

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA-CIEP's-**

"MAYRA GUTIÉRREZ"

**"LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL
ALMACÉN DE FARMACIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS"**

JUAN ANTONIO BRAN JACOBO

GUATEMALA OCTUBRE, 2012

PSICOLOGÍA

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA-CIEP's-**

"MAYRA GUTIÉRREZ"

**"LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN
EL ALMACÉN DE FARMACIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE
DIOS"**

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

POR

JUAN ANTONIO BRAN JACOBO

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
PSICÓLOGO**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO**

GUATEMALA OCTUBRE DE 2012

**CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA
DIRECTOR INTERINO**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE
SECRETARIO INTERINO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CCM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs
Reg. 50-2011
DIR. 1921-2012

De orden de Impresión Final de Investigación

10 de octubre de 2012

Estudiante
Juan Antonio Bran Jacobo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL NOVECIENTOS DIEZ GUIÓN DOS MIL DOCE (1910-2012), que literalmente dice:

"UN MIL NOVECIENTOS DIEZ: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ALMACÉN DE FARMACIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS,"** de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Juan Antonio Bran Jacobo

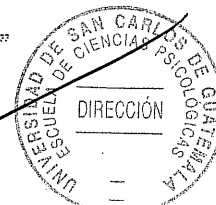
CARNÉ No. 97-18322

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciada Carmen de Rímola y revisado por Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva. Con base en lo anterior, se AUTORIZA LA IMPRESIÓN del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

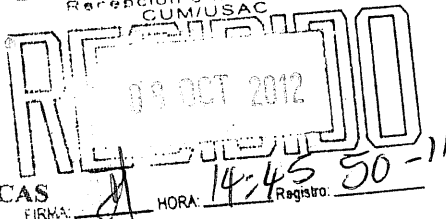

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO .CUM.
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



CIEPs 1696-2012
REG: 050-2011
REG: 050-2011

INFORME FINAL

Guatemala, 04 de octubre 2012

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ALMACÉN DE FARMACIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS.”


ESTUDIANTE:
Juan Antonio Bran Jacobo

CARNÉ No.
97-18322

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 28 de septiembre 2012 y se recibieron documentos originales completos el 03 de octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
COORDINADOR



Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”

c.c archivo
Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usaepsic@usac.edu.gt

CIEPs. 1697-2012
REG: 050-2011
REG: 050-2011

Guatemala, 04 de octubre 2012

Licenciado Marco Antonio García Enríquez,
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado García:

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

"LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ALMACÉN DE FARMACIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS."

ESTUDIANTE:
Juan Antonio Bran Jacobo

CARNÉ No.
97-18322

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 17 de septiembre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva
DOCENTE REVISOR



Areliis./archivo

Guatemala 10 de Julio. 2012

Licenciado

Marco Antonio García

Coordinador Centro de Investigaciones en

Psicología -CIEPs- "Mayra Gutierrez"

CUM

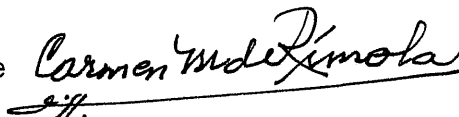
Estimado Licenciado García:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informa Final de investigación titulado **"LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ALMACÉN DE FARMACIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS"**, presentado por **Juan Antonio Bran Jacobo**, Carné 9718322, el trabajo fue realizado a partir del 20 Septiembre del 2,010 hasta el 10 de julio del 2,012.

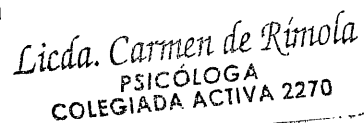
Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

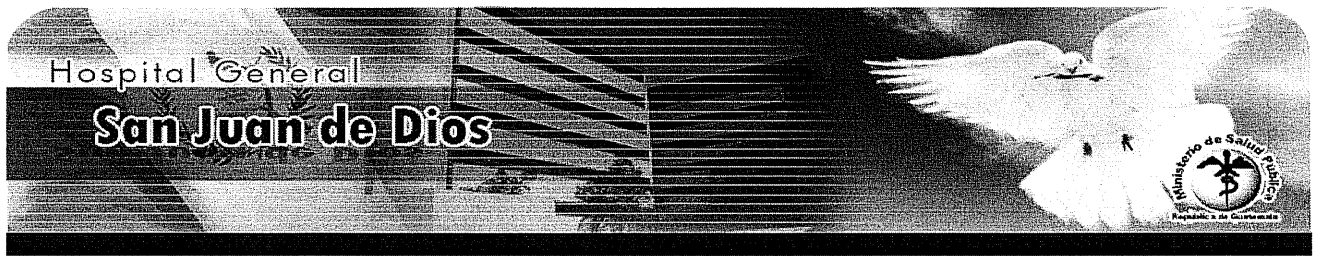
Atentamente



Licenciada Carmen de Rímola
Psicóloga
Colegiado 2270
Asesora de Contenido



Licda. Carmen de Rímola
PSICÓLOGA
COLEGIADA ACTIVA 2270



GUATEMALA 10 de Julio de 2,012

Licenciado

Marco Antonio García

Coordinador Centro de Investigaciones en
Psicología -CIEPs- "Mayra Gutierrez"

CUM

Estimado Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que el estudiante Juan Antonio Bran Jacobo Carné 9718322, realizó en esta institución el proceso correspondiente que forma parte del trabajo de Investigación titulado "**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ALMACÉN DE FARMACIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS**" en el período comprendido del 1 de Febrero al 25 de marzo del presente año.

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

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

Nora Luz de León Archila
Jefe del Almacén General de Farmacia
Hospital General San Juan de Dios.



PADRINOS

NANCY SUXANNE TOBAR LOPEZ

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 3429

ERICK HERNÁNDEZ

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 1728

ACTO QUE DEDICO

- A Dios** Por darme el don de la vida, proveerme de afecto y cariño de mi familia, por permitirme alcanzar mis logros y metas.
- A mis padres** José Antonio Bran Rivas en especial a Mi madre Juana Jacobo por su apoyo incondicional y sus enseñanzas.
- A mi esposa** Nancy Tobar por su apoyo incondicional, su paciencia, sacrificios e impulso que me proporciona. Te Amo, este triunfo es de los dos.
- A mi hijo** Andrés Antonio Bran Tobar por ser mi motivación e impulso, para que mi ejemplo te motive a alcanza tus metas.
- A mis hermanos** Amalia Elizabeth, Oscar Rolando, Ingrid Anabella, Bayron Alberto, Edgar Eduardo.
- A mis amigos** Al ingeniero Rolando Martínez, por su amistad y apoyo al licenciado Erick Hernández Arroyo por su sincera amistad, confianza y apoyo incondicional
- A mis familiares,** compañeros, amigos y todos los presentes por acompañarme y compartir mi triunfo, mi felicidad.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme alcanzar mis metas, iluminando el camino y guiando mis pasos.

A la Gloriosa y Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, por brindarme la oportunidad de formarme en esta casa de estudios.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas por sus aportes a mi formación profesional, a los docentes que enriquecieron mi conocimiento.

Al Hospital General San Juan de Dios, principalmente al Almacén General de Farmacia a Nora de León, jefa de Almacén y a los compañeros participantes en el presente estudio por compartir y transmitir su experiencia a esta investigación.

A la revisora Licenciada Ninfa Cruz por sus valiosos aportes a esta obra y en el proceso de formación.

A mi asesora Licenciada Carmen de Rimola por su cariño, apoyo y contribución a mi investigación, por sus conocimientos que cimientan mi profesionalización, por ser un ejemplo a seguir.

ÍNDICE

Resumen	Pág.
Prólogo	
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico.....	6
1.1.1. Planteamiento del problema.....	6
1.1.2. Marco teórico.....	8
1.1.2.1 Psicología Laboral.....	13
1.1.2.2 Motivación en el trabajo.....	16
1.1.2.3 Satisfacción en el trabajo.....	18
1.1.2.4 Trabajo en equipo.....	19
1.1.2.5 Actitud.....	19
1.2 Delimitación.....	20
1.3 Hipótesis.....	21
CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
2.1 Técnicas.....	22
2.2. Instrumentos.....	22
CAPÍTULO III PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
3.1 Descripción del lugar y de la población.....	24
3.1.1 Descripción del lugar.....	24
3.1.2 Descripción de la población.....	24
3.2 Análisis cualitativo.....	25
3.3 Análisis cuantitativo.....	27

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.....	37
4.2 Recomendaciones.....	38
Bibliografía.....	39
Anexos	

RESUMEN

“Las Relaciones Interpersonales Y El Desempeño Laboral En El Almacén De Farmacia Del Hospital General San Juan De Dios”.

Autor: Juan Antonio Bran Jacobo

La presente investigación se originó con el propósito de establecer la incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en el Almacén general de farmacia del Hospital General San Juan de Dios, realizado durante los meses de febrero y marzo del 2012, con el personal del almacén general de farmacia muestra constituida por 10 personas que laboran dentro del equipo del almacén, se realizó la observación dirigida a través de una guía elaborada para observar el ambiente socio-laboral, y se aplicó el cuestionario, dichos instrumentos permitieron relacionar el desempeño laboral, con las relaciones Interpersonales de los trabajadores.

Según Bernard Bass M., teórico de las ciencias sociales, afirma que las relaciones interpersonales pueden ser satisfactorias o por el contrario frustrar y decepcionar. Las personas que participan en una relación interpersonal crean sus propios patrones de interacción así como la calidad de la relación. María Fernández señala, que el desempeño, se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Existen distintas teorías para determinar que provoca una relación con otra persona, “una persona que está de acuerdo con nosotros desencadena sentimientos positivos, mientras que una persona que está en desacuerdo tiende a desencadenar sentimientos negativos” (Fleishman, 1,985 Pp.125)

Se pudo establecer la forma en que se dan las relaciones interpersonales en el ambiente del almacén su origen e influencia en el desempeño laboral. Se logró determinar los efectos de las malas relaciones interpersonales en el desempeño laboral, determinando que la poca comunicación dificulta el trabajo en equipo, la individualidad prevalece en el desempeño laboral, identificando como consecuencia que los problemas de comunicación, dificultan el desempeño laboral del almacén, producen apatía, desinterés y contratiempos en las actividades cotidianas del lugar.

PRÓLOGO

Tomando en cuenta la teoría del aprendizaje social, desde el nacimiento hasta la vida adulta, el medio es determinante en la forma de actuar y pensar del individuo, las necesidades y motivaciones le harán destacar y buscar identificación con aquellas cosas que le suman interés. Por otro lado que el trabajo es una condición fundamental de todas las personas, es una de las áreas en las cuales el ser humano se recrea, pues le da realización, pertenencia, armonía y sentido de vida, en la presente investigación se aborda las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Almacén de Farmacia del Hospital General San Juan de Dios, a partir de esto establece la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del Almacén.

La presente investigación determina los efectos de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral, su origen y dinámica dentro del Almacén General de Farmacia.

A través del análisis de la rutina de trabajo, se llega a establecer que el desempeño laboral de los trabajadores del almacén de farmacia, evidencia la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral, las consecuencias son falta de motivación e interés, mala comunicación, incumplimiento de tareas, las dificultades en las relaciones laborales que pueden llegar a tener influencia en la salud psíquica del trabajador. Por lo tanto, las relaciones interpersonales se ven influenciadas por diversos factores entre ellos las experiencias vividas en el desarrollo de las personas. Es necesario la toma de conciencia por parte del personal laboral sobre las cosas que situacionalmente les lleva a relacionarse de manera negativa.

Indudablemente la colaboración inter-grupal juega un papel significativo, es importante la creación de estrategias que permitan el mejoramiento de las relaciones lesionadas, que logren el incremento del bienestar del trabajador y por supuesto que el departamento cumpla sus funciones específicas, con un nivel aceptado dentro del trabajo organizacional.

El proceso de comunicación es importante dentro del desarrollo de las actividades cotidianas dentro de la organización, la ausencia de ella generará problemas que se evidenciarán en el cumplimiento de metas. Evidentemente las relaciones interpersonales están siendo afectadas por la ausencia de este proceso dialógico que fundamenta toda relación humana. Por supuesto, que esta comunicación depende del nivel de percepción o elaboración de la información que las personas hacen dentro de la organización y por el tipo de información que se envía. Todo esto se ve mediatizado por las experiencias de vida de los sujetos, el puesto, el estatus, y muchas más que se relacionan.

El lugar de trabajo debe constituirse en un espacio creador de sentimientos de seguridad, bienestar e integridad del sujeto.

Las formas en que el ser humano reacciona a su trabajo resulta del cumplimiento de sus propias expectativas y de las características de la organización, por lo tanto la motivación es esencial en el trabajo laboral, del nivel de satisfacción surge la productividad, es indispensable mejorar y crear estrategias que ayuden al personal del almacén de farmacia.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente informe final titulado "las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el Almacén General de Farmacia del Hospital General San Juan de Dios" pretende hacer evidente el tipo de relación que viven en ese departamento las personas que desempeñan sus labores cotidianas laborales.

Una de las presiones a nivel organizacional requiere que los empleados sean más flexibles y aprendan a superar las dificultades que se presenten dentro del ámbito laboral. Por lo tanto las relaciones interpersonales juegan un papel importante en este ambiente. El área laboran es un espacio, en el cual, el ser humano se desarrolla íntegramente; pues éste, le proporciona elementos significativos para la integración de su auto-concepto. El trabajo es fundamental para todas las personas.

El ser humano pasa la mayor parte de su vida dentro del espacio de trabajo, es fundamental que ese espacio, sea el más óptimo, el más adecuado, asimismo las relaciones interpersonales constituyen un elemento importante para la creación de ese espacio.

Por las características de sociabilidad del ser humano, se hace indispensable el estudio de las relaciones interpersonales, no es posible que el sujeto realice las actividades cotidianas sin la influencia social de los otros e indudablemente esa influencia tendrá reacciones de diferente tipo. Durante varios años atrás se veía al trabajador como un elemento de productividad únicamente, con el desarrollo de la Psicología Organizacional, esto, ha cambiado, afortunadamente ésta se ha dado a la tarea de velar por el bienestar laboran y emocional del sujeto dentro de la organización.

El presente estudio evidencia a lo largo del contenido enfoques fundamentales para la socialización del ser humano, asimismo reconoce la importancias de la psicología Social, como aplicación dentro del campo laboral.

Evidencia la importancia de la motivación en este campo, pretende reconocer que esto contribuye al desempeño laboral. Es importante mencionar que toda actividad humana debe estar impregnada en primera instancia de la voluntad para que se cumplan los objetivos.

El presente trabajo está dividido en cuatro capítulos, en el primero se encuentra el planteamiento del problema y sus vínculos con otras realidades, la realidad es cambiante, no es estática, por lo tanto el ser humano responde de diferentes formas, elabora y transforma por medio de la percepción esa realidad de acuerdo a sus experiencias de vida y sus condiciones concretas. La conducta está íntimamente ligada con la agilidad mental, las formas en que percibe su trabajo y sus necesidades, la manera de relacionarse de una persona radica en las situaciones que comparte con quienes le rodean.

El capítulo segundo describe las distintas técnicas utilizadas para desarrollar el presente estudio, éstas fueron la observación y un cuestionario. Asimismo, el capítulo tres, contiene un análisis de los resultados, en el cual se evidencia la importancia de las relaciones interpersonales y el tipo de relación que se está desarrollando en ese campo laboral, sin embargo, el ser humano es tan complejo y cambiante que este capítulo no pretende generar ideas que no pueden cambiar, en efecto se espera que con estudios posteriores e intervenciones desde el punto de vista organizacional las relaciones evidenciadas mejoren para el bienestar laboral.

Por último encontrará estimado lector las conclusiones y las recomendaciones que corresponden a dicha investigación.

1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico

1.1.1 Planteamiento del problema

El almacén general de farmacia del Hospital General San Juan de Dios, cumple su labor al proporcionar material instrumental médico quirúrgico. Recientemente existe en la población asistente a dichos servicios una inconformidad debido a la atención que reciben de los trabajadores de centros asistenciales sin ser la excepción el almacén del Hospital General.

El hombre es un ente eminentemente social, en cada una de las etapas de su desarrollo. Necesita relacionarse con quienes le rodean en diversas situaciones para satisfacer sus propias necesidades, establecer alianzas, lograr sus metas y objetivos.

Entre las razones que le inducen a convivir con los demás, el deseo de satisfacer necesidades, como la de integrarse a un grupo, poder, auto-cersioramiento, entre otras. Las características para asociarse con otras personas son variadas, similitud de creencias, valores, se evidencian propósitos, en el desempeño de su labor, se comunica, convive e interactúa con otras personas, con quienes se ve reflejada su vida personal.

Cuando en una relación se busca la satisfacción de ambas personas se requiere de una comunidad de propósitos, algunas personas consideran a las demás como objetos deshumanizados para ser manipulados y utilizados, pero la otra persona es un ser, un individuo con dignidad e integridad debe respetarse, si una relación satisface solo a uno de sus integrantes pero no a ambos es difícil mantener relación interpersonal, se llega a juzgar, a evaluar, a aprobar o rechazar afirmaciones que promueven conflictos.

Entre las causas psicosociales que provocan conflicto en los individuos se pueden mencionar la formación y actitudes inadecuadas, e inadaptaciones que proceden de fallas de actitud, otras tienen diversas causas como la dificultad económica para la satisfacción de sus necesidades, bajo salario, problemas de

salud, mala comunicación, ambiente físico desagradable, estrés, problemas emocionales, entre otros que dificultan las relaciones entre las personas.

La conducta es íntimamente ligada con la agilidad mental, las formas en que percibe su trabajo y sus necesidades, la manera de relacionarse de una persona radica en las situaciones que comparte con quienes le rodean, para tomar decisiones de su propia vida y actuar de forma negativa o positiva, dependerá de su apreciación de la vida, del mundo que le rodea y las experiencias obtenidas a lo largo de su historia.

En el Almacén General de Farmacia existen normas, registros, procedimientos, orden, control, en el manejo del producto, por lo cual puede demorar en algunos casos la entrega de material y el despacho de los mismos por lo complicado de algunos utensilios que tienen precio muy elevado y que se entrega de recambio que inclusive puede estar infectado, situaciones que incrementan las dificultad en las relaciones interpersonales.

Quienes reciben el material, se encuentran de turno, en ocasiones desvelados, atendiendo pacientes delicados de salud, con tiempo limitado para realizar las labores asignadas, cuestiones que precipitan discusiones que entorpecen las relaciones interpersonales entre los empleados debido al manejo de las emociones, conflictos, e incluso circunstancias personales que influyen en las relaciones.

Las consecuencias del problema, pueden ser complicadas, ya que tras un error, existen repercusiones incluso en la salud del trabajador, sus dificultades de efectividad en su desempeño, la evidente falta de motivación, la negligencia, los resultados negativos en una molestia generalizada, con actitudes apáticas y que puede provocar desgaste físico, emocional y mental.

Las dificultades personales, laborales e interpersonales crean un ambiente desfavorable y poco alentador en la función que cumple el hospital como proveedor de servicios de salud, complicaciones que incluso pueden tener

componentes accidentales y de negligencia, las dificultades incluyen la falta de personal que puede llegar a ocasionar los problemas de salud en los trabajadores.

Las relaciones interpersonales contribuyen en la vida del ser humano a sentirse bien o mal, por su naturaleza eminentemente social, o por el contrario frustrar, decepcionar. Es el intercambio social, proceso en que dos personas desarrollan patrones de interrelación que permiten lograr metas comunes, satisfacción de necesidades mutuas y construir una relación positiva, una persona que está de acuerdo desencadena sentimientos positivos, mientras que una persona que está en desacuerdo tiende a desencadenar sentimientos negativos.

Cuando las personas carecen de aptitudes, éstas exigidas por el puesto de trabajo, lo probable será que tenga una actitud negativa, ya que el nivel de adaptación será mínimo.

Las relaciones interpersonales influyen directamente en el desempeño laboral, al sentirse aceptado, comprendido y positivo, el empleado puede desempeñar la labor que le ha sido asignada, la formación y adiestramiento de ser bajos hay inadaptación, los grupos de trabajo pueden ser causa de conflicto, debido a tensiones interiores, por diversas causas (liderazgo, determinación de objetivos), también puede haber rechazo por algunos empleados que son discriminados por otros.

Las personas asisten a dicho centro asistencial, ya que requieren de atención médica y presentan un desgaste físico en su salud, y peor aún reciben mala atención, que provoca un sentimiento desagradable y reacciones inadecuadas e inclusive agresivas con las demás personas.

1.1.2. Marco Teórico

El ser humano es eminentemente social, influye en su vida de manera determinante lo que aprende desde que inicia su relación con su mundo social y

su desenvolvimiento estará íntimamente ligado con sus experiencias, de ello se deriva también la forma en que se relaciona con los demás.

Las personas, necesitan relacionarse con otros, sus conductas se orientan a satisfacer muchas motivaciones sociales, desde su nacimiento el ser humano depende del adulto, del afecto y aceptación de estos, dependerá su adaptación en su vida de adulto. Todos tienen necesidad de desarrollar y adquirir competencia en lo que hacen y de hacer realidad sus potencialidades, de esta necesidad se suscita una motivación de crecimiento personal o autorrealización.

La motivación inicial es innata se origina de las necesidades biológicas, que forman parte de la naturaleza de la persona, la curiosidad, necesidad de afiliación y de competencia, la motivación secundaria se produce debido a las necesidades como el trabajo para tener dinero, para comprar comida(1).

El aprendizaje social, identifica a la familia como grupo primario el cual es fundamental para las interacciones con los demás, ahí se aprende a comportar y actuar en distintas ocasiones, la relación de cuidado y atención paternal son vitales como estimulación de las relaciones sociales, el hombre necesita del contacto social para sobrellevar ciertas situaciones y en algunas ocasiones (embarazosas), lo que desean es estar solos.

La forma en que se enfrenta las situaciones que se presentan son tan diversas como lo son los seres humanos, es indispensable diferenciar el por qué de cada una de las conductas, así como también establecer las causas y efectos de la manera de reaccionar, mucho más cuando estas afectan a terceros, principalmente cuando estas actitudes traen a su vez problemas para la salud propia, e influye en los otros, lo cual puede provocar una desadaptación total del medio en que se desenvuelve.

La gente es motivada para desarrollar y ejercitar una competencia en su interacción con su medio, el hecho de interactuar de manera efectiva con el medio provoca un sentimiento de competencia o eficacia, el deseo de manipular el

1.Darley, Glucksberg,Kinchla, Psicología Cuarta Edición.Prentice Hall. México. 1,998 Pp. 446

medio, de utilizar las capacidades de manera efectiva se le llama motivación de eficiencia (2). Las relaciones interpersonales son un intercambio social, proceso por el cual dos personas desarrollan patrones de interrelación que permiten lograr metas comunes, satisfacer necesidades mutuas y construir una relación satisfactoria.

Según Beernard Bass M., teórico de las ciencias sociales, afirma las relaciones interpersonales pueden ser satisfactorias o por el contrario frustrar y decepcionar. Las personas que participan en una relación interpersonal crean sus propios patrones de interacción así como la calidad de la relación.

La forma en que se identifican las personas, depende si la persona desea algo de la otra, trata de satisfacer necesidades de afecto, amor, aprobación social o autoestima. "Las personas son atraídas por aquellos con quienes tienen similitud de creencias, valores, propósitos" (3), partiendo de este concepto se evidencia la razón de importancia de las relaciones con otras personas, para conocer la naturaleza de la unión que los conecta.

Existen distintas teorías que indagan porque se atraen las personas, pero que hace que una relación con otra persona sea atractiva para otra, "una persona que está de acuerdo con nosotros desencadena sentimientos positivos, mientras que una persona que está en desacuerdo tiende a desencadenar sentimientos negativos" (4), esta afirmación explica porque la interacción con los demás, la búsqueda de aceptación y aprobación, en la cual se genera sentimientos de satisfacción. Existen diversos tipos de relaciones interpersonales entre ellas, los de tipo de rivalidad; se trata de una lucha por poder, es decir del objetivo de dominar o superar al otro. Si es guiada por una de las tendencias más primarias, se transforma en agresión o lucha física si es sublimada o reglamentada socialmente (mecanismos de defensa).

2. John Darley, Sam Glucksberg, Ronald Kinchla, Psicología. Cuarta Edición Editorial Printice Hall Hispanoamericana, México, 1,990 Pp. 457

3. Bass M. Beernard, Psicología de las organizaciones, México. Editorial Continental. S.A. 1,985 Pp.:3804.

4. Fleishman E. y Alan Bass A. Estudio dela psicología industrial y del personal, México, Editorial Trillas, 1,985 Pp.125

Otro tipo de relación es la de tipos de dominio, hay cierta duda que esta al principio es la actitud que es espontánea, suele darse en función de dependencia pero contra ella se da el miedo, provocando inseguridad y prudencia, no obstante, quien menos no deja de tener ese afán de dominio. Algunos filósofos y psicólogos designan algunos términos con respecto al dominio como: voluntad de poder, de tendencia a la autoafirmación, soberbia, ambición, deseo de mandar, ocupar un cargo mejor.

En el caso de una relación de tipo sumisión la actitud sumisa, pasiva o dependiente, lleva a una relación en la que el sujeto carece de iniciativa o si la tiene la condiciona a la aprobación del jefe o del grupo con el que convive, sin duda el miedo es el factor motivante más destacado en este tipo de relación, pero existen otros motivos a medida que se desarrolla la personalidad como la inexperiencia, apatía, admiración tendencia al castigo y conveniencia utilitaria.

Existe también en las relaciones la de colaboración, la cual conduce a la unificación y convergencia de acciones en beneficio común, cada uno de los miembros tiene una posición de obediencia en forma oscilante y suave con una finalidad productiva (trabajo), o bien sea una finalidad hedónica (placer obtenido por la fantasía y el juego, liberando las tensiones íntimas). Esta relación se alcanza únicamente si el ser humano ha conseguido superar dos emociones defensivas y ofensivas (miedo e ira)(5).

Para que la relación tenga éxito es importante que cada individuo sepa que se espera de él y a la vez dejen claro que si se toman medidas habrá incompreensión y conflictos interpersonales.

De acuerdo con Juan Larios, cuando las personas carecen de aptitudes exigidas por el puesto de trabajo, lo probable será que tenga una actitud negativa, el nivel de adaptación será mínimo.

María Fernández al respecto señala, que el desempeño, se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son

5. Mira, Emilio y López Manual de Psicología general España, Ediciones Océano S.A. 1989:Pp. 286-289

relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

El desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales. Asimismo, la empresa por su parte, debe garantizar buenas condiciones de trabajo, donde las personas puedan ser medidas respecto a su desempeño laboral y saber cuándo aplicar los correctivos adecuados.

El desarrollo del desempeño depende de múltiples factores, tales como los ambientales, los referidos a motivaciones intrínsecas y extrínsecas respecto del trabajo, los de la capacidad de liderazgo adecuado por parte de las jefes, los de una comunicación adecuada, los de un sistema ordenado, práctico y funcional de organización de la fuerza de trabajo basado en el conocimiento claro de las fortalezas y debilidades de los trabajadores.

Es justamente la comprensión y aplicación de la conjunción de éste conjunto de factores lo que proporcionará un sistema adecuado de desarrollo del desempeño de los individuos dentro de la organización.

Competencias críticas o competencias clave son los conocimientos, actitudes, habilidades, capacidades, valores, comportamientos y en general atributos personales que se relacionan (de forma causal) más directamente con un desempeño exitoso de las personas en su trabajo, funciones y responsabilidades.

El conocimiento, capacidades y habilidades de un tipo tal que no contribuyen a un grupo particular de actividades prácticas, sino que su contribución puede ubicarse en aptitud para un amplio número de posiciones, funciones, alternativamente o en forma simultánea, y aptitud para manejar cambios en el curso de su vida laboral.

La ventaja de las competencias clave radica en facilitar la adaptación del trabajador ante los rápidos cambios del conocimiento y habilidades específicas y

de permitir el aprendizaje a lo largo de toda la vida. Son principalmente de tipo personal y social y tienen que ver con habilidades de comunicación, capacidad para trabajar en equipo, comprensión de sistemas y metodologías de trabajo con tecnologías informáticas.

En el ámbito de estas competencias sociales se ha desarrollado también el concepto de competencias blandas, autoconfianza, orientación al trabajo en equipo, creatividad, tolerancia a la frustración y auto-motivación entre otras.

Debido a su naturaleza las competencias claves se asumen en la presente investigación, concepto claro y evidente del desempeño laboral, por adaptarse a las condiciones de las instituciones en el contexto coyuntural de las organizaciones.

1.1.2.1 Psicología laboral

En psicología, la psicología laboral influye en todos los aspectos de la vida en el trabajo y fuera de él. Incide en la contratación, el adiestramiento inicial, la manera en que se ejecuta, evalúa el trabajo, la motivación de los empleados, la satisfacción en el trabajo, entre otros factores que rigen el progreso, desarrollo personal, la productividad y vitalidad de la empresa o institución.

La base de la psicología laboral es un enfoque teórico o más o menos estable que le ha dado la apariencia de una disciplina segura, científicamente respetable para especular con cierto grado de exactitud en los tradicionales campos de la selección, colocación de empleados y las ulteriores evaluaciones de rendimiento en el trabajo, pese a que se ha evitado todo contacto con los aspectos psicosociales de los trabajadores esto no se presta a la investigación”(6).

De esta premisa se resalta que la vida del trabajador influye en su desempeño, razón que justifica la atención prestada en la presente investigación.

“La psicología laboral consiste en la aplicación de métodos, acontecimientos y principios de la ciencia de la conducta humana a las personas en el trabajo, en sus métodos y procedimientos tiene la misma categoría que la

6. Alethea Lawson Como vencer el estrés. Ediciones S.A.México1,978: 146

física o química, pues una ciencia se conoce por sus métodos y no por su objeto.

Tiene carácter empírico se basa en la observación y en la experimentación y en la experiencia" (7), estudia al ser humano en su situación laboral y lo que implica su conducta en el ambiente laboral.

Procedimientos y resultados son objetivos, cuando un psicólogo laboral observa el comportamiento de los trabajadores, lo hace siguiendo las tradiciones más centradas en la ciencia: objetiva, imparcial, sistemático y como su método es objetivo, también debe serlo el objeto de su observación la conducta humana.

Todas las necesidades humanas son importantes y los programas que se centran en una sola pueden fracasar si los trabajadores se sienten insatisfechos en otras áreas. En la psicología organizacional se ha observado que una forma de poder emplear técnicas para satisfacer la motivación humana ha sido expuesta en el concepto de jerarquía de las necesidades de Maslow, la idea de que ciertas necesidades son prioritarias y deben satisfacerse antes de cualquier otra.

Existen cinco categorías de necesidades que forman una secuencia o jerarquías de necesidades. Para que una necesidad guíe a una persona tienen que haberse satisfecho todas las que son más básicas, las necesidades básicas son las fisiológicas, deben satisfacerse para vivir, e incluyen oxígeno, alimento, agua, abrigo, Solo cuando están satisfechas esas necesidades fisiológicas, se vuelven dominantes aquellas que se sitúan más arriba de la jerarquía.

Las necesidades de seguridad forman la categoría siguiente, estas también suelen satisfacerse por lo común, pero pueden convertirse en preocupaciones si habitamos en un barrio con alto nivel de criminalidad, o en un trabajo peligroso

La siguiente categoría es las necesidades de amor y pertenencia, las de afiliación Maslow piensa que las personas necesitan dar y recibir afecto, así como pertenecer a un grupo o sociedad, la necesidad de pertenencia se ha hecho cada vez más difícil de satisfacer a medida que la sociedad se vuelve más móvil

7. Marvin Dunnette y Wayne Kirchner. Psicología Industrial. Editorial Trillas México Pp 186.

continuos cambio de casa, trabajo o escuela frustran la necesidad que tiene un individuo de pertenecer.

El grupo de terapia es efectivo a raíz de la frustración generalizada de la necesidad de pertenecer. Una vez satisfecha la necesidad de amor y pertenencia surge la de estima, la cual incluye la necesidad de tener una buena opinión de sí mismo (autoestima) y que los demás también la tengan.

Las personas necesitan contar con el respeto de sí mismos, también de los demás, la estima da confianza y un sentimiento de valor, su carencia provoca sentimientos de inferioridad. Maslow afirma que las personas que satisfacen las necesidades descritas anteriormente se sienten tensas e inquietas porque una vez satisfechas todas las demás se vuelve dominante la necesidad de autorrealización, esta se refiere a la realización de potencial, al ejercicio pleno del talento propio.

Es incalculable la cantidad de personas que en su trabajo sienten desagradable y tedioso el tiempo que dedican a su labor, sienten que desperdician su capacidad, habilidad, al salir del trabajo realizan actividades para soportar la carga que enfrentan, algunos porque enfrentan riesgos para la salud, peligro grave de accidentes, trabajan en condiciones conflictivas y de tensión. En algunos casos la satisfacción en el trabajo depende del dinero, en otros lo interesante, satisfactorio y los medios para realizarlo, en otros casos la seguridad, pero se evidencia una relación positiva entre el "status" en el trabajo y la satisfacción del mismo.

En general, las ocupaciones de alto prestigio ofrecen muy diversas oportunidades para la creatividad y los logros independientes, factores que las hacen probablemente interesantes y satisfactorias.

Investigaciones indican que si las organizaciones y empresas se esfuerzan por hacer interesante el trabajo podrá tener mejores resultados. Robert Kahn cree que las empresas deben empezar por ofrecer a sus trabajadores mayor flexibilidad en la planeación del contenido y la programación del trabajo.

Existen diversas propuestas de sistemas muy efectivos para mejorar la satisfacción en el trabajo, sin embargo se resalta la importancia que los trabajadores conceden gran valor a un trabajo interesante y satisfactorio que ofrezca los recursos suficientes para realizarlo, con tal que sean adecuados, los salarios y la seguridad parecen menos importantes.

Empresas e industrias experimentan programas para hacer el trabajo más satisfactorio, entre las estrategias funcionales incluyen la rotación de puestos, el incorporar a los trabajadores en la toma de decisiones y el enriquecimiento del puesto.

En la actualidad, es importante tomar en cuenta que la situación económica es muy difícil y que en muchos casos influye en el trabajador, provocando la incomodidad que se ve reflejada en su desempeño.

El que hacer psicológico, contempla como vital cada una de las partes que componen la situación del trabajador, haciendo énfasis en la necesidad de enriquecer a la persona integralmente para mejorar su calidad de vida, a fin de favorecer al trabajador de tal manera que no dependa tanto del ambiente externo, enriqueciendo el crecimiento personal.

Debido a que el ser humano es integral, se debe establecer las áreas de desarrollo en general, su afectividad y relaciones interpersonales, promoviendo una mejor calidad de vida, debe establecerse las causas que originan malas relaciones interpersonales que influyen en un bajo desempeño laboral.

1.1.2.2 Motivación en el trabajo

Se han desarrollado varias teorías por la importancia que tiene en el ser humano la motivación en el trabajo y la satisfacción de un puesto a fin de crear ciertas consecuencias de condiciones de trabajo que eleven tanto la productividad como la satisfacción del ser humano.

La motivación es el impulso necesario para la acción, dependerá entonces de lo que quiera hacer, el hombre maneja necesidades básicas, biológicas, culturales, psicológicas, espirituales.

Cuando satisface sus necesidades el individuo puede sentirse satisfecho, por ende esa sensación repercute sobre cada una de las funciones con la consiguiente exaltación de las emociones haciendo que el pensamiento sea más lúcido y dinámico (8), a partir de esto se genera en la persona una motivación para seguir satisfaciendo otras necesidades.

Satisfechas las necesidades fisiológicas, siguen las de seguridad, afecto, aprecio, prestigio, respeto, consideración, afán de ilustración, artística, adquiriendo con éstas confianza en sí mismo, se siente útil para sí mismo y la sociedad, a falta de satisfacción de éstas necesidades la persona se siente frustrada y nacen en él sentimientos de inferioridad, que desencadenan una actitud neurótica.

“Las tareas repetitivas y aburridas no satisfacen las necesidades de autorrealización y afirma que enriquecer un trabajo puede aumentar la motivación y satisfacción de un trabajador y mejorar su productividad”(9), a través de la motivación entonces podemos lograr una mayor eficiencia en los trabajadores. En la pérdida de competencia hay efectos negativos como la depresión en ese momento y luego a ser pasivos o incapaces de responder en situaciones posteriores en la que se pueda ejercer control.

Para lograr enriquecer el trabajo puede variarse las tareas en lugar de ser repetitivas y que el trabajador participe en la definición de los objetivos, permitiendo que haya oportunidades de progreso alentando el crecimiento personal.

Las causas de motivación en el trabajo, pueden ser razones familiares, hereditarias, sentimentales, políticas, amor propio, superación personal, por el

8. Raúl Roldán Rubín Psicología aplicada a la empresa y al consumidor. Textos y formas impresas. Guatemala.1.995Pp.1509.

9. Darley, Glucksberg, Kinchla. Psicología. Cuarta edición. Prentice Hall.Hispanoamericana. México Pp. 464

contrario a ello la mediocridad en la administración pública y empresarial provoca insatisfacciones en el empleado por satisfacción de su ego, por sus emociones.

Las causas de una actitud negativa en los empleados radican en recargo de trabajo, falta de reconocimiento laboral, aumentar de trabajo, exceso de vigilancia y control en actividades realizadas durante el tiempo laboral, pasar desapercibidos los problemas personales que son determinantes en el buen desempeño personal y laboral, manifestar tolerancia con determinados empleados. Al personal se le motiva al reconocer su capacidad, responsabilidad, colaboración con la oficina, con compañeros, su cortesía y atención a los demás, reconocer los logros obtenidos y la capacidad del empleado sin abusar de la misma, distribuir el trabajo de forma equitativa, justa, reconociendo la labor efectiva, buen desempeño a través de felicitación escrita o verbal, crear un buen ambiente amistoso y cordial, tomar en cuenta la eficiencia de un empleado y su espíritu de colaboración, en caso de falta cometida.

1.1.2.3 Satisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados, en relación con el trabajo y se refieren a salarios, supervisión, constancia del empleo, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, resolución rápida de motivos de quejas, trato justo por patronos.

Son determinantes en el empleado su edad, salud, temperamento, deseos y nivel de aspiraciones, sus relaciones familiares, posición social, recreaciones y actividades en organizaciones laborales, políticas, sociales, espirituales que contribuyen a la satisfacción en el trabajo (10).

10. Raúl Roldán Rubín Psicología aplicada a la empresa y al consumidor. Textos y formas impresas. Guatemala. 1.995 Pp.137

1.1.2.4 Trabajo en equipo

Trabajar en equipo, es cuestión de querer hacerlo, pero para poder alcanzarlo es necesario tener una buena dosis de voluntad.

Las personas puede agruparse, trabajar en la misma empresa, sin embargo un equipo tiene como base el hecho de que las personas forman parte de un solo grupo y poseen un objetivo en común, además existe interdependencia entre las personas que lo forman, pero esto únicamente se puede alcanzar con la integración filosófica de la organización, y lo más importante cada persona aporta sus conocimientos, actitudes positivas y habilidades para alcanzar el objetivo deseado.

En muchas organizaciones se le resta importancia al trabajo en equipo, esto únicamente se puede alcanzar por medio de la integración grupal y la creación de sentido de pertenencia a la organización, empero, esto se alcanza por medio de la motivación y satisfacción, elementos que juegan un papel importante dentro del ámbito laboral.

1.1.2.5 Actitud

Una actitud se considera como una asociación entre un objeto dado y una evaluación dada. La actitud depende del interés que el objeto despierte en la persona. En efecto, las percepciones o la información pueden ser favorables o desfavorables, los sentimientos positivos o negativos y la conducta o intenciones de conducta de apoyo u hostiles.

La actitud es un concepto aprendido que dirige los pensamientos, los sentimientos y la conducta hacia un objeto particular (una persona, un grupo de personas, una norma, un hecho o un objeto inanimado).

Una actitud se interpreta a través de determinada forma de actuar ya preconcebida por todos ya que se evidencia por conductas y expresiones verbales.

Las actitudes pueden ser: Evaluativas por que emiten juicios de valor permanente y resistente. Herbert Kelman, dice que las actitudes una vez establecidas ayudan a moldear las experiencias, partiendo de los conocimientos adquiridos en investigaciones científicas que demuestran que el cerebro es el más importante regulador físico de la conducta, debido a que controla los procesos básicos de la vida, como la respiración, la digestión, actúa para satisfacer necesidades constantes, como la alimentación, el sueño, e interviene centralmente en el funcionamiento de los sentidos, permite que las personas elaboren información, entiendan, recuerden, hablen, escriban y razonen.

Para comprender la conducta, se estudia los fundamentos de la sensación, de la percepción, del aprendizaje, de la memoria, de las motivaciones y de las emociones, enfermedades que hayan sufrido y que repercuten en la persona en la forma en que actúa.

1.2. Delimitación

Los empleados del almacén general de farmacia, desempeñan labores específicas, asignadas en los distintos módulos del mismo, sus funciones van dirigidas a la recepción y entrega de material médico quirúrgico, de laboratorio, a enfermeros y auxiliares de los servicios para las diversas áreas de atención médica. La muestra es constituida por 10 personas, que pertenecen al Almacén de Farmacia que poseen un cargo determinado operativo, en las funciones del Almacén. La investigación fue realizada durante los meses de febrero y marzo del 2,012.

HIPÓTESIS

Hipótesis de Investigación

El desempeño laboral se ve afectado por las relaciones interpersonales que se están manejando dentro del departamento de farmacia del hospital

Variables:

Variable Independiente: Relaciones Interpersonales

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Indicadores:

- Actitud positiva
- Productividad
- Mejores relaciones interpersonales
- Satisfacción en el trabajo
- Trabajo en equipo
- Solidaridad
- Empatía
- Sinergia
- Compromiso
- Responsabilidad
- Filosofía laboral
- Sentimientos pertenencia
- Inclusión

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas

Observación:

Se utilizó la técnica de la observación por constituir una herramienta fundamental en el que hacer del psicólogo, los seres son tan complejos y la ciencia aun no ha logrado establecer el porqué de esa complejidad. Esta técnica permite evidenciar más allá de lo manifiesto por los sujetos en proceso de investigación. Se observó a los miembros del Almacén de Farmacia durante sus actividades cotidianas, para establecer las relaciones interpersonales, el cumplimiento de tareas y problemáticas que dificultan el desempeño laboral. Como lo indica la ética profesional se solicitó previamente a los participantes permiso para realizarla, registrando los resultados en la guía de observación convirtiéndose ésta a la vez en instrumento. (ver anexo 1), a través de su análisis cualitativo se valoraron los aspectos categóricos identificando las condiciones del ambiente laboral.

2.2 Instrumentos

Guía de Observación empleada en base a los objetivos de la investigación, para evidenciar las condiciones laborales y las relaciones que se manifiestan en la dinámica funcional del Almacén de Farmacia. Está dividida en 3 partes detalladas, indagando el ambiente físico de la infraestructura la cual incluye elementos como iluminación, ventilación, ambientes e higiene; posteriormente se indagó las funciones y cumplimiento de metas del Almacén, horario, organización, luego se observó la dinámica de las relaciones interpersonales para identificar las dificultades indagando el ambiente social, de forma objetiva para los fines de la investigación, se realizó en un tiempo de 20 minutos (ver anexo 2).

Cuestionario se aplicó el cuestionario a los participantes, que en su inicio constituye los datos generales de las personas, sus relaciones interpersonales y

su visión de las relaciones interpersonales de la colectividad, determinando su valoración del desempeño propio, la apreciación del desempeño general y la influencia de las relaciones interpersonales en la labor del Almacén. Se realizó en 15 minutos de forma individual (ver anexo 3). el cuestionario cuenta con 10 reactivos entre estos se encuentran interrogantes que evidencian la convivencia de los compañeros de trabajo, como se relacionan, valoración del desempeño, influencia de las relaciones interpersonales en su labor. Indaga la experiencia laboral e interpersonal que han tenido los trabajadores.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar

El Hospital General San Juan de Dios, ubicado en 1ª avenida 10-50 Zona 1, que atiende a la población que acude a consultas por diversos problemas de salud. El hospital presta distintos servicios dentro de los cuales se pueden mencionar consulta externa, pediatría, emergencias, encamamiento y muchos más al servicio de la población guatemalteca. Cuentan con áreas específicas de atención al paciente, el hospital responde a una macro-organización, asimismo dentro de los diferentes servicios existe una organización interna con sus respectivos encargados de área, enfermeros, médicos y auxiliares. Para abastecer las áreas los auxiliares asisten al almacén general de farmacia a solicitar y recoger insumos.

Entre las funciones del almacén general de farmacia se encuentran la recepción y entrega de material médico quirúrgico, de laboratorio, a enfermeros y auxiliares de los servicios para las diversas áreas de atención médica. Éste se encuentra ubicado en el sótano del Hospital General San Juan de Dios, cuenta con dos oficinas, dos baños, área de ingresos, área de despacho, cinco módulos de insumos médico quirúrgicos.

3.1.2 Características de la población

El almacén cuenta con un total de dieciocho integrantes. La investigación se realizó con diez miembros del almacén que se mostraron interesados en participar. El almacén general de farmacia cumple con sus funciones a través de la organización, en cada módulo hay un encargado, un digitador y un auxiliar, en la muestra se incluye por lo menos a uno de cada módulo a una coordinadora del almacén y personal administrativo. Los participantes manifestaron que es muy

interesante el cuestionario y que les permite plasmar y evidenciar la coyuntura del almacén, se agradeció la colaboración prestada a la presente investigación, los jefes manifestaron su agradecimiento al trabajo realizado.

3.2 Análisis Cualitativo

Por medio de las técnicas aplicadas durante el trabajo de campo se confirma la hipótesis planteada, se evidencia que las relaciones interpersonales influyen en el desempeño de los trabajadores, las funciones asignadas a desempeñar en la labor tienen influencia en las relaciones interpersonales en el almacén general de farmacia, la falta de cohesión, comunicación y compañerismo, provocan malestar personal que llega a reproducir un ambiente intersubjetivo que lesiona las relaciones y por supuesto el desempeño laboral. Manifiesta el personal que a pesar de las diferencias que puedan existir se busca cumplir con el cometido del almacén, ésta toma de conciencia por parte de las personas que laboran en el departamento es importante, es a partir de ella que se puede generar cambio positivo y productivo, teniendo en cuenta que el trabajo es como el segundo hogar para las personas es indispensable que los superiores creen estrategias que supriman esta situación.

La entrevista permitió identificar que el personal operativo manifiesta haber presenciado discusiones acaloradas y agresiones verbales. Asimismo se evidenció que el personal administrativo refleja que en esa área se favorece el desempeño a partir del trato personal que se ve reflejado en el personal operativo indica que existe favoritismo, preferencias por los jefes, afectando el desempeño de las labores asignadas. Esa ausencia de Sinergia organizacional, ese cultivo de entropía es sin lugar a duda la que está cooperando a la proliferación de rivalidades laborales, vedando así el crecimiento y el sentido de pertenencia a la organización. Sin lugar a duda los afectados son todos, los pertenecientes al departamento y los dependientes de él.

Sin lugar a duda el líder juega un papel fundamental en la organización, pues es tarea de éste velar por la integridad psíquica de sus colaboradores, creando un ambiente en el cual el trabajador pueda expresarse y sentirse parte de la empresa, donde se le vea como sujeto de sus procesos y no se le señale y se le reconozcan sus cualidades, cuando el líder crea favoritismos genera sentimientos de inseguridad en las personas, lesionando así su integridad como ser humano.

Son las personas las que tienen el poder de crear o de destruir una organización, sin embargo esto pasa a constituir un segundo plano cuando se ve que en esa destrucción quienes más sufren las consecuencias son las personas víctimas de esa interrelación.

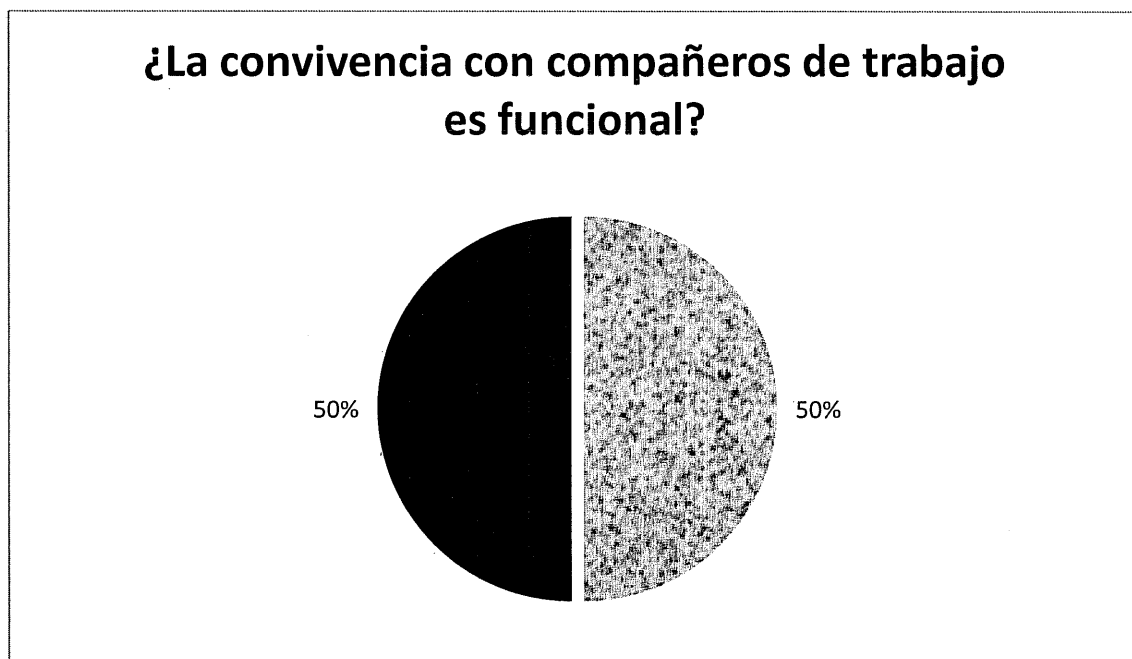
Entre otros factores se identificó la presencia de estrés, debido a la responsabilidad que se tiene al manejar material de alto valor, la cantidad de trabajo, el riesgo de contaminación en determinados materiales, que requieren de atención especial.

Los miembros del almacén hacen referencia que las relaciones interpersonales son determinantes y necesarias, para lograr cumplir las metas propuestas y favorecer el funcionamiento del almacén general de farmacia.

3.3 Análisis Cuantitativo

Los resultados obtenidos a través del cuestionario evidencian la situación interpersonal y su relación con el desempeño laboral, de forma clara y precisa, en la parte inicial del cuestionario se abordó la relación y tipo de convivencia que se manifiesta en el almacén en la pregunta No. 1 ¿La convivencia con compañeros de trabajo es funcional? Las respuestas fueron el 50% siempre refiriendo que son un grupo de trabajo que colabora y se comunica, el restante 50% a veces refieren que hay poca comunicación suelen ser hipócritas, no hay ayuda mutua, evidenciando la dificultad de la relación interpersonal que puede dar lugar a roces, molestias y situaciones desagradables que tienen incidencia en el desempeño laboral. Según Bernard Bass M., teórico de las ciencias sociales, afirma las relaciones interpersonales pueden ser satisfactorias o por el contrario frustrar y decepcionar. Las personas que participan en una relación interpersonal crean sus propios patrones de interacción así como la calidad de la relación.

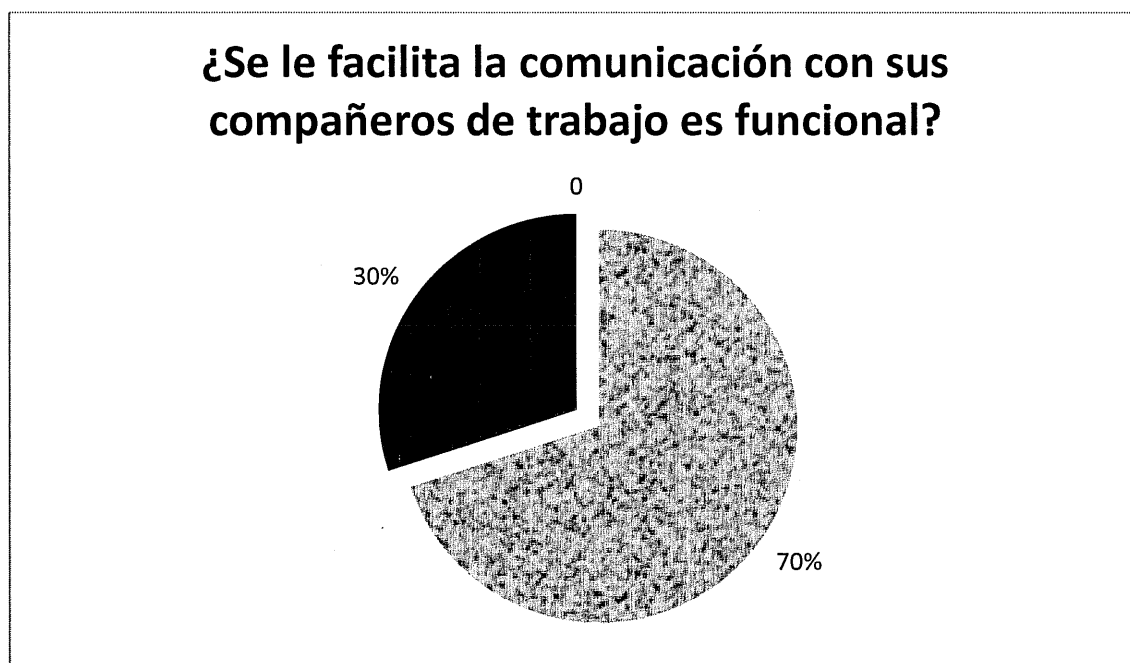
GRÁFICA 1



Fuente: Reactivo 1 Cuestionario aplicado al personal Almacén de Farmacia, 2012.

En la pregunta No. 2 ¿Se le facilita la comunicación con sus compañeros de trabajo es funcional? Los resultados obtenidos fueron el 70% Si argumentando que el trabajo requiere la comunicación constante el restante 30% en ocasiones refieren que no es fácil convivir con algunos por el carácter y la toma de decisiones y acciones sin previo aviso. A la luz de la teoría que indica que personas en su trabajo sienten desagradable y tedioso el tiempo que dedican a su labor, sienten que desperdician su capacidad, habilidad, porque enfrentan riesgos para la salud, peligro grave de accidentes, trabajan en condiciones conflictivas y de tensión, lo cual influye en su desempeño personal.

GRÁFICA 2



Fuente: Reactivo 2 Cuestionario

La pregunta No. 3 ¿En el trabajo considera importante las relaciones interpersonales? Las respuestas fueron mucho el 100% refieren que es indispensable para la armonía entre el personal y por el trabajo que realizan con otras personas del hospital y la comunicación que debe existir para un buen desempeño, estos resultados evidencian la importancia que tienen las relaciones interpersonales y el desempeño laboral según su propio criterio, confirmando la teoría que nos indica que el desarrollo del desempeño depende de múltiples factores, tales como los ambientales, los referidos a motivaciones intrínsecas y extrínsecas respecto del trabajo, los de la capacidad de liderazgo adecuado por parte de las jefes, los de una comunicación adecuada, los de un sistema ordenado, práctico y funcional de organización de la fuerza de trabajo basado en el conocimiento claro de las fortalezas y debilidades de los trabajadores. He aquí la importancia de establecer las relaciones interpersonales y su influencia en el desempeño laboral.

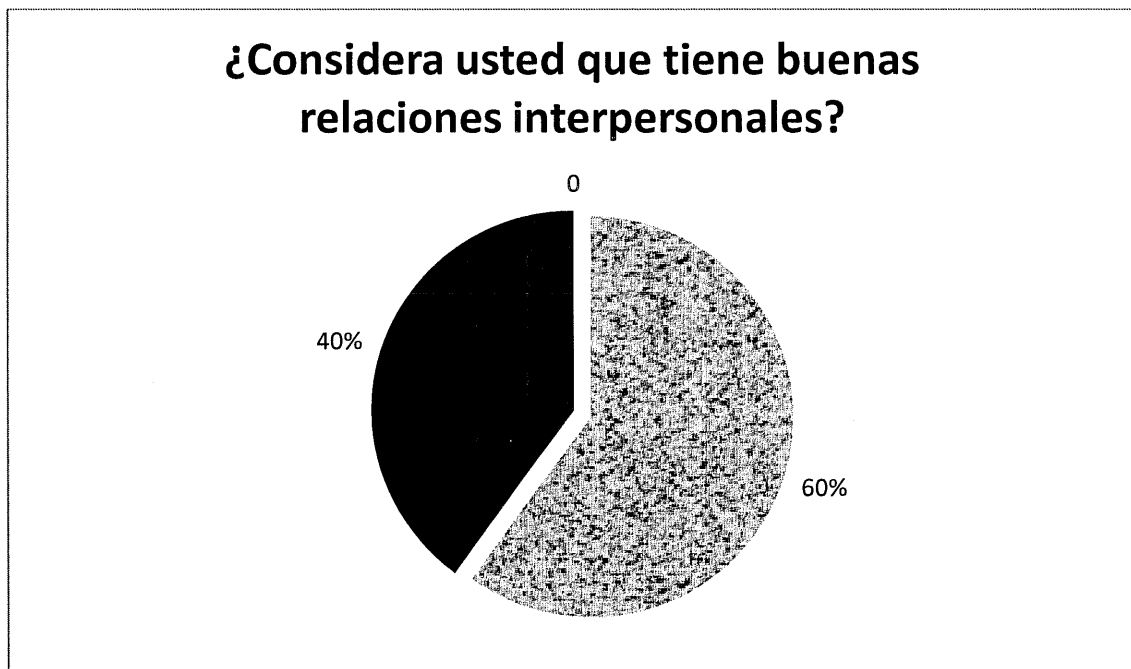
GRÁFICA 3



Fuente: Reactivo 3 Cuestionario

En la pregunta No. 4 ¿Considera usted que tiene buenas relaciones interpersonales? Las respuestas fueron el 60% siempre refieren que tratan de llevarse bien con los compañeros y respetarse, colaborar y comprenderse para tener buenas relaciones interpersonales y el restante 40% en ocasiones refieren que se trata de ser agradable pero no con todos se puede porque son problemáticos y la prioridad es el trabajo, lo laboral. Se hace evidente que existen diferencias entre los trabajadores que influyen en las relaciones interpersonales de los trabajadores.

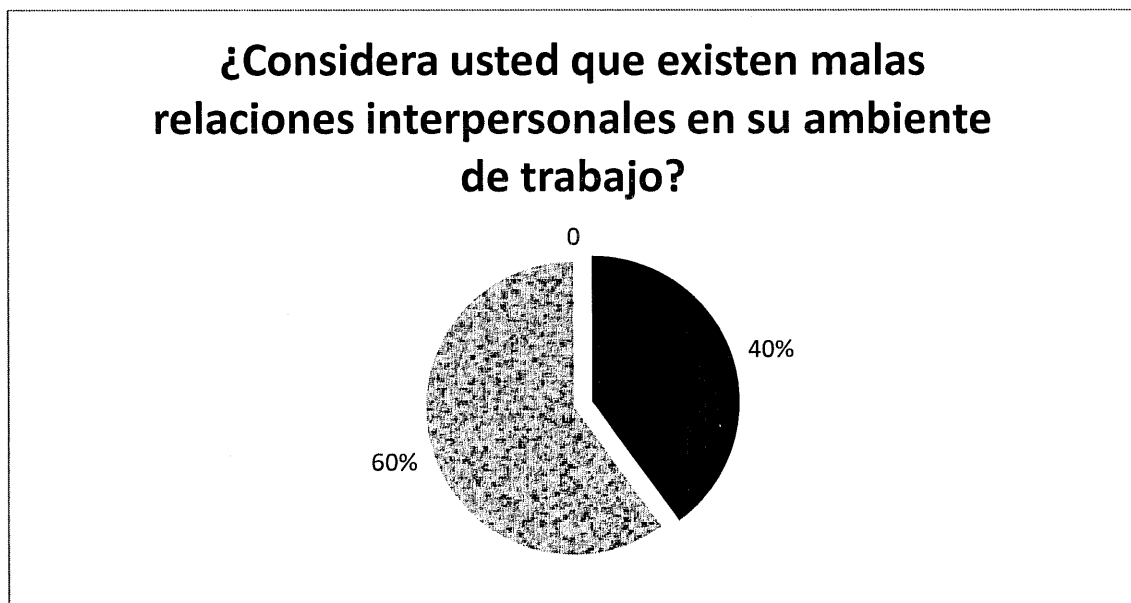
GRÁFICA No. 4



Fuente: Reactivo 4 Cuestionario

En la pregunta No. 5 ¿Considera usted que existen malas relaciones interpersonales en su ambiente de trabajo? Las respuestas fueron el 40% manifiesta que existen pocas malas relaciones interpersonales refieren que por la poca comunicación y la envidia entre compañeros la actitud negativa, preferencia de los jefes hacia algunos crea roces, el 60% restante indica que existe malas relaciones interpersonales afirman que por la cantidad de trabajo y las diferentes formas de pensar, los caracteres de los mismos y las preferencias de los jefes hacia algunos compañeros, partiendo de la premisa que la teoría presenta respecto a que el desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre el trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales así mismo las malas relaciones interpersonales influyen en el desempeño de los trabajadores dificultando la labor de grupo, reproduciéndose en el servicio que se presta.

GRÁFICA 5



Fuente: Reactivo 5 Cuestionario

En la pregunta No. 6 ¿Repercuten las malas relaciones interpersonales en el desempeño laboral? Las respuestas fueron el 10% mucho refieren que no existe comunicación entre compañeros provocando mal desempeño, el 60% poco refieren que afecta los procesos ya establecidos pero se trata de hacer el trabajo lo mejor posible aunque quedan molestias, el 30% restante nada refieren que el trabajo es diferente con los jefes directamente, hacer las cosas bien es importante separando lo uno de lo otro. En relación con los resultados la teoría indica que las personas que participan en una relación interpersonal crean sus propios patrones de interacción así como la calidad de la relación, lo cual implica el grado de influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño quedando evidencia que en el almacén general de farmacia son determinantes debido a la función que cumple en el centro asistencial

GRÁFICA 6



Fuente: Reactivo 6 Cuestionario

En la pregunta No. 7 ¿Cree usted que su trabajo es bien remunerado? Las respuestas fueron el 50% Si refieren que por las horas laboradas el resultado es bueno porque cubre sus necesidades en lo privado se trabaja más, para las atribuciones asignadas está bien, el 50% no refieren que no cubre las necesidades básicas actuales la gran responsabilidad sobre los insumos médicos se debería tener un puesto acorde a sus atribuciones. Debido a la crisis socioeconómica que atraviesa nuestro país el aspecto salarial es importante, tomando en cuenta que la situación económica es muy difícil y que en muchos casos influye en el trabajador, provocando la incomodidad que se ve reflejada en su desempeño

GRÁ.FICA 7



Fuente: Reactivo 7 Cuestionario

En la pregunta No. 8 ¿Su desempeño laboral es? Las respuestas fueron el 100% Eficiente refieren que cumplen con lo programado y buscan que su trabajo salga bien con responsabilidad para no cometer errores en el desempeño, evitando tener reclamos del jefe inmediato. En el desempeño laboral del almacén de farmacia se ve implicada la teoría evidenciando que la gente es motivada para desarrollar y ejercitar una competencia en su interacción con su medio, el hecho de interactuar de manera efectiva con el medio provoca un sentimiento de competencia o eficacia, el deseo de manipular el medio, de utilizar las capacidades de manera efectiva se le llama motivación de eficiencia, a partir de la cual se manifiesta en los empleados el deseo por llevar a cabo su labor de la forma mas idónea, minimizando la importancia de las malas relaciones interpersonales en el ambiente de tensión en que se desempeñan.

GRÁFICA 8



Fuente: Reactivo 8 Cuestionario

En la pregunta No. 9 ¿Ha tenido alguna dificultad en el desempeño laboral debido a las malas relaciones interpersonales? Las respuestas fueron el 50% En Ocasiones refieren que por la mala comunicación todos quieren mandar, se dificulta el objetivo deseado y a veces hay equivocaciones provocando molestias entre compañeros, el 50% restante indica que nunca refieren que no hacen caso a los comentarios que se dan, entendiendo a los compañeros y aclarando cualquier situación, tratando ser parte de la solución cada uno es responsable de su área específica. Tomando en cuenta que la teoría indica que todos tienen necesidad de desarrollar y adquirir competencia en lo que hacen y de hacer realidad sus potencialidades, de esta necesidad se suscita una motivación de crecimiento personal o autorrealización, haciendo evidente que esta necesidad puede ser obstaculizada por factores del ambiente, entre estos cuando las personas carecen de aptitudes exigidas por el puesto de trabajo, lo probable será que tenga una actitud negativa, el nivel de adaptación será mínimo y favorecerá las dificultades en el desempeño de la labor asignada en correlación con el resto del grupo.

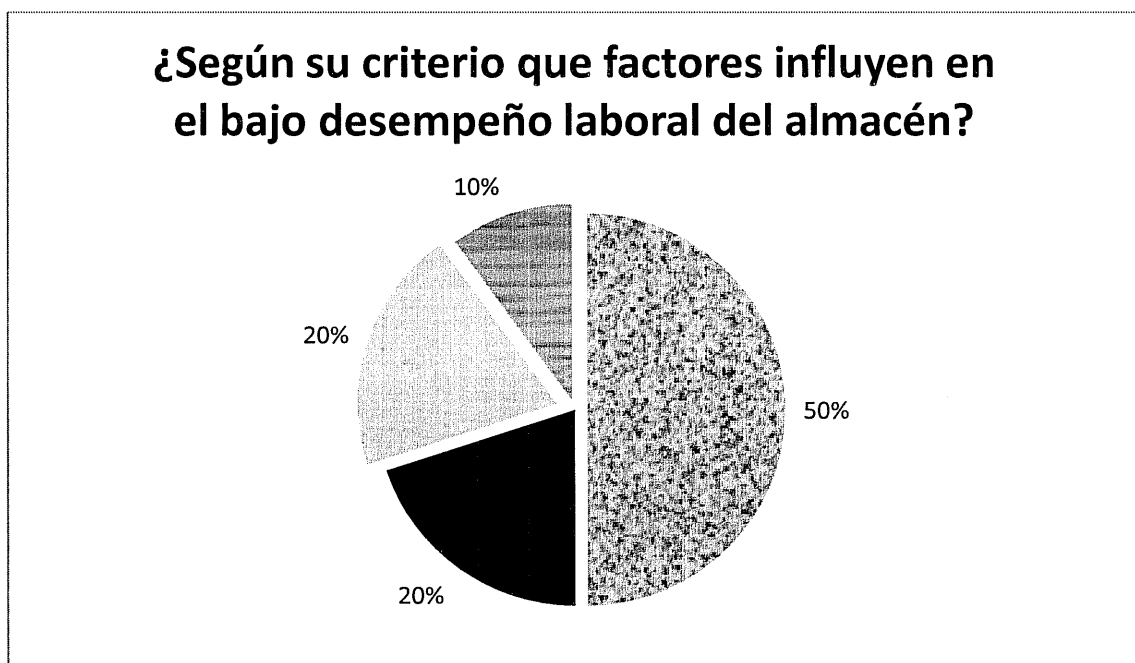
GRÁFICA 9



Fuente: Reactivo 9 Cuestionario

En la pregunta No. 10 ¿Según su criterio que factores influyen en el bajo desempeño laboral del almacén? Las respuestas fueron el 50% Mala comunicación, el 20% Salario bajo, otro 20% Situaciones personales y el 10% restante Herramientas insuficientes, evidenciando que el factor más determinante en el desempeño laboral es la mala comunicación, debido a las malas relaciones interpersonales afirmando que tienen incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, implicando a la vez los salarios bajos y en nivel inferior las herramientas insuficientes, a su vez las situaciones personales se ven implicadas en el desempeño del personal.

GRÁFICA 10



Fuente: Reactivo 10 Cuestionario

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1. Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, de forma determinante, debido a que perjudican el cometido del almacén, las cuales pueden alcanzar agresiones verbales, físicas, de salud en los empleados, repercutiendo en el desempeño laboral. Las funciones del almacén requieren que exista comunicación entre sus miembros.

2. Existe mala comunicación entre los miembros del almacén lo que favorece las dificultades en las relaciones interpersonales, cuando se cometen equivocaciones, se evidencian preferencias entre el personal se genera un ambiente nocivo al trabajador, manifestando que no existe igualdad de condiciones entre los miembros del almacén, así mismo que no existe un incentivo para reconocer los méritos alcanzados por los empleados, con el fin de mejorar el desempeño, los comentarios personales influyen en las relaciones interpersonales dando lugar a confusiones y mal entendidos..

3. Los empleados del almacén poseen una actitud positiva y colaboradora, reconocen la importancia de su trabajo, las autoridades del almacén de farmacia promueven la mejora en la calidad de servicios, implementando apoyo a la búsqueda de soluciones efectivas que favorezcan el ambiente del mismo.

4.2 Recomendaciones

1. La labor de los empleados del almacén general de farmacia puede potencializarse al mejorar sus relaciones interpersonales, promoviendo actividades grupales, incentivando al crecimiento personal, a la superación, e implementación de talleres de trabajo en equipo, cohesión, de calidad y servicio al cliente.

2. Es necesario implementar acciones que favorezcan el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales para mejorar la labor que desempeña el almacén en el hospital, a fin de fomentar un ambiente que propicie el desempeño ideal que aporte calidad de vida al trabajador y que se fortalezca las relaciones de interacción personal e individual.

3. Debe promoverse el desarrollo integral de los empleados atendiendo de forma directa sus necesidades, diferencias, habilidades y capacidades con el fin de contribuir al crecimiento personal para facilitar las relaciones interpersonales de los miembros del almacén y lograr un mejor desempeño del almacén en general..

BIBLIOGRAFÍA

1. Alvarado, J., (1,996): **Psicología Social Aplicada**, Primera Edición en Español. Editorial Mc. Graw Hill. México DF. Pp. 534
2. Baró, Martín (1,992): **Acción e Ideología** Quinta edición. UCA Editores Pp.426
3. Darley/ Glucksberg/ Kincaid., (1,990): **Psicología**. Cuarta Edición. Publicada por Prentice-Hall Hispanoamericana. Pp.894
4. Davidoff, Linda (1,979): **Introducción a la Psicología**. Traducido de la primera edición en Inglés. Editorial Mc. Graw Hill. México DF. Pp.642.
- 5 **Diccionario Sopena**(1,986) :**La Fuente Enciclopédico Ilustrado**.Editorial Ramón Sopena Barcelona. Pp.1,056
6. Dorsch, Friedrich(1976): **Diccionario de Psicología**. Cuarta Edición. Editorial Herder Barcelona Pp. 1070
7. Monzón, Samuel, (1993): **Introducción al Proceso de la Investigación Científica**. Primera edición. Editorial Tucur Pp.189
8. Pardinas, Felipe. (1973) :**Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales** Novena edición. Siglo Veintiuno Editores, Pp.245
9. Rodríguez Ingrid, López Ana Cristina(1,998): **Tesis “El Estrés y su Incidencia en las Relaciones Interpersonales”**. USAC Pp 67.
10. Whittaker James O. (1,971): **Psicología** Segunda Edición. Editorial Interamericana Pp.677.

ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Investigación: LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL ALMACÉN DE FARMACIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS.
Autor: Juan Antonio Bran Jacobo
Revisora: Licda. Ninfa Cruz

CUESTIONARIO

Nombre: _____

Sexo _____ Edad _____ Puesto _____

Instrucciones:

A continuación se le presentan varias preguntas, debe elegir una sola respuesta marcándola con una X se le recomienda sea lo más sincero posible. Los datos son estrictamente confidenciales.

1. ¿La convivencia con compañeros de trabajo es funcional?

Siempre A veces Nunca

Explique por qué? _____

2. ¿Se le facilita la comunicación con sus compañeros de trabajo?

Si No En ocasiones

Por que? _____

3. ¿En el trabajo considera importante las Relaciones Interpersonales?

Mucho Poco Nada

Por que? _____

4. ¿Considera usted que tiene buenas Relaciones Interpersonales?

Siempre En ocasiones nunca

Por que? _____

5. ¿Considera usted que existen malas Relaciones Interpersonales en su ambiente de trabajo?

Mucho Poco Nada

Por que? _____

6. ¿Repercuten las malas Relaciones Interpersonales en el desempeño laboral?

Mucho Poco Nada

Por que? _____

7. ¿Cree usted que su trabajo es bien remunerado?

Si No

Por que? _____

8. ¿Su desempeño laboral es?

Eficiente Deficiente Irrelevante

Por que? _____

9. ¿Ha tenido alguna dificultad en el desempeño laboral debido a malas Relaciones Interpersonales?

Frecuentemente En ocasiones Nunca

Por que? _____

10. ¿Según su criterio que factores influyen en el bajo desempeño laboral del Almacén?

- ❖ Situaciones Personales
- ❖ Mala Comunicación
- ❖ Ambiente Físico
- ❖ Herramientas Insuficientes
- ❖ Salario bajo