

# El apoyo de los superiores en las relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral

*por* Javier Velez

---

**Fecha de entrega:** 12-ago-2019 12:53p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1159637575

**Nombre del archivo:** CIONES\_INTERPERSONALES\_COMO\_BASE\_DE\_LA\_SATISFACCI\_N\_LABORAL.docx (80.01K)

**Total de palabras:** 4992

**Total de caracteres:** 27763

## **El apoyo de los superiores en las relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral**

### **INTRODUCCIÓN**

#### Antecedentes

Locke (1976); Brief (1998) “consideran la satisfacción como un estado emocional y afectivo”, mientras George & Jones (1999) la relacionan con los sentimientos. Por otro lado, Yanez (2006) en su investigación da como resultado que a través de las relaciones interpersonales se desarrolla más la confianza entre los trabajadores para obtener un clima de integridad. Mostrándonos que estos dos puntos en la que se basa esta investigación es necesario seguir analizándolas para poder obtener mayor información de la misma y a su vez un aporte para el desarrollo laboral.

En la investigación realizada por (García, Gabari, & Idoate, Evaluación de satisfacción laboral en docentes de FP-FOL de Navarra, 2014) en España demostraron que un 17,1% está muy insatisfecho con sus superiores, el 17.1% está insatisfecho, el 40% le es indiferente y el 25.8% están satisfecho con su relación interpersonal con sus superiores, (Yañez, Carmona, & Ripoll, 2010) en su investigación realizada en Perú a 321 colaboradores dio como resultado que un 47.01% de esa población tenían una buena relación interpersonal con sus superiores mientras que un 52.99% se encuentra insatisfecho.

Una investigación de este tipo es fundamental dentro y fuera de las empresas debido a que ayuda a conocer cómo se desarrollan las relaciones interpersonales dentro de una organización, George & Jones (1999) mencionan que “la satisfacción en el trabajo está relacionada con el grado de conformidad del recurso humano con el entorno de trabajo”. Es decir que los colaboradores sentirán un buen nivel de satisfacción si existe una buena

relación con el entorno de trabajo lo cual no solo con lleva el puesto en el que se elabora sino también en su relación con los demás colaboradores.

La teoría de la autodeterminación y la motivación intrínseca propuesta por Deci & Ryan (2008) sobre mencionan que “es una necesidad psicológica básica tener relaciones interpersonales significativas con otros y si estas se satisfacen genera en las personas motivación intrínseca y satisfacción”. Esta teoría nos demuestra que es una necesidad primordial mantener relaciones interpersonales buenas con nuestros pares y superiores, debido a que esto va a influir de manera significativa en el desenvolvimiento de los trabajadores y satisfacción tanto personal como laboral del individuo.

En la investigación realizada por Yañez, Carmona, & Ripoll (2010) en la herramienta que utilizaron el 47.01% de su muestra dio como resultado que tenían una buena relación interpersonal con los superiores. En base a los resultados obtenidos por los autores antes mencionados pudimos observar que existe un 52,99% de la muestra que no tiene una buena relación interpersonal con los superiores, dándole gran importancia a la necesidad del continuo estudio de esta problemática.

En el capítulo 1 de esta investigación se encuentra el marco teórico donde se muestran distintos tipos de definiciones de otros autores sobre satisfacción laboral y relaciones interpersonales y teorías que son fundamentales para sustentar la investigación y antecedentes de otros estudios que aportan a la investigación

En el capítulo 2 se aborda todo lo referente a la metodología donde se habla del tipo de investigación, población y muestra, instrumentos utilizados tales como la escala de habilidades sociales Gismero (2010) y cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de Meliá & Peiró (1989), hipótesis planteadas dentro de la investigación y operacionalización de las variables.

En el capítulo 3 se presentan los resultados obtenidos de la investigación con sus gráficas para una mejor visualización y la correlación realizada entre los resultados de ambos instrumentos utilizados.

En el capítulo 4 y último se muestra las conclusiones a las que se llegó al analizar los resultados de la investigación realizada y sus respectivas recomendaciones acorde a cada una de las conclusiones establecidas.

#### Descripción del tema y planteamiento del problema

“los resultados de la ENEMDU de junio de 2013, el menor porcentaje causado por alguna razón de deterioro en satisfacción corresponde a subempleados con 68%.” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013) basándonos en estudios previamente realizados a nivel nacional se ha observado que existe un bajo nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de los diferentes tipos de empresas tanto públicas como privadas.

En el año 2019 hasta la fecha actual se ha realizado solo un estudio a nivel cantonal sobre la satisfacción y las relaciones interpersonales. En el estudio realizado por León & Pérez (2019) sobre las relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral. Es una investigación de tipo documental y no ofrece cifras exactas de la situación laboral que está pasando actualmente en la ciudad de Milagro.

Es por esto que esta investigación se centra en las relaciones interpersonales debido a que, las relaciones interpersonales son un punto fundamental para mantener una buena comunicación entre pares y jefes creando así un ambiente más a gusto para los colaboradores, es por este motivo que es indispensable que exista una buena relación interpersonal entre todos los trabajadores de la organización para con ello poder conseguir una mayor satisfacción dentro de la empresa.

## Objetivo de la investigación

### Objetivo general

Identificar la relación existente entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral mediante la aplicación de herramientas de medición para mejorar el desarrollo de las organizaciones.

### Objetivos específicos

- Analizar el nivel de satisfacción laboral para conocer como se desarrolla dentro de las empresas.
- Analizar el nivel de relaciones interpersonales.
- Analizar la relación entre satisfacción laboral y las relaciones interpersonales para mejorar el desarrollo de las organizaciones.

### Justificación

En base a un estudio realizado en el 2012, de los 16,39 millones de habitantes del Ecuador de los cuales el 7,9 millón de habitantes pertenecen a la población económicamente activa, de los cuales existe un porcentaje del 33.1% (2,61 millones) de personas que se encuentran satisfechas con su trabajo (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013) mientras que en el (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013) en su informe de ENEMDU los trabajadores subempleados tienen un 68% de insatisfacción. Las cifras antes mencionadas muestran la gran problemática que viene existiendo a lo largo de los años en Ecuador.

Es por este motivo que se ha decidido realizar este tipo de investigación debido a que, más del 50% de nuestra población económicamente activa se siente insatisfecha por diversas razones siendo una de estas razones las relaciones interpersonales, las cuales son un punto fundamental dentro del desarrollo tanto personal como empresarial y que sin embargo no ha sido

tomada en cuenta como base de la satisfacción laboral, en la actualidad solo se ha podido encontrar una tesis de carácter documental realizada por León & Pérez (2019) la cual no demuestra cifras de esta problemática.

## CAPÍTULO 1

### MARCO TEÓRICO

#### Definiciones

Según <sup>5</sup> Sánchez, Sánchez, Cruz, & Sánchez (2014) defina a la satisfacción como “Un constructo multidimensional ya que en la explicación de este concepto influyen multitud de factores o variables”. Es decir que dentro de la satisfacción laboral influyen diversos factores que ayudan a que este aumente o disminuya.

Guest & Conway (2002) definen a la satisfacción laboral como “Una relación positiva entre el estado del contrato psicológico y la satisfacción laboral, el compromiso, la motivación y las relaciones positivas entre empleados”. Este autor menciona que existe diversos factores que influyen en la satisfacción como lo son la motivación y las relaciones interpersonales positivas entre los colaboradores.

Anaya & López (2015) definen que “La satisfacción laboral en la literatura científica es una relación afectiva al trabajo o un estado emocional derivado de la evaluación del propio trabajo”. Es decir que la satisfacción es un estado emocional en la que el colaborador se siente bien o mal con su puesto de trabajo.

Ramírez (2019) define las relaciones interpersonales como “un buen clima laboral en que las personas se sienten cómodas y satisfechas con su trabajo y se centran en las actividades a que se dedica la empresa”. Es decir que mientras exista un buen ambiente dentro del trabajo y el colaborador este

satisfecho con su trabajo existirá una buena relación interpersonal con los demás colaboradores.

Murillo (2004) Menciona que las relaciones interpersonales “Son los principios que guían las relaciones entre los individuos, para regular sus problemas, identificar las normas de interacción entre personas y grupos, pudiendo ser agradables o desagradables”. Este autor refiere que son las normas que ayudan a los colaboradores a interactuar con sus pares para que exista un desarrollo negativo o positivo dependiendo del tipo de relación.

Para Moreno & Perez (2018) “el ser humano es un ser social, quien durante su vida construye relaciones que le permiten apreciar la vida, en todos los contextos, incluyendo el laboral”. Según este autor el ser humano desde su nacimiento es un ser social, siendo para él muy importante relacionarse en todos los ámbitos de su vida y no puede descartarse el área laboral como uno de estos.

#### 5 Antecedentes

Sánchez, Sánchez, Cruz, & Sánchez (2014) refieren que “El origen del análisis de la satisfacción en el trabajo, como variable relevante en el estudio de los recursos humanos y del comportamiento organizacional, se debe a Hoppock, que en 1935 escribió su libro Job Satisfaction”. En base a lo anteriormente mencionado se puede observar que desde el año 1935 o antes se tomaba en cuenta dentro de las empresas la satisfacción laboral.

Locke (1976); Brief (1998) consideran la satisfacción como un estado emocional y afectivo, George & Jones (1999) la relacionan con los sentimientos. Estos autores hacen referencia a que la satisfacción dentro de la empresa no solo tiene relación con lo externo dentro de la misma, sino que interviene también lo intrínseco como son las emociones y los sentimientos por lo tanto se puede considerar que las relaciones interpersonales según los

autores intervienen de manera significativa en la satisfacción laboral de los empleados.

Según García, Peiró, & Soro (2003) en su libro “Observatorio de la Inserción Laboral de los Jóvenes: 1996-2002” menciona que “una actitud global de carácter más o menos positivo ante diferentes aspectos de la experiencia laboral. Esa actitud implica una apreciación de la situación del trabajo en diferentes aspectos considerados y del grado en que esa situación responde a las expectativas y aspiraciones”

Existen varias teorías relacionadas con la satisfacción laboral como la propuesta por Deci & Ryan (2008) que se basa en “la autodeterminación y sobre la motivación intrínseca”, estos autores mencionan <sup>3</sup> que es una necesidad psicológica básica tener relaciones interpersonales significativas con otros y si estas se satisfacen genera en las personas motivación intrínseca y satisfacción.

En esta investigación se ha dado importancia a “La teoría de los dos factores” (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959). Debido a que el instrumento utilizado dentro de la misma denominado “Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12” de Meliá & Peiró (1989). Es respaldado por esta teoría la cual establece que tanto el nivel de satisfacción como el de insatisfacción en las organizaciones son totalmente diferentes.

<sup>5</sup> Según Sánchez, Sánchez, Cruz, & Sánchez (2014) este modelo señala que “el trabajador presenta dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación)”.

“Los factores de higiene abarcan varios aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, entre otros” (Manso, 2002). Los factores higiénicos según el autor antes mencionado



refieren que estos son extrínsecos debido a que se originan fuera del trabajador y si dichos factores se los obtiene de manera negativa repercutirá en gran medida al nivel de insatisfacción dentro de la organización.

Los factores de motivación según menciona (Manso, 2002) que son experiencias propias del individuo y que son satisfactorias, ayudando así a la mejora de la satisfacción del trabajo y generando un mejor rendimiento en la organización, dentro de estos factores se ven involucrados las sensaciones como son: la realización personal que tienen los trabajadores de sus puestos de trabajo, el reconocimiento que obtiene por su desempeño, las responsabilidades que se le otorga, así como el grado de satisfacción por las tareas obtenidas y realizadas.

Meliá & Peiró (1989) “Recogen como factores diferenciados la satisfacción con la supervisión y la satisfacción con la participación, además de la satisfacción con el ambiente físico, la satisfacción con las prestaciones y la satisfacción intrínseca”. Los autores antes mencionados refieren que la satisfacción está inmersa en diferentes factores como son la supervisión, la participación, el ambiente físico, así como la satisfacción con las prestaciones que recibe, esto da referencia a la teoría bifactorial de Herzberg (1959) que ya anteriormente se ha mencionado en esta investigación.

“Los orígenes de las Habilidades Sociales aunque hasta ese entonces aun no se las denominaban así, podrían remontarse a los años 30, especialmente desde la psicología social, varios autores estudiaban la conducta social en niños bajo distintos aspectos, incluidos las Habilidades sociales” (Gismero, **Habilidades sociales y anorexia nerviosa**, 1993).

Una **de** las teorías conocidas dentro de las relaciones interpersonales es la de “Kurt Lewin quien es considerado como el padre de la psicología orientada a la sociedad y también de la psicología orientada a las organizaciones. Sus conceptos y planteamientos son aplicados en varias áreas, principalmente en

las organizaciones.” Juárez (2012). Esta teoría hace referencia a la relación constante que existe entre la persona y la sociedad, menciona que están en constante modificación pero que el ser humano no se modifica solo sino en conjunto de la sociedad.

Gismero en su libro “Habilidades sociales y anorexia nerviosa” (1993) menciona que “Williams 1935 estudiando el desarrollo social de los niños, identifica lo que hoy llamamos asertividad que es buscar aprobación social, ser simpático, responsable, etc”. Siendo estos estudios la base que fundamenta al segundo instrumento utilizado en esta investigación denominado Escala de Habilidades Sociales (2010).

Yanez (2006) en su investigación da como resultado que “a través de las relaciones interpersonales se desarrolla más la confianza entre los colaboradores para obtener un clima de integridad.” Dando a notar cuán importante son las relaciones interpersonales dentro del desarrollo de la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la empresa.

Beiza (2012) resalta que en la investigación de Yanez(2006), no solo las relaciones interpersonales logran mejorar el clima organizacional dentro de las instituciones, sino que, también debe existir cierto grado de confianza entre los individuos que desempeñan funciones dentro de la misma, para así lograr, un equipo sólido y por ende pueda percibirse un clima armonioso.

García & Forero (2014) en su investigación tuvieron como resultado una correlación negativa entre la resistencia al cambio y la satisfacción con las prestaciones recibidas es decir que a mayor satisfacción con las prestaciones recibidas existirá menos resistencia a los cambios que se darán dentro de la empresa debido a que, si la persona se siente satisfecha con lo que la empresa

le puede otorgar el colaborador mejorara su desempeño dentro de la organización.

Según Pacheco & Llerena (2017) “las organizaciones requieren que las personas trabajen juntas y se comuniquen, frecuentemente en pares”. Demostrando que las relaciones interpersonales son un punto indispensable dentro de las organizaciones para un mejor desarrollo de la productividad de estas y elevando así <sup>3</sup> el nivel de satisfacción laboral.

“Generar buenas relaciones laborales con los empleados y entre ellos mismos en estos tiempos de crisis por la cual atraviesa latinoamerica, es muy difícil debido a que muchas organizaciones buscan realizar un trabajo con el menor numero de personas posible” (Garzón, 2017). Dentro las medidas extremas tomadas en varios países incluyendo Ecuador como la de dar mas trabajo a menos colaboradores hace que crezca la tension y es aquí donde intervienen las relaciones interpersonales debido a que, si estas se desarrollan dentro de la empresa de buena manera ayudan a que la tension dentro de la misma sea mas llevadera.

Zayas, Báez, Zayas, & Hernández (2015) obtuvo como resultado en su investigación que los ítems con mejor satisfacción fueron “las relaciones entre los trabajadores es buena” con un puntaje de 3.98 y el ítem de “mi jefe inmediato superior se preocupa por mis problemas personales” con un puntaje de 3.84 denotando que en el área socio-psicológico es buena y se encuentran totalmente satisfechos, confirmando así cuán importante es el apoyo de los superiores en las relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral.

En la investigación realizada por Espinosa (2017) menciona que en la institución que fue objeto de estudio solo era tomado en cuenta como punto primordial la evaluación de la producción dejando de lado la evaluación de la satisfacción del personal, dando a notar que en el Ecuador aun siguen

existiendo instituciones que no consideran importante medir ni analizar cuan satisfechos están sus colaboradores.

## **CAPÍTULO 2**

### **METODOLOGIA**

#### Tipo de investigación

Esta metodología parte de una investigación cuantitativa, correlacional y descriptiva, de corte transversal. La cual se llevó a cabo bajo un diseño correlacional, porque se analizó dos variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos.

#### Población y Muestra

La población de esta investigación es la ciudad de Milagro ubicada en la provincia del Guayas en donde la muestra consta de 130 trabajadores. En donde el (preguntar por genero). Un 3,8% eran viudos, el 12,3% eran divorciados. El 30,8% son casados y el 53,1% son solteros. En el tipo de contratos el 8,5% es otro tipo de contrato, el 26,2% tienen un contrato eventual y el 65,4% son estables. Un 6,2% directivos, un 16,9 operativo, un 26,2% administrativo, un 50,8% de servicios. El muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple, estratificada por área de trabajo.

#### Instrumentos

El instrumento para medir las relaciones interpersonales fue la Escala de Habilidades Sociales Diseñada por Gismero (2010). Dicho instrumento está compuesto por 33 ítems los cuales están divididos en 6 factores o subescalas: 1) Autoexpresión en situaciones sociales, 2) defensa de los propios derechos como consumidor, 3) expresión de enfado o disconformidad, 4) decir no y

cortar interacciones, 5) hacer peticiones e 6) iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Esta escala cuenta con un nivel de confiabilidad según el Alfa de Cronbach ,908

Para medir la satisfacción laboral, se utilizó el instrumento diseñado por Meliá & Peiró (1989). Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12. Constituido por 3 factores: 1) satisfacción con la supervisión, 2) satisfacción con el ambiente físico del trabajo, 3) satisfacción con las prestaciones recibidas. Este instrumento cuenta con un nivel de confiabilidad según el Alfa de Cronbach ,918. Escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos.

Hipótesis

- A mayor satisfacción laboral, mayor desarrollo en las organizaciones.
- A menor comunicación entre jefe y colaborador, menor relación interpersonal.
- A mayor relación interpersonal con superiores, mayor satisfacción laboral en los colaboradores.

Operacionalización de las variables (Anexo 1)

### **CAPÍTULO 3**

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Para analizar la relación del apoyo de los superiores en las relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral se aplicaron dos instrumentos con los que se midió las relaciones interpersonales con los superiores y pares y la satisfacción laboral, en una muestra de 130 colaboradores a nivel del cantón Milagro. Previo a la obtención de los resultados se realizó un análisis de fiabilidad de ambos instrumentos dando según el alfa de Cronbach un ,918 de fiabilidad en el Cuestionario de

Satisfacción laboral y un ,908 de fiabilidad en la escala de Habilidades Sociales

En la tabla 1, se registraron los datos del género. El 50% de los participantes fueron hombres, y el 50% restante mujeres.

En la tabla 2, se registran datos de las edades. El 6,2% contaban entre los 18 a 20 años, el 50,8% contaban entre los 21 a 30 años, el 20,7% contaban entre los 31 a 40 años, el 17,7% contaban entre los 41 a 50 años y el 4,6% contaban entre los 53 a 69 años de edad.

En la tabla 3, se registra los datos de estado civil. El estado civil con mayor porcentaje de participación fue el soltero, con el 53,1% de la población; seguido del casado con el 30,8%, continuando el divorciado con el 12,3% y finalmente el viudo con el 3,8%.

En la tabla 4, se registran datos del tipo de contrato, En cuanto a tipo de contrato el que obtuvo mayor porcentaje fue el de tipo estable con el 65,4%, continuando el eventual con un 26,2% y finalmente otro tipo de contrato con el 8,5%.

En la tabla 5, se registran datos de la antigüedad en el trabajo. En antigüedad el mayor porcentaje lo obtuvieron de 1 a 5 años con el 80% de la población, siguiendo con el 11,6% de 6 a 10 años, luego con el 5,4% de 12 a 20 años y finalmente con el 3% de 22 a 30 años.

En la tabla 6, se registran los datos del área de trabajo. En cuanto a área de trabajo quien obtuvo el mayor porcentaje tuvo el área de servicios con el 50,8%, siguiendo el área de administración con el 26,2%, continuando el área de operativos con el 16,9% y finalmente dirección con el 6,2%.

En el gráfico 1, se registran los resultados del instrumento Escala de Habilidades Sociales de Gismero (2010) para la medición de relaciones interpersonales. En cuanto a relaciones interpersonales el 52% fue de manera

negativa demostrando que no existe un buen nivel de relación interpersonal entre los jefes y colaboradores afirmando así una de las hipótesis de esta investigación como lo es: a menor comunicación entre jefe y colaborador, menor relación interpersonal.

En el gráfico 2, se registran los resultados del instrumento Cuestionario de Satisfacción Laboral (S10/12). En cuanto a satisfacción laboral el 14,87% dio positivo siendo el porcentaje más alto de muy satisfecho con el 7,05%, Mientras que el 7,88% se mostró indiferente, finalmente siendo el 54,04% de manera negativo con el porcentaje más alto de bastante insatisfecho con el 33,40%. Confirmando así la segunda hipótesis planteada en esta investigación la cual es: a mayor satisfacción laboral, mayor desarrollo en las organizaciones.

En la tabla 7, se muestra la correlación <sup>4</sup> que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral según los instrumentos aplicados, según los resultados obtenidos demuestra que existe una correlación negativa entre los factores satisfacción: los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, <sup>2</sup> la proximidad y frecuencia con que es supervisado y la forma en que sus supervisores juzgan su tarea con hacer peticiones. Confirmando así con los resultados obtenidos una de las hipótesis planteadas en la investigación la cual es: a mayor relación interpersonal con superiores, mayor satisfacción laboral en los colaboradores.

## CAPÍTULO 4

### CONCLUSIONES

En la investigación realizada por García & Forero (2014) el cual utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 sus resultados muestran que

dentro de la satisfacción laboral se ven involucrados otros factores como son: las condiciones motivacionales externas, condiciones motivacionales internas y medios referidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, los cuales se obtienen a nivel individual y grupal, afirmando así con la investigación realizada que las relaciones interpersonales son un factor muy importante dentro de la satisfacción laboral logrando así un mejor desarrollo de las organizaciones.

En base a los resultados que han obtenido en esta investigación donde el 54,04% de los colaboradores a nivel cantonal se encuentran insatisfechos en su trabajo coincidiendo con los estudios previamente realizados por el (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013) donde sus resultados muestran que el 68% de los colaboradores a nivel nacional se encuentran insatisfechos afirmando así que la insatisfacción laboral viene siendo una problemática desde el 2013 y sigue existiendo hasta la actualidad debido a que, no es tomado como un punto primordial dentro de las instituciones y por ello no se buscan maneras de disminuir estos porcentajes de insatisfacción.

Discrepando con la investigación realizada por Zayas, Báez, Zayas, & Hernández (2015) en donde obtuvo como resultado que los ítems con mejor satisfacción fueron “las relaciones entre los trabajadores es buena” con un puntaje de 3.98 y el ítem de “mi jefe inmediato superior se preocupa por mis problemas personales” con un puntaje de 3.84 denotando que en el área socio-psicológico es bueno, mientras que en este estudio las relaciones interpersonales tanto con los pares como con los superiores es negativa con un 52%.

Como segundo objetivo propuesto se ha planteado el análisis del nivel de relaciones interpersonales el cual en base al estudio realizado dio como resultado que existe un bajo nivel de relaciones interpersonales dentro de las



organizaciones confirmando así lo que mencionaba el autor (Yanez, 2006) que “las relaciones interpersonales desarrolla más la confianza entre los colaboradores para obtener un clima de integridad.” Siendo un punto muy importante en las organizaciones.

Finalmente, comparando los distintos estudios previamente realizados por (García & Forero, 2014); (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013) (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2015) (Yanez, 2006) con la presente investigación, los autores han confirmado con sus resultados lo significativo que es el apoyo de los superiores en relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral debido a que, si existe una buena relación interpersonal entre superiores y colaboradores aumentara de manera positiva la satisfacción laboral, hipótesis previamente planteada en la investigación y confirmada por la misma.

#### RECOMENDACIONES

Para el mejor desarrollo de las organizaciones y de la satisfacción laboral de los colaboradores es recomendable fortalecer las relaciones interpersonales entre los supervisores y colaboradores mediante una comunicación asertiva bidireccional.

Se recomienda realizar continuamente un análisis de satisfacción laboral dentro de las empresas para detectar el nivel en el que se encuentra el mismo, así de esta manera se puedan generar ideas o métodos para reducir estos niveles y así lograr un mejor desenvolvimiento de los colaboradores aportando a su vez al desarrollo de la empresa.

Para que exista motivación dentro de la empresa es recomendable la participación en los distintos tipos de eventos que se desarrollen dentro de la misma para el aumento de las relaciones interpersonales, así como: charlas en donde superiores y colaboradores expongan sus puntos de vista.

Es oportuno realizar actividades de fortalecimiento de confianza donde sean participes superiores y colaboradores, dinámicas como: “conociéndonos”, “encontrando soluciones”, entre otros.

Se incita a seguir realizando investigaciones en base al tema tanto a nivel nacional como cantonal debido a que existe aún una basta información sobre esta, que pueda ayudar al mejor desarrollo de las organizaciones y los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografía

- Anaya, D., & López, E. (2015). Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria . *Revista de Investigación Educativa*, 435-452.
- Beiza, A. (2 de Julio de 2012). Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "Creación Chaguaramos ii". Valencia, Valencia, España.
- Brief, A. (1998). *Foundations for organizational science. Attitudes in and around organizations*. California: Sage Publications, Inc.
- Deci, E., & Ryan, R. (2008). Self-Determination Theory: A Macrotheory of Human Motivation, Development, and Health. *Canadian Psychology*, 49(3), 182-185.
- Espinosa, C. (2017). La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador Quito. *Tesis de Grado*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- García, J., Gabari, M., & Idoate, V. (2014). Evaluación de satisfacción laboral en docentes de FP-FOL de Navarra. *Revista de Psicología INFAD*, 3(1), 451-462.
- García, J., Peiró, J., & Soro, A. (2003). *Observatorio de la Inserción Laboral de los Jóvenes: 1996-2002*. Valencia: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, S.A.
- García, M., & Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142.
- Garzón, M. (2017). Relaciones interpersonales y su influencia en la rotación del personal del departamento de Supply Chain. *Tesis de grado*. UDLA Escuela de Psicología, Quito.
- George, J., & Jones, G. (1999). *Understanding and Managing Organizational Behavior* (Vol. 2). Reading M. A: Addison-Wesley.
- Gismero, E. (1993). *Habilidades sociales y anorexia nerviosa*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas .
- Gismero, E. (2010). Escala de Habilidades Sociales. *Manual de la Escala de Habilidades Sociales*. Madrid, España: TEA Ediciones S.A.

- Guest, D., & Conway, N. (2002). Communicating the psychological contract: an employer perspective. *Human Resource Management Journal*, 22-38.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: New York: Wiley.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2013). *ENEMDU*. Quito: Dirección de Estudios y Análisis de la Información.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 307- 314.
- León, E., & Pérez, M. (2019). Relaciones Interpersonales y su Impacto en la Satisfacción Laboral. (*Tesis de Grado*). Universidad Estatal de Milagro, Milagro.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally College.
- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*(128), 79-86.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 13-33.
- Murillo, S. (2004). *Relaciones Humanas*. Mexico : Limusa.
- Pacheco, L., & Llerena, S. (2017). Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Sur Motors, Arequipa 2017. *Tesis de Grado*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Peiró, J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo Voll: La Actividad Laboral en su Contexto* (Vol. 1). Madrid: Síntesis, S.A.
- Ramírez, L. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral. (*Tesis de Grado*). Instituto Tecnológico y de estudios superiores de occidente, Tlaquepaque.

- Sánchez, S. M., Sánchez, S. P., Cruz, G. M., & Sánchez, S. F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537-547.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017*. Quito, Pichincha, Ecuador: Semplades.
- Yanez, R. (2006). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 32(1), 77-90.
- Yañez, R., Carmona, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Revista Liberabit*, 16(2), 193-201.
- Zayas, P. M., Báez, R. A., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXIII(2), 35-51.



# El apoyo de los superiores en las relaciones interpersonales como base de la satisfacción laboral

## INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

2

repository.ucatolica.edu.co:8080

Fuente de Internet

1%

3

repository.unimilitar.edu.co

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad del Norte, Colombia

Trabajo del estudiante

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 19 words

Excluir bibliografía

Activo