

Walter Lizandro Arias Gallegos y Noelia Araceli Jiménez Barrios

Universidad Católica San Pablo  
Facultad de Ciencias Humanas

Universidad Católica de Santa María  
Facultad de Ciencias Económico Administrativas

### Resumen

En el presente estudio se planteó por objetivo determinar el tipo de relaciones humanas que prevalece en las micro y pequeñas empresas (mypes) del distrito de Paucarpata en la ciudad de Arequipa. Para ello se utilizó un cuestionario de relaciones humanas que cuenta con validez y confiabilidad ( $\alpha = 0,648$ ) y que discrimina entre relaciones humanas inseguras, colaborativas, egoístas y hostiles. Los resultados indican que las relaciones humanas predominantes son de tipo hostil, lo que nos lleva a suponer que las condiciones de trabajo en las mypes no es el más favorable para los trabajadores y podría tener injerencia negativa en su desempeño y su bienestar.

**Palabras clave:** relaciones humanas, mypes, empresa.

### Abstract

The present research settles as aim, to determine the kind of human relations which prevail in small and medium enterprises (SMEs) at Paucarpata district from Arequipa City. In order to, we use the Human Relations Questionnaire with acceptable levels of validity and reliability ( $\alpha = 0,648$ ) and discriminate between four types of human relations: unsecure, collaborative, selfish and hostile. The results point that predominant human relations in SMEs are the hostile type, and make us to suppose that work conditions don't benefit employees and could even have negative consequences in their job performance and welfare.

**Keywords:** Human relations, SMEs, enterprise.

## 1. Introducción

Durante la década de 1990, en el Gobierno de Alberto Fujimori, se vendieron las empresas públicas y quebraron diversas empresas privadas que no pudieron afrontar las medidas económicas del nuevo régimen. Este último implantó una política liberal orientada a poner fin a la hiperinflación heredada por el Gobierno aprista y a encaminar el destino de la nación por la senda de la globalización. La venta de las empresas públicas y el cierre de las empresas privadas generaron despidos masivos de personal, de modo que muchas de estas personas se las ingeniaron y pusieron su propia empresa (Lazo, 2007). Este hecho es un antecedente importante de la proliferación de mypes (micro y pequeñas empresas) en el país, que a la fecha constituyen el 98% de las empresas y contribuyen con el 50% del producto bruto interno (PBI) nacional.

Las pymes (pequeñas y medianas empresas) o mypes son unidades empresariales que se definen por el número de trabajadores que emplean y su rentabilidad. Tal es así que una microempresa cuenta con un máximo de 10 trabajadores y sus ingresos anuales no superan las 150 unidades impositivas tributarias (UIT) (Lazo, 2007). Mientras que una pequeña empresa, según la Ley de la Micro y Pequeña Empresa —que fue promulgada por el decreto legislativo 1086 y publicada en el diario oficial *El Peruano* el 28 de junio de 2008— cuenta hasta con 100 trabajadores y factura 1700 UIT al año (Humire, 2008).

Ahora bien, las mypes juegan un papel muy importante en la economía y el tejido sociolaboral del país, puesto que generan 300 000 empleos por año y abarcan el 76% de la población económicamente activa (PEA). De este modo, se constituyen como el tipo de empresa que más se destaca en el país. En Europa, por ejemplo, el 99,8% de todas las empresas son pequeñas

o medianas y suministran dos tercios de los empleos y el 56,2% de las ventas en el sector privado. En México, las pymes representan el 99% de las empresas, y generan el 80% de empleo y cerca del 50% del PBI. En Brasil, existen más de 4 millones de mypes formales y producen más del 40% del PBI (Díaz, Lorenzo & Solís, 2005).

Por otro lado, a pesar de que buena parte de la economía nacional reposa sobre las mypes y de las iniciativas legales que han tenido lugar con el fin de respaldar y promover su desarrollo, crecimiento y formalización, son todavía recurrentes diversos problemas que terminan por engrosar las listas de empresas que fenecen anualmente. Por ejemplo, de las 300 000 mypes que se crean cada año, solo 100 000 sobreviven (Duarte, 2010). Para Lazo (2007), esto se debe a que las mypes poseen escasa capacidad operativa, limitadas capacidades gerenciales, poca o nula responsabilidad social, limitado acceso a la información, débiles articulaciones empresariales, poca inserción en el mercado, uso inadecuado de la tecnología y dificultad de acceso al financiamiento. Otros autores han agregado que se trata de pobres condiciones de seguridad (Arbúes, 1995) y un limitado control de los estados financieros (García, Marín & Martínez, 2006).

En primer lugar, las limitaciones que presentan las mypes en su operatividad responden al número de trabajadores y a la falta de criterios técnicos de gestión que orienten sus actividades, puesto que se mueven con la lógica del «aprender haciendo». Ello determina también su baja capacidad gerencial, que a su vez obstaculizará el futuro crecimiento y posicionamiento del negocio. Se ha mencionado también la nula responsabilidad social de las mypes (Mababu, 2010). Se podría decir que esto se desprende en parte de los factores previamente comentados: limitaciones en operatividad y gestión empresarial. Díaz (2000) señala, por ejemplo, que las

mypes que tienen un impacto ecológico son las que operan en el rubro de metalmecánica y las curtiembres. De igual modo, añade que otras mypes que afectan el ecosistema son la industria química, las imprentas, las carpinterías y las confecciones.

El limitado acceso a la información es otro factor que se desprende de la falta de formación empresarial, y se expresa en la escasa participación de las licitaciones públicas y privadas, la falta de actualización de los sistemas de organización en la empresa, el inadecuado uso de la tecnología y los sistemas contables, la incipiente conformación de redes empresariales y la deficiente inserción en el mercado (posicionamiento). Este punto es, entonces, nodal para el desarrollo de las mypes en el Perú. Experiencias previas al respecto (Ruíz, Lorena, Raffo & Hinojosa, 2003) indican que la implementación de la gestión de la información en empresas piloto generó una mejora de la calidad del servicio y la rentabilidad. En cambio, aquellas empresas que carecen de acceso a la información son menos rentables, poseen estructuras organizacionales que no favorecen la productividad (Robbins, 1999) y se centran muy poco en los trabajadores (Chiavenato, 2009). Bajo este paradigma, han surgido propuestas que señalan, por ejemplo, que —más que el tamaño— se debería usar como criterio para categorizar las empresas la manera en que se integran a las redes empresariales y cómo gestionan el capital humano. Puede existir una colaboración horizontal o una integración vertical, pero lo fundamental es la conexión de la empresa —sea micro, pequeña, mediana o grande— con otras y al interior de la misma. Vemos, empero, que la presencia de las mypes en *networkers* es muy escasa (Díaz, Lorenzo & Solís, 2005), y que, por otro lado, tampoco se pone énfasis en las relaciones interpersonales que tienen lugar en su interior.

Con respecto a los sistemas contables, las mypes peruanas han venido funcionando desde 1994 con las Normas Internacionales de Información Financiera que no corresponden (NIIF completas), sin discriminar su tamaño o el hecho de que no sean empresas públicas (Humire, 2008). Además, no mantienen —en la mayoría de los casos— un fluido sistema de información contable. Tal es así que, en el estudio de García, Martín y Martínez (2006), solo el 19,2% de las mypes tienen un elevado nivel de desarrollo de la contabilidad de costos. Dentro de este marco, son las empresas de transportes las más proclives a este sistema, así como las que tienen mayor tiempo de existencia, mayor formación gerencial y las empresas no familiares. También, se reportó que el uso de tecnología se asoció con el desarrollo contable en un 36% y que las empresas que disponen de certificación de calidad llevan eficientemente la contabilidad de sus costos (García, Martín & Martínez, 2006).

En esa medida, hay que tener en cuenta que la contabilidad no solo implica el estudio de costos en sentido estricto, sino también el de la productividad y los rendimientos, de manera que la implementación de la contabilidad de costos puede constituir una herramienta de primer orden para la gestión de la pyme y mejorar su competitividad. De hecho, la contabilidad bien llevada previene los fraudes financieros, que —dadas las condiciones de gestión en que operan— podría ser un riesgo latente de suma importancia. Sánchez (2007) señala que la transparencia y la rendición de cuentas, el fortalecimiento de los organismos de control, la capacitación constante y la selección razonable de jefes y gerentes por idoneidad podrían minimizar el riesgo de fraudes financieros y corrupción en las empresas.

Asimismo, la tecnología es una herramienta importante en el proceso de industrialización de las mypes (Arce & Martínez, 2010), puesto que el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) les da mayor visibilidad y, por ende, favorece sus ventas (Duarte, 2010), a la vez que maximiza sus sistemas operativos y de control. De hecho, el uso de *software* es un buen predictor de la rentabilidad empresarial. Sin embargo, en el estudio que realiza Yañez (2001), solo el 32% de las empresas usaba internet y las pequeñas empresas tenían una tasa de conectividad de 34%, mientras que en las medianas la tasa era de 77%.

Otro aspecto que limita el crecimiento de las mypes es su acceso a los créditos. Esto se debe a que la mayoría (75%) son empresas informales (Lazo, 2007), lo cual equivale a 1,8 millones de empresas. Mientras, 648 000 son formales, es decir, solo el 25% (Toledo, 2009). Ahora bien, aunque en el país se han aumentado los créditos de 34,6 a 85,5 miles de millones de soles de 2003 a 2009, la informalidad —como se sabe— impide a las mypes tener acceso al crédito (Soto, 2001), puesto que resta confianza a su capacidad de pago (Toledo, 2009). Así pues, las mypes representan menos del 3% del total de créditos otorgados por el sistema financiero peruano; por tanto, es un sector con una alta demanda insatisfecha (Rivas, 2007).

Si bien los puntos anteriormente tratados son esenciales para comprender el limitado desarrollo que tienen las mypes en el Perú, ahora el tamaño y/o la antigüedad de la empresa ya no son relevantes para valorar su éxito empresarial (Duarte, 2010). Hoy en día, tienen mucho más peso los valores de la empresa, la organización del trabajo y las relaciones interpersonales, que no solo contribuyen con la satisfacción del trabajador,

sino que resultan ser componentes estratégicos que tienen en muchos casos una alta y directa injerencia sobre la productividad (Fishman, 2011).

En ese sentido, el conocimiento como estrategia requiere de la integración del capital intelectual y la gestión del conocimiento para estimular la competencia entre los trabajadores y alcanzar las metas organizacionales (Arce & Martínez, 2010). Los valores organizacionales trazan una ruta y orientan el trabajo de los miembros de la organización, de manera que —a través de ellos— se comunica la visión de la empresa y se maximizan los recursos en función de su misión. Además, a través de los valores éticos, las empresas legitiman su accionar, lo cual genera beneficios tanto internos como externos. En el primer caso, existe mayor claridad y satisfacción en el trabajo; y, en el segundo caso, se hace una importante contribución, al producir bienestar personal y social. Vista así la empresa, resulta ser una institución política, económica y moral (Manzone, 2007).

En la medida en que se hayan definido mejor los valores organizacionales que aportan identidad a una empresa, vendrán por añadidura diversos atributos de la misma, como la estructura organizacional, la cultura y el clima laboral, la responsabilidad social, la seguridad y la salud en el trabajo, la productividad, etc. Otro ingrediente clave son las relaciones humanas entre los trabajadores (Silva, Santos, Rodríguez & Rojo, 2008). Las relaciones humanas son relaciones sociales que tienen lugar en diversos contextos de interacción, lo cual incluye el ámbito laboral (Guil, Mestre & León, 2000). Estas efectúan sobre la base de las relaciones interpersonales, que son «las vinculaciones y relaciones directas que se van conformando en la vida real entre los individuos que piensan y sienten» (Portugal, 2000, p. 91).

Desde 1924, las investigaciones clásicas de Elton Mayo cambiaron de giro los enfoques de estudio y los modelos de trabajo en las organizaciones (Smith & Wakeley, 1977). En estas investigaciones pioneras, se determinó que las relaciones humanas tienen más valor predictivo y mayor injerencia sobre la productividad que la iluminación y otras condiciones ambientales laborales. Ello no quiere decir que el ambiente de trabajo no es importante, sino que también es primordial cultivar buenas relaciones humanas en el mismo. Así, con esta investigación de Elton Mayo, se inició el estudio sistemático de las variables psicológicas en el trabajo (Fingerman, 1980). Por ejemplo, Ramos y Triana (2007) muestran el impacto que ha tenido la escuela de las relaciones humanas en una empresa colombiana de telecomunicaciones que funciona desde el año 1947.

Sobre esta misma línea teórica, Cho (2007) nos explica que se pueden diferenciar tres tipos de relaciones laborales, en las que los sindicatos tienen una presencia y un rol diferenciado: las despóticas, las regulatorias y las hegemónicas. En las primeras, las relaciones entre el empleador y los trabajadores son de subordinación y los sindicatos no existen, son inactivos o son fantasma. En las relaciones regulatorias, el empleador negocia con los trabajadores y el sindicato se mantiene independiente y activo. En las relaciones hegemónicas, los trabajadores participan de las decisiones y propuestas de la empresa y, por ende, empleadores y empleados son socios en la administración del negocio.

Esta última forma de trabajo es evidentemente la mejor, puesto que coadyuva con el *engagement* de los trabajadores (Arias & Justo, 2013). Sin embargo, esta manera de gobierno es todavía una utopía en nuestro país, en la medida que recién se está tomando conciencia de la importancia del bienestar y la satisfacción

de los trabajadores. No obstante, se debe anotar que las relaciones en el trabajo suponen serios desafíos para el trabajador, puesto que adaptarse a los grupos humanos no es fácil y, sin embargo, estos son determinantes en la productividad de los individuos (Weil, 1983).

A partir de ello, en las relaciones humanas, se pueden distinguir dos direcciones: una va desde el empleador hacia el empleado y otras desde el empleado hacia el empleador. En ambos polos, hay muchas complicaciones. Cuando estas vienen del empleador, puede decirse que las relaciones humanas reposan en la cultura organizacional, la política de la organización y la estructura organizacional. Cuando dependen del trabajador, juega un papel fundamental su personalidad, sus niveles de satisfacción o de estrés laboral, etc. Por ello, la selección de personal es un aspecto crucial en toda empresa, y —como se mencionó previamente— hoy en día se valora cada vez más las competencias que se relacionan con el trabajo en equipo, la tolerancia, etc. (Santos, 2006). De hecho, los estudios en las organizaciones han puesto énfasis en las relaciones humanas negativas entre los trabajadores. Así pues, un fenómeno que ha despertado el interés de los empresarios e investigadores es el *mobbing* o acoso en el trabajo (Gimeno, Grandío & Marqués, 2012).

Al respecto, Meseguer *et al.* (2007) señala que los factores que predicen mejor la incidencia del *mobbing* serían el puesto de trabajo, la carga mental, el tipo de supervisión y el interés del trabajador. Sabemos, también, que el *mobbing* puede estar condicionado por el poder que se disputan ciertos grupos de trabajadores dentro de las organizaciones (Robbins, 1999). Como fuere, es necesario que las relaciones humanas en el trabajo sean armónicas para que se pueda dar el correcto ajuste de los trabajadores a las demandas de la empresa. En este escenario, ciertos estudios han

reportado que los conflictos familiares pueden repercutir negativamente en la salud, la seguridad y la productividad de los trabajadores (Salvatierra, 2011). De ello, se desprende que no se pueden tener relaciones laborales satisfactorias si las relaciones familiares son negativas (Weil, 1983).

Por tanto, en la actualidad, la importancia de las relaciones humanas en el trabajo, en la familia y en diversas esferas de la convivencia humana ha sido bastante estudiada en sus múltiples relaciones con otras variables (Hochman, 2010). Para el caso del trabajo, los estudios señalan que la coordinación entre los miembros de un grupo laboral tiende a estar positivamente relacionada con su desempeño. Además, en tareas en las que no se requiere mucha interacción, la relación entre procesos y desempeño puede ser menos intensa que en aquellas que requieren mucha interacción (Ripoll, González-Navarro, Zornoza & Orengo, 2004).

Diversos aspectos favorecen las relaciones socioemocionales en el grupo. Uno es el clima organizacional, puesto que tiene efectos sobre la satisfacción laboral, la productividad y la salud del trabajador (Salgado, Remesseiro & Iglesias, 1996). Otro es el apoyo social en el trabajo. Este se relaciona con el apoyo grupal y la cohesión de los trabajadores, la implicación con la meta, la conducta socioemocional positiva, etc. (Ripoll, González-Navarro, Zornoza & Orengo, 2004). Por ejemplo, los empleados que perciben que la dirección los apoya, se ayudan entre sí y trabajan en equipo con cierto grado de autonomía y autoorganización (Salgado, Remeseiro & Iglesias, 1996).

Respecto a las relaciones humanas, estas son muy susceptibles ante la distribución de beneficios. De este modo, como predice la teoría de Stacy Adams, la equidad percibida puede afectar la conducta del trabajador (Schutz, 1998). Así pues, la justicia afecta

las relaciones humanas, según sea distributiva —basada en la equidad de la distribución de beneficios—, interaccional —basada en el trato interpersonal— o procedimental —basada en los procedimientos que se aplican a los trabajadores— (Fernández, 2009).

Las relaciones humanas en las mypes han sido abordadas desde diversos ángulos, como el clima organizacional y la satisfacción laboral (Salgado, Remesseiro & Iglesias, 1996) o la salud laboral (Barrón, Soler & Bongiovanni, 2005). Se debe agregar que se ha reportado que el tamaño de la empresa es un factor que incide favorablemente en las relaciones interpersonales —las empresas más pequeñas cuentan con relaciones laborales más satisfactorias que las empresas grandes— (Alcover, 2003), así como los valores familiares (De la Garza, Medina, Cheín, Jiménez, Ayup & Días, 2011).

En nuestro país, se ha puesto muy poco énfasis en el estudio de las mypes, más allá de los factores económicos y contables, pese a que es esencial conocer las dimensiones psicosociales de su estructura y funcionamiento.

La presente investigación se avoca al estudio de las relaciones humanas en mypes de Arequipa, que se ubican en el distrito de Paucarpata. Dentro de este marco, se analizarán las propiedades psicométricas de un instrumento diseñado para esos fines que carece —hasta donde sabemos— de validez y confiabilidad.

## 2. Método

Se trata de un estudio psicométrico descriptivo a nivel exploratorio, que se basa en la utilización de métodos cuantitativos de recolección de datos y del procesamiento de la información.

## 2.1. Muestra

Se trabajó con una muestra de 159 trabajadores de 18 mypes, con un rango de edad de entre 21 años y 48 años con una edad media de 29 años y una desviación estándar de  $\pm 5,63$ . Con respecto al sexo, 48,4% son varones y 51,6% son mujeres. Además, 1,2% cuenta con estudios primarios, 48,8% tiene estudios secundarios, 44% ha seguido estudios superiores y 6% cuenta con estudios de posgrado. Las mypes fueron seleccionadas por métodos no probabilísticos de una población de 1463 microempresas que existen en el distrito de Paucarpata, donde la informalidad alcanza el 54,8% de las microempresas que existen allí (Salazar & Lazo, 2012). Se utilizó la técnica de grupos intactos, de modo que se evaluó a todos los trabajadores que fue posible de las mypes seleccionadas.

## 2.2. Instrumentos

Para valorar las relaciones humanas se utilizó el *Cuestionario de relaciones humanas* que presenta Franklin Sovero (2007). Este instrumento se compone de veinte ítems, cuya puntuación va de 0 a 2 en cada uno. El cuestionario ofrece cuatro tipos de relaciones humanas, como son relaciones hostiles (tipo I: compuesto por los ítems 1, 5, 9, 13 y 17), relaciones inseguras (tipo II: compuesto por los ítems 2, 6, 10, 14 y 18), relaciones egoístas (tipo III: compuesto por los ítems 3, 7, 11, 15 y 19) y relaciones de colaboración (tipo IV: compuesto por los ítems 4, 8, 12, 16 y 20). Dado que cada uno de estos tipos de relaciones cuenta con preguntas específicas, se trata de un instrumento multifactorial.

## 2.3. Procedimientos

En primer lugar, se realizaron las averiguaciones previas correspondientes sobre el tejido empresarial del distrito de Paucarpata, para lo cual se recurrió a la información del Observatorio para el Desarrollo Te-

rritorial de la Universidad Católica San Pablo. Una vez determinada la cantidad de mypes informales del distrito, se procedió a evaluar a los trabajadores en los lugares de trabajo, siempre que los dueños accedieron a colaborar. Para ello, se les explicó previamente los objetivos del estudio y la importancia de su participación. Los datos se recolectaron entre los meses de agosto y noviembre de 2012. Luego de ser recogidos los datos, fueron procesados mediante el programa SPSS 19.0.

## 3. Resultados

En primer lugar, se procedió a determinar el grado de validez de criterio mediante correlaciones ítem-test con la prueba del coeficiente de correlación de Pearson. Se detectó que varios ítems no pasaron de 0,20, que es el valor mínimo para considerarse un grado de relación moderado entre estos y el instrumento. Sin embargo, muchos de los ítems, a pesar de no registrar relaciones moderadas, sí tenían significancia, como se aprecia en la tabla 1.

Como se puede apreciar, los ítems que no tienen un coeficiente de correlación moderado son el 1, 3, 4, 8, 13, 14, 15, 16 y 20. Sin embargo, varios de los que presentan coeficientes aceptables no parecen ser representativos, lo que nos hace sospechar de la validez de contenido del test. Por ello, se realizó la validez de constructo a través del análisis factorial exploratorio (AFE), con una rotación varimax. A partir de ello, se encontró que el valor KMO fue de 0,594. Asimismo, el test de esfericidad de Bartlett arrojó un valor chi cuadrado de 374.217 con 190 gl y un nivel de significancia de 0,000. Estos datos suponen que el cuestionario usado para medir las relaciones humanas presenta una estructura multifactorial. La estructura factorial de ocho componentes del instrumento, sin efectuar la rotación varimax se presenta en la tabla 2.

Tabla 1. Correlaciones ítem-test

Nº	Ítems	r
1	Me encuentro generalmente molesto. Todo me enfada.	0,069*
2	Con frecuencia cambio de opinión según las circunstancias.	0,356**
3	No molesto a nadie, pero tampoco me gusta que me molesten.	0,150
4	Suelo mostrarme serio y estable en el trato con las personas.	0,147
5	Me siento dolido o aludido por las cosas que hacen o dicen los demás.	0,437**
6	Me encuentro muchas veces decaído, deprimido, sin ánimo para nada.	0,356**
7	Yo sé arreglármelas solo. Generalmente no necesito ayuda de los demás.	0,347**
8	Me gusta ayudar y estar presto a servir a los demás.	-0,029
9	Tengo este criterio; «Si te ofenden, también ofende. No te dejes pisar».	0,283**
10	Varío mucho emocionalmente. Soy inestable.	0,312**
11	Como yo no necesito de los demás, creo que los demás no necesitan de mí.	0,413**
12	Siento que toda persona es como un hermano para mí.	0,229**
13	Me es difícil reconocerlo, pero a donde voy creo recelo y malestar.	0,180*
14	Generalmente me amoldo a las personas y circunstancias.	0,132
15	No me interesan los problemas ajenos. Así vivo tranquilo.	0,086
16	Creo que el servicio desinteresado es lo mejor que podemos dar.	0,163*
17	Si no estoy de acuerdo con otras opiniones, lo demuestro bruscamente.	0,304**
18	Aunque no creo tener problemas serios, me siento inseguro de mí mismo.	0,360**
19	Prefiero no saber de las necesidades de los demás.	0,425**
20	Pienso que la mejor manera de realizarse es dándose a los demás.	0,138

Elaboración propia.

\*\* p &lt; 0,01; \* p &lt; 0,05

Tabla 2. Estructura factorial del instrumento (sin rotar)

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8
1					0,42			
2				0,42				
3			0,47					
4							0,46	
5							0,45	
6	0,57							
7	0,46							
8						0,38		
9		0,37						
10		0,48						
11		0,40						
12							0,41	
13								0,38
14			0,37					
15							0,47	
16				0,43				
17	0,44							
18					0,44			
19		0,57						
20						0,47		

Elaboración propia.

Asimismo, se calculó el índice de confiabilidad que resultó ser de 0,648 mediante la prueba Alpha de Cronbach. Esto supone que el instrumento tiene una confiabilidad moderada. Los valores Alpha de Cronbach por factor, también, se muestran en la tabla 3.



**Tabla 3. Análisis factorial con rotación varimax**

Nº	1	2	3	4
1				0,74
2	0,43			
3			0,50	
4		0,52		
5	0,60			
6	0,72			
7			0,71	
8		0,55		
9	0,62			
10	0,56			
11			0,62	
12		0,55		
13				0,85
14		0,77		
15			0,63	
16		0,80		
17				0,49
18	0,49			
19			0,64	
20		0,75		
$\alpha$	0,587	0,713	0,708	0,659

Elaboración propia.

En esta tabla, se aprecia la estructura factorial con rotación varimax de cuatro factores. El primer factor agrupa los ítems 2, 5, 6, 9, 10 y 18 con cargas factoriales que van desde 0,43 a 0,72; y ha sido denominado factor emociones negativas e inseguridad. El factor 2 ha sido definido como *servicio y adaptabilidad*, que comprende los ítems 4, 8, 12, 14, 16 y 20; con cargas factoriales de 0,52 a 0,80. En el factor 3,

se concentraron cinco ítems (3, 7, 11, 15 y 19), cuyas cargas factoriales se ubican en un rango de 0,50 y 0,71. Hemos denominado a este factor como *egoísmo e indiferencia*. Finalmente, en el cuarto factor, se tienen solamente tres ítems con sus respectivas cargas factoriales 1 (0,74), 13 (0,85) y 17 (0,49). A este factor se lo ha denominado *hostilidad*.

Siguiendo este procedimiento, se llega a una estructura factorial de cuatro componentes, como se ha consignado originalmente en la prueba. Sin embargo, cabe anotar que algunos ítems han mudado de factor, como en el caso de los ítems *hostilidad* que han pasado al primer factor de emociones negativas e inseguridad.

Una vez realizado este análisis, se ha procedido a determinar los valores obtenidos por los sujetos que formaron parte de la muestra. Así, se tiene que el 18,9% de los trabajadores presenta relaciones negativas e inseguras, 25,8% de servicio, 20,8% tiene relaciones de tipo egoísta y 34,6% de tipo hostil.

**Tabla 4. Valores descriptivos de las relaciones humanas**

	Negativo	Servicio	Egoísmo	Hostilidad
Media obt.	4,716	5,509	4,798	3,162
Media tab.	3,93	4,591	4,798	5,270
Desviación	1,814	1,821	1,788	1,81
Varianza	3,293	3,319	3,200	3,287
Asimetría	0,226	-0,082	-0,029	0,087
Curtosis	-0,249	-0,278	-0,679	0,191
Rango	12	12	9	6
Mínimo	0	0	1	0
Máximo	12	12	10	6

Elaboración propia.

De hecho, tal como se aprecia en la tabla 4, las medias tabuladas de los factores —es decir, de los tipos de relaciones personales— son mayores en hostilidad y vienen seguidas de egoísmo, servicio y emociones negativas. Esto supone que las relaciones humanas en las mypes del distrito de Paucarpata son predominantemente hostiles.

#### 4. Discusión

En el año 2003, se promulgó la ley 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, con el objeto de promover la competitividad, la formalización y desarrollo de la micro y la pequeña empresa. A partir de ello y reglamentado mediante el decreto supremo 009-2003-TR, se crea el Codemype (Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa) y los Consejos Regionales mypes (Lazo, 2007).

Todas estas iniciativas legales responden al hecho de que las mypes representan el 98% del universo empresarial del país y aproximadamente el 52% de la PEA labora en microempresas, además de que su aporte a la generación del PBI es del 42% (Humire, 2008). Ello supone una contribución muy importante a la economía del país de parte de las mypes. Asimismo, las mypes del país se encuentran distribuidas por sectores, de modo que el 44,5% son agropecuarias, 36,1% son de tipo comercial, 11,1% de servicio, 8,2% manufactureras y 0,1% de otro tipo (Díaz, 2000).

Por otro lado, las mypes en el Perú presentan diversas características que les diferencian de otras organizaciones empresariales. Por ejemplo, el número de trabajadores estables es muy reducido y no tienen mercados laborales técnicamente regulados. Ello se relaciona con los altos porcentajes de informalidad y las consecuentes limitaciones en su capacidad de gestión

y para acceder a créditos. En ese sentido, los sistemas de control no están lo suficientemente extendidos en las mypes, por lo que se ha sugerido que la dirección de la empresa debe basar sus decisiones en sus objetivos empresariales claros y sustentados en criterios técnicos (García, Marín & Martínez, 2006).

A esto se suma que las mypes no se centran en el trabajador, puesto que por las condiciones señaladas no cuentan con medidas que velen por el bienestar, la salud y la seguridad de los trabajadores. Respecto a ello, el fin de este estudio fue determinar cómo son las relaciones humanas en las mypes del distrito de Paucarpata en la ciudad de Arequipa. Para ello, se utilizó un *Cuestionario de relaciones humanas* (Sovero, 2007), que para efectos de nuestra investigación se validó obteniéndose índices de confiabilidad aceptables ( $\alpha = 0,648$ ) y una estructura factorial de cuatro componentes, que permite discriminar entre cuatro tipos de relaciones humanas: negativas e inseguras, de servicio y adaptabilidad, egoístas e indiferentes y de tipo hostil.

En Arequipa, el 96,90% son microempresas, el 2,60% son pequeñas empresas y solo el 0,50% son medianas empresas; mientras que en el distrito de Paucarpata existen 1463 microempresas (Salazar & Lazo, 2012). En este caso, se tomó una muestra de 18 microempresas y se evaluó a 159 trabajadores mediante el *Cuestionario de relaciones humanas*. Los datos sugieren que las relaciones entre los trabajadores son predominantemente de tipo hostil, lo cual discrepa con los estudios que señalan que mientras más grande sea la empresa mejor será el clima organizacional y, por ende, las relaciones laborales (Robbins, 1999; Alcover, 2003).

Consideramos que los valores hallados pueden deberse a que las condiciones de trabajo en que se desenvuelven los trabajadores son desfavorables, y que no cuentan con un trabajo estable o seguro ni gozan de beneficios

laborales, en la mayoría de los casos. Sin embargo, en estudios previos, hemos podido constatar que cuando las condiciones laborales son adversas, las relaciones humanas constituyen una fuente de apoyo social muy importante para hacer frente el estrés laboral (Arias, Riveros & Salas, 2012). En esa medida, sería conveniente concientizar a los trabajadores de la necesidad de mejorar sus relaciones humanas en el trabajo, con la salvedad de que un paso previo sería determinar las causas por las que ocurre esto. Ello escapa a las pretensiones de nuestro estudio y constituye, por tanto, una limitación en nuestro trabajo.

Pensamos que una variable que debería estudiarse es el efecto que tienen las organizaciones populares en la idiosincrasia de los trabajadores de las mypes (puesto que muchos de los trabajadores de estas pertenecen a estas organizaciones gremiales), donde los dirigentes suelen tener un sesgo ideológico hacia posturas reaccionarias. Así pues, el discurso marxista sobre las relaciones humanas y laborales (Hyman, 1991) podría generar resentimientos, en lugar de ayudar a superar los obstáculos en el trabajo, y convertirse en un factor indirecto que engendra hostilidad en el trabajo. Por el contrario, si se cultivan las relaciones humanas desde los órganos de gobierno de las mypes, se producirá un efecto relacionado con la identificación de los trabajadores, pero ello supone que la empresa no solo sea una unidad mercantil sino también sociolaboral (Díaz, Lorenzo & Solís, 2005).

En cuanto a la sindicalización, De la Garza (1999) encontró que esta se encuentra en directa relación con el tamaño de la empresa: mientras mayor sea esta, mayor será la productividad y la sindicalización de los trabajadores. No obstante, añade que esta última es más creciente en las micro y pequeñas empresas de México. Por tanto, un discurso que brinde protección al trabajador, antes que acentuar las diferencias entre las

clases sociales, puede favorecer las relaciones humanas a través de la justa distribución de la riqueza, a pesar de que el contexto de la globalización ha resultado ser adverso para la conformación de los sindicatos (Añez & Bonomie, 2007).

A ese nivel, también, es necesario concientizar a los dueños y gerentes de las mypes sobre la importancia de las relaciones humanas y la satisfacción del trabajador, puesto que de ello depende el bienestar del trabajador y consecuentemente su compromiso con el trabajo (Arias & Justo, 2013). Mientras más favorables para el empleado sean las condiciones de trabajo, se encontrará con mayor disposición para colaborar e identificarse con la empresa. En ese sentido, como dice León, el clima organizacional, la cultura, etc., son las condiciones *sine qua non* para obtener altos estándares de calidad y productividad en el trabajo (León, 2000).

## Referencias bibliográficas

- Alcover, Carlos María (2003). Cultura y clima organizacional. En F. Gil y C.M. Alcover (eds.). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones* (pp. 387-414). Madrid: Alianza Editorial.
- Añez, Carmen & María Bonomie (2007). Relaciones laborales y sindicatos en el contexto adverso de la globalización. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12 (37), 50-65.
- Arbúes, Juan José (1995). Seguridad y salud en las empresas de trabajo temporal. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 6, 186-195.
- Arce, Bertha & Edith Martínez (2010). Concepción e implementación de un modelo de cambio organizacional para la creación de PYMES de productos no tradicionales. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 1 (2), 52-71.
- Arias, Walter, Paola Riveros y Ximena Salas (2012). Espiritualidad en el ambiente laboral, estrés crónico

- (burnout) y estilos de afrontamiento en trabajadores de una empresa de servicios educativos. *Ciencia & Trabajo*, 14 (44), 195-200.
- Arias, Walter & Oscar Justo (2013). Satisfacción laboral en dos tiendas por departamento de Arequipa: un estudio comparativo. *Ciencia & Trabajo*, 15 (47), 41-46.
- Barrón, Jorge, César Eduardo Soler & Cristina Bongiovanni (2005). Influencia del clima organizacional en el estrés laboral de las PYMES de Río Cuarto. Trabajo presentado en las XVI Jornadas de Investigación y Trabajo Científico de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Río Cuarto.
- Chiavenato, Idalberto (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Cho, Donmoon (2007). Relaciones laborales en la industria maquiladora coreana. *El Cotidiano*, 19 (116), 37-44.
- Díaz, Ángel, Oswaldo Lorenzo & Luis Solís (2005). Procesos de negocios de Pymes insertas en redes colaborativas. *Academia. Revista Latinoamericana de Administración*, 34 (1), 25-46.
- Díaz, César (2000). Condiciones de trabajo e impacto ambiental en la pequeña y microempresa. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNMSM*, 4, 19-30.
- Duarte, Franklin (2010). Economía digital, sitios web y PYMES del sector artesanías en el Perú. *Contabilidad y Negocios*, 5 (9), 76-84.
- Fernández, Marcos (2009). La evaluación de desempeño, la percepción de justicia y las reacciones de los empleados. *Contabilidad y Negocios*, 4 (8), 42-48.
- Fingerman, Gregorio (1980). *Relaciones humanas. Fundamentos psicológicos y sociales*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Fishman, David (2011). *La alta rentabilidad de la felicidad*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- García, Domingo, Salvador Marín & Francisco Javier Martínez (2006). La contabilidad de costos y rentabilidad en la Pyme. *Contaduría y Administración*, 218, 39-59.
- Garza, Enrique de la (1999). Las relaciones laborales en las micro y pequeñas empresas en México. *Papeles de Población*, 20, 175-196.
- Garza, María Isabel de la, José Medina, Nazlhe Cheín, Karla Jiménez, Jannett Ayup & José Díaz (2011). Los valores familiares y la empresa familiar en el nordeste de México. *Cuadernos de Administración*, 24 (42), 315-333.
- Gimeno, Miguel Ángel, Antonio Grandío & Ana Isabel Marqués (2012). Prácticas organizativas saludables frente a la violencia en el trabajo. Estudio de su incidencia. *Contabilidad y Negocios*, 7 (13), 43-58.
- Guil, Rocío, José Mestre & José León (2000). La psicología y la conducta social humana. En C. Guillén y R. Guill (eds.). *Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales* (pp. 45-61). Madrid: McGraw-Hill.
- Hochman, Larry (2010). *La revolución de las relaciones personales*. Barcelona: Ediciones Urbano.
- Humire, Guillermo (2008). Necesidad de una Norma Internacional de Información Financiera para Pymes en el Perú. *Contabilidad y Negocios*, 3 (6), 5-10.
- Hyman, Richard (1991). *Relaciones industriales. Una introducción marxista*. Madrid: H. Blume Ediciones.
- Lazo, Milagros (2007). Microempresa y contabilidad: ¿Hacia dónde vamos? *Illustra*, 1, 40-49.
- León, Angel (2000). Clima organizacional. Antesala del aseguramiento de la calidad. *Ingeniería y Desarrollo*, 8, 25-32.
- Mababu, Richard (2010). Actitudes de los empresarios y directivos hacia la responsabilidad social corporativa. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26 (2), 101-114.
- Manzone, Gianne (2007). *La responsabilidad de la empresa. Business ethics y la Doctrina Social de la Iglesia en diálogo*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Meseguer, Mariano, María Isabel del Soler, Mariano García-Izquierdo, María Concepción Sáez & Julio

- Sánchez (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores de mobbing. *Psicothema*, 19 (2), 225-230.
- Portugal, Lucio (2000). *Psicología social*. Arequipa: UNSA.
- Ramos, Gloria & Martha Triana (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia et Technica*, 13 (34), 309-314.
- Ripoll, Pilar, Pilar González-Navarro, Ana Zornoza & Virginia Orenge (2004). La influencia de los procesos de interacción grupal y el medio de comunicación sobre la eficacia de los grupos de trabajo». *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36 (2), 195-208.
- Rivas, Juan Fernando (2007). Oferta de financiamiento y las MYPEs en el Perú. *Illustro*, 1, 51-55.
- Robbins, Stephen (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Ruíz, Edgar, Paul Lorena, Eduardo Raffo & Hilmar Hinojosa (2003). Gestión de la información de una PYME. *Industrial Data*, 6 (2), 27-38.
- Salazar, Marcela & Diego Lazo (2012). Una aproximación a la informalidad micro-empresarial en los distritos de Cerro Colorado y Paucarpata. *Illustro*, 3, 103-110.
- Salgado, Jesús, Carlos Remeseiro & Mar Iglesias (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8 (2), 329-335.
- Salvatierra, Belén (2011). *Hacia una cultura de seguridad para el minero*. Lima: Noceda.
- Sánchez, Rohel (2007). La auditoría social como modelo y cultura en la prevención de la corrupción. *Illustro*, 1, 64-81.
- Santos, Marcos (2006). La horizontalidad de las relaciones humanas y la tolerancia. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 11 (34), 79-90.
- Schutz, David (1998). *Psicología industrial*. México: McGraw-Hill.
- Silva, María del Mar, José Luis Santos, Elena Rodríguez & César Hernando Rojo (2008). *Relaciones humanas en la empresa*. Madrid: Paraninfo.
- Smith, Henry Clay & John Wakeley (1977). *Psicología de la conducta industrial*. México: McGraw-Hill.
- Soto, Hernando de (2001). *El misterio del capital*. Lima: El Comercio.
- Sovero, Franklin (2007). *Guía de tutoría*. Lima: San Marcos.
- Toledo, Emerson (2009). Microfinanzas: diagnóstico del sector de la micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia. *Contabilidad y Negocios*, 4 (8), 23-32.
- Weil, Pierre (1983). *Relaciones humanas en el trabajo y la familia*. Buenos Aires: Kapelusz.
- Yañez, Patricio (2001). Impacto de las tecnologías de información en las PYME chilenas. Marco de análisis y evidencia empírica (PDF). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. <http://www.cepal.org/dd-peudit/noticias/paginas/7/8457/PYanez.pdf>. Fecha de consulta: 5 de marzo del 2012.

Fecha de recepción: 25 de junio de 2013

Fecha de aceptación: 16 de diciembre de 2013

Correspondencia: walterlizandro@hotmail.com