

Bienestar psicológico y relaciones interpersonales en trabajadores de una organización en Cúcuta

Autores:

Laudith Paola Díaz Avendaño
Liseth Milena Espinosa Meneses
Darly Karina Luna Afanador

Trabajo de investigación del programa de Psicología

Tutor:

Diego Andrés Rivero Porras
Oscar Darío Medina Ortiz

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre el bienestar psicológico y las relaciones interpersonales de los trabajadores, la metodología usada para la investigación es de enfoque cuantitativo; haciendo uso del paradigma positivista, el diseño es no experimental de estudio correlacional de las dos categorías ya mencionadas, de corte no experimental y transversal; la población pertinente para el desarrollo del proyecto fueron dieciocho trabajadores de una empresa de Cúcuta, mediante dos instrumentos pertinentes, la escala de Bienestar Psicológico de Ryff que determina el nivel de bienestar psicológico del trabajador y la escala SRIT que permite medir el nivel de satisfacción laboral, en síntesis, lo que se desea es determinar cuáles son aquellas necesidades que se deben tener en cuenta para que los trabajadores puedan abastecerlas con el cargo laboral en el que se desempeña, desarrollando a su vez buenas relaciones interpersonales para generar una sana convivencia favoreciendo el rendimiento de la empresa.

Palabras clave: Bienestar, Trabajador, Psicológico, Satisfacción laboral

ABSTRACT

The present research aims to determine what is the relationship between psychological well-being and interpersonal relationships of workers, the methodology used for the research is quantitative approach; Using the positivist paradigm, the design is a non-experimental correlational study of the two aforementioned categories, non-experimental and cross-sectional; The relevant population for the development of the project were eighteen workers from a company in Cúcuta, using two relevant instruments, the Ryff Psychological Well-being scale that determines the level of psychological well-being of the worker and the SRIT scale that allows measuring the level of job satisfaction In short, what is desired is to determine will be those needs that must be taken into account so that workers can supply them with the job position in which they work, in turn developing good interpersonal relationships to generate a healthy coexistence favoring performance of the company.

Keywords: Well-being, Worker, Psychological, Job satisfaction.

REFERENCIAS

1. Alvarado, M. y Bohórquez, M. (2014). Diseño de estrategias que fomenten las relaciones interpersonales entre el talento humano de la empresa supermarket el nuevo favorito del cantón milagro, como elemento esencial para formar una cultura de trabajo cooperativo Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/657/3/DISE%C3%91O%20DE%20ESTRATEGIAS%20QUE%20FOMENTEN%20LAS%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20ENTRE%20EL%20TALENTO%20HUMANO%20DE%20LA%20EMPRESA%20SUPERMARKET%20EL%20NUEVO%20FAVORITO%20DEL%20CANT%C3%93N%20MILAGRO%2C%20COMO%20ELEMENTO%20ESENCIAL%20PARA%20FORM.pdf>
2. Alvarado, M. y Flores, E (2019). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la caja trujillo - agencia centro 2019. Recuperado de: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5017/1/RE_ADMI_MAR_Y.ALVARADO_ELSA.FLORES_RELACIONES.INTERPERSONALES_DATOS.pdf
3. Arenas, M. Ripoll M. y Yáñez, R. (2010) El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Universidad Concepción Chile. Recuperado de: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones+interpersonales+en+el+%E1mbito+laboral.pdf?sequence=2>

4. Bacca, A. (2018). Análisis de satisfacción y desempeño del cliente interno en empresas de la ciudad de Cúcuta. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/25149/aibaccav.pdf;jsessionid=C6B397D0229BCCC5F20088C20B043735.jvm1?sequence=1>
5. Barrantes, K. y Ureña, P. (2015). Bienestar psicológico y bienestar subjetivo en estudiantes universitarios costarricenses. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/802/80242935006.pdf>
6. Bejarano, M (2019). Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. Recuperado de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/17431-Texto%20del%20art%C3%ADculo-60791-1-10-20200213.pdf>
7. Bolaños, J (2015). Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
8. Bustamante, M. Grandón, M. y Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000583?via%3Dihub>
9. Cabrera, G. y García, M. (2017). Análisis comparativo del clima organizacional entre las empresas de transporte urbano COTUM S.A y MADARIAGA S.A de la ciudad de Arequipa en el año 2016 – 2017. Recuperado de: http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15541/1/CABRERA_FARF%C3%81N_GRA_ANA.pdf
10. Cáceres-Contreras, K., Gómez-Rodríguez, N., Jaimes-Gamboa, V. y Rivera-Porras, D. (2018). Bienestar psicológico y satisfacción laboral de los trabajadores del sector educativo. En D. Rivera-Porras., A. Rozo-Sánchez y A. Flórez-Garay. (Ed.), Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos. (pp.191-214). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de:
11. Castaño, P. Henao, L. y Martínez, D. (2018). Formas de comunicación y relaciones interpersonales, en el desempeño del rol docente: un estudio de percepción. Recuperado de: http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion_Relaciones_Interpersonales_Henao_2016.pdf
12. Colegio colombiano de psicólogos (2009). Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia. Recuperado de: https://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia_libro.pdf
13. Congreso de Colombia. (2006). Ley 1090 de 2006. Recuperado de: https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_Investigacion/Docs_Comite_Etica/Ley_1090_2006_-_Psicologia_unisabana.pdf
14. Corrales, J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y su posible incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de una mediana empresa. Recuperado de:

- <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1343/1/Factores%20de%20Riesgo%20psicosocial%20y%20su%20posible%20incidencia%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20de%20una%20mediana%20empresa.pdf>
15. Díaz, D., Rodríguez, R., Blanco, A., Moreno, B., Gallardo, I., Valle, C. y Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación Española de las Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18 (3), 572-577. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v16n1/v16n1a04.pdf>
 16. Dzul, M. (s.f). Aplicación básica de los métodos científicos. Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
 17. Estupiñán-López, H., Fuentes-Leiva, Y., Lizcano-Alvarado, C. y Rivera-Porras, D. (2018). Bienestar psicológico y satisfacción laboral de los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte. En D. Rivera-Porras., A. Rozo-Sánchez y A. Flórez-Garay. (Ed.), *Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. (pp.245-273). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/333634225_Capitulo_X_Bienestar_psicológico_y_satisfacción_laboral_de_los_trabajadores_de_empresas_de_transporte_intermunicipal_de_la_central_de_transporte
 18. Fecha de consulta: 27 de marzo de 2012. (En red). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Lopez-Adriana.pdf>
 19. Ferrel, F., Thomas, J., Solano, A., Redondo, E. & Ferrel, L. (2014). Bienestar psicológico en profesores de una universidad privada del distrito de Santa Marta. *Cultura, Educación y Sociedad* 5(2), 61-76 Recuperado de: https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/885/pdf_118
 20. Flecha, A. (2015). Bienestar psicológico subjetivo y personas mayores residentes *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135043709015.pdf>
 21. Flores, E. García, M. Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la universidad nacional del altiplano-puno. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, vol. 7, núm.2, julio-diciembre, 2016, pp. 5-14. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4498/449849320001>
 22. Gallego, F. Ramírez, N. Rendón, M. y Díaz, J (2018). El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales. Recuperado de: <http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/bitstream/handle/123456789/1047/1.%20el%20estr%C3%89s%20laboral%20y%20su%20afectaci%C3%93n%20en%20la%20empresa%20y%20en%20los%20empleados%20de%20un%20contact%20center%20de%20la%20ciudad%20de%20manizales.pdf?sequence=1>

23. García, J (2018). Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos SAC, Lima, 2018. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23525/Garcia_DJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. García, J. (2018). Bienestar psicológico y compromiso organizacional en trabajadores de la empresa Corporación de Servicios Básicos. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23525/Garcia_DJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México. McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. DE C.V. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
https://www.researchgate.net/publication/333634100_Capitulo_VIII_Bienestar_psicologico_y_satisfaccion_laboral_de_los_trabajadores_del_sector_educativo
26. Huerca, P. y Ruiz, K (2016). Satisfacción laboral y bienestar psicológico en trabajadores obreros de empresas de intermediación laboral del sector minero en Arequipa. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3524/Pshuhupa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Ibáñez, D. y Yauli, J. (2017). Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5605/PSibpadh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Ibarguen, L (2015). Relaciones interpersonales y calidad de vida en la adolescencia (12 a 16 años). Campos de acción para el deporte. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/7711/3410-0473504.pdf;jsessionid=1A9DEAAAEB209D403EAA0372CC9D98EF?sequence=1>
29. Juntá, R (2018). Relaciones interpersonales y atención al usuario. Quetzaltenango. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Juanta-Rosaura.pdf>
30. Lara, N. (2017). Los factores psicosociales y su incidencia en el bienestar psicológico de los colaboradores de la empresa Ciauto Cia Ltda. Recuperado de: <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/565/1/Tesis%20Natalia%20Lara%20Castillo.pdf>
31. López, S. Domínguez, M. y Machaco, I. (2014). Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo chorrillo. Recuperado de: <http://investigacion.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2017/02/Las-Relaciones-Interpersonales-y-su-influencia-en-el-Clima-Organizacional-del-Centro-Educatico-de-Nuevo-Chorrillo.pdf>

32. Mendoza, L. (2015). Las Relaciones Interpersonales y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores adscritos a la División de Recursos Humanos del Servicio Autónomo de Protección y Atención de Niños, Niñas y Adolescentes de Aragua (SAPANNA). Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3004/Lmendoza.pdf?sequence=1>
33. Milagros, Y. y Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – puno – Perú, 2013. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
34. Ministerio de protección social. (2006). Ley 1010 de 2006. Diario oficial. Recuperado de: <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/ley1010de2006.pdf>
35. Ministerio de trabajo (2012). Resolución 652 de 2012. Recuperado de: https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20
36. Ministerio del trabajo (2012). Resolución 652 de 2012. Recuperado de: <https://www.arlsura.com/files/res13562012.pdf>
37. Moreno, M. y Salina, E. (2019). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la caja Trujillo - agencia centro. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5017/1/RE_ADMI_MARY.ALVARADO_ELSA.FLORES_RELACIONES.INTERPERSONALES_DATOS.pdf
38. Moreno, S. I. (2018). Relaciones interpersonal en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Revista CES Derecho, (9), 1, enero – junio 2018, 13-33. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
39. Moyano, A (2014). Relaciones sociales en las organizaciones. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/9487/Trabajo%20de%20grado%20Ana%20Maria%20Moyano%20Avila.pdf;sequence=1>
40. Organización Internacional de trabajo (2016). Estrés en el trabajo; un reto colectivo. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
41. Organización Mundial de la salud (2004). Intervenir en salud mental. Recuperado de: https://www.who.int/mental_health/advocacy/en/spanish_final.pdf
42. Organización Mundial de la salud (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

43. Organización Mundial de la Salud (2018). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
44. Ortega, J. y Quispe, D (2016). Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Microred Ampliación Paucarpata. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3536/Psorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
45. Parra, S y Otálvaro, A (2018) El bienestar psicológico y la productividad en el ámbito laboral. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/334751/20790553>
46. Perea, S (2018). El comportamiento organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la Empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30530/Perea_GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
47. Pineda, C. Castro, J. Chaparro, R. (2017). Estudio psicométrico de las Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff en adultos jóvenes colombianos. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v16n1/v16n1a04.pdf>
48. Quintero, Y. (2018). Relaciones interpersonales que inciden en el desarrollo humano y valores en el grado noveno de la IEDR Diego Gómez de Mena (Tabio – Cundinamarca). https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/972/1/CCA-spa-2018-Relaciones_interpersonales_y_desarrollo_humano_y_valores.pdf
49. Ramos, A (2015). Los paradigmas de la investigación científica. Recuperado de: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
50. Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. Revista de Centro de Educación, 31 (1), 11-22. Recuperado de: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
51. Rivas, T. (2015). Habilidades Sociales y Relaciones Interpersonales. Recuperado de: http://www.feaps.org/biblioteca/sexualidad_ydi/22_habilidades.pdf
52. Rivera, D. Hernández, J. Forgiony, J. Bonilla, N. y Rozo, A. (2017). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Espacios, Vol. 39 (16). Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>
53. Rivera-Porras, D., Rozo-Sánchez, A. y Flórez-Garay, A. (Ed.) (2018). Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos. Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Cap_10_BienestarPsicologico_TransporteIntermunicipal.pdf

54. Sánchez, L (2018). Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores de contact center de la ciudad de Lima. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4051/sanchez_mlg.pdf?sequence=3&isAllowed=y
55. Trujillo, M y De Lourdes (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
56. Tualombo, L (2018). Estrés laboral y el bienestar psicológico en docentes de una universidad privada del Lima, Este. Recuperado de: https://repositorio-dev.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1393/Lenni_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5
57. Urrego, A (2016). Entorno laboral saludable. Recuperado: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
58. Villachica, N. (2018). Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz 2016. Recuperado de: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2420/T033_42120022_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
59. Wiemann, M. O. (2011). La comunicación en las relaciones interpersonales. Editorial UOC, 2011. Recuperado de: <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Psicopedagogia%20de%20las%20emociones%20-%20Rafael%20Bisquerra%20Alzina-1.pdf>
60. Yáñez, R., Arenas, M., y Ripoll, M. (2009). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
61. Yáñez-Gallardo, R. Arenas-Carmona, M. y Ripoll-Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Concepción, Chile. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>