

## Importancia de las relaciones interpersonales en la satisfacción en el trabajo

### Importance of interpersonal relationships in job satisfaction

SALINAS-AGUIRRE, María del Consuelo†, HERNÁNDEZ-CUETO, Jaquelina Lizet, YAÑEZ-FLORES, Sara Margarita y SOLIS-PERALES, Sergio Arturo

*Universidad Autónoma de Coahuila, Departamento de Postgrado e Investigación de la Facultad de Ciencia, Educación y Humanidades, Edificio "N" Unidad Camporredondo, Saltillo Coahuila, México.*

ID 1<sup>er</sup> Autor: *María del Consuelo, Salinas-Aguirre* / ORC ID: 0000-0002-6542-1813, Researcher ID Thomson: S-9244-2018, CVU CONACYT ID: 615335

ID 1<sup>er</sup> Coautor: *Jaquelina Lizet, Hernández-Cueto* / ORC ID: 0000-0002-3728-7434, Researcher ID Thomson: S-8588-2018, CVU CONACYT ID: 322702

ID 2<sup>do</sup> Coautor: *Sara Margarita, Yañez-Flores* / ORC ID: 0000-0002-4750-4244, Researcher ID Thomson: S-9231-2018, CVU CONACYT ID: 352125

ID 3<sup>er</sup> Coautor: *Sergio Arturo, Solis-Perales* / CVU CONACYT ID: 1013578

DOI: 10.35429/JOCS.2019.21.6.28.32

Recibido: 10 de Octubre, 2019; Aceptado 26 de Diciembre, 2019

#### Resumen

Entre las condiciones fundamentales del ser humano consideradas para el desempeño óptimo en el trabajo están las relaciones interpersonales sociales. Estas son parte esencial de estabilidad psicológica y del entorno en el trabajo. Desde una perspectiva biológica, el ser humano es quirritariamente dependiente de la comunicación y convivencia social. Es indispensable para sobrevivir la necesidad social de ser productivo y trabajar en funciones que le permitan auto sostenerse y dar a los demás, esto conforma las relaciones laborales. En ellas es donde se mide el desarrollo y capacidad óptima dentro de los trabajos asignados que tiene dentro del entorno laboral. Las variables miden con estándares de calidad y objetivamente índices emocionales generados dentro del trabajo. El objetivo de esta investigación no experimental, cuantitativa es analizar como impactan las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral, puesto que es ahí donde las condiciones propias generan sentimientos de agrado, apegos o a la invers, reflejándose en éxitos personales y laboral. Aquí se muestra factores de innovación que impactan el sentido de pertenencia laboral basado en experiencias de los trabajadores y dentro del entorno, que generan sentimientos de bienestar y satisfacción que impacta buen desempeño laboral.

#### Satisfacción laboral, relaciones interpersonales

#### Abstract

Among the fundamental conditions of the human being considered for optimal performance at work are social interpersonal relationships. These are an essential part of psychological stability and the work environment. From a biological perspective, the human being is diligently dependent on communication and social coexistence. It is essential to survive the social need to be productive and work in functions that allow you to sustain yourself and give to others, this forms the labor relations. This is where the optimal development and capacity is measured within the assigned jobs that you have within the work environment. The variables measure with quality standards and objectively emotional indexes generated within the work. The objective of this non-experimental, quantitative research is to analyze how interpersonal relationships impact on job satisfaction, since that is where the conditions create feelings of pleasure, attachment or investment, reflecting personal and work success. Here we show innovation factors that impact the sense of work belonging based on experiences of workers and within the environment, which generate feelings of well-being and satisfaction that impact good work performance.

#### Job satisfaction, interpersonal relationships

**Citación:** SALINAS-AGUIRRE, María del Consuelo, HERNÁNDEZ-CUETO, Jaquelina Lizet, YAÑEZ-FLORES, Sara Margarita y SOLIS-PERALES, Sergio Arturo. Importancia de las relaciones interpersonales en la satisfacción en el trabajo. Revista de Sociología Contemporánea. 2019. 6-21: 28-32.

\* Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: consuelo.salinas@uadec.edu.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

**Introducción**

El ser humano como una especie altamente sociable ha logrado realizar grandes logros apoyándose en las relaciones interpersonales con la comunidad, esta habilidad presente en algunas especies como delfines, ballenas, elefantes y otros primates los define como seres de adaptación a la naturaleza.

La capacidad de relacionarse con otros semejantes y con ello formar comunidades y grupos sociales con objetivos diversos formando agrupaciones formales de tipo: laboral, comercial, etc. e informales de relaciones interpersonales como la servidumbre, de pareja, fraternales, de amistad, compañerismo, etc. A través de la historia se ha comprobado que las relaciones en el ámbito personal son las que determinan el comportamiento humano reflejándose en otras esferas como los ámbitos laborales. Estas relaciones directamente de naturaleza emocional están cimentadas desde la niñez en el desarrollo saludable de todo ser humano dentro de la familia y amigos personales, cobran relevancia en la personalidad adulta y en la forma en el que las personas se comunican y relacionan con los demás, además en la calidad de vida laboral. Esta investigación indaga la influencia de la forma de relacionarse de las personas como trabajadores dentro de una organización laboral, sobre la sensación subjetiva y ligada con las emociones que da como resultado lo denominado “satisfacción en el trabajo”.

Las relaciones interpersonales definen parte de la personalidad de los trabajadores y reflejan con quien se relaciona un individuo, y se puede extrapolar y generalizar hacia el ámbito laboral. La importancia del ser social, radica en una función estabilizadora de sobrevivencia y adaptación del ser humano y en gran parte refleja el contenido de la psique del individuo, en otras palabras impacta la forma de ser adulta de una persona y esto lo refleja en la calidad de las funciones productivas.

La justificación lógica de esta investigación está en investigar de qué forma se dan las relaciones personales afecta la satisfacción personal y ésta directamente el desempeño laboral del trabajador.

La relevancia de este estudio radica en el potencial de innovación que existe en analizar y comprender cuales son los efectos de estas relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral y así poder identificarlas y controlarlas para un mejor clima laboral de las organizaciones laborales y a la vez un mejor desarrollo personal del trabajador dentro de las mismas. Así se tendría la posibilidad de establecer las condiciones favorables en los trabajos para desarrollar al personal con mayores logros y satisfacción en el trabajo y directamente favorece el mejoramiento de los procesos laborales.

La investigación explora y analiza los atributos presentes en las relaciones interpersonales que intervienen e impactan en la satisfacción dentro del trabajo desde una perspectiva de calidad laboral.

**Marco y perspectiva teórica**

El término “calidad de vida laboral” tiene origen al final de los años 60`s e inicios de los 70`s en el Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos de América del Norte y la Fundación FORD, realizaron conferencias estimuladas por el fenómeno de “alienación del trabajador” simbolizado históricamente en las huelgas entre la población activa en su mayoría jóvenes de la nueva planta industrial de motores de la General Motors, de Ohio EUA. En consulta con los trabajadores que asistieron, ellos consideraron que el término “calidad de vida laboral” iba más allá de la satisfacción personal de un trabajador en el puesto de trabajo y que incluía otras nociones, como la participación en la toma de decisiones por lo menos algunas funciones, aumento de la autonomía en el trabajo diario y el rediseño de puestos de trabajo y sistemas en reingeniería de estructura de la organización. Estos trabajadores aseguran que estos factores estimulan el aprendizaje, promoción y aspectos de satisfacción e interés para la participación exitosa en el trabajo.

La perspectiva de la investigación es desde la calidad del entorno de trabajo persigue el objetivo de conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. Así el centro de análisis es el conjunto de la organización con los trabajadores, desde la perspectiva de teoría de sistemas, un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran.

Los temas de calidad de vida laboral se orientan hacia una parte psicológica con mayor interés por el trabajador como persona, ya que se desarrolla un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo que inciden en la participación directa de los trabajadores. Segurado, A. y Agalló, E. (2002) en sus estudios de calidad de vida laboral, consideran que mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral que conceden al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización.

La definición del concepto de calidad de vida laboral es difícil de definir y operacionalizar todavía más, debido a la complejidad y riqueza de las dimensiones que traspasan los límites tanto organizacional como laboralmente. Este concepto es considerado multidimensional pues abarca diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción del trabajador, para la motivación y el rendimiento laboral Casas & Co., (2002). La calidad de vida laboral considerada como proceso dinámico y continuo en el que las funciones laborales realizadas se configuran de manera objetiva y subjetiva simultáneamente, tanto en los aspectos operativos como relacionales. Según esta referencia y perspectiva se trata de reconciliar los aspectos del trabajo relacionados con las experiencias humanas y con los objetivos organizacionales.

Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo como condiciones objetivas y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica y personal de los trabajadores.

Por otra parte, las relaciones interpersonales juegan un papel indispensable en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas las personas se forman y obtienen importantes refuerzos sociales del entorno inmediato que favorecen la adaptación al entorno de su "modus vivendi".

En un sentido opuesto la carencia de estas habilidades del desarrollo personal pueden provocar rechazo, aislamiento social o trastornos de la conducta personal y como consecuencia limitar la calidad de vida del trabajador.

Es un hecho que día a día, las personas se relacionan con infinidad de personas, con las que intercambian sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

Es en esa diferencia de contactos interpersonales que reside la riqueza, diversidad y complejidad de las relaciones humanas, al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diversidad está también la dificultad para relacionarnos, pues todos tenemos diferentes y variadas personalidades en formación a veces disímil, lo cual implica grandes esfuerzos para lograr comprendernos y llegar a acuerdos consensados.

No resulta complicado, si tomamos en cuenta que la mayor parte de las personas compartimos algunas ideas, necesidades e intereses comunes, aprendizajes culturales y regionales; por eso, decimos que las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferentes edades, cultura, religión o etnias.

Entre los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas está la comunicación, ya que a través de ella se logra intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos, actitudes y se aprende el autoconocimiento.

La comunicación permite expresar a otros y saber más de sí mismos y del medio en que vivimos.

Desde antes del nacimiento y durante la gestación los bebés se comunican con los padres al escuchar las voces, sentir los movimientos y responden a ellos dentro del vientre de la madre.

La persona una vez que nacen se comunican con balbuceos y primeras palabras, con el llanto o con sonrisas de la comunicación corporal.

La comunicación sirve para expresar lo que se siente, lo que se necesita y lo que se piensa de los demás, es útil para entender el mundo que nos rodea y para ser escuchados; así como para conocer a las personas con las que nos relacionamos diariamente e intercambiamos ideas y pensamientos para satisfacer las necesidades de crecimiento.

A pesar del papel tan importante que tiene la comunicación en la vida diaria, no siempre se da de manera fácil, a veces al comunicarnos con personas de diferente edad, género, escolaridad, podemos pensar que no se puede comunicar, parecería que tenemos diferente idioma y metafóricamente hubiera una barrera para relacionarnos.

El tema que refiere al rol de las relaciones interpersonales y la calidad en ellas, se ve ligado directamente al equilibrio personal y salud mental.

El tipo de convivencia que mantenemos con los demás, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario puede constituirse en una situación conflictiva; desenlace que se decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de las competencias en comunicación.

Así entonces la satisfacción personal es una cualidad de la calidad de vida desde la perspectiva subjetiva y personal del trabajador, en cómo se auto percibe en el bienestar físico y mental.

### Metodología

La presente investigación es de tipo no experimental, porque no se realiza una manipulación de variables, cuantitativa, de corte vertical transversal al tomar la muestra porque solo se realizará por un momento, Sampieri Hernández, R. (2013).

La interrogante principal del estudio es ¿Qué relación tienen las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral?

La hipótesis general del trabajo de investigación correspondiente es: “Existen factores de las relaciones interpersonales que impactan en la satisfacción laboral”.

El objetivo general es analizar los factores están presentes en la relaciones interpersonales y como impactan en la satisfacción laboral dentro del trabajo.

Los objetivos específicos son: Identificar cuáles son los factores de las relaciones interpersonales que impactan directamente la satisfacción laboral; Identificar las características de éstos factores; Conocer las características personales de los participantes trabajadores en la investigación; Analizar la calidad de vida laboral de los trabajadores respecto a las relaciones interpersonales y satisfacción emocional ligada al trabajo.

Para la conformación del marco teórico se investigó el origen de los conceptos medulares como: relaciones interpersonales y satisfacción laboral, además de incluirse concepciones relacionadas con la calidad de vida laboral. Se elabora un instrumento de investigación para medir las opiniones de la muestra. Se aplica en una cohorte vertical transversal. Se recopilan los datos para hacer un análisis y lecturas exploratorias, descriptivas y correlacionales. Para medir la confiabilidad y validez del instrumento se sometió a la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach que obtuvo un valor de 0.93, con lo cual se infiere que el instrumento es idóneo para la aplicación a la muestra.

### Resultados

#### Análisis Descriptivo

La caracterización de la muestra encuestada, es de 110 sujetos trabajadores, en su mayoría es personal femenino con una edad que fluctúa entre los 30 y 48 años con una antigüedad laboral entre 5 y 8 años siendo la mayoría casados.

#### Análisis Integracional-Factorial

En el análisis factorial se trabajó con la metodología multivariada por comunalidades  $r^2$ , con rotación Varimax normalizada con un nivel de error de  $\geq 0.01$  y un nivel de confiabilidad de 99.99%. donde se analizan los tres factores con mayor peso, usando un eigenvalor mínimo de 1 que explica el 52.48% de variabilidad del total del fenómeno estudiado.

Relaciones interpersonales y satisfacción laboral	Factor
Relación afectiva con la pareja	0.75
Interacción con la familia	0.72
Destrezas para el desarrollo de su trabajo	0.66
El lugar donde realiza su trabajo es digno y limpio	0.65
Descansar el tiempo necesario a la hora de dormir	0.64
Se consideran los derechos que pertenecen al empleado dentro de una organización	0.61
Refugio en el hogar y los servicios básicos con las personas que comparte un espacio	0.58
Condiciones óptimas en las que labora dentro de la organización	0.57
Presenta sentimiento de bienestar en el trabajo cuando se ha cubierto una necesidad	0.56
Tener capacidades y conocimientos básicos del puesto a cargo	0.54
Realizar tareas o conductas frecuentemente para el desarrollo personal	0.52
Sentir un estado de bienestar físico, mental y social al realizar su trabajo	0.49
Sentirse parte de la organización donde labora	0.49
Interacción entre los compañeros de trabajo mediante la comunicación	0.48
Interviene el trabajador en situaciones relacionadas a sus funciones	0.47
Se aplican los derechos correspondientes al laborar en la organización.	0.44
Se garantiza el cumplimiento de los derechos y obligaciones del empleado en la organización	0.42
Establecer propósitos propios a corto plazo	0.42
Integración del empleado hacia la organización donde trabaja	0.40

**Tabla 1** Factor 3 Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral

Con base en los resultados obtenidos se muestra el análisis del tercer factor, denominado Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral, el cual da explicación a la tesis central con un 4.35% de variabilidad, el cual está integrado por variables de Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral.

La principal aportación en los resultados refiere a cuando los sujetos poseen relaciones afectivas con la pareja, interacciones con la familia y entre los compañeros de trabajo mediante la comunicación, tienen un refugio en el hogar, poseen destrezas para desarrollar el trabajo, presentan un sentimiento de bienestar laboral después de cubrir las necesidades, que les otorga un sentimiento de bienestar físico, mental y social al realizar el trabajo.

## Conclusiones

Se concluye que las relaciones interpersonales juegan un papel decisivo al momento de asegurar una estabilidad en la calidad de vida laboral de los sujetos, siendo esta un factor clave para mejorar el rendimiento laboral y personal de los trabajadores. Sin dejar de mencionar que los resultados respaldan la concepción de las relaciones interpersonales ayudan a aumentar la satisfacción laboral, mejorando así el desempeño en el trabajo y el desarrollo personal, profesional y organizacional en el trabajo. Los resultados muestran claramente la influencia indiscutible que tienen las relaciones sociales y comunicación sobre la calidad de vida laboral percibida como un factor subjetivo que da satisfacción y bienestar laboral y por lo tanto calidad de vida percibida para el trabajador e indirectamente para dar los resultados productivos en el desarrollo organizacional.

Con los resultados obtenidos, se proponen cursos de actualización que consideren los elementos importantes de esta investigación en la satisfacción del trabajador en su actividad laboral, impactando en las relaciones interpersonales para una mejor integración laboral.

## Referencias

- Angotti, R. (2013). *KinectMath*. Obtenido de Home Page KinectMath: <http://kinectmath.org/>
- Arias., F. G. (1999). *El Proyecto de Investigación: Guía*. Obtenido de <http://www.smo.edu.mx/>: <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/proyecto-investigacion.pdf>
- K. Davis y W. Newsroom. (2011). México: Mc Graw Hill
- Lafraga, J. y González del Campo J. (2014). *Desarrollo del Potencial Humano*. México: Trillas
- Robbins Stephen. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.