

RELACIONES INTERPERSONALES Y NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

por Marco Gudiño

Fecha de entrega: 12-ago-2019 12:55p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1159637920

Nombre del archivo: ERSONAL_ADMINISTRATIVO_DE_LA_UNIVERSIDAD_ESTATAL_DE_MILAGRO.docx
(67.14K)

Total de palabras: 6608

Total de caracteres: 36658

INTRODUCCIÓN

El interés de las organizaciones cada vez crece más en enfocar la atención al recurso humano que trabaja en dicha organización debido a que es muy obvio que además de la remuneración es de igual importancia que el personal también participe en la toma de decisiones generando así las debidas oportunidades de crecimiento profesional para cada colaborador (Pérez Tenazoa & Rivera Cardozo, 2015).

Cuando hablamos de rasgos de personalidad nos referimos tanto a inclinaciones hereditarias y predisposiciones estables de respuestas las cuales conforman la personalidad del individuo, por lo tanto sirven para conocer la forma de pensar, actuar y sentir de cada individuo (García Castro, 2019).

Por otro lado las relaciones interpersonales no debería ser una característica exigida en un cargo debido a que es una actividad humana diaria que se da por medio de la comunicación y consiste en llevarse bien entre compañeros de trabajo de una forma fluida y armoniosa (Martínez, 2018).

Para que un trabajador goce de satisfacción laboral necesita tener experiencias placenteras porque no solo se trata de una actitud, si no de varias actitudes específicas que un colaborador tiene en su puesto y los factores que se relacionan con su bienestar (Omar & Salessi, 2016).

A nivel mundial, el Colegio Oficial de Psicólogos en Madrid dice que si las personas poseen habilidades interpersonales pueden aportar a la sociedad beneficios dentro del ámbito laboral. Es decir, si se desea recibir un buen trato primero la persona debe desarrollar competencias sociales adecuadas hacia los demás (Altamirano Paredes, 2017).

Por otra parte en 147 países incluyendo Perú se realizó un estudio para identificar características laborales lo cual dio como resultado que solo el 13% de las personas trabajadoras se sienten motivadas, el 63% se encuentra desmotivado y el 24% se siente activamente desmotivado. Se puede entender que dentro de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, los niveles de satisfacción laboral se encuentran adecuados si existe dentro de la empresa buenas relaciones entre el personal, porque los individuos tienen como prioridad sentir entre su grupo bienestar (Mori Echeverría, 2017).

En Ecuador según el INEC que midió la satisfacción laboral de los ocupados plenos indica en el nivel catalogado contentos al 80%. En el 2013 ubica a las mujeres que se encuentran plenamente ocupadas en el estado contento. Por otro lado los hombres se encuentran en el estado descontento manifestando que el motivo principal son las bajas oportunidades que tienes de progresar y que no tienen un adecuado ambiente laboral con sus compañeros y jefes (Arcos Gutiérrez, 2015).

En el capítulo I se indica la realidad problemática que surge en las instituciones con respecto a la falta de satisfacción laboral e inadecuadas relaciones interpersonales entre compañeros. Se describe en el marco teórico, las bases teóricas de la investigación y conceptos claves.

En el capítulo II se explica la ³ metodología de la investigación, tipo, diseño, métodos de recolección de datos, población y muestra de estudio, hipótesis, la variable y la operacionalización.

³ En el capítulo III se detalla los resultados de la investigación obtenidos mediante la aplicación de instrumentos al personal administrativo, también las tablas con análisis estadísticos e interpretación de los resultados por cada instrumento aplicado.

En el capítulo IV se presentan las conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados de este trabajo de investigación.

OBJETIVOS

✓ OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de las relaciones interpersonales y los niveles de ² **satisfacción laboral del personal** administrativo **de la Universidad** Estatal **de** Milagro mediante la aplicación de instrumentos psicotécnicos con la finalidad de contribuir a mejorar el clima laboral de la Institución.

✓ OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Determinar los niveles de relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro con la finalidad de identificar a los colaboradores con rasgos altos de dominancia.
- b. Identificar el nivel de satisfacción laboral con el fin de mejorar la productividad en el personal administrativo de la Institución.
- c. Determinar la correlación entre las relaciones interpersonales y los niveles de satisfacción laboral presentes en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro.

JUSTIFICACIÓN

En Ecuador, la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo en el año 2012 mediante su estudio indica que de 16,39 millones de habitantes el 7,9 millones pertenecen a la población económicamente activa, el porcentaje de las personas que se encuentran satisfechas en su trabajo es el 31.1% representando al 2,61 millones de habitantes (Secretaria Nacional de planificación y Desarrollo, 2013-2017). Las cifras claramente muestran un bajo nivel de satisfacción debido al incumplimiento de los niveles básicos que indica la pirámide motivacional de Maslow, impidiendo llegar a los niveles de autorrealización en el ámbito laboral (Cajas Lara, Castiaburo Anchundia, Espinel Guadalupe, Espinel Guadalupe, & Ruperti Lucero, 2017).

La Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo indica que para el año 2007 el 18.24% se encuentra poco contento, el 15.6% se encuentra descontento pero conforme, el 63.41% se encuentra totalmente descontento y solo el 2.79% se encuentra contento (Instituto Nacional de Estadísticas y censos , 2016).

La Encuesta Nacional de Empleo, Desempeño y Subempleo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) indica que los niveles de satisfacción laboral hasta el año 2015 en Ecuador son de 28.8% de trabajadores se sienten insatisfechos en sus puestos de trabajo e indican que el 15.81% se encuentra poco contento, el 8.4% se encuentra descontento pero conforme, el 73.39% se encuentra totalmente descontento, debido a que en su trabajo existen bajos ingresos, seguido de pocas posibilidades de progreso, la falta de estabilidad laboral y la mala relación entre jefes y subordinados (Instituto Nacional de Estadísticas y censos , 2016).

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones están trabajando actualmente en la motivación de sus empleados para que en ellos se despierte el sentido de pertenencia debido a que el mercado cada vez es más dinámico y competitivo. El ambiente de trabajo debe tener algunas características y entre ellas esta las relaciones interpersonales porque de esta depende mucho disfrutar de un excelente clima laboral (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Quintero, 2015).

Esta investigación que se lleva a cabo tiene como prioridad analizar el vínculo que existe entre las relaciones interpersonales y los niveles de satisfacción laboral porque en todas las organizaciones se está colocando en primer lugar al recurso humano considerando que antes era visto como un costo, pero en la actualidad es una gran inversión (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Quintero, 2015).

Las actividades que se llevan a cabo en una organización desde el punto de vista psicológico son direccionadas, dirigidas e impulsadas por motivos conscientes e inconscientes con carácter sinérgico, holístico y proactivo. El comportamiento de los empleados no solo depende de que se sientan satisfechos laboralmente sino también que las relaciones entre el personal sea adecuada, ya que permiten la eficacia de la organización (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria, & Hernández Lobaina, 2015).

Es necesario que la organización conozca las necesidades de sus empleados para que trabajen en las diferentes dimensiones que permiten obtener satisfacción (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria, & Hernández Lobaina, 2015):

La estructura: El personal administrativo de una organización tiene como fundamento coordinar, organizar y dividir las tareas a cada funcionario de acuerdo a sus capacidades y perfil de puestos (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria, & Hernández Lobaina, 2015).

La naturaleza y contenido de trabajo: Es el desarrollo de cada responsabilidad con autonomía, creatividad, responsabilidad y de manera organizada del funcionario (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria, & Hernández Lobaina, 2015).

Las normativas, valores y costumbre: Es la manera de como los funcionarios comparten entre ellos su trabajo desacuerdo a sus creencias, culturas y valores (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria, & Hernández Lobaina, 2015).

El salario y la estimulación: Es cuando la organización brinda a sus funcionarios la oportunidad de superarse profesionalmente, reconociendo sus funciones y sobre eso otorgándole pagos justos (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria, & Hernández Lobaina, 2015).

Las condiciones de trabajo: Para que se den los resultados esperados la organización debe otorgar los materiales y medios necesarios para que sus funcionarios trabajen adecuadamente (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria, & Hernández Lobaina, 2015).

Las condiciones de bienestar: La organización debe estar preocupada por brindar a sus funcionarios servicios de salud, alimentación, desarrollo individual y profesional e itinerarios de labores (Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria, & Hernández Lobaina, 2015).

El fin de esta investigación es aportar a las organizaciones sobre el foco en el cual se debe trabajar, satisfacer al colaborador para que desarrolle sentido de pertenencia y de esta forma su rendimiento será excelente, a la vez se deberá proporcionar al colaborar las herramientas necesarias para una mejor relación interpersonal y laboral logrando así no solo un buen trabajo individual y en equipo sino que también en un entorno agradable (Gudiño Altamirano, 2019).

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera se vinculan los rasgos de la personalidad enfocados a las relaciones interpersonales con los niveles de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro?

TEORIAS DE LA INVESTIGACIÓN

La teoría del psicólogo Carl Rogers hace referencia a la personalidad y describe al ser humano como un ser que busca sentirse autorrealizado y feliz. Cuando el ser humano necesita de ayuda no se lo debe describir como un ser dependiente, debido a que es capaz de tomar decisiones consciente o inconscientemente las cuales son controladas por pensamientos, comportamientos y sentimientos (Arias Gallegos, 2015).

Para que exista una maduración y un desarrollo individual el ser humano es capaz de utilizar el aprendizaje que será mediante el facilitador y el educando. Para obtener un buen desarrollo es importante contar con tres condiciones, garantizando así un buen clima psicológico (Marreros Saldarreaga & Montalvo Vallejos, 2017):

Autenticidad: La manifestación autentica del facilitador ayudara para que la otra persona también encuentre su autenticidad y a la vez la forma de cambiar para crecer de forma constructiva (Marreros Saldarreaga & Montalvo Vallejos, 2017).

Aceptación: Es valorar la conducta, sentimientos y desarrollo de valores aun cuando muchas veces parezca contradictorio (Marreros Saldarreaga & Montalvo Vallejos, 2017).

Comprensión empática: Para que el educando explore sus vivencias con libertad no hay que juzgar sus pensamientos y sentimientos (Marreros Saldarreaga & Montalvo Vallejos, 2017).

En la práctica lo que influye en la educación hacia el alumno es que el aprendizaje sea de manera individualizada y personificada. Rogers plantea que la maduración del individuo al límite puede llevarlo a tomar decisiones y tener mejor interrelaciones y comunicación (Marreros Saldarreaga & Montalvo Vallejos, 2017).

El psicólogo Carl Rogers considera que el ser humano es un ser libre y creativo que no depende tanto de sus impulsos internos o de fuerzas externas sino de su marco conceptual (Marreros Saldarreaga & Montalvo Vallejos, 2017).

El desarrollo de cada persona se manifiesta de dos formas que son: Las autopercepciones evaluativas propias de cada persona que lo llevan a formar su imagen y el estar en un proceso de permanente movimiento y cambio (Marreros Saldarreaga & Montalvo Vallejos, 2017).

La primacía de la subjetividad se enfoca principalmente en el ser humano y en cómo percibe su realidad para reaccionar de acuerdo a lo experimentado en cada momento (Marreros Saldarreaga & Montalvo Vallejos, 2017).

La comprensión empática manifiesta que para tener una buena relación interpersonal se debe establecer el desarrollo de la comprensión empática, la cual se considera como la voluntad de comprender a otro ser humano y ver el mundo desde su punto vista (Marreros Saldarreaga & Montalvo Vallejos, 2017).

La teoría del psicólogo Kurt Lewin hace referencia a las relaciones interpersonales, es reconocido como el padre de la psicología en temas de sociedad y organizaciones. Kurt menciona que la persona y la sociedad en ningún momento se deben visualizar como aspectos reales porque siempre se mantienen en interacción y constantemente cambian en tiempo real y en todo momento, esto quiere decir que le permite al individuo estudiar la relación que existe con estas dinámicas (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

Se deben considerar los aspectos que influyen en su vital importancia para comprender la forma del comportamiento del ser humano, incluyendo la manera de socializar en un grupo (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

Incluso el plantea que los individuos están en constante interacción y debido a esto se debe cambiar el entorno para analizar la interacción de las personas en el entorno y con el entorno (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

Es de suma importancia para los trabajadores un ambiente laboral óptimo, pues es un factor clave que le permite al colaborador obtener bienestar emocional y como resultado de esto se obtendrá un buen desempeño. A nivel organizacional existen diferentes formas de relacionarse entre individuos permitiendo en primer lugar un clima laboral adecuado y formando lazos afectivos de amistad y en segundo lugar un ambiente insostenible y conflictivo para el personal (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

Otra clave muy importante es que la organización maneje un sistema de comunicación clara y efectiva es de vital importancia que lo que se quiere decir sea recibido e interpretado de forma correcta y no distorsionada provocando caos en una área determinada (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

La teoría del psicólogo Frederick Herzberg hace referencia ¹ a la satisfacción laboral porque se enfoca en lo organizacional e industrial, en el año de 1959 dio a conocer su teoría bifactorial de motivación e higiene en su libro Motivación en el Trabajo. Los principios que menciona dentro de la motivación laboral son: la satisfacción e insatisfacción como indicadores distintos (Alvarado Carrasco, 2019).

Los factores que explican esta teoría:

Factores motivadores: Lo que genera en el colaborador satisfacción laboral en primer lugar es que este motivado y en segundo lugar que manifieste sentimientos positivos en

su puesto de trabajo tales como: la posibilidad de crecimiento, el reconocimiento, la responsabilidad, la autonomía, la promoción y el logro (Alvarado Carrasco , 2019).

Factores de higiene: Son los que no dependen directamente del empleado, pero cuando no se cubren las necesidades habrá insatisfacción y son los siguientes: La condición social, el salario, la seguridad en el trabajo, las condiciones de trabajo, la política de la organización la dirección, la supervisión y las relaciones interpersonales entre los subordinados y los supervisores (Alvarado Carrasco , 2019).

La teoría bifactorial recomienda en primer lugar que el jefe tiene que mejorar las situaciones que incomodan a su empleado ocasionándole insatisfacción. Dentro de los factores higiénicos se deberá trabajar en la motivación para de esta manera se incrementen las oportunidades de alcanzar las metas de la organización (Alvarado Carrasco , 2019).

Herzberg indica que existen factores tanto intrínsecos y extrínsecos y el primero se debe trabajar con más empeño para que los trabajadores se sientan motivados, esto dará como resultado que los factores extrínsecos sean beneficiosos (Alvarado Carrasco , 2019).

Logro/realización: Es indispensable que el empleado solucione problemas complejos para que sus resultados tengan éxito (Alvarado Carrasco , 2019).

Autonomía: el desarrollo de la autonomía tiene como base la libertad para que el empleado desarrolle sus responsabilidades en el puesto de trabajo (Alvarado Carrasco , 2019).

Crecimiento/formación y desarrollo: La empresa brinda a cada empleador la posibilidad de desarrollarse profesionalmente e individualmente creando oportunidades para que los mismos crezcan y de esta manera sus habilidades mejoren (Alvarado Carrasco , 2019).

Promoción o avance de la carrera: No es recomendable un cambio de departamento o cargo sin que también cambie el estatus, ya que incrementara las responsabilidades pero con el mismo beneficio pues en este caso no es considerado una promoción y tampoco sería algo motivacional (Alvarado Carrasco , 2019).

Responsabilidad: En el trabajo existe una diferencia entre la autoridad de la persona y la autoridad con la que se debe llevar a cabo las responsabilidades del puesto de trabajo (Alvarado Carrasco , 2019).

Reconocimiento: Esta caracterizado por dos subfactores; los reconocimientos de situaciones que generan premios y en las que no existe algún tipo de recompensa (Alvarado Carrasco , 2019).

Salario/remuneración: A pesar de tener un costo muy alto son los que permiten que los colaboradores trabajen enfocados en los objetivos siendo estos los motivadores externos por excelencia (Alvarado Carrasco , 2019).

Relaciones interpersonales: Es la relación que fluye dentro de la empresa con los superiores o subordinados (Alvarado Carrasco , 2019).

Supervisión técnica: El encargado de asignar responsabilidades y controlar las mismas es el supervisor (Alvarado Carrasco , 2019).

Política y dirección de la empresa: Le compete a la organización tener una buena comunicación con sus empleados para que sepan con claridad cuáles son las políticas y los sistemas de dirección (Alvarado Carrasco , 2019).

Condiciones de trabajo: Se caracterizan por condiciones de seguridad, medios disponibles, cantidad de trabajo y adecuado ambiente físico (Alvarado Carrasco , 2019).

El trabajo estimulante: El trabajo que realiza diariamente el empleado puede generar sentimientos buenos o rutinarios y sofocantes (Alvarado Carrasco , 2019).

En México se llevó a cabo una investigación sobre: Comunicación Interna y Satisfacción Laboral, su objetivo estaba basado en la identificación de la influencia que podía tener el desarrollo de ² la comunicación en la satisfacción laboral en empleados de un restaurante de comida Gourmet, la investigación se llevó a cabo con una población de 50 empleados de diferentes departamentos, para la aplicación usaron la escala Likert y el diseño de la investigación fue de carácter descriptivo llegando a concluir ⁴ que existe influencia entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, por tal motivo para que el desempeño se los empleados tenga un alto nivel de eficiencia y compromiso se deben dar instrucciones claras y practicas por parte del supervisor (Saravia Elías, 2018).

En Perú las empresas pusieron de su parte y trabajaron para que entre sus empleados exista un ambiente laboral adecuado, más de la mitad del personal indicó que existieron inconvenientes en su lugar de trabajo. La encuesta que se realizó dio como resultado que el 4.6% nunca se relacionó agradablemente en su área de trabajo para tener un buen clima laboral, el 52.5% logró trabajar con su grupo de forma cordial y con armonía y el 53.7%

a lo largo de su trabajo en algún momento se enfrentó con algún inconveniente entre sus compañeros (Ríos Carrasco , 2018).

En Ecuador se realizó un estudio que determino un bajo nivel de satisfacción laboral por parte de los trabajadores por motivos tales como: rotación constante, bajo sueldo, desempeños no determinados, mal liderazgo por la organización, negligente comunicación, dando como resultado bajo rendimiento para obtener las metas de la organización (Ríos Carrasco , 2018).

MARCO CONCEPTUAL

✓ **Personalidad**

El ser humano actúa mediante lo que siente y piensa de acuerdo a la situación y lugar donde se encuentra, permitiendo que sea identificado. Lo que marca la conducta de la personalidad es el estado de ánimo y la situación en la que se encuentra (Torres Valenzuela, y otros, 2018).

✓ **Relaciones interpersonales**

Cuando se desarrolla una adecuada comunicación entre las personas y se mantiene una interacción fluida se entiende a esto que existen relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales se dan en función de las características de cada persona y la actividad implicada de cada sujeto (Hidalgo Martinola, Turtós Carbonell, Caballero Batista, & Martinola Melendez, 2016).

✓ **Satisfacción laboral**

Son las experiencias que tiene el empleado con respecto a su rol desempeñado debido a que se siente emocionalmente positivo. Es indispensable tratar a los empleados con calidad para que ellos se sientan laboralmente comprometidos debido a la experiencia de bienestar en su empresa. Cada comportamiento del empleado es el resultado de un conjunto de habilidades desarrolladas en el lugar de trabajo porque el empleador le cubre sus necesidades (Chiang Vega, Riquelme Neira , & Rivas Escobar , 2018).

✓ **Motivación laboral**

Los empleados en la actualidad hacen conocer sus intereses a la empresa que pertenecen porque la misma es la encargada de ofrecer al personal los factores que activamente permiten dirigir y provocar una conducta positiva a fin de obtener resultados satisfactorios. Si hay en la empresa una correcta administración de los bienes el personal tendrá sentido de pertenencia para alcanzar las metas con éxito (Marín Samanez & Placencia Medina, 2017).

CAPÍTULO 2

METODOLOGIA

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo es de estudio transversal y el tipo investigativo será correlacional y descriptivo. Se correlacionarán los rasgos de la personalidad enfocado a las relaciones interpersonales y los niveles de satisfacción laboral.

Se identifica como descriptiva por la información de teorías, conceptos, estudios realizados a nivel mundial, internacional y local e instrumentos desarrollados en los capítulos anteriores. Por medio de la revisión literaria se puede comprobar que existen bajos niveles de satisfacción laboral en los empleados debido a las malas relaciones interpersonales y también porque se describen los resultados sociodemográficos de la población objeto de estudio.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que se llevó a cabo es con un enfoque cuantitativo porque los tres instrumentos permiten medir a las variables en cantidad con datos probabilísticos para de esta manera identificar si hay vinculación de rasgos de la personalidad enfocado a las relaciones interpersonales y niveles de satisfacción laboral entonces se podrá afirmar la correlación de la variable independiente con la dependiente.

MÉTODOS

Se utilizó un instrumento para medir las Relaciones interpersonales para esto se usó el **Inventario de la Personalidad (PAI)** (L. C. Morey, 1991), el cual es un instrumento que ganó gran popularidad a raíz de su aparición por ser un instrumento estándar de auto informe, el cual evalúa la personalidad y la psicopatología en los adultos siendo de gran importancia en el ámbito clínico (Jurado Cardenas, y otros, 2015).

En países latinoamericanos se han aplicado estudios sobre el inventario de evaluación de la personalidad. En Argentina los resultados indican que existe fiabilidad de este instrumento debido a su propia idiosincrasia y cultura que permite aplicar en diferentes poblaciones (Ortiz Tallo, Cardenal, Ferragut, & Santamaria, 2017).

La autora del inventario de la evaluación de la personalidad es Leslie Morey pero su adaptación al español fue por Ortiz – Tallo, Santamaria, Cardenal, Sánchez. Está conformado por 344 ítems los cuales se encuentran distribuidos en 22 escalas, para el área

clínica existen 11 escalas: Queja somáticas, ansiedad y trastornos relacionados, depresión, manía, paranoia, esquizofrenia, rasgos límites, problemas con alcohol y drogas. Para el tratamiento tiene 5 escalas: Agresión, ideaciones suicida, estrés, falta de apoyo social y rechazo al tratamiento. En cuanto a las relaciones interpersonales existen 2 escalas: Dominancia y afabilidad. Por último tiene 31 subescalas las cuales son: Conversión, somatización, hipocondría, cognitiva, emocional, fisiología, nivel de actividad, grandiosidad, irritabilidad, hipervigilancia, persecución, resentimiento, experiencias psicóticas, indiferencia social, alteraciones del pensamiento, inestabilidad emocional, alteraciones de identidad, relaciones interpersonales problemáticas, autoagresiones, conductas antisociales, egocentrismo, búsqueda de sensaciones, actitud agresiva, agresiones verbales y físicas. El inventario tiene una plantilla de respuesta de tipo Likert graduada en 4 puntos: En el primero identificada como falso y en el cuarto identificada completamente verdadero. El PAI tiene como fiabilidad promedio 0.82 y la consistencia interna de las escalas obtuvo coeficientes alfa de Cronbach promedio de 0.78 para la muestra normal y de 0.83 para la muestra clínica (Solorzano Garcia, 2018).

Para la variable ⁸ satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de (J. L. Meliá, J. M. Peiró, 1998) que fue propuesto por Meliá y Peiró en el año 1989 el mismo que es una versión sintetizada de las versiones S4/82 y S20/23, pretende medir la satisfacción laboral de manera global, rápida y con bajo costo las cuales han sido probadas para la obtención de favorables resultados de validez y confiabilidad. Este cuestionario ha sido validado en sectores como: Industria turística, sector de salud, en empresas productivas y en cárceles penitenciarias (Burgos Rios, Anaya Vázquez, Núñez Ramirez, & Castro Álvarez, 2018).

El cuestionario cuenta con 12 ítems con escalas de Likert graduada con 1 muy insatisfecho hasta 5 que es muy satisfecho. Tiene una estructura con 3 dimensiones: Satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el ambiente físico de la empresa y satisfacción con la supervisión. Cuenta con 5 categorías de calificación: Muy baja (1 a 2.20), baja (2.21 a 3.40), moderada (3.41 a 4.60), alta (4.61 a 5.80) y muy alta (5.81 a 7.00). El cuestionario fue evaluado con el coeficiente alfa de Cronbach que ⁸ presento una confiabilidad de 0.88 (Palomo Vélez, Carrasco, Bastías, Méndez, & Jiménez, 2015).

En la investigación realizada por la Revista Ciencia UNEMI con el tema: ⁴ **Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo**, se utilizó para medir la satisfacción de los trabajadores con el Cuestionario de Satisfacción Laboral S 10/12. Los resultados encontrados fueron falta de motivación y falta de participación por parte de los trabajadores, llegando a concluir que no se encuentran satisfechos en la manera de proceder y del trato recibido por parte de dirección (Jiménez Bonilla & Jiménez Bonilla, 2016).

POBLACIÓN Y MUESTRA

Al personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro se tomará como población de estudio para llevar a cabo la investigación. Existen aproximadamente 210 personas las cuales están repartidas en 24 bloques que cuenta la UNEMI, de los cuales de manera aleatoria la muestra estará constituida por 80 empleados de los cuales su estado civil es el siguiente; el 49.4% son casados, el 43.2% solteros, el 2.5% se encuentran en unión libre y el 3.7% son divorciados, entre su número de hijos el 32.1 % predomina con 2 hijos, el nivel de educación es el siguiente; el 46.9% son bachilleres, el 40.7% están distribuidos entre licenciados, ingenieros y economistas y el 11.1% tienen alguna maestría, en cuanto a la edad el personal administrativo fluctúa de forma general en el grupo adultos mayores con edades entre 36 a 60 años representado por el 70.5%.

HIPOTESIS

✓ HIPOTESIS GENERAL

Los rasgos de la personalidad enfocada a las relaciones interpersonales se vinculan de manera positiva con los niveles bajos de ² **satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro**.

HIPOTESIS ESPECÍFICAS

- a. La personalidad enfocada a las relaciones interpersonales que presenta el ⁶ **personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro** son altos.
- b. En las actividades que desarrolla el ⁶ **personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro** existe niveles bajos de satisfacción laboral.
- c. Los rasgos de la personalidad enfocada a las relaciones interpersonales que existen en la Universidad Estatal de Milagro tienen una correlación positiva con los niveles de satisfacción laboral presentes en la misma.

VARIABLES: CONCEPTUALIZACIÓN/ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Los rasgos de la personalidad a nivel universal los estudios indican que la personalidad está organizada en cinco rasgos los cuales están presentes en todos los seres humanos. El rasgo se define como una conducta para la ejecución en diferentes situaciones que se encuentra el ser humano (Garcia Castro, 2019).

Los rasgos permiten describir a los individuos y predecir su comportamiento, se puede predecir que una persona es sociable cuando está pendiente de la próxima fiesta que se realizara y por ende se integrara adecuadamente con las demás personas (Garcia Castro, 2019).

Los rasgos se caracterizan en primera instancia por ser cuantitativos debido a que los individuos se distinguen con diferentes puntuaciones, también son transituacionales porque están presentes de forma diferente en todas las situaciones que enfrenta el individuo (Garcia Castro, 2019).

Modelos de rasgos de la personalidad

Neuroticismo: Son personas que se les dificulta controlar sus impulsos y manejar las situaciones que le ocasionan estrés, también abarca estados de ansiedad, tensión, nerviosismo, preocupación, miedos, hostilidad e irritabilidad (Garcia Castro, 2019).

Extraversión: Se denomina estas personas cuando tienen muchas relaciones sociales y les gusta mantenerse interactuando con otras personas. Dentro de sus características se encuentran que son amistosos, divertidos, afectuosos y locuaz (Garcia Castro, 2019).

Apertura a la experiencia: Estas personas son intelectualmente activas porque de todo lo que hacen o tienen en sus manos les gusta tener información por lo general participan en actividades políticas o de tipo social (Garcia Castro, 2019).

Amabilidad el individuo tiene la capacidad de relacionarse con los demás, también coopera y tiene empatía debido a que le gusta evitar los conflictos (Garcia Castro, 2019).

Responsabilidad: El individuo tiene autocontrol de sus impulsos y siempre se impone metas con persistencia y disciplina para alcanzarlas con sentido de rectitud y ética personal (Garcia Castro, 2019).

Las relaciones interpersonales en el ser humano tiene como principal objetivo relacionarse con otros para tener la oportunidad de satisfacer sus necesidades, esto se conoce como relaciones interpersonales debido a que se desarrollan dentro de una sociedad, facilitando la convivencia entre seres humanos tanto en el entorno familiar y laboral, para que existan buenas relaciones es primordial tener una adecuada comunicación (Altamirano Paredes , 2017).

A menudo los individuos tienen dificultades para identificarse con otras personas debido a que son un ser gregario, esto quiere decir que la persona se desarrolla independientemente, como resultado de esto termina separándose de su entorno social (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

A lo largo de la vida del ser humano se encuentra con diferentes conexiones entre ellas la primera se desarrolla a nivel familiar siendo esta la que influirá en las demás relaciones como con la pareja, los amigos y en el trabajo, todo esto proporcionara de manera positiva o negativa la formación de su carácter y la identidad como persona. En el ámbito laboral las conexiones interpersonales son críticas debido a que los colaboradores tienen preferencias para mezclarse con sus compañeros dando como resultado una baja productividad (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

Importancia de las relaciones interpersonales

Las conexiones interpersonales deben mantener un equilibrio emocional porque puede haber heridas a lo largo de la vida y estas construirán una base de interacción personal con otras personas. Pueden haber lesiones emocionales o mentales muy graves que se generan por el abandono, el despido, una traición o una ruptura amorosa (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

Los tipos de relaciones interpersonales

El ser humano ha ido mejorando y logrando avances a lo largo de su vida en el ámbito social: Mecánico social humano y el aprendizaje. Las conexiones interpersonales son necesarias para el hombre porque de esto dependerá que tenga alegrías o angustias (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

Indicaciones de relación / conexiones superficiales: La relación con otras personas es insuficiente cuando se busca complacer una necesidad llena de sentimientos, es el caso

de la conexión que existe con una persona que está siendo tratada y su especialista (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

Conexiones individuales / conexiones sociales: El paciente tiene una perspectiva de ser tratado con consideración y de manera individualizada, pero el especialista realiza su trabajo profesional debido a que no es un relacionamiento individual (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

Relación de amor: Cuando existe cercanía entre los individuos se nota la pasión y el interés de lo que se está hablando. El especialista tiene una relación formal con cada paciente y por esto el mismo tiene un apego emocional (León Montero & Pérez Viveros, 2019).

Por otro lado la satisfacción laboral a nivel organizacional es importante el tema de la satisfacción laboral, porque de esto depende el exitoso o el fracaso de la empresa para tener una buena producción es necesario combinar la tecnología y valorar el esfuerzo del ser humano. Al inicio las empresas no tomaban en cuenta esta variable, pero gracias a los estudios que hizo Elton Mayo en la empresa Western Electric Company se la empezó a considerar de suma importancia (Nieto Hidalgo, 2017).

Los estudios por Mayo iniciaron en uno de los talleres de dicha compañía donde se evidencio que los periodos de descanso en los trabajadores eran muy cortos y no había cooperación entre los grupos de trabajo. Hubo resultados positivos al realizar modificaciones entre ellas que los supervisores trataran a los empleados como seres humanos y no como simples operarios. Mayo indica que la satisfacción laboral tiene como fundamento que las actitudes de los empleados son el producto de las condiciones y trato laboral (Nieto Hidalgo, 2017).

1 Factores que inciden en la satisfacción laboral

La influencia positiva o negativa en los trabajadores se ve ligada a factores internos y externos los cuales determinan el desempeño del colaborador, la satisfacción laboral tiene factores tales como (Nieto Hidalgo, 2017).

Reto del trabajo: Es la variedad de labores que cada trabajador tiene que ejecutar, esto le permite desarrollar sus habilidades y mostrar los talentos que tiene, permitiendo a cada individuo sentirse satisfecho (Nieto Hidalgo, 2017).

Sistema de recompensa justa: Los empleados deben estar conformes con una equidad justa tanto en los ascensos, salarios, cargas horarias y todo tipo de beneficios que aporten a su crecimiento profesional (Nieto Hidalgo, 2017).

Condiciones favorables del trabajo: Para que el colaborador tenga satisfacción y un buen desempeño en su jornada laboral debe disponer de un ambiente espacioso y cómodo (Nieto Hidalgo, 2017).

Salario: Es importante que el colaborador sienta que su remuneración es justa porque por lo contrario se sentirá insatisfecho (Nieto Hidalgo, 2017).

Interacción con los miembros de trabajo: Todo grupo de trabajo debe tener clara sus responsabilidades individuales pero a la vez ser conscientes que el apoyo entre ellos les permitirá un mejor desempeño (Nieto Hidalgo, 2017).

7

Importancia de la satisfacción laboral

Para que el nivel de satisfacción dentro de la empresa sea de alto rendimiento se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

Mayor productividad: Si la empresa desea obtener resultados favorables a cada empleado debe facilitarle herramientas necesarias para el cumplimiento de sus labores también debe haber motivación y de esa manera se obtendrá un colaborador feliz y productivo (Nieto Hidalgo, 2017).

Menor índice de ausentismo: los estudios demuestran que el ausentismo es provocado en mayor cantidad por colaboradores insatisfechos, a esto también se le suman los continuos atrasos, provocando una alteración negativa en la producción (Nieto Hidalgo, 2017).

Menor nivel de rotación: La rotación constante del empleado en los puestos de trabajo ocasiona insatisfacción, dando como resultado una mayor deserción (Nieto Hidalgo, 2017).

Bienestar y salud del trabajador: El nivel de motivación y bienestar será alto y provocara satisfacción cuando los índices de riesgos psicosociales sean menores (Nieto Hidalgo, 2017).

Personal más comprometido: Para fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores con la empresa, la misma debe retribuir con seguimiento a las necesidades de sus empleados (Nieto Hidalgo, 2017).

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través de los resultados obtenidos por parte de los instrumentos aplicados en este proceso investigativo se pudo determinar que en relación a la variable independiente de esta investigación el primer instrumento utilizado dio como resultado que entre las relaciones interpersonales el nivel alto de dominancia predominó con un 95%, la impresión que tiene el personal administrativo es positiva con un 67.5% y dentro de las relaciones interpersonales el 57.5% de los individuos se sienten seguros de sí mismo. El nivel probable de relaciones interpersonales presente es mayormente dominante en el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro lo cual despeja la incógnita en la cual fue basado la primera hipótesis y así mismo el alcance del primer objetivo.

Por medio del estudio realizado según (Nieto Hidalgo, 2017) indica que la influencia positiva o negativa en los trabajadores se ve ligada a factores internos y externos los cuales determinan el desempeño del colaborador.

En Perú (Ríos Carrasco , 2018) aplicó una encuesta que dio como resultado que el 4.6% nunca se relacionó agradablemente en su área de trabajo para tener un buen clima laboral el 52.5 logró trabajar con su grupo de forma armoniosa y el 53.7% a lo largo de su trabajo en algún momento se enfrentó con algún inconveniente entre sus compañeros.

El análisis de los resultados obtenidos por el segundo instrumento que estaba basado en la variable dependiente de la investigación pudo demostrar a través de porcentajes estadísticos que el nivel de satisfacción laboral predominante en bastante satisfactorio con un 46.76% lo cual demuestra la existencia de satisfacción laboral dando de tal manera una respuesta a la incógnita planteada en la segunda hipótesis y así mismo dando como obtenido el segundo objetivo de la investigación ya que podemos concluir en relación a estos resultados que existe en un nivel medio satisfacción laboral.

En Ecuador según (Ríos Carrasco , 2018) se determinó un bajo nivel de satisfacción laboral por parte de los trabajadores por motivos tales como; rotación constante, bajo sueldo, desempeños no determinados, mal liderazgo por la organización, negligente comunicación dando como resultado bajo rendimiento para obtener las metas de la organización.

La Encuesta Nacional de Empleo, Desempeño y Subempleo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), indica que los niveles de satisfacción laboral hasta el año 2015 en Ecuador son de 28.8% de trabajadores que se sienten insatisfechos en sus puestos de trabajo e indican que el 15.81% se encuentra poco contento, el 8.4% se encuentra descontento pero conforme, el 73.39% se encuentra totalmente descontento, debido a que en sus trabajos existen bajos ingresos, seguido de pocas posibilidades de progresión, la falta de estabilidad laboral y la mala relación entre jefes y subordinados (Instituto Nacional de Estadísticas y censos , 2016).

Los resultados obtenidos mediante el proceso de correlación de las variables pudieron determinar que el nivel de relación hallada en los ítems del primer instrumento y el segundo instrumento en su mayoría presentaba un alto nivel de correlación de Pearson, dando como resultado a la tercera hipótesis y así mismo a la obtención del último objetivo específico.

El sexo correlacionó de manera positiva con las preguntas del Cuestionario de Satisfacción Laboral S 10/12 pudiendo concluir que tanto los hombres y mujeres mantienen un nivel bastante satisfactorio en su lugar de trabajo.

La impresión correlacionó de manera positiva con todas las preguntas del Cuestionario de Satisfacción laboral S 10/12, se puede concluir que tener una impresión positiva ayuda a una mejor aceptación de disposiciones por parte de la empresa en cuanto los objetivos, metas y tasas que se debe alcanzar, la limpieza e higiene, el entorno físico que dispone en su lugar de trabajo, la supervisión que ejercen sobre el personal, la forma en que sus supervisores juzgan su tarea y tener adecuada relación con los mismos y el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

La dominancia se caracteriza por ser personas controladoras e independientes en sus relaciones personales por lo tanto tendrá inconvenientes en cuanto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, no se sentirá cómodo en su entorno físico y el espacio de que disponen en su lugar de trabajo, también en las relaciones personales con sus supervisores y la supervisión que ejercen sobre ellos, en la igualdad y justicia de trato y en el grado que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

En las relaciones personales la mayoría están catalogados como personas seguras de sí misma lo que conlleva a que se sientan bastante satisfechos con su entorno físico, adecuadas relaciones con los supervisores , les gusta que exista igualdad y justicia en su

trato y con el grado en que la institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Con el fin de afianzar las relaciones interpersonales de este grupo de trabajadores se recomienda adaptar propuestas innovadoras para las nuevas generaciones, como por ejemplo brindar reuniones más periódicas para que se sientan que son escuchados y también+ parte activa de la institución, por otra parte se debería aplicar el plan mentoring con la finalidad de integrar al personal nuevo y antiguo y que este último sienta que es pieza clave para el desarrollo de futuras generaciones.

El promover un adecuado clima laboral es impulsar una mejora en las relaciones interpersonales porque la mayor cantidad de personas que se desenvuelven en el ámbito laboral es dominante y para que exista satisfacción laboral se deben atender no solo los objetivos, limpieza y un espacio adecuado en lugar de trabajo, sino también adecuadas relaciones entre compañeros y jefes.

RELACIONES INTERPERSONALES Y NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica San Pablo	1%
	Trabajo del estudiante	
2	theibfr.com	<1%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Continental	<1%
	Trabajo del estudiante	
4	repositorio.eiposgrado.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador	<1%
	Trabajo del estudiante	
6	Submitted to Universidad Estatal a Distancia	<1%
	Trabajo del estudiante	
7	Submitted to Universidad de Piura	<1%
	Trabajo del estudiante	
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 19 words

Excluir bibliografía

Activo