriptivo transversal, tuvo como objetivo determinar si existe diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros. La población estuvo constituida por empleados de una organización que se dedica a la venta de seguros (seguros de vida, de automóvil, médicos, etc.) en la Ciudad de Guatemala, y que pertenecieran al departamento de ventas o de contabilidad de la misma. El tamaño de la muestra fue 30 individuos, 15 pertenecientes a cada departamento, respectivamente. Para llevar a cabo la investigación, se elaboró un cuestionario, realizado a través de una escala de Likert, compuesto por 15 preguntas cerradas que medían cuatro indicadores vinculados a las relaciones interpersonales: *comunicación, afiliación, motivación y resolución de conflictos*. La aplicación fue directa y en una sola ocasión para ambos grupos.

Según los resultados obtenidos, a pesar que ambos departamento obtuvieron distintos rangos de calificación en la aplicación del test, se concluyó que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre las relaciones interpersonales que se desarrollan en los departamentos de ventas y de contabilidad de una organización que se dedica a la venta de seguros. Se recomendó a la organización la medición regular del clima laboral, para poder dar un seguimiento a las relaciones interpersonales y su influencia en el desempeño laboral. Se recomendó también la implementación de programas de Comunicación Asertiva, ya que esta resultó ser un factor fundamental.

I. INTRODUCCIÓN

El ser humano, como la naturaleza y los patrones psicológicos lo indican, es un ser social. Este está destinado a relacionarse socialmente en cualquier entorno en el que se encuentre, estableciendo todo tipo de relaciones en cualquier ámbito que se encuentre. Estas relaciones son fundamentales para su desarrollo psicosocial y son de ayuda para su supervivencia.

Como es de esperarse, una de las áreas donde un individuo establece relaciones es en el área de trabajo, debido a que es aquí donde puede llegar a invertir la mayor parte de su día. Una persona puede establecer relaciones tanto profesionales, como amistosas e incluso románticas dentro de su área de trabajo, sin mencionar que también las puede haber del tipo familiar, si es que alguien perteneciente a su familia labora en la misma empresa.

Todas estas relaciones que se han establecido son un factor fundamental para el desenvolvimiento del individuo en su puesto de trabajo. Las relaciones le pueden afectar positiva y negativamente al sujeto, de forma que estas tendrán un impacto directo en la productividad del mismo, su motivación para estar dentro de la empresa y la forma que él interactúe con las demás personas, llegando a afectar también el clima de la empresa.

Debido al impacto que el manejo de las relaciones puede generar sobre los colaboradores, el presente estudio pretendió estudiar qué tipo y cómo se manejan las relaciones interpersonales en dos departamentos distintos de una organización que se dedica a la venta de seguros.

Para conocer sobre las investigaciones que se han realizado relacionadas con este tema, se recabó información de estudios hechos en Guatemala y estudios realizados

internacionalmente, que exponen cómo se presentan distintas problemáticas acerca de las relaciones interpersonales en áreas laborales.

Alvarado (2012), en su estudio buscaba determinar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales. Fue aplicado a 25 colaboradores, tanto de género masculino como femenino, puestos administrativos y guardias de seguridad, de edades comprendidas entre 21 a 45 años; se utilizaron dos pruebas, en la empresa Pradera Huehuetenango, la primera de Inteligencia Emocional y la prueba de Relaciones Interpersonales. La investigación fue de tipo correlacional. Se estableció que la mayoría de los sujetos evaluados se encuentran en un nivel adecuado, respecto a Inteligencia Emocional, mientras que en el área de Relaciones Interpersonales variaron los puntajes y necesitan fortalecer los lazos de relaciones con los compañeros. Se determinó la existencia de dos correlaciones entre las áreas de Inteligencia Emocional y de relaciones interpersonales, la primera es, entre habilidad para establecer Relaciones Interpersonales (HR) con atención emocional, la segunda y última correlación positiva encontrada es, entre sentido común y tacto en las relaciones interpersonales (SC) y claridad de sentimientos, las primeras área corresponden a relaciones interpersonales y las segundas a inteligencia emocional.

Por su parte Pezzarossi (2012), a través de su estudio buscó establecer la incidencia de anorexia y/o bulimia en 137 adolescentes de primero a tercero básico (13 a 16 años) de un colegio privado y la manera cómo dicho trastorno afecta sus relaciones interpersonales. De acuerdo a los resultados obtenidos, 33% de los jóvenes estudiados presentan síntomas relacionados con problemas alimenticios existiendo poca diferencia en relación al género, 43% hombres y 57% mujeres. Más del 50% de aquellos con test EAT-26 positivo, reconocen que sus

relaciones interpersonales se han visto afectadas de alguna manera y un 82% reportan que han tenido cambios de humor, pérdida del control emocional y aumento de la irritabilidad.

En la investigación de tipo correlativa realizada por Divas (2010), se pretendía determinar si existe alguna relación entre la actitud de los vendedores con sus clientes y la interacción jefe-subalterno en un grupo de visitadores médicos de una empresa que comercializa medicamentos. La población de estudio fue de 20 visitadores médicos de género masculino y femenino, comprendidos entre las edades de 22 a 46 años, con una antigüedad laboral comprendida en un rango de 1 a 22 años, del área comercial de una empresa farmacéutica transnacional. Los resultados indicaron que no existe correlación estadísticamente significativa entre relaciones laborales (jefe-subalterno) y actitud con los clientes, solamente se evidenció una relación moderada entre las sub-escalas de servicio al cliente, con liderazgo, motivación, comunicación y relaciones laborales.

El estudio experimental realizado por Calvo (2010), tuvo como objetivo determinar la efectividad de una Intervención Conciliatoria de la Tercera Parte en la mejora de las relaciones interpersonales en las dos plantas de una Empresa de Productos de Consumo. Se trabajó con veintitrés personas de dos plantas de producción divididas en manufactura, empaque y bodega. Los sujetos tenían entre 20 y 42 años, cuatro mujeres y diecinueve hombres, de nivel académico universitario y diversificado. Se utilizó la Escala de Efectividad en las Relaciones Humanas con 17 preguntas que medían la productividad, comunicación, definición de metas, actitud del grupo y finalmente liderazgo. La Escala se usó antes y después de la Intervención para comparar los resultados y establecer si mejoraban las relaciones interpersonales de los grupos. Se concluye que existieron mejoras en la mayoría de los puntajes de las áreas que medía la Escala de Efectividad en las Relaciones Humanas y que por medio de la realización de la Intervención

Conciliatoria de la Tercera Parte cada empleado tuvo la oportunidad de mejorar la comunicación con los otros grupos y de establecer soluciones para resolver los problemas que tenían y que afectaban su efectividad y eficiencia en la Empresa.

En la investigación descriptiva realizada por Chan (2010), se planteó cómo están establecidas las relaciones interpersonales y el clima organizacional, en los grupos laborales de la industria textil de las empresas de la zona dos del municipio de Quetzaltenango, en el cual, colaboraron empleados administrativos y operativos. Del universo de objetos tomados, que es de 225 trabajadores, se puede señalar que el 20% son mujeres; el 80% son hombres; 92% pertenece al área operativa; 08% a la parte administrativa. La indagación ejecutada, contiene forma descriptiva, por cuanto en ella se intenta apreciar el conocimiento, práctica, y conductas de los trabajadores, en relación al interesante tema de las relaciones interpersonales y, al no menos importante ambiente organizacional. Al cierre del análisis y discusión de los resultados correspondientes se determinó que los grupos humanos de las empresas analizadas, presentan debilidad en las relaciones interpersonales. En cuanto al clima laboral se realizó una medición diagnóstica donde se encontró que, un 60% de las variables propuestas presentan bajo nivel, lo que indica una similitud entre el ambiente laboral, y la interacción humana.

En el estudio García (2010), realizó una investigación de tipo descriptivo con el objetivo de establecer la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño de los trabajadores, que se realizó con los trabajadores del Programa Moscamed del municipio de Huehuetenango. Se trabajó con 50 empleados comprendidos entre las edades de 20 a 48 años de sexo masculino y femenino, todos con posición económica similar, hablan y escriben el idioma castellano, provienen de municipios de Huehuetenango, y de departamentos y municipios del área del sur occidente. Se concluyó, que las relaciones interpersonales influyen en el

desempeño de los trabajadores y que debe trabajarse para mejorarlas y fortalecerlas para que el personal que labore dentro de la empresa mantenga el alto nivel de desempeño.

Osorio (2007), realizó un estudio descriptivo que tuvo por objetivo determinar la incidencia de las relaciones entre profesor y estudiante en el rendimiento del aprendizaje del nivel primario. Se utilizó una muestra conformada por 3774 sujetos, entre ellos directores, profesores y alumnos, de 16 escuelas oficiales de San Pedro Necta, Huehuetenango. Los resultados demuestran que las relaciones interpersonales entre profesor y estudiantes del Nivel Primario en el sector oficial son generalmente defectuosas y conflictivas, motivado esto por una cultura de autoritarismo, pero también de relaciones defectuosas que se trasladan del ambiente familiar y social a la escuela.

Para mencionar algunos estudios relacionados con el tema que ha desarrollado a nivel internacional, se pueden mencionar los siguientes:

Martí, Silva, Arias y Cardero (2013), realizaron un estudio de tipo diagnóstico relacionado con el problema de la motivación y las relaciones interpersonales que tipifican a las jugadoras de softbol de la preselección del equipo de La Habana, primera categoría, que participarán en el campeonato nacional de este año, tomando una muestra de 20 atletas. Con 25,3 como promedio de edad y 11,5 años de experiencia en el deporte. Todo fue realizado bajo condiciones de entrenamiento específicamente en las etapas de preparación general y especial. Se arribaron a importantes conclusiones con relación a los diversos aspectos psico-sociales de las atletas objeto de estudio: donde podemos hablar de un nivel medio de motivación, decir además que ella está orientada principalmente a la esfera deportiva y que las relaciones interpersonales, a nuestro modo de ver no son catalogadas de bien lo cual puede constituir un punto de partida para

el análisis de las posibles actuaciones de las atletas en el desempeño de las acciones de juego tanto individuales como colectivas, valioso para la preparación futura inmediata de las atletas.

En un estudio descriptivo realizado por Yáñez, Arenas y Ripoll (2010), se aplicó una escala a 321 trabajadores de 7 centros de salud de Chile, con el objetivo de evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. Utilizando una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas. Finalmente, se discute como aumentar el nivel de satisfacción laboral.

Por su lado, Díaz (2008) en su estudio de tipo descriptivo que tuvo por objetivo determinar el nivel de relaciones interpersonales entre los funcionarios de Petroecuador Matriz; trabajó con una muestra de 137 funcionarios de la Gerencia Administrativa; a quienes se les aplicó un cuestionario creado por la investigadora, para conocer el sistema de comunicación presente en la organización y a la vez establecer los factores determinantes para unas relaciones interpersonales asertivas; de acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que las relaciones interpersonales entre los funcionarios de Petroecuador están basadas por los siguientes factores: respeto, cordialidad, confianza, cooperación, apoyo mutuo y en ocasiones en el autoritarismo. Se recomendó desarrollar competencias y generar recursos que le permita a la persona el manejo adecuado de emociones propias y de terceros.

Segurado, et al. (2008), realizaron un estudio de tipo descriptivo, teniendo como objetivo establecer las relaciones sociales en el trabajo que constituyen una de las principales fuentes de riesgo para la aparición del acoso laboral. En este trabajo se analiza cómo influyen las relaciones interpersonales en la caracterización de los procesos de acoso laboral, a través del clima social

percibido por una muestra de policías locales (N= 235), en Madrid, España. En concreto, se evalúan las opiniones de los agentes de policía acerca de la calidad de las relaciones personales entre los miembros de las plantillas y del trato que reciben por parte de los puestos de mando. Los resultados del estudio constatan que el desarrollo de pautas de interacción social basadas en la discriminación y en el abuso de autoridad actúan como variables predictoras de acoso laboral en este colectivo

Orduña (2006), realizó un estudio de tipo cualitativo con el fin de determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional dentro de una subdirección. De una población de 34 sujetos que laboran en la Subdirección de Estadística y Encuestas de la INEGI del Estado de Hidalgo, México, solo 28 completaron en su totalidad el test sociométrico que se les proporcionó, 6 sujetos se retiraron de la población, ya que ellos no respondieron en su totalidad el test. Los resultados mostraron que todas las relaciones sociales interfieren de una forma singular en las actividades de una persona al relacionarse el conocer a nuevas personas trae consigo cambios en la forma de actuar, de conducirse, de ser.

En el estudio descriptivo realizado por Yáñez (2006), lo que se entiende por tener compañeros de trabajo confiables puede tener diferentes respuestas, el objetivo de este estudio fue obtener un consenso en cuatro paneles de expertos sobre cuáles son las conductas y actitudes que favorecen la percepción de confiabilidad entre profesores y contrastarlo con un modelo de 5 dimensiones de la confiabilidad. Se realizaron 4 grupos Delphi, los expertos en total fueron 38 profesores universitarios pertenecientes a una Facultad de Ciencia Sociales de la Universidad de Concepción, Chile. Los resultados muestran que el modelo propuesto es un marco parcialmente adecuado para comprender la confiabilidad. Se nombraron más conductas y actitudes de benevolencia, sin embargo, lo que sería más importante para desarrollar la confiabilidad

corresponde a la dimensión integridad. Se discute sobre cómo los profesores cultivan la confiabilidad en el trabajo.

El estudio de tipo descriptivo, llevado a cabo por Pozo, Alonso, Hernández y Martos (2005), estuvo centrado en un contexto laboral específico, la Administración Pública, examina la relación entre condiciones de trabajo, apoyo social percibido (incluyendo dos fuentes de apoyo: compañeros y superior inmediato), reciprocidad percibida y satisfacción laboral en 294 empleados de la Administración de Justicia de la Junta de Andalucía, España. Los resultados revelan que las variables ligadas a las relaciones interpersonales, especialmente el apoyo social, la reciprocidad y la ausencia de conflictos interpersonales, así como las relativas al desarrollo profesional tienen un peso importante en la proporción de varianza explicada de la satisfacción laboral.

Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996), llevaron a cabo una investigación de tipo correlacional, la cual trató de estudiar la relación entre clima y satisfacción en una PYME. La muestra estuvo compuesta por 17 hombres, empleados de primer nivel de una empresa comercializadora de automóviles, en Oviedo, España. La media de edad de la muestra es de 30 años y su antigüedad media en la empresa es de 4 años y 6 meses. Los resultados muestran que son dos variables independientes entre sí, aunque el factor de relaciones interpersonales de la medida de clima correlaciona positivamente con todas las dimensiones de satisfacción.

Los estudios nacionales e internacionales presentados anteriormente respaldan a los objetivos de esta investigación ya que ponen en evidencia la relación que se presenta entre las relaciones interpersonales que se establecen dentro del área laboral y cómo estas afectan, negativa y/o positivamente, el ambiente dentro de la misma.

A continuación se exponen investigaciones sobre distintos autores, haciendo referencia a las relaciones interpersonales llevadas a cabo en el ámbito laboral, con el fin de reforzar los temas de investigación que el presente estudio pretende abordar.

Relaciones interpersonales

Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado (2007) definen las relaciones interpersonales como aquella que incluyen las relaciones de amistad, pareja, entre padres e hijos, entre compañeros, y otras por el estilo, forman parte esencial de la vida social. Sin ellas, los humanos no podríamos sobrevivir, en el más estricto sentido biológico, pero las relaciones son más que eso, las relaciones íntimas satisfactorias constituyen lo mejor de la vida. Morales, et al. (2007) afirman que las funciones de las relaciones son: la asociación con otros humanos, o necesidad de compañía, conocida habitualmente como afiliación, es algo fundamental para garantizar la supervivencia del individuo y de la especie. Los beneficios más señalados de la afiliación, no excluyentes entre sí, son: la comunicación social, la reducción de la ansiedad y la búsqueda de información.

Morales, et al. (2007) mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad para percibir emociones, para utilizarlas en la mejora del pensamiento, y para comprender y manejar emociones. Las investigaciones han demostrado que cuanto más capaces son los miembros de una pareja de percibir, identificar adecuadamente, regular y expresar las emociones, más felices son esas relaciones. Así, la habilidad para inferir correctamente los sentimientos y pensamientos de la otra persona para responder de manera acorde, ha aparecido en la base de conductas que mejoran las relaciones: acomodación, apoyo social, intimidad, comunicación efectiva y resolución de problemas.

Davis y Newstrom (2003), indican que las organizaciones requieren que las personas trabajen juntas y se comuniquen, frecuentemente en pares. En teoría, estas relaciones interpersonales deben ser productivas, cooperativas y satisfactorias. En realidad, la gente se topa con que no es así: casi todas las relaciones de trabajo producen cierto grado de conflicto con el paso del tiempo. Que los conflictos sean constructivos o destructivos depende de las actitudes y habilidades de sus participantes, así como de las presiones del tiempo y la falta de recursos. Es necesario identificar las diferencias clave de la personalidad, ser sensibles a sus efectos y adaptarse a ellas. Teniendo éxito en esto, es factible prevenir algunos conflictos o por lo menos atenuarlos.

Davis y Newstrom (2003), explican que, aunque se han identificado muchos rasgos, parecen agruparse en torno a cinco factores principales:

- Simpatía
- Conciencia
- Apertura a las experiencias
- Estabilidad emocional
- Extroversión

Rogers (como se citó en Ross, 1978), argumenta que un buen clima psicológico es casi sinónimo de una buena relación interpersonal, ya que la barrera principal de una comunicación interpersonal mutua es la tendencia natural a juzgar, evaluar, aprobar o desaprobar los enunciados de la otra persona o del otro grupo.

Para White (como se citó en Ross, 1978), la experiencia y el sentido de insatisfacción inherentes a esto se halla íntimamente relacionado a capacidad. La forma negativa de este

sentimiento, la incompetencia, puede motivar un estado de impotencia, de inercia y un sentimiento de inferioridad.

Tipos de Relaciones Interpersonales

De acuerdo a Zupiria (2002), se pueden clasificar las relaciones en:

– Íntimas/Superficiales

Estas varían una de la otra dependiendo del grado de intimidad que se alcanza dentro de las mismas, y muchas veces se puede ver afectada por la unilateralidad de estas, de forma que sea íntima por parte de uno de los lados de la relación pero por la contraparte, esta es solamente superficial, y viceversa. Esta intimidad se puede confundir ya que alguno de los mismos, o ambos, no tienen cubiertas sus necesidades afectivas.

– Personales/Sociales

Esta, a su vez, se ve compuesta por otros factores: identidad personal, que se refiere a la individual, la identidad social que se refiere a la que se da al pertenecer a un grupo. Se ha comprobado que en situaciones diferentes, toma prioridad una identidad sobre la otra. En las relaciones sociales toma prioridad la identidad social. Aunque estemos solo con otro, hay despersonalización y una aplicación de estereotipos sociales. No se le conoce y se le supone características al grupo al que pertenece.

En la relación personal toma prioridad la identidad personal. Tomo a la otra persona como única e irrepetible, con sus características personales. Hay una atracción personal. Hay una atracción hacia el otro por lo que es, no por lo que representa ni al grupo que pertenece.

- Amorasas

Está compuesto por tres factores: pasión, compromiso e intimidad. Visto a grandes rasgos, se puede decir que la relación profesional se basa fundamentalmente en el compromiso. Con base en esos componentes y a la combinación de los mismos, planea distintos tipos de relación:

- Amistad: relación en la que predomina la intimidad.
- Relación pasional: relación en la que predomina la pasión.
- Relación formal: relación en la que predominan los aspectos formales de la relación.
- Relación romántica: relación en la que predomina la intimidad y el compromiso.
- Apego: relación en la que predomina la intimidad y el compromiso.
- Relación fatua: relación en la que predomina la pasión y el compromiso.
- Amor pleno: relación en las que se conjuntan de forma equilibrada el compromiso, la intimidad y la relación de apego.

Comunicación

Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado (2007), define la comunicación no verbal como la forma en que se percibe a otra persona. La conducta no verbal comprende todas las características de la interacción que no son palabras: señales vocales (tonos e inflexión de voz, expresión facial, mirada, distancia interpersonal, tocamientos, gestos y similares.

La comunicación, como menciona McDonald (2004), es algo en lo que todas las personas están involucradas en el trabajo, de una u otra forma. Se les habla y se les escribe a los clientes y

proveedores, y en algunos casos se llega a escucharlos. También se comunican de muchas maneras entre colegas, y con muchas personas de otras empresas de quienes se depende para obtener un éxito final. Si cualquiera de esos canales de comunicación se rompe, o los mensajes se malinterpretan, se corre el riesgo de sufrir una desorganización o un conflicto. McDonald (2004) indica que las prácticas empresariales actuales inhiben la comunicación clara, concisa y directa de la información necesaria para que las cosas se hagan correctamente. Algunas de ellas crean barreras a la comunicación entre cada nivel de gestión, así como también entre compañeros de departamento. Cada una de estas barreras comporta una fuente de conflicto o un obstáculo que superar.

Davis y Newstrom (2003) definen a la comunicación como la transferencia de información y su comprensión entre una persona y otra. Es una forma de ponerse en contacto con otros mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su objetivo es que el receptor entienda el mensaje tal como lo pretende el emisor. Cuando la comunicación es efectiva, establece un puente de significado entre dos personas, de modo que puedan compartir lo que sienten y conocen. Al usar este puente entre dos personas, ambos pueden evitar cruzarse con el peligro de los malentendidos que a veces las separa.

El proceso de la comunicación abarca siete distintos pasos, de la siguiente manera:

1. Desarrollo de la idea
2. Codificación
3. Transmisión
4. Recepción
5. Decodificación
6. Aceptación

7. Uso

Davis y Newstrom (2003) explican que existen ciertas barreras entre las etapas de transmisión y la recepción del mensaje, las cuales se explican a continuación:

- Barreras Personales

Son interferencias en la comunicación que resultan de las emociones humanas, los valores y los hábitos de escuchar deficientes. También pueden provenir de diferencias en la educación, el grupo étnico, el género, la posición socioeconómica u otros factores. Nuestras emociones actúan como filtros de percepción en casi todas las comunicaciones.

- Barreras Físicas

Son interferencias en la comunicación que ocurren en el entorno donde esta tiene lugar. Una barrera física habitual es un ruido que produce una distracción que de pronto opaca un mensaje verbal. Otras barreras de este tipo serían la distancia entre las personas, los muros o la estática que interfiere en los mensajes radiofónicos.

- Barreras Semánticas

Casi toda comunicación es simbólica, por lo tanto esta ocurre mediante el uso de símbolos que indican ciertos significados. La barrera ocurre debido a las limitaciones de los símbolos con lo que nos comunicamos. Los símbolos suelen tener diversos significados y es necesario elegir uno de ellos. En muchas ocasiones se elige el significado incorrecto y tiene lugar un malentendido.

Davis y Newstrom (2007) aconsejan que una de las formas de confrontar los conflictos es utilizando la comunicación asertiva. Esta es el proceso de experimentar sentimientos, pedir

cambios legítimos, y brindar y recibir retroalimentación sincera. Una persona asertiva no tiene miedo a pedir que otra cambie un comportamiento ofensivo ni se siente a disgusto rechazando solicitudes irracionales de otra. La capacitación para la asertividad incluye enseñar a las personas el desarrollo de formas efectivas de comunicación para enfrentar diversas situaciones que producen ansiedad.

Ser asertivo en una situación comprende cinco etapas. No todas las etapas son necesarias en todas las situaciones, por lo menos, es importante describir la situación presente y hacer recomendaciones de cambio. Los demás pasos se aplican según la importancia del problema y la relación de los afectados. Estas etapas se listan a continuación:

1. Describir el comportamiento
2. Expresar su sentir
3. Mostrar empatía
4. Brindar opciones de solución al problema
5. Indicar las consecuencias

Simon y Albert (1979), establecen que la comunicación es el fundamento de toda vida social. Si se suprime en un grupo social todo intercambio de signos orales o escritos, el grupo deja de existir. En efecto, desde el momento de su nacimiento hasta el de su muerte, el individuo establecerá intercambios. Se trata de una actividad compartida que, necesariamente, pone en contacto psicológico a dos o más personas.

Ross (1978), define la comunicación como un proceso transaccional que consiste en clasificar, seleccionar y compartir cognoscitivamente símbolos, de modo que se ayude a otra persona a educir de la experiencia propia un significado o respuesta similar.

Motivación

Davis y Newstrom (2003), establecen que aunque pocas de las actividades humanas ocurren en ausencia de motivación, casi todo el comportamiento está motivado o es causado. Las necesidades e impulsos internos generan tensiones sujetas al efecto del entorno. Las personas tienden a desarrollar ciertos impulsos motivacionales como resulta del ambiente cultural en el que viven, impulsos que afectan la manera en que consideran su trabajo y enfrentan la vida. Se establece también que existen 3 tipos de motivación:

- Motivación hacia el logro

Es el impulso que sienten algunas personas para buscar y lograr objetivos. Los logros parecen tener importancia principalmente por sí mismos, no sólo por las recompensas que los acompañan.

- Motivación hacia la afiliación

Es el impulso que sienten las personas a relacionarse socialmente. Estos sujetos sienten satisfacción por estar entre amigos y quieren libertad en el trabajo para formar esas relaciones.

- Motivación hacia el poder

Es un impulso para tratar de cambiar a personas y situaciones. Quienes actúan con este tipo de motivación desean influir en la organización y están dispuestas a asumir riesgos para ello.

Resolución de Conflictos

Como explica Muñoz (s.f.), el conflicto forma parte de las relaciones entre las personas, debido a las diferencias de opiniones, expectativas, creencias, valores o deseos que a menudo

existen. Por este motivo, aprender cómo afrontar los conflictos es muy importante para poder mantener relaciones sanas con los demás.

El conflicto surge cuando las necesidades de una persona no se están satisfaciendo debido a que otra persona lo impide, generalmente porque sus necesidades están en contradicción con las del otro. Por ejemplo, si un compañero de trabajo no está haciendo su parte, de manera que te está sobrecargando a ti, no se está satisfaciendo tu necesidad de ser tratado justamente. Por otra parte, su compañero puede pensar que no se está satisfaciendo su necesidad de descansar y de hacer el trabajo a su propio ritmo. Para que el conflicto se solucione es importante conocer cuáles son las necesidades de cada uno y tenerlas en consideración.

Muñoz (s.f.) explica que según el tipo de necesidades que estén implicadas, los conflictos se vivirán con emociones más o menos intensas. Por el contrario, cuando no se ve el conflicto como una amenaza a su autoestima, el valor personal o la seguridad personal, las emociones serán más moderadas.

Cuando el conflicto va a peor:

A veces los conflictos se encarnizan y se vuelven más y más intensos debido a que no se maneja adecuadamente la situación y eso da lugar a más problemas. Así, se ha pasado de una necesidad menor a otras más importantes, como el hecho de que se reconozca la necesidad de descansar como una necesidad legítima y la necesidad de ser valorado como persona.

La visión personal del conflicto:

El modo como se vea el conflicto también va a influir en cómo se desarrolle. Si a través de las experiencias vividas desde la infancia, se ha aprendido a temer el conflicto y a verlo como

una gran amenaza o como algo destructivo, entonces se le tendrá miedo y no se sabrá cómo manejarlo, tendiendo a huir y a no resolver los problemas.

Si se percibe el conflicto como una humillación o se han tenido experiencias en las que el conflicto ha llevado a menudo a insultos, violencia o maltrato, se puede percibir como algo traumático y reaccionar con gran ansiedad o una ira defensiva.

La visión más realista del conflicto es aquella que lo percibe como dos personas que tienen necesidades opuestas que chocan entre sí y que necesitan hablar, conocer sus intereses y llegar a un acuerdo que tenga en cuenta las necesidades de ambos. Es decir, el conflicto es visto como un problema para el que hay que encontrar una solución cooperando con la otra persona.

Qué hace una persona que responde de modo adecuado ante un conflicto:

- Tiene en cuenta las necesidades del otro tanto como las suyas.
- Sus reacciones son calmadas y sus emociones no son intensas ni descontroladas.
- Trata a la otra persona con respeto, evitando comentarios que puedan herirle.
- Tiene una mayor disposición a perdonar y a olvidar el pasado sin guardar resentimiento.
- Intenta afrontar el problema sin huir y buscar soluciones que tengan en cuenta las necesidades de todos los implicados.

La importancia del lenguaje no verbal:

Se tendrá más éxito para resolver conflictos si se presta atención al lenguaje no verbal de la otra persona y se trata de ver cómo se está sintiendo y de entender por qué. ¿Está percibiendo el conflicto como una amenaza? ¿Está a la defensiva porque se siente atacada y despreciada? ¿Está teniendo reacciones exageradas porque tiene miedo al conflicto? Y, por supuesto, observar también las propias reacciones y, si se ve que no se reacciona de un modo adecuado, preguntarse

a sí mismo que está pasando. Siempre se puede optar por decir: "Preferiría que lo habláramos mañana, ahora me siento demasiado nervioso como para tratar este tema con calma", y así poder centrarse y pensar con tranquilidad, según establece el artículo de Muñoz (s/f).

En resumen, las relaciones interpersonales se dan en cualquier ámbito de la vida de una persona, esta siempre estará basada en la comunicación entre dos o más individuos, y generalmente estará acompañada de distintos tipos de conflictos. Es necesario abordar las relaciones interpersonales de forma en que la comunicación se dé de forma fluida y clara para evitar malentendidos. Enfocándolo en el área laboral, un manejo adecuado de estas relaciones es vital para la eficacia, tanto de la personas, como de la empresa en general. Es por eso fundamental conocer la forma adecuada para poder solucionar los conflictos, ya que estos siempre existirán, sin importar el tipo de relación que se maneje ni la profundidad de la misma.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ser humano, social justo como lo dicta su naturaleza, siempre se verá estableciendo relaciones interpersonales en cualquier ámbito en el que se encuentre. Cómo es de esperarse, el hombre también desarrollará nuevas relaciones dentro de su área laboral, siendo estas de índole amistoso, amoroso o de cualquier otro tipo. Éstas influirán en su desenvolvimiento diario como persona y como empleado.

Muchas veces, el manejo de las relaciones interpersonales se ve de forma negativa debido a que las personas involucradas no son capaces de manejarlas adecuadamente. También es necesario resaltar el hecho de que las relaciones interpersonales bien manejadas pueden tener resultados positivos en el desempeño de los trabajadores, las cuales generan confianza, seguridad, mejor estado del ánimo, y por lo tanto, la productividad se ve potenciada.

Por otra parte, los distintos departamentos que conforman una organización suelen reflejar una perspectiva distinta dependiendo a qué se dedica cada uno de ellos. Así pueden, o no, variar el tipo de relaciones que se dan dentro de los mismos debido a los distintos perfiles de los empleados que los conforman.

Tomando en cuenta tanto los impactos positivos, como los negativos, y cómo éstos influyen en el clima laboral, de distinta forma, en distintos departamentos de la organización, se planteó la siguiente pregunta:

¿Existe diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Determinar si existe diferencia en las relaciones interpersonales entre el personal del departamento de ventas y el personal del departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros.

2.1.2 Objetivos Específicos

- 2.1.2.1 Explorar el efecto de la motivación individual de los empleados frente a las relaciones interpersonales.
- 2.1.2.2 Establecer el nivel de comunicación en las relaciones interpersonales.
- 2.1.2.4 Analizar el efecto de la afiliación sobre las relaciones interpersonales

2.1 Variables de Estudio

Relaciones interpersonales

2.3 Definición de Variables

2.3.1 Definición Conceptual

Relaciones Interpersonales: Según Bisquerra (como se citó en Contreras, Díaz y Hernández, s.f.), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. (Contreras, et. al., s.f.).

2.3.2 Definición Operacional:

Relaciones interpersonales: la forma en que los empleados se relacionan con sus compañeros (jefes, pares y/o subordinados) dentro del área de trabajo. Los efectos que estas relaciones pueden tener en el empleado.

Ésta se medirá a través de los siguientes indicadores:

- Tipo de relación (profesional, amistosa, familiar o amorosa)
- Afiliación
- Comunicación
- Motivación
- Resolución de Conflictos

2.4 Alcances y Límites

Los resultados de la investigación solo aplican a relaciones interpersonales que se den dentro del ámbito laboral, independientemente si éstas se llevan fuera de la organización o no. Aplica tanto para hombres como para mujeres, debido a que ambos géneros se pueden ver implicados en dichas relaciones. Aplica a individuos de cualquier edad, sin especificar rango alguno.

2.3 Aporte

Se pretende que los resultados obtenidos durante éste proceso de investigación sean conocidos, tanto por el personal de la organización, como por los estudiantes de la Universidad Rafael Landívar. El manejo adecuado de las relaciones interpersonales es un factor vital para el desarrollo de un ambiente laboral sano y agradable para los empleados, que va de la mano con su productividad, por lo que se espera incentivar, tanto a empleados como a

estudiantes, a la búsqueda de mejores formas de comunicación para un mejor manejo de las relaciones en el ámbito laboral. También se pretende fomentar en la organización el velar por brindar recursos que impulsen la comunicación entre empleados y departamentos de forma clara y eficaz, tomando en cuenta los múltiples perfiles que constituyen cada uno de los departamentos que forman parte de la organización, para mantener así un ambiente laboral estable.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Este estudio fue realizado con los empleados de una organización que se dedica a la venta de seguros (de vida, de automóviles, médicos, etc.). De acuerdo con Hernández, Fernández y Bautista (2010), la muestra es de tipo no probabilística de criterio, ya que esta es seleccionada bajo el criterio del investigador. Los sujetos que la conformarán no tienen características específicas en cuanto a género, edad, etnia, o posición social se refiere. Los únicos requerimientos que estos deben cumplir para formar parte de la misma son: a) que se encuentren laborando dentro de la organización actualmente, y b) que estos formen parte del departamento de ventas o del departamento de contabilidad de la organización.

Departamento		Género		Edad	
Ventas	15	Masculino	19	Mínimo	33
Contabilidad	15	Femenino	11	Máximo	58
Total	30	Total	30	Edad prom.	45.5

3.2 Instrumentos

Para el levantado de información se diseñó un instrumento, por parte del autor de este estudio. La escala mide las relaciones interpersonales basándose en los siguientes indicadores: tipo de relación, seguridad y comunicación. Se utilizó una escala tipo Likert, con una puntuación mínima de 1 pt. y una máxima de 4 pts. por reactivo. Como indican Hernández, et al. (2010), se trata de un enfoque vigente y bastante popular, el cual consiste de un conjunto de ítems en forma de afirmación o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. La ponderación utilizada es la siguiente:

Tabla 3.2.1	
Ponderación	
Siempre	4
Casi siempre	3
Casi nunca	2
Nunca	1

La puntuación máxima que se puede obtener es de 60 pts. y la mínima es de 15 pts., los cuales se clasificarán dentro de los siguientes rangos:

Tabla 3.2.2	
Rangos de Calificación	
Mal	15-30 pts.
Regular	31-45 pts.
Excelente	46-60 pts.

El test desarrollado considera los siguientes indicadores:

- Tipo de Relación (Pregunta inicial)
- Afiliación (preguntas de la 6 a la 8)
- Comunicación (Preguntas de la 1 a la 5)
- Motivación (Preguntas de la 9 a la 11)

3.3 Procedimiento

- Se escogió el tema a investigar, al igual que la metodología apropiada a seguir.
- Se seleccionaron los sujetos que formarán parte de la muestra a investigar.
- Se elaboró el instrumento, que mida las relaciones interpersonales, y fue revisado por el juicio de expertos.
- Se aplicó el instrumento a la muestra seleccionada.
- Se tabuló los datos recabados tras aplicar los instrumentos.
- Se analizaron los resultados obtenidos y se elaborarán las conclusiones y recomendaciones finales.

- Se presentó el informe final de investigación.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología

La presente investigación corresponde al tipo cuantitativa descriptiva transversal, ya que comparó dos grupos previamente escogidos, estableciendo las diferencias que las variables ejercen sobre los mismos, recolectando datos en un único momento.

Según Hernández, et al. (2010), los diseños transversales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Este diseño responde al siguiente modelo:

$$X_1 \quad - \quad Y_1$$

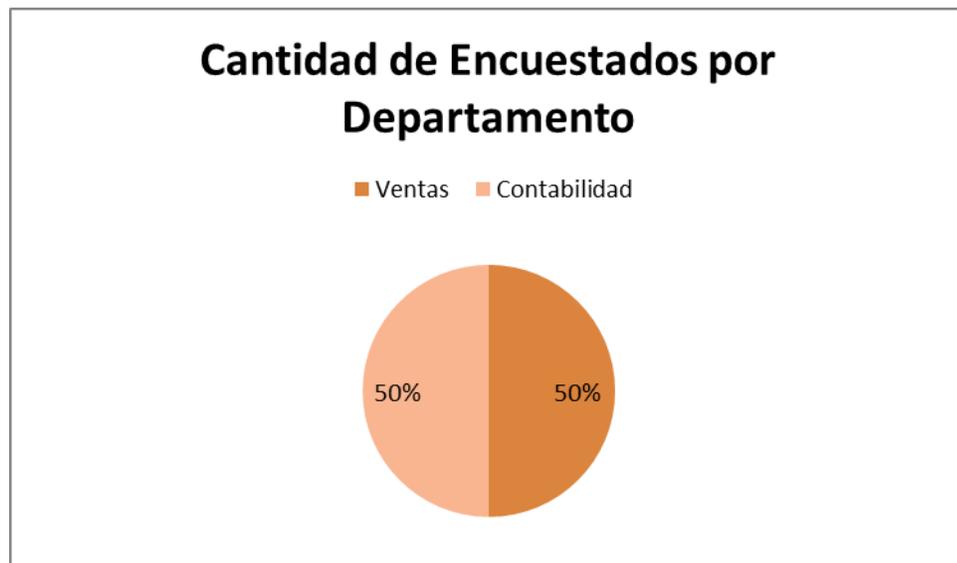
En este estudio, la variable a investigar no fue manipulada de ninguna forma deliberadamente, por lo tanto, no existe un grupo de control en específico, cualquiera de ambos grupos puede servir como grupo de control para el otro, por ese motivo se les denomina grupos de contraste.

La metodología estadística que se utilizó fue la media y la desviación estándar, la t de student para la diferencia de medias, tamaño del efecto para el tamaño de la diferencia. Todo del apoyo de Microsoft Excel y programas de internet.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

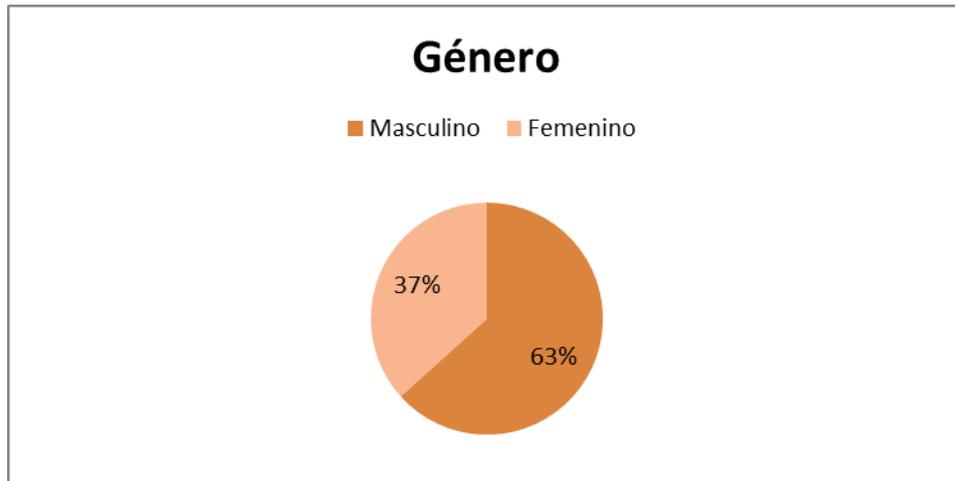
A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario sobre las relaciones interpersonales dentro del área laboral, a 30 empleados pertenecientes a una organización que se dedica a la venta de seguros, 15 del departamento de ventas y 15 del departamento de contabilidad, que tuvo como objetivo demostrar si existía una diferencia significativa entre las relaciones interpersonales que se dan en el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una organización que se dedica a la venta de seguros..

Gráfica 4.1



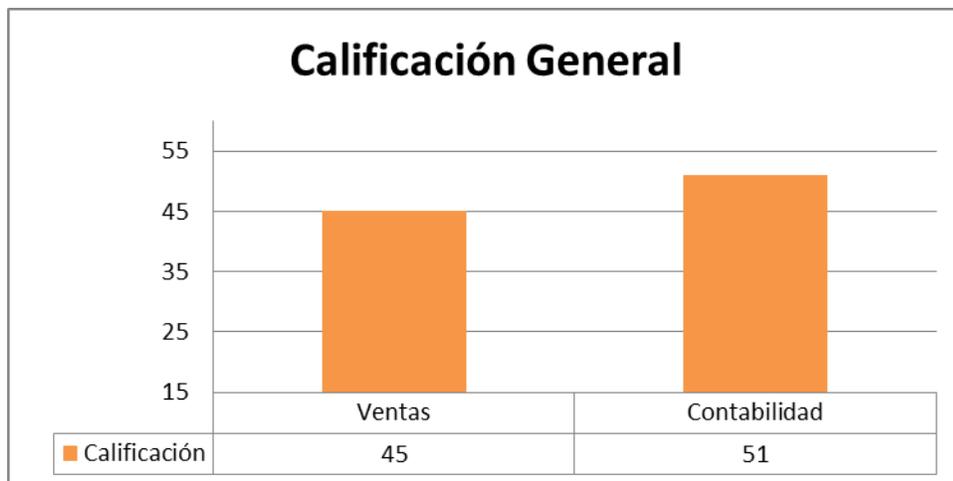
La cantidad de personas encuestadas equivale a un 50% por cada departamento, con un total de 15 sujetos pertenecientes al Departamento de Ventas y 15 del Departamento de Contabilidad, dando un total de 30 sujetos.

Gráfica 4.2



La gráfica 4.2 muestra que el 63% de los encuestados pertenecen al género masculino (n=19) y el 37% de los encuestados pertenece al género femenino (n=11), sin tomar en cuenta a qué departamento pertenezcan.

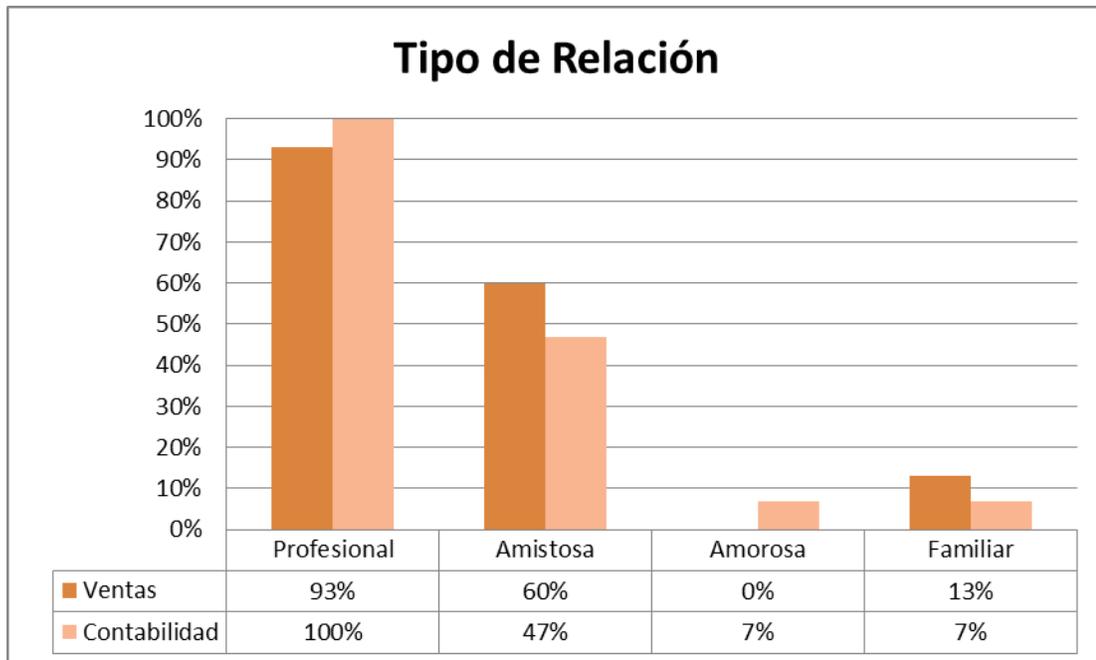
Gráfica 4.3



Del rango de calificación, siendo 60pts. la nota más alta y 15 pts. la más baja, el departamento de Contabilidad obtuvo una calificación de 51 pts. demostrando que el nivel de relaciones interpersonales dentro del departamento se encuentran en un nivel alto, mientras que el

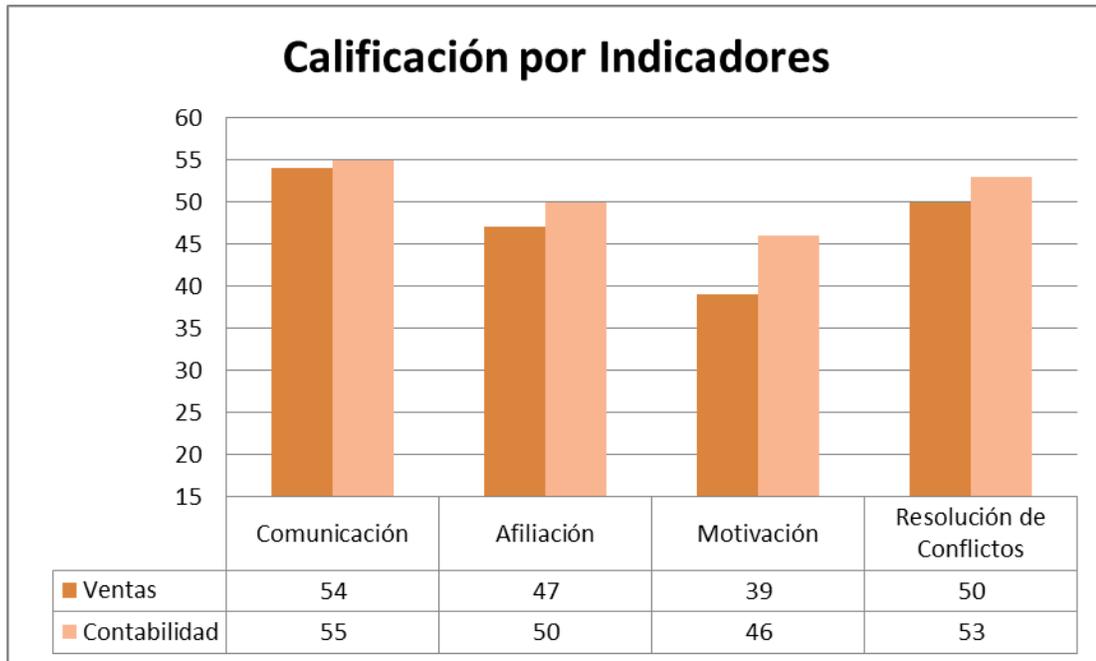
departamento de ventas obtuvo calificación media, con 45 pts., esto quiere decir que se encuentra en un rango medio en el tipo de relaciones interpersonales que manejan.

Gráfica 4.4



La percepción del tipo de relaciones interpersonales que se manejan dentro de los departamentos de ventas y de contabilidad, es la profesional, con 93% y 100% respectivamente, lo cual significa que la mayoría de empleados se relacionan entre sí por motivos exclusivamente de trabajo, sin llegar a estrechar sus relaciones de ninguna forma. A esta le sigue el tipo de relación amistosa, con 60% y 47%, esto implica que cerca de la mitad de los empleados por departamento ha llegado a establecer amistad con sus compañeros del departamento. Luego se encuentra el tipo de relación familiar, con 13% y 7%, que indica que una minoría se encuentra relacionada con algún compañero de trabajo por forma sanguínea o política. Por último, el tipo de relación con menor frecuencia fue el amoroso, con 0% y 7% respectivamente, con una minoría casi nula, en la que algún empleado ha establecido alguna relación amorosa con algún otro compañero dentro de su área de trabajo.

Gráfica 4.5



Con base en los rangos de calificación establecidos previamente, en la presente gráfica se desglosan los resultados generales por indicador.

En el indicador “comunicación”, ambos departamentos entran en el rango excelente, el departamento de ventas con 54 pts. y el departamento de contabilidad con 55 pts., denotando así una excelente comunicación interdepartamental en ambos casos. Esto significa que la comunicación interdepartamental se da de una forma fluida y clara, favoreciendo positivo a las relaciones de ambos departamentos.

Para el indicador “afiliación”, ambos departamentos entran en el rango excelente, el departamento de ventas con 47 pts. y el departamento de contabilidad con 50 pts., demostrando que los empleados de ambos departamento han desarrollado un sentido de integración e identificación tanto con sus compañeros de trabajo como con sus áreas laborales en general, facilitando así la interacción entre ellos.

Los resultados del indicador “motivación” mostraron ser el indicador más débil para ambos departamentos, obteniendo 39 pts. el departamento de ventas, y 46 pts. el departamento de contabilidad. Esto indica que la motivación es lo que más se ve afectado por sus relaciones laborales dentro de su área de trabajo.

La resolución de conflictos se encuentra en un buen estado, ya que ambos departamentos se encuentran dentro del rango aceptable, el de ventas con 50 pts. y el de contabilidad con 53 pts., demostrando así que los empleados de ambos departamento tienen los conocimientos adecuados para lidiar con los conflictos que se puedan presentar dentro de su área de trabajo.

Tabla 4.1

Estadística descriptiva del test de relaciones interpersonales para el departamento de ventas

<i>Departamento de Ventas</i>	
Media	45.2
Error típico	0.59521905
Mediana	46
Moda	46
Desviación estándar	2.30527346
Varianza de la muestra	5.31428571
Mínimo	40
Máximo	50

El análisis estadístico de los datos del departamento de ventas muestra una media de 45.2 pts. con una desviación estándar de 2.3, demostrando que el departamento se encuentra dentro del rango medio, con respecto al estado de las relaciones interpersonales que se presentan dentro de dicho departamento. Se aprecia también que calificación máxima de 50 pts. y mínima de 40 pts.

Tabla 4.2

Estadística descriptiva del test de relaciones interpersonales para el departamento de contabilidad

<i>Departamento de Contabilidad</i>	
Media	51.27
Error típico	1.03954
Mediana	51
Moda	53
Desviación estándar	4.02611
Varianza de la muestra	16.2095238
Mínimo	45
Máximo	60

El análisis estadístico de los datos del departamento de ventas muestra una media de 51.27 pts. con una desviación estándar de 4.02, demostrando que el departamento se encuentra dentro del rango alto, con respecto al estado de las relaciones interpersonales que se presentan dentro de dicho departamento. Se aprecia también que calificación máxima de 60 pts. y mínima de 45 pts.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, se observó el tipo de relaciones interpersonales, cómo se manejan y cuatro distintos indicadores que las influyen, siendo estos: comunicación, afiliación, motivación y resolución de conflictos. Estos resultados concuerdan con el estudio de Alvarado (2012), en el cual buscó determinar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales. Se determinó la existencia de dos correlaciones entre las áreas de Inteligencia Emocional y de relaciones interpersonales, la primera es entre habilidad para establecer Relaciones Interpersonales (HR) con atención emocional, la segunda y última correlación positiva encontrada se da entre sentido común y tacto en las relaciones interpersonales (SC) y claridad de sentimientos, las primeras área corresponden a relaciones interpersonales y las segundas a inteligencia emocional. Se establece que la correlación de relaciones interpersonales y atención emocional afectan de forma positiva a las relaciones interpersonales, con respecto a la resolución de conflictos, en rangos positivos para ambos departamentos, y su influencia en las relaciones laborales.

Los resultados demostraron que no existe una diferencia significativa entre las relaciones interpersonales de los departamentos de ventas de contabilidad de una organización que se dedica a la venta de seguros, sin discriminar la jerarquía de mando en la que se encuentren los empleados. Esto se ve relacionado con la investigación realizada por Divas (2010), los resultados indicaron que no existe correlación estadísticamente significativa entre relaciones laborales (jefe-subalterno) y actitud con los clientes, solamente se evidenció una relación moderada entre las sub-escalas de servicio al cliente, con liderazgo, motivación, comunicación y relaciones laborales. Demostrando que a pesar que los niveles pueden cambiar en la atención del cliente, las relaciones internas del departamento poseen niveles altos.

En la presente investigación se demostró que los niveles de las relaciones interpersonales de dos distintas áreas de trabajo de la organización se encuentran en niveles altos, determinado con base en la interacción de los compañeros pertenecientes a dichas áreas. Esto contradice a los resultados de la investigación realizada por Chan (2010), que se planteó cómo están establecidas las relaciones interpersonales y el clima organizacional, en los grupos laborales de la industria textil de las empresas de la zona dos del municipio de Quetzaltenango. Al cierre del análisis y discusión de los resultados correspondientes se determinó que los grupos humanos de las empresas analizadas, presentan debilidad en las relaciones interpersonales. Un 60% de las variables propuestas presentan bajo nivel, lo que indica una similitud entre el ambiente laboral, y la interacción humana. Cabe mencionar que las relaciones interpersonales y el clima laboral son muy variantes entre organizaciones, por lo que este es un factor determinante en los resultados de ambas investigaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos, los departamentos obtuvieron distintos rangos de calificación en el indicador de *motivación*, “medio” para ventas y “alto” para contabilidad, relacionado con las interacciones humanas dentro del departamento. Estos resultados coinciden con García (2010), que realizó una investigación de tipo descriptivo con el objetivo de establecer la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño de los trabajadores. Se concluyó, que las relaciones interpersonales influyen en el desempeño de los trabajadores y que debe trabajarse para mejorarlas y fortalecerlas para que el personal que labore dentro de la empresa mantenga el alto nivel de desempeño. La motivación se ve directamente influenciada por el tipo de relaciones que los empleados manejan dentro de su departamento, afectando así, su desempeño laboral.

Los departamentos alcanzaron distintos rangos de calificación en los resultados obtenidos para el indicador de *motivación*, “medio” para ventas y “alto” para contabilidad, enfocado hacia interacciones humanas dentro del departamento. Martí, Silva, Arias y Cardero (2013), realizaron un estudio de tipo diagnóstico relacionado con el problema de la motivación y las relaciones interpersonales que tipifican a las jugadoras de softbol de la preselección del equipo de La Habana. Se arribaron a importantes conclusiones con relación a los diversos aspectos psico-sociales de las atletas objeto de estudio: donde podemos hablar de un nivel medio de motivación, decir además que ella está orientada principalmente a la esfera deportiva y que las relaciones interpersonales, no son catalogadas de bien, lo cual puede constituir un punto de partida para el análisis de las posibles actuaciones de las atletas en el desempeño de las acciones de juego tanto individuales como colectivas, valioso para la preparación futura inmediata de las atletas. A pesar que los resultados de Martí, et al. (2013) no fueron del todo positivos, concuerdan con lo resultados de la presente investigación, demostrando cómo la motivación y las relaciones interpersonales tendrán un efecto directo sobre el desempeño profesional de los individuos.

La presente investigación tuvo como resultado el indicador de *motivación* con los resultados más bajos, a pesar de eso, no fueron negativos. Un nivel medio para el departamento de ventas y un nivel alto para el departamento de contabilidad. De acuerdo al estudio descriptivo realizado por Yáñez, Arenas y Ripoll (2010), con el objetivo de evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. Utilizando una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas. Finalmente, se discute como aumentar el nivel de satisfacción laboral. Esto confirma

de nuevo cómo las relaciones interpersonales impactarán la satisfacción laboral de los empleados, teniendo a su vez, un impacto negativo o positivo sobre el desempeño de los mismos.

Los resultados demuestran los tipos de relación que se manejan dentro de la organización desde la perspectiva de los empleados de la misma, los cuales las describen de la siguiente forma: 97% profesionales, 54% amistosas, 10% familiares y 4% amorosas. Esto se complementa con el estudio de Orduña (2006), de tipo cualitativo con el fin de determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional dentro de una subdirección. De una población de 34 sujetos que laboran en la Subdirección de Estadística y Encuestas de la INEGI del Estado de Hidalgo, México. Los resultados mostraron que todas las relaciones sociales interfieren de una forma singular en las actividades de una persona al relacionarse el conocer a nuevas personas trae consigo cambios en la forma de actuar, de conducirse, de ser. Esto evidencia que sin importar el tipo de relación que sea y la perspectiva que pueda tener el individuo sobre las mismas, éstas siempre tendrán un impacto sobre los individuos y su desenvolvimiento dentro de la organización.

Dentro de la presente investigación se evaluaron los indicadores de *afiliación* y de *resolución de* conflictos, los cuales obtuvieron resultados positivos, posicionados en rangos altos para ambos departamentos. Estos resultados se relacionan con el estudio llevado a cabo por Pozo, Alonso, Hernández y Martos (2005), que estuvo centrado en un contexto laboral específico, la Administración Pública, examina la relación entre condiciones de trabajo, apoyo social percibido (incluyendo dos fuentes de apoyo: compañeros y superior inmediato), reciprocidad percibida y satisfacción laboral en 294 empleados de la Administración de Justicia de la Junta de Andalucía, España. Los resultados revelan que las variables ligadas a las relaciones interpersonales, especialmente el apoyo social, la reciprocidad y la ausencia de

conflictos interpersonales, así como las relativas al desarrollo profesional tienen un peso importante en la proporción de varianza explicada de la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos revelan como el hecho que los empleados genera un sentido de afiliación y cuenten con las herramientas necesarias para una resolución de conflictos, las relaciones interpersonales del área de trabajo se verán fortalecidas, y a su vez, la satisfacción laboral de los sujetos.

Las distintas calificaciones obtenidas a través de esta investigación, usando el test de relaciones interpersonales, como resultado general para ambos departamentos, obteniendo un rango alto para el departamento de contabilidad y un rango medio para el departamento de ventas, demostrando que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre ambos resultados a pesar de sus distintos rangos de calificación obtenidos. Esto puntualiza lo expuesto por Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996), quienes llevaron a cabo una investigación de tipo correlacional, la cual trató de estudiar la relación entre clima y satisfacción en una PYME. Los resultados muestran que son dos variables independientes entre sí, aunque el factor de relaciones interpersonales de la medida de clima correlaciona positivamente con todas las dimensiones de satisfacción. Se determina como es que las relaciones personales y su manejo interno en cada departamento de la organización afectarán positiva o negativamente al clima de la misma, y en consecuencia la satisfacción general de esta.

Las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de distintos departamentos dentro de una organización, independientemente de cuál sea, cómo se comporte este y qué tipo de perfiles se manejen dentro del mismo, siempre tendrán un impacto dentro del clima general de la organización.

VI. CONCLUSIONES

- Se determinó que no existe una diferencia significativa en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros, a pesar que dichos departamentos obtuvieron distintas calificaciones en el test de relaciones interpersonales.
- Las relaciones interpersonales tienen un efecto significativo sobre la motivación de los empleados, debido a que las relaciones, el tipo de relación y cómo estas se manejen, influirán en la actitud que el empleado asumirá a la hora de enfrentarse a sus tareas diarias y la forma en que confrontará a sus compañeros del departamento.
- Se estableció que el nivel de comunicación será directamente proporcional al estado de la relación interpersonal de los empleados, de forma en que mientras la comunicación se dé de una forma clara, continua y fluida, la relación interpersonal se verá afectada positivamente. De forma contraria, si la comunicación no se establece de forma adecuada, la relación interpersonal se deteriorará.
- Se observó que la afiliación también tiene un papel significativo sobre las relaciones personales, tomando como base el hecho que la afiliación genera identificación y confianza entre los participantes de una relación interpersonal. Esta confianza y esta identificación ser fundamentales para establecer la comunicación adecuada, que a su vez, será determinante para la relación interpersonal en sí.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda la organización, la aplicación un Clima Laboral regularmente, para medir objetivamente los aspectos que influyen las actitudes y acciones de los empleados, que generarán un impacto en los empleados que le rodean dentro del ámbito laboral.
- Es recomendable dar la debida retroalimentación a los empleados sobre dicho Clima Laboral, de forma que se le dé el seguimiento adecuado a los resultados, generando así relaciones interpersonales mejor administradas, teniendo como fin la satisfacción de los empleados y la producción de la organización.
- Establecer la Cultura Organizacional de la organización, determinando modelos funcionales para la organización, que desarrollará rituales y/o tradiciones en el personal para que crezcan dentro de la organización con una actitud de compañerismo y asertividad, así se tendrá un punto de partida para exigir un cierto manejo de las relaciones interpersonales, tanto como el tipo de relaciones interpersonales que son permitidas dentro de la misma, entre otros.
- Implementar programas de Comunicación Asertiva, involucrando a empleados de todos los niveles jerárquicos de la organización, teniendo como objetivo mejorar las interacciones humanas que se dan dentro del área de trabajo.
- Concientizar a los empleados a través de campañas informativas acerca de los productos positivos que conlleva un manejo adecuado de las relaciones interpersonales, dándole un enfoque principal al aspecto profesional, tomando en cuenta los intereses de la organización.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, V. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales (estudio realizado a los empleados de la empresa Pradera Huehuetenango)* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Alvarado-Valeska.pdf>
- Chan, Andrés (2010). *Las relaciones interpersonales y el clima organizacional en la empresa textil* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/22/Chan-Gomez-Andres/Chan-Gomez-Andres.pdf>
- Calvo, L. (2010). *Efectividad de una intervención conciliatoria de la tercera parte en la mejora de las relaciones interpersonales en una empresa de productos de consumo* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Calvo-Menendez-Ligia/Calvo-Menendez-Ligia.pdf>
- Contreras, C., Díaz, B., y Hernández, E. (s.f.). *Multiculturalidad: su análisis, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado*. Recuperado de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. 11 Ed., Editorial McGraw-Hill, México.
- Díaz, a. (2008). *Evaluación de las relaciones interpersonales y su repercusión en el desempeño laboral de los funcionarios de Petroecuador Matriz*. Recuperado de <http://www.olade.org/realc/documento.php?doc=26718>

- Divas, J. (2010). *Relación entre actitud con los clientes e interacción jefe-subalterno, en un grupo de visitantes médicos de una empresa que comercializan medicamento* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Divas-Jacqueline/Divas-Jacqueline.pdf>
- García, Y. (2010). *Relaciones interpersonales y desempeños de los trabajadores* (tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/22/Garcia-Yenny/Garcia-Yenny.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C, y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta Ed., McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V., México D.F., México.
- Martí, J., Silva, D., Arias, E. y Cardero, H. (2013). Estudio de la motivación y las relaciones interpersonales de la preselección de softbol femenino de La Habana primera categoría. *EF Deportes*. 176. Recuperado de <http://www.efdeportes.com/efd176/estudio-de-la-motivacion-de-softbol-femenino.htm>
- McDonald, J. (2004). *Resolver un conflicto con éxito*. Ediciones Gestión 2000, Barcelona, España.
- Morales, J., Gaviria, E., Moya, M. y Cuadrado I. (2007). *Psicología Social*. 3era Ed., Editorial McGraw-Hill, España.
- Muñoz, A. (s/f). La resolución de conflictos. *About.com Motivación*. Recuperado de <http://motivacion.about.com/od/relaciones/a/La-Resolucion-De-Conflictos.htm>
- Orduña, M. (2006). *La influencia de las relaciones interpersonales, en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas, coordinación INEGI de Pachuca*,

- Hidalgo*. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. Recuperado de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/231104/461/1/La%20influencia%20de%20las%20relaciones%20interpersonales.pdf>
- Osorio, E. (2007). *Incidencia de las relaciones interpersonales profesor-estudiante en el rendimiento del aprendizaje del nivel primario. Un estudio realizado en el municipio de San Pedro Necta, Huehuetenango* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_1849.pdf
- Pezzarossi, A. (2012). *Problemas de alimentación (anorexi y bulimia) y su efecto en las relaciones interpersonales de Iero a 3ero básico de un colegio privado* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/42/Pezzarossi-Ana.pdf>
- Pozo, C., Alonso, E., Hernández, S. y Martos, M. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*. Vol. 11, p247-264.
- Ross, R. (1978) *Persuasión: comunicación y relaciones interpersonales*. Editorial Trillas, México.
- Salgado, J., Remeseiro, C., e Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, Vol. 8, nº 2, pp. 329-335, recuperado de <http://156.35.33.98/reunido/index.php/PST/article/view/7370/7234>

Segurado, A., Agulló, E., Rodríguez, J., Agulló, M., Boada, J. y Medina, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía Local. *Psicotherma*. Vol. 20, No. 4, p739-744. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=e0082771-8279-4011-a21a-24b2491e1d98%40sessionmgr112&vid=1&hid=118&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=35262435>

Simon, P. y Albert, L. (1979). *Las relaciones interpersonales*. Editorial Herder, España.

Yáñez, R. (2006). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios. *Estudios Pedagógicos*. No 1, p77-90. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052006000100005&script=sci_arttext&tln g=pt

Yáñez, R., Arenas, M. y Ripoll, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. Universidad de Concepción de Chile, Concepción, Chile. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Zupira, X. (2002). *Relaciones Interpersonales. Generalidades*. Recuperado de <http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

ANEXOS

Ficha Técnica

Nombre	Evaluación de las Relaciones Interpersonales Laborales (ERIL)
Autor	Roberto Contreras Barrios
Objetivo	Evaluar el manejo de las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro del ámbito laboral
¿Qué Mide?	La escala mide las relaciones interpersonales basándose en los siguientes indicadores: comunicación, afiliación, motivación y resolución de conflictos.
Reactivos	La escala cuenta con un total de 15 reactivos, que evalúan los distintos indicadores que conforman a las relaciones interpersonales. Estas están dispuestas de la siguiente forma: Tipo de relación: Comunicación: 1-5 Afiliación: 6-8 Motivación: 9-11 Resolución de conflictos: 12-15
Tiempo de Resolución	10 minutos, aproximadamente
Forma de aplicación	Auto-aplicación
Forma de calificación	Se utilizó una escala tipo Likert, con una puntuación mínima de 1 pt. y una máxima de 4 pts. por reactivo.
Puntajes	La puntuación máxima que se puede obtener es de 60 pts. y la mínima es de 15 pts., los cuales se clasificarán dentro de los siguientes rangos: Alto: 46 - 60 pts. Regular: 31 - 45 pts. Mal: 15 - 30 pts.
Juicio de Expertos	Licda. Karla Rodas de Rojas Licda. María de la Luz de León Licda. Beatriz Peña



Evaluación de las Relaciones Interpersonales Laborales

Departamento: _____

Género:	Masculino		Femenino	
---------	-----------	--	----------	--

¿Qué tipo de relaciones interpersonales ha establecido o manejado dentro de su departamento?

Puede elegir más de una opción.

Profesional		Amistosa		Amorosa		Familiar	
-------------	--	----------	--	---------	--	----------	--

Instrucciones: A continuación se le muestran una serie de enunciados, marque con un "X" la respuesta con la que se sienta más identificado. Todas las respuestas que proporcione son de uso confidencial.		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	
Comunicación	1	Las comunicación entre compañeros es clara y directa	4	3	2	1
	2	Cuando alguien me habla le presto atención e interés	4	3	2	1
	3	Cuando participo en una conversación, soy amable	4	3	2	1
	4	Cuando hago una solicitud, lo hago con el tono de voz adecuado	4	3	2	1
	5	Cuando alguien que no me agrada me solicita algo, me hago el desentendido o lo hago de mala gana	4	3	2	1
Afilación	6	Me gusta sentirme identificado con mis compañeros de trabajo	4	3	2	1
	7	Me siento excluido en las actividades de mi departamento	4	3	2	1
	8	Tengo compañeros con los que me relaciono fuera del horario de trabajo	4	3	2	1
Motivación	9	Preferiría no tener que pasar mucho tiempo dentro de mi área de trabajo	4	3	2	1
	10	Saber cómo reaccionan mis compañeros me abstiene de hacer ciertas solicitudes.	4	3	2	1
	11	Me siento motivado por el equipo de trabajo al que pertenezco.	4	3	2	1
Res. De conflictos	12	A veces dejo que otros tomen la responsabilidad para resolver los conflictos	4	3	2	1
	13	Intento negociar con los problemas de los demás como con los míos	4	3	2	1
	14	Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones inútiles.	4	3	2	1
	15	Busco la forma de conseguir una solución de compromiso por las partes involucradas	4	3	2	1

Gracias por su colaboración.