

EL CONFLICTO Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁREA DE ASEO
EN EVERFIT INDULANA

ELÍZABETH CHICA GARCÍA
MÓNICA ALEXANDRA GIRALDO DÍEZ
ALEJANDRA MARÍA HENAO VARGAS

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2004

EL CONFLICTO Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁREA DE ASEO
EN EVERFIT INDULANA

ELÍZABETH CHICA GARCÍA
MÓNICA ALEXANDRA GIRALDO DÍEZ
ALEJANDRA MARÍA HENAO VARGAS

Trabajo de Aplicación en Diplomado para optar al título de
Psicóloga

Asesor
JOHN JAIME ARANGO BERRÍO
Especialista en alta gerencia

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2004

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Medellín, 5 de Noviembre de 2004

A mis padres: Alejandro y Gloria, por la constante lucha y dedicación para brindarme siempre lo mejor, por acompañarme en mis angustias y mis desvelos y por apoyarme día a día para la culminación de este proyecto, y así dar por terminado esta etapa de mi vida.

A mi hermano Junior, por su paciencia, compañía y ayuda.

A mi hermana Sandra con mucho amor, por creer siempre en mí y por su apoyo incondicional.

A mi gran amor José Miguel con mucho cariño, por su compañía, amor y comprensión y por ayudarme en los momentos más duros.

ELIZABETH CHICA GARCIA

A mis padres con mucho amor, por ayudarme en mi proceso y por el esfuerzo constante por mi formación profesional.

A mi hermana por su ayuda y compañía.

A mi novio Bladimir, por su amor y apoyo.

MONICA ALEXANDRA GIRALDO DÍEZ

En primer lugar quiero expresar la gratitud que siento hacia toda mi familia y amigos por el apoyo y estímulo que me prestaron y la paciencia que mostraron durante la elaboración de este trabajo.

A mis padres por el amor, dedicación y esfuerzo que día a día hicieron para la culminación de mi vida profesional y personal. Gracias a ellos por el sacrificio que constantemente hizo de mí una persona con una escala de valores grande y básica para escenarios futuros.

A mis hermanas por su preocupación y acompañamiento para un porvenir.

A mi tío Carlos Mario por su inquietud y motivación para que cada día me esforzara por sacar adelante mis estudios

A mi novio Andrés por su amor, dedicación y apoyo por la culminación de este trabajo

ALEJANDRA MARIA HENAO VARGAS

AGRADECIMIENTOS

A nuestras familias por la paciencia y por el constante apoyo.

A los docentes de psicología de la Fundación Universitaria María Cano que nos acompañaron en nuestro proceso.

A John Jaime Arango Berrío (Asesor de la Fundación Universitaria María Cano) por su colaboración y asesorías que permitieron sacar adelante este trabajo.

A Everfit - Indulana y en especial al área de aseo por su indispensable cooperación.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. TÍTULO	19
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	20
3. OBJETIVOS	21
3.1 GENERAL	21
3.2 ESPECÍFICOS	21
4. JUSTIFICACIÓN	22
5. MARCO REFERENCIAL	24
5.1 MARCO TEÓRICO	24
5.1.1	C
lima organizacional	24
5.1.2	E
1 conflicto	28
5.1.2.1 Definición del conflicto	28
5.1.2.2 Tipos de conflictos	30
5.1.3	E
1 conflicto en la organización	32
5.1.3.1 Algunos de los principales conflictos dentro de la organización	35
5.1.4	L
a percepción, el conflicto y el estrés	44
5.1.5	E
1 proceso del conflicto	49
5.1.5.1 Primera etapa: posible oposición o incompatibilidad	49
5.1.5.2 Segunda etapa: el conocimiento y la personalidad	52
5.1.5.3 Tercera etapa: las intenciones	52

5.1.5.4 Cuarta etapa: la conducta	53
5.1.5.5 Quinta etapa: los resultados	54
5.1.6	H
abilidades para resolver conflictos	55
5.1.7	E
l proceso de comunicación	56
5.1.7.1 Modelo de Shannon y Weaver	57
5.1.7.2 Mensajes no orales	57
5.1.7.3 Comunicación en las organizaciones	58
5.1.7.4 El rumor	59
5.1.7.5 El chismorreó	60
5.1.7.6 Estilos interpersonales y estrategias interpersonales de la Comunicación	61
5.1.7.6.1	E
stilos interpersonales	61
5.1.7.6.2	E
strategias interpersonales	62
5.1.7.7 Barreras a la eficacia de la comunicación	63
5.1.7.8 Sin comunicación no hay negociación	66
5.2 MARCO HISTÓRICO	75
5.2.1	H
istoria de la compañía	76
5.2.2	A
spectos teleológicos	80
5.2.2.1 Visión	80
5.2.2.2 Misión	80
5.2.2.3 Principios	80
5.2.2.4 Valores	81
5.3 MARCO CONTEXTUAL	82
5.3.1 Investigación sobre comunicación organizacional	82

5.4 MARCO CONCEPTUAL	85
6. PROCESO METODOLÓGICO	94
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS	95
8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	113
8.1 RECOMENDACIONES	113
8.2 CONCLUSIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	116
ANEXOS	118

LISTA DE CUADROS

	pág
Cuadro 1. Las escalas de clima organizacional	26
Cuadro 2. Diversas consecuencias del conflicto en la organización	34
Cuadro 3. comunicación organizacional en empresas cercanas a Everfit Indulana	82
Cuadro 4. Autores que abordan la comunicación organizacional	185
Cuadro 5. Recursos disponibles	94

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Reconocimiento de su labor dentro de la empresa	96
Figura 2. Comunicación con los compañeros de trabajo	97
Figura 3. Comunicación entre los jefes y empleados	99
Figura 4. Colaboración para entrar en negociación de conflictos internos	
del área a al cual pertenece.	100
Figura 5. Disminución de su motivación por problema laborales	102
Figura 6. Actitud ante un problema interpersonal	103
Figura 7. Creencia sobre el conflicto en la organización	104
Figura 8. Manejo del chismorreó en el área a la que pertenece	107
Figura 9. Creencia de que el chismorreó genera conflictos	109
Figura 10. Existencia de una persona que facilite una solución utilizando razonamiento y sugerencias para solucionar problemas interpersonales	
que surjan en el área de ase	110
Figura 11. Disposición a instruirse y capacitarse en aspectos como negociación y manejo de conflictos y ser parte activa de negociación	
de conflictos	112

LISTA DE ANEXOS

	pág
Anexo A. Formato de encuesta	119
Anexo B. Artículo: Comunicación y conflictos Organizacionales	120

RESUMEN ANALITICO EJECUTIVO

R.A.E

Título: El conflicto y la comunicación organizacional en las relaciones interpersonales en el área de aseo en Everfit Indulana.

Autores: Chica García Elizabeth - Giraldo Díez Mónica Alexandra - Henao Vargas Alejandra María.

Fecha: 5 de Noviembre de 2004 - Semestre académico: X.

Tipo de Imprenta: Procesador de palabras Word 97, Microsoft Office Excel 2003, imprenta Arial 12.

Nivel de Circulación: Restringida.

Acceso al Documento: Fundación Universitaria María Cano - Everfit Indulana - Chica García Elizabeth - Giraldo Díez Mónica Alexandra - Henao Vargas Alejandra María.

Línea de Investigación: Empresarial.

Sublínea: Desarrollo del talento humano.

Modalidad de Trabajo de Grado: Trabajo de aplicación en diplomado.

Palabras Claves: Conflicto, comunicación, chismorreo, desmotivación, emisor, estímulo, estrés, mediador de la comunicación, mensaje, motivación, rendimiento, remuneración, retroalimentación, canales de comunicación, clima laboral,

comportamiento, relaciones interpersonales, crecimiento personal, condiciones físicas, condiciones emocionales, condiciones morales, recompensa, organización, tipos de comunicación, resolución de conflictos, personalidad, necesidades personales, necesidades laborales, percepción, mitos de la comunicación, negociación, rumores, estilos interpersonales, malentendidos.

Descripción del Estudio: Alejandra María Henao, autora del trabajo y practicante a la vez de Psicología Organizacional dentro de Everfit Indulana, pudo detectar algunas fallas en cuanto a la comunicación en el área de aseo de dicha organización. Debido a ello se vio la necesidad de abarcar el tema del conflicto y la comunicación al interior de esta área.

El proceso del diagnóstico en cuanto a este estudio, se realizó bajo ciertos parámetros ya establecidos como encuestas, investigaciones en cuanto a la comunicación y el conflicto y el constante apoyo del asesor destinado por la FUMC.

Contenido del Documento: El documento abarcó diferentes temas relacionados con el estudio del conflicto y la comunicación, los cuales hacen referencia a las consecuencias del conflicto, al estrés como generador del mismo, etapas del conflicto, técnicas para resolver el conflicto, proceso de comunicación, comunicaciones interpersonales, estilos de comunicación, problemas de la comunicación, etc.

Dichos temas no están separados por capítulos, pero se puede observar una redacción de manera continua para una mayor comprensión de los mismos.

Metodología: El documento se fundamentó en un diagnóstico de tipo descriptivo.

Conclusiones: Las principales causas de los problemas generados por la inadecuada comunicación en el área de aseo de Everfit Indulana es la regular interacción personal entre jefes y compañeros de área, una pobre colaboración en cuanto a la negociación de conflictos y presencia de chismorreos como generador del mismo, además de un cierto grado de desmotivación debido a los mismos problemas laborales.