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

Universidad Simón Bolívar
Facultad De Ciencias Jurídicas Y Sociales
Programa De Psicología
San José Cúcuta
2021

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

Trabajo de Investigación presentado por optar el título de Psicólogo

Autores:

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

Tutores:

Diego Andrés Rivero Porras
Oscar Darío Medina Ortiz

Universidad Simón Bolívar
Facultad De Ciencias Jurídicas Y Sociales
Programa De Psicología
San José Cúcuta
2021

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Planteamiento del problema	9
Justificación.....	12
Objetivos	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos.....	15
Marco de referencial.....	16
Antecedentes	16
Internacionales.	16
Nacionales.	20
Locales.	22
Marco Teórico	24
Bienestar psicológico	24
Auto-aceptación.	26
Relaciones positivas con los demás.	26
Autonomía.	26

Dominio del entorno.....	26
Propósito en la vida.	26
Crecimiento personal.....	26
Relaciones interpersonales	27
Satisfacción laboral general.	32
Satisfacción Relación con Jefatura.....	32
Satisfacción Relación con Pares.....	32
Marco legal.....	33
Ley 1010 de 2006.....	33
Ley 1090 de 2006.....	33
Capítulo VI.....	33
Capítulo VII.....	34
Resolución 1356 de 2012	34
Resolución 652 del 2012.....	35
Metodología	36
Paradigma de investigación.....	36
Enfoque de investigación	36
Diseño de investigación	36
Tipo de investigación	37
Corte	37

Población- Muestra	37
Instrumentos	38
Bienestar psicológico.	38
Relaciones interpersonales.	39
Análisis de interpretación de resultados	40
Variables demografías de la muestra	40
Discusión de los resultados	41
Discusión.....	44
Conclusiones	47
Referencias	49
Apéndice.....	60
Escala de Bienestar Psicológico	60
Preguntas:	60
Escala de Relaciones Interpersonales.....	62
Preguntas:	62

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.

Introducción

En la actualidad se debate los factores que pueden incidir en las habilidades sociales y las relaciones interpersonales de los trabajadores, pues pueden llegar a determinar o no la eficacia en el rendimiento laboral. En consecuencia, estudios demuestran que pueden tener consideraciones a nivel internacional de esos fenómenos en el ámbito laboral son según la encuesta sobre el Estrés en América (2015 citado por OIT, 2016) los entrevistados clasificaron su nivel de estrés en un 4,9 en una escala de 10 puntos. En consecuencia, las fuentes de estrés más comunes comunicadas fueron el dinero 74%, el trabajo 70%, la economía 49%, las responsabilidades familiares 47% y los problemas de salud 46%. Con respecto a esta investigación resalta los factores de riesgo psicosocial en los cuales se encuentra relacionado el estrés el cual influye en el ámbito laboral, el objetivo principal es analizar la relación que existe entre el bienestar psicológico y las relaciones interpersonales de los trabajadores de una organización en la ciudad de Cúcuta, identificar el nivel de bienestar psicológico, describir que satisfacción hay presente en la población y determinar la correlación que hay en ambas variables. En el apartado de metodología se aborda la investigación con enfoque cuantitativo, es por esto que tomada ambas variables a medir por medio de dos instrumentos: la escala de Bienestar Psicológico de Ryff que determina el nivel de bienestar psicológico del trabajador y la escala SRIT. Tiene como propósito el apoyo para lograr diseñar estrategias encaminadas en la medicación del bienestar psicológico y las relaciones interpersonales, así mismo conocer el comportamiento entre los trabajadores que se relacionan en la empresa ayudando así a buscar las soluciones más actas para las dos partes, donde cada una sea favorecida por medio de mecanismos que se implementaran constantemente para el mejoramiento de las organizaciones y su productividad no se vea afectada.

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

Planteamiento del problema

En una encuesta realizada por la consultora Supera (2017 citado por Cabrera y García) a 1.500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de los sectores Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y Servicios en Arequipa y Lima, se evidenció que el 53% no es feliz en su empleo, y atribuyeron dicha razón a problemas vinculados con el clima laboral. En consecuencia, se puede afirmar que existen muchos factores que son considerados como negativos en el ambiente de trabajo, y que estos a su vez, pueden afectar el desempeño laboral y la satisfacción, conllevando a que haya un bajo rendimiento en la producción de dicha empresa; ya que el bienestar psicológico expone una relación positiva con el entorno y consigo mismo.

En investigaciones realizadas se puede apreciar la prevalencia, en los datos, sin embargo, la calidad varía considerablemente teniendo en cuenta los países y regiones, según la OIT (2016) la Encuesta sobre el Estrés y el Bienestar de 2014 en Australia, evidenciando que el inconveniente principal para lograr llevar una vida saludable son las exigencias del trabajo con un (48%). Los resultados de los años anteriores denotan que cada siete de cada diez (72%) australianos presentan estrés lo cual tiene un impacto moderado en la salud física, y uno de cada cinco (17%) manifiesta tener un impacto muy fuerte.

Según la encuesta sobre el Estrés en América (2015 citado por OIT, 2016) clasificaron en una escala de 10 puntos el estrés en un 4,9. Los motivos de estrés más relevantes son el dinero 74%, el trabajo 70%, la economía 49%, las responsabilidades familiares 47% y los problemas de salud 46%. Con respecto a esta investigación resalta los factores de riesgo psicosocial en el cual está relacionado el estrés afectando el ámbito laboral.

Puesto que en la primera Indagación Nacional sobre las Situaciones de Trabajo y Salud del Sistema General de Riesgos Profesionales (2007 citado por la OIT, 2016) se calificaron su nivel de estrés entre el siete y el diez sobre una escala de diez puntos, dando como resultado que el (24,7%) de los trabajadores hombre y el (28,4%) de las mujeres trabajadoras calificaron en el nivel de estrés.

Según Lozano (2014, citado por Bacca, 2018) en su estudio Satisfacción laboral de los colaboradores reubicados por accidente de trabajo y/o enfermedad en la empresa Aguas Kapital S.A E.S.P. Cúcuta relaciona que: su objetivo es describir el nivel satisfacción laboral de personas por accidentes de Trabajo y/o Enfermedad en la Empresa Aguas Kpital S.A E. S. P Cúcuta. La recolección de los datos se realizó a través de un instrumento estandarizado de satisfacción laboral S20/23 a un grupo de cincuenta (50) personas reubicadas laboralmente, en resumen, hasta ahora con relación a las 5 dimensiones de satisfacción laboral de la empresa Aguas Kpital, se pudo identificar un alto porcentaje global de satisfacción representado con un (75%), de complacencia por los colaboradores. Se concluyó que los participantes se encuentran satisfechos con los componentes de su trabajo, por esta razón se genera un buen rendimiento laboral.

En un estudio realizado por Estupiñán-López, Fuentes-Leiva, Lizcano-Alvarado y Rivera-Porras (2018) titulado: Bienestar psicológico y satisfacción laboral de los trabajadores de empresas de transporte intermunicipal de la central de transporte, desarrollado en el municipio de San José de Cúcuta - Norte de Santander a los trabajadores con edades comprendidas entre los 26 y 50 años de edad con vinculación laboral vigente; Se encontró que las variables estudiadas modifican según sus condiciones laborales, de igual manera se identificó una relación relevante y positiva, entre las variables estudiadas, indicando que a mayor bienestar psicológico, mayor satisfacción laboral. Finalmente, este estudio aporta a la investigación información sobre las circunstancias de salud de los trabajadores en lo relacionado al ámbito laboral.

Por lo tanto, surge la siguiente pregunta problema:

¿Cuál es la relación entre el bienestar psicológico y las relaciones interpersonales de los trabajadores de una organización en Cúcuta?

Justificación

La investigación esta orientada a explicar el comportamiento de determinadas variables como lo son el bienestar psicológico y las relaciones interpersonales dentro del contexto organizacional ya que estas son notorias, debido al efecto que estas tienen en la vida de las personas y en los propósitos de las empresas. El bienestar psicológico es el conocimiento del funcionamiento a nivel personal y psicosocial, posee características como lo son la auto-aceptación, la personalidad, las fortalezas y debilidades, por ende, existe un estado de bienestar psicológico en el cual hay una interacción entre el individuo, su entorno personal, familiar y el contexto social, Ryff y Singer (2004, Citado por Barrantes y Ureña 2015).

Estas personas requieren de un estado emocional estable dado que este influye tanto en el bienestar psicológico como en el físico, lo cual genera un impacto negativo en la calidad de vida como las necesidades materiales y afectivas, determinando cuáles son aquellas necesidades que corresponden a los trabajadores logrando un equilibrio en el funcionamiento de la organización y el clima organizacional, desempeñando buenas relaciones interpersonales, Toscano (2010 citado por Flecha, 2015).

Según Bustamante, Grandón y Lapo (2015) para generar un ambiente laboral favorable es importante trabajar en los contextos que van encaminados a alcanzar el bienestar de los funcionarios, no solo implica un ambiente físico si no también aspectos orientados a la consolidación de las relaciones interpersonales obteniendo un clima laboral estable dentro de la organización. Todo esto generaría que la comunicación entre ellos tenga en algunos aspectos un enfoque emocional positivo, como para otros negativos, donde cada uno tendría una motivación asociada al estado en el que se encuentre; por esto se debe buscar los elementos más adecuados,

para que el ambiente laboral sea óptimo para cada una de las personas que están trabajando en la empresa.

Para Moyano (2014) el hombre es un ser social que a lo largo de su trayectoria individual establece relaciones, permitiéndole contemplar los aspectos del contexto social y laboral, creando vínculos permanentes con el pasar del tiempo, generando lazos de amistad creados dentro de la estructura organizacional, de este modo se busca que las relaciones interpersonales en las empresas sean las más importantes y relevante; para que no solo haya un ambiente laboral tranquilo sino que su rendimiento de producción de mayor calidad.

En esta investigación se busca determinar la relación que existe entre el bienestar psicológico y las relaciones interpersonales en una organización, ya que dentro de la empresa los trabajadores se están relacionando constantemente entre ellos, puesto que se encuentran la mayor parte del tiempo ejerciendo su carga laboral, donde por medio del paradigma positivista se buscara poner en práctica toda la teoría expuesta anteriormente para que se logre identificar y solucionar los problemas que esté afectando el bienestar y las relaciones entre los trabajadores de la empresa, este paradigma sustenta la investigación, la cual se comprobará por medios estadísticos para así determinar las variables. Ricoy (2006 citado por Ramos, 2015).

Por ende, se relaciona con el área de la psicología organizacional con la finalidad de desarrollar el objetivo del desarrollo sostenible número ocho (trabajo decente y crecimiento económico) para afrontar el manejo de riesgos psicosociales de la organización, garantizando una mejor calidad y bienestar tanto en la productividad de la empresa como en los trabajadores.

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente, la satisfacción laboral se manifiesta cuando la persona tiene relación con su cargo laboral esto se debe a los factores interno y externos, entendido los factores internos como buenas relaciones interpersonales, clima laboral y estabilidad emocional

y los factores externos son aquellos constituidos por la organización como lo son las políticas, el salario entre otros. (Milagros y Mamani, 2018).

Staw y Ross (1985 citados por Corrales, 2015), se puede decir que debe haber un complemento entre los factores psicológicos y las relaciones interpersonales para que de esta manera se puedan lograr con los objetivos expuestos. Los trabajadores suelen estar la mayoría del tiempo en las empresas, por ende, el ambiente influye de manera positiva negativa en el individuo, por este motivo el trabajo podría convertirse en algo motivador o no óptimo para su salud el cual afecta directamente los resultados de la empresa.

Esta investigación tiene como propósito el apoyo para lograr diseñar estrategias encaminadas en la medicación del bienestar psicológico y las relaciones interpersonales, así mismo conocer el comportamiento entre los trabajadores que se relacionan en la empresa ayudando así a buscar las soluciones más actas para las dos partes, donde cada una sea favorecida por medio de mecanismos que se implementaran constantemente para el mejoramiento de las organizaciones y su productividad no se vea afectada. Igualmente, estos aportes servirán como antecedente para futuros estudios, lo que significa una gran contribución al quehacer científico y profesional.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la relación entre el bienestar psicológico y las relaciones interpersonales de los trabajadores de una organización en la ciudad de Cúcuta.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de bienestar psicológico y sus dimensiones, a través del modelo propuesto por Ryff.

Describir la satisfacción en las relaciones interpersonales en el trabajo, a partir del modelo propuesto por Yáñez-Gallardo, Arenas-Carmona y Ripoll-Novales.

Determinar la relación entre el nivel de bienestar psicológico y la satisfacción en las relaciones interpersonales de los trabajadores de una organización en la ciudad de Cúcuta.

Marco de referencial

Antecedentes

En el siguiente apartado se exponen los siguientes antecedentes acerca de las variables del bienestar psicológico y relaciones interpersonales, las investigaciones se encuentran divididas a nivel internacional, nacional y local, los estudios presentan aportes importantes para el desarrollo de la investigación, la cual será realizada a trabajadores de una organización de la Ciudad de San José de Cúcuta.

Internacionales.

A nivel internacional la variable de bienestar psicológico a demostrado mayor importancia en las investigaciones, ya que es un proceso de equilibrio profesional y personal, como se ve reflejado en Sánchez (2018) que realizó una investigación con el objetivo de identificar la relación entre el síndrome de Burnout y el Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima. La cual tuvo un enfoque cuantitativo, cuya población estuvo conformada por 327 trabajadores, entre hombres y mujeres, distribuidos en distintas áreas. Se llegó a la conclusión que respecto al sexo encontramos que en la dimensión de eficacia profesional y en los segundos, existen grandes diferencias al confrontar las áreas de antigüedad y trabajó en la empresa en la dimensión de indiferencia. Entre las dimensiones de bienestar psicológico y condiciones laborales no existen diferencias. Esta investigación examinó la relación entre las dos variables las cuales para esta investigación tienen una gran influencia en el cuidado de la salud del trabajo y el bienestar tanto físico como psicológico, dicha investigación nos proporciona herramientas para así profundizar sobre la importancia que deben tener los trabajadores acerca del estado emocional para un mayor rendimiento laboral.

De igual manera, Huerca y Ruiz (2016), desarrollaron una investigación con el fin de establecer la relación entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico en los obreros que trabajan en las empresas de intermediación laboral del sector minero de la ciudad de Arequipa. Utilizando un enfoque descriptivo correlacional, la cual estuvo conformado por 150 trabajadores de las empresas A&D Ingenieros y Supermix S.A.C., de edades comprendidas entre los 18 a 65 años. Los resultados conseguidos aportaron una relación positiva entre las variables, logrando observar que un fragmento de la población presenta un nivel de bienestar psicológico, concurriendo en una relación directa entre algunos de los elementos de satisfacción laboral y algunos del bienestar psicológico, lo cual significa que a mayor satisfacción laboral mayor bienestar psicológico. Se encontró en esta investigación la relación que debe tener el bienestar psicológico y la satisfacción laboral para que cada una de estas pueda proporcionarle al sujeto un estado emocional adecuado y un enriquecimiento en su parte laboral, para dar lo mejor de sí mismo y a la empresa en la que se encuentra trabajando, aportando nuevos métodos en el momento de experimentar con los individuos.

Ortega, Quispe y Doris (2016), realizaron una investigación la cual tuvo como objetivo buscar la relación entre estrés laboral, el bienestar psicológico y la satisfacción laboral en trabajadores de la salud. La muestra la conforman 114 trabajadores de una Micro red de Salud, por hombres y mujeres entre las edades de los 22 a 69 años de edad, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Se logra ratificar la hipótesis, al encontrar una correlación moderada alta entre el estrés y el bienestar psicológico y una correlación moderado con la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud. En esta investigación observamos que son varios los factores que traen un buen desempeño laboral en el sujeto, de esta manera se destaca en los factores que son repetitivos, por

consiguiente, son 3 de los cuales proporcionara una mayor información y la importancia que se le debe dar en el momento de evaluar al sujeto.

Lara (2017), la investigación tuvo como objetivo establecer la incidencia de los factores psicosociales en el bienestar psicológico de los colaboradores de la Empresa de CIAUTO Cía. Ltda. La cual se le aplicó una prueba a un total de 98 participantes, para la evaluación de los factores psicosociales. Se logró determinar que los factores psicosociales no inciden en el bienestar psicológico de los colaboradores, por lo que se conoció que la hipótesis es nula. En consecuencia, se plantea optimizar en el bienestar psicológico de los empleados de la empresa, por ende es importante conocer que cada empresa y sus trabajadores tiene diferentes factores que pueden afectar el rendimiento laboral, de esta manera debemos proporcionar la mayor cantidad de información para detectar las debilidades, en este caso el bienestar psicológico es fundamental en la realización de las actividades diarias, por esto, es importante dar a conocer las falencias de los trabajadores y reforzarlos diariamente.

Alvarado y Flores (2019), elaboraron una investigación con el objetivo de determinar la asociación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales del personal del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro 2019 de tipo correlacional aplicado a 50 de los trabajadores del área. Los resultados conseguidos de esta investigación mostraron que existe una relación directa entre las dos variables dando un nivel de correlación baja, determinando que las relaciones interpersonales es una de las circunstancias que pueden influir de modo no muy significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores. En esta investigación las dos variables facilitarán a la persona un complemento para su desarrollo laboral; es importante reconocer que las relaciones interpersonales y la motivación constante acompañada de un buen ambiente laboral es enriquecedora para mejorar la satisfacción y el desempeño laboral.

Juantá (2018) elaboró una investigación con el fin de establecer la incidencia de las relaciones interpersonales en el servicio al usuario del Centro de Atención Permanente de la ciudad de Quetzaltenango. La cual fue de tipo cuasi- experimental, dejando en certeza que, a superiores relaciones interpersonales, mejora la atención al consumidor. Es decir que, las relaciones interpersonales inciden en la atención al usuario del Centro de Atención Permanente. Esta investigación ofrecerá una gran contribución para identificar como un buen ambiente en las relaciones interpersonales de todos los trabajadores de la empresa pueden influir tanto de manera negativa o positiva en el momento de brindar el beneficio del producto.

La investigación López, Domínguez y Machado (2014), tuvo como finalidad examinar la influencia de las relaciones interpersonales en los docentes del Centro Educativo Nuevo Chorrillo en su clima organizacional, siendo de tipo transaccional, los docentes que laboran en el Centro Educativo Nuevo Chorrillo son la población investigada sumando un total de 69 personas. Los resultados muestran que un clima organizacional depende de gran manera de las relaciones interpersonales, de igual manera se demuestra que para obtener un buen ambiente laboral deben implementar métodos que refuercen las comunicaciones, los valores y el liderazgo de cada uno, para que en el momento de un conflicto esto no afecte las relaciones interpersonales y de paso el rendimiento laboral.

Ibáñez y Yauli (2017), esta investigación estableció esencialmente determinar la relación entre el Estrés Laboral y el Bienestar Psicológico en personal que laboran en el turno de noche de la empresa CIRSA en la ciudad de Arequipa. La muestra estuvo conformada por 130 trabajadores que vienen laborando desde 1 a 15 años en la empresa, se realizó con una orientación de investigación cuantitativa. Los resultados encontrados manifiestan que los trabajadores en su gran

mayoría experimentan el estrés laboral de manera moderada, pero, se debe tener en cuenta que una minoría parte de trabajadores muestran niveles altos de estrés laboral, lo que indica que a los trabajadores el estrés les afecta de modo considerada a cada sujeto tanto física como emocionalmente como algunos problemas de sueño, preocupación excesiva, cansancio entre otras lo cual afectaría la producción la laboral. De acuerdo a esta investigación explica como el estrés laboral puede afectar el bienestar psicológico de la persona, aportando la importancia de relacionar todos los aspectos que refleja al individuo en general, para conocer cuál es el factor negativo más constante que conlleva a una sobrecarga laboral la cual puede ocasionar estrés.

Nacionales.

La variable de relaciones interpersonales a nivel nacional ha tenido importancia ya que permite evidenciar un elemento importante para alcanzar el éxito y mejorar el desempeño laboral, por ende Moreno (2018) buscó examinar la importancia de las relaciones interpersonales como parte esencial en la vida social, implicando directamente en el desarrollo del ser humano, para lo cual fue necesario equilibrar cómo inciden las relaciones interpersonales al interior del clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba”. Elaborado mediante un estudio transversal, con una muestra de 62 personas como participantes que di como resultado que la comunicación es la dimensión con más correlación a las otras dimensiones estudiadas, pudiendo concluir que incide de manera directa, ya que al tener buenas relaciones interpersonales esto beneficia el incremento de la producción en la institución. Se observó que, si el trabajador posee un buen ambiente laboral, buenas relaciones interpersonales, trato adecuado y una motivación por sus superiores proporciona una estabilidad laboral, aportando de esta manera la importancia que todo sea un complemento positivo, donde las dos partes contribuyen al desempeño de la empresa este es positivo tanto para el empleado como para el empleador.

Por ende, Castaño, Henao y Martínez (2016), la investigación comprende las maneras de comunicación y de relaciones interpersonales que se dan en el desempeño del rol docente. Para ello se ejecutaron entrevistas a profundidad desde el enfoque de Lanigan, en la que se llegó a la conclusión que los docentes de esta investigación promueven actitudes favorables primando la comunicación asertiva entre los docentes generando de esta manera un ambiente laboral favorable que facilita la interacción entre ellos mismos. Las relaciones interpersonales fortalecen este rol del docente, a medida que estos aspectos aumentan de igual manera el desempeño de sus labores. El objetivo facilita la información sobre tener un plan de actividades que refuercen a los trabajadores diariamente, generando grandes elementos positivos entre los empleados, por esto se debe garantizar que adquieran los conocimientos adecuados para su desempeño laboral y que las relaciones interpersonales sean de mayor vínculo para el trabajo en equipo.

Ferrel, Thomas, Solano, Redondo y Ferrel (2014) cuya investigación se ejecutó desde la perspectiva de la Psicología Positiva, con el fin de conocer el grado de bienestar psicológico, según la edad, el sexo, el estado civil, la profesión, el tiempo y tipo de vinculación laboral, que presentan los Docentes de una Universidad Privada del Distrito de Santa Marta, Colombia, participaron 480 docentes en la prueba encontrándose bajos niveles de bienestar psicológicos, lo que concluyó que los docentes presentan un probable riesgo de malestar psicológico, por lo que se sugiere programas de bienestar y mejora de calidad de vida laboral para los profesores. . De acuerdo a lo anterior, se encuentra que en cada una de las organizaciones siempre se debe generar un plan que sea positivo para todo el personal, esta investigación aporta que se debe enfatizar en proporcionarles a todos los trabajadores un bienestar psicológico en el cual puedan rendir de mejor manera en su cargo.

Locales.

Las investigaciones de la variable de bienestar psicológico en el ámbito local, han demostrado que se necesita más autonomía y beneficios por parte de las empresas, como lo exponen Cáceres-Contreras, Gómez-Rodríguez, Jaimes-Gamboa y Rivera-Porras (2018) quienes desarrollaron una investigación orientada hacia la relación del bienestar psicológico y la satisfacción laboral de los funcionarios del sector educativo, mediante un enfoque cuantitativo. El muestreo se conformó por un total de 100 docentes. Que logró como resultado que los elementos en las relaciones positivas y la autonomía, están por debajo de las otras dimensiones, de igual manera las condiciones de trabajo y los beneficios económicos están por debajo del promedio determinado, no obstante, se conoció una relación importante entre las variables ya estudiadas. Se determina que al no tener un estado económico viable y un buen ambiente laboral disminuirá el ritmo en la motivación de los trabajadores en el momento de realizar su trabajo, proporcionando factores negativos que puedan afectar más adelante su estado emocional.

Estupiñán-López., Fuentes-Leiva., Lizcano-Alvarado, y Rivera-Porras. (2018) este análisis se buscó indagar sobre la relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector económico del transporte intermunicipal de la ciudad de Cúcuta; por medio de un enfoque cuantitativo, Se utilizó un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional seleccionándose una muestra de 123 sujetos. En este estudio se evidencia que la dimensión de beneficios económicos manifestó un nivel muy bajo en comparación con las demás variables que se localizaron en un rango moderado por otro lado se encontró que existe una relación estadísticamente significativa en las variables estudiadas. En esta investigación se puede indicar que al tener un bienestar psicológico favorable traerá un gran desempeño laboral porque tendrá todas las ganas de ejercer el cargo de la mejor manera.

Rivera Porras, Hernández, forgiony, Bonilla y Rozo (2017) este estudio se ejecutó bajo la metodología de investigación cuantitativa, la aplicación se les hizo a 52 funcionarios que laboran en Integrados en Salud IPS LTDA en el I semestre del año 2016. La cual certifico la relación estadísticamente importante entre las variables de motivación laboral, relaciones interpersonales y clima social organizacional y relaciones interpersonales, por ende, entre mejor sean las relaciones interpersonales más alta será la motivación laboral y el clima social organizacional. Esta investigación aporta que las relaciones interpersonales son clave para que haya una motivación laboral positiva y un clima organizacional que mejore constantemente el desempeño laboral de los trabajadores obteniendo una mejora en la producción de su trabajo.

Rivera, Rincón y Flórez (2018) el presente estudio se desarrolló con los trabajadores de transporte interdepartamental de la ciudad de Cúcuta. Se consideró el concepto de bienestar psicológico en la vida laboral debido a que esta variable influye en la forma como se relacionan positivamente las personas, la aceptación ocupacional, el florecimiento personal, la satisfacción de la vida y las necesidades ocupacionales, la población estuvo conformada por 182 empleados todos eran de género masculino. Se identificó que, la mayor cantidad de los empleados tienen un alto grado de auto aceptación, ya que presentaron y manifestaron que se siente conforme con su calidad de vida por eso no se debe dejar de reforzar estos ambientes en el trabajo ya que se mostraron algunas minorías de puntuaciones bajas en la evaluación, las cuales pueden afectar más adelante el rendimiento laboral. Es importante resaltar que el bienestar psicológico de cada persona proporciona lo mejor en el ámbito personal y laboral reforzando especialmente los factores que le proporcionan un estado positivo tanto físico como psicológico.

Marco Teórico

Bienestar psicológico

La constitución de la Organización Mundial de la Salud (2018) dice “La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p. 1). Un aporte significativo de esta investigación es el bienestar psicológico y las relaciones interpersonales de los trabajadores de una organización, así mismo es importante destacar que el bienestar psicológico puede ser estudiado teniendo en cuenta los diferentes comportamientos humanos.

Un Entorno de Trabajo Saludable es un lugar donde las condiciones van dirigidas a obtener el bienestar de los trabajadores, desde un ámbito donde exista un buen ambiente físico, sino buenas relaciones interpersonales, salud emocional, y buena organización que se fomente el bienestar social y familiar por medio de la protección de riesgos estimulando su ambiente laboral y su autoestima Casas (2006 citado por Urrego, 2016). Las organizaciones deben implementar no solo salubridad física si no mental, teniendo en cuenta que el personal de una empresa tiene necesidades psicológicas dado que existen factores que pueden afectar el nivel de desarrollo en la organización.

Del mismo modo, las situaciones de salud de los trabajadores pueden impactar positivamente en el desempeño al lograr un equilibrio y adaptación en el entorno, lo que se traduce a un buen trabajo; estas condiciones de salud también pueden impactar negativamente cuando el deterioro impide la realización de las labores adecuadas. Guerrero y Puerto (2006 citado por Parra, 2018). En otras palabras, para un buen desarrollo dentro de una organización la salud mental es de vital importancia para lograr los objetivos generando en el personal un bienestar psicológico favoreciendo el crecimiento personal y la productividad de la empresa.

Para Núñez, León, González y Martini (2011 citado por Tualombo, 2018) el bienestar psicológico es un concepto multifacético y dinámico que contiene elementos subjetivos, sociales y psicológicos, al igual que comportamientos saludables, de forma semejante con la coherencia entre los valores y el compromiso de hacerlos efectivos. Esto hace referencia a la condición en la que vive o trabaja el individuo ya que influye en su satisfacción personal, dejando de esta manera en evidencia el rendimiento laboral.

Como lo consideraban García y González (2000 citado por Ortega, 2016) el bienestar psicológico se diferencia claramente de la calidad de vida. De forma similar esta se involucra en el concepto de bienestar, de igual manera implica una interacción complicada por los factores ligados a condiciones extremas de tipo sociopolítico, económico, cultural y ambiental, por otro lado, el bienestar está compuesto por la autovaloración vital que ejerce el sujeto en función de su nivel de satisfacción personal. Respecto a lo anterior es importante reconocer la diferencia que existe entre calidad de vida y bienestar psicológico, en la primera es notable reconocer los aspectos a nivel social y económico, de igual manera al hablar del bienestar psicológico se contempla que es una parte individual dado que es intrínseco, se basa en la importancia de crear nuevas estrategias para el desarrollo de situaciones diarias, adquiriendo nuevas experiencias para el individuo en su vida.

Además, García y González (2000 citado por Tualombo, 2018) señalan que el bienestar psicológico guarda estrecha relación con otras categorías sociales como lo son el nivel de vida desarrollo económico y estilo de vida. Cabe resaltar que las características del ser humano entre más positivas son más productivas y sociables enriqueciendo de esta manera todos los campos en los que se desempeña su capacidad.

Las personas que disfrutan de un nivel alto de bienestar, tienden a poseer características relacionadas al desarrollo personal como lo son la confianza, autoestima, compañerismo,

motivación, sentimientos positivos, emociones, entre otros. Por esta razón las organizaciones han proporcionado un ambiente laboral propicio, mejorando de esta manera el estilo de vida en los trabajadores, ofreciendo actividades de esparcimiento libre, para su crecimiento individual y grupal ya que de esta manera se fortalecerá la importancia a la estabilidad de cada individuo así mejoran su rendimiento laboral. (García, 2018)

El análisis del bienestar psicológico propuesto por Ryff (1989) describe la evaluación individual de las dimensiones, las cuales son la autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y el crecimiento personal. Las 6 dimensiones forman un modelo el cual se centra en el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, considerando como indicadores del funcionamiento positivo (Díaz, Rodríguez-Carbajal, Blanco, Moreno-Jiménez, Gallardo, Valle y Dierendock, 2006). En esta medida las dimensiones de bienestar psicológico son propicias para que las organizaciones se orienten en cuanto al estabilidad tanto física como emocional de los trabajadores con el fin de conseguir mejores resultados a nivel organizacional. Por ende, Ryff, desarrolló una escala para medir el bienestar psicológico conformado por seis dimensiones, y una escala para evaluar:

Auto-aceptación.

Es una característica principal del funcionamiento positivo, ya que las personas con una autoaceptación estable tienden a obtener una actitud positiva logrando aceptarse así mismo, generando en ellos un auto estima estable, alcanzando el bienestar a nivel personal y de la organización Vázquez (2009 citado por Ortega, 2016).

Relaciones positivas con los demás.

Radica en adquirir relaciones estables con los demás, generando vínculos afectivos para un desarrollo benéfico y adecuado, el aislamiento social prolongado o forzoso puede llegar a

desarrollar la posibilidad de enfermedades psicológicas y físicas Vázquez (2009 citado por Ortega, 2016).

Autonomía.

Consta en tener total autoridad en la toma de decisiones frente a diversas situaciones sin la influencia de aspectos externos o internos, generando mantener la autonomía personal y convencimiento Vázquez (2009 citado por Ortega, 2016).

Dominio del entorno.

Es la habilidad que se tiene para manejar entornos difíciles, con la capacidad de adaptarse a diferentes situaciones y contextos, estableciendo ambientes propicios para la satisfacción de las necesidades psicológicas y personales Vázquez (2009 citado por Ortega, 2016).

Propósito en la vida.

Es un proyecto personal que permite encontrar propósitos con su sentido y estilo de vida, marcando metas y definiendo objetivos para cumplirlos de manera clara y satisfactoria Vázquez (2009 citado por Ortega, 2016)

Crecimiento personal.

Es la capacidad que logra tener las personas para aprender de sí mismas, poniendo en práctica sus talentos y habilidades, utilizando las capacidades para desarrollarlas y potenciarlas logrando así crecer como persona Vázquez (2009 citado por Ortega, 2016)

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son de vínculos e interacciones establecidas entre los seres humanos, establecida por factores como lo son el ciclo de vida y el rol de cargo en el contexto social definido. Por ende, las relaciones interpersonales no presentan un carácter neutro ya que existen aspectos que indiquen de manera directa e indirecta en su configuración. Dado esto las

personas están en constante relación con la sociedad, mediados por múltiples factores (social, emocional, mental, entre otros) adquiriendo nuevos aprendizajes y utilizando los servicios ofrecidos por los demás (Ibarguen, 2015).

Miller y Steinberg (1975 citado por Mendoza, 2015) manifiestan que los seres humanos establecen los resultados de la comunicación en tres niveles como lo son los; culturales, sociológicos y psicológicos, consideran que durante los periodos iniciales de la interacción, basan su proceder comunicativo en el conocimiento de la cultura en que se comunican. Si se prolongan la interacción, las personas pasan a los datos culturales y sociológicos, lo cual quiere decir que su comunicación se basará en el conocimiento de grupos de preferencia. Tal como es mencionado anteriormente, no basta tener este tipo de relación interpersonal, es importante que los actos de cada individuo se establezcan por medio de actitudes, creencias, factores psicológicos entre otros.

Según Cruz (2003 citado por Mendoza, 2015) el logro que se percibe en la vida depende a gran medida del modo como corresponde con las individuales, demostrando así que las relaciones interpersonales es la comunicación. Se entiende que la comunicación interpersonal implica una conexión entre las personas, para que así haya una comunicación placentera, entendiendo que así puedan sentirse cómodos al momento de relacionarse en su entorno laboral.

Las relaciones interpersonales en el ámbito empresarial conservan un papel significativo y crítico en las organizaciones, en efecto las relaciones impersonales van de la mano de las habilidades de comunicación, compromiso y estilos de liderazgo, los cuales se vuelve un factor clave para el desarrollo óptimo del desempeño laboral (Perea, 2018).

Según Chiavenato (2009 citado por Corrales, 2015) las organizaciones además de buscar personal ideal sobre los cargos que solicita la organización, buscan personal que manifieste su satisfacción por dicho puesto, disfrutando del contexto y clima laboral, salario, compañeros de

trabajo, entre otros factores importantes. De esta manera tanto la empresa como el personal juegan un papel en conjunto ya que el estar satisfecho con su puesto de trabajo genera un buen rendimiento de la producción.

Haciendo énfasis al autor Bisquerra (2003 citado por Moyano, 2014) “plantea de manera más concreta que una relación interpersonal es una interacción recíproca que se da entre dos o más personas y que está regulada por leyes de comportamiento social” (p.7). Existen organizaciones en las cuales no presentan buenas relaciones interpersonales tanto con jefes y compañeros, lo cual afecta el ejercicio y producto de la organización, no obteniendo solución para los problemas que se presenten, sin mantener eficiente el medio en que se desempeñan, es importante conocer que de igual manera existen muchas empresas que al no tener un buen desempeño en las relaciones interpersonales llegan a afectar a gran magnitud hasta la culminación de la compañía.

Cada empresa debe tener como base las relaciones interpersonales las cuales abarcan grandes asuntos como el liderazgo, el respeto, la comunicación, el orden, entre otros, lo cual genera una estructura más sólida en el conjunto de los trabajadores en el momento del desarrollo, en las organizaciones se toman decisiones afines de reducir riesgos, para esto se debe obtener toda la información pertinente la cual permita aclarar los puntos positivos y negativos en las decisiones, puesto que de esta manera las empresas tendrán una mayor fluidez en las relaciones interpersonales. Los seres humanos son parte de grupos sociales cuyas relaciones son fuertes e influyen en el comportamiento donde hay mayores niveles de contacto, Chiavenato (2009 citado por Perea, 2018).

Para Rivas (2015) las competencias interpersonales son factores de comportamientos los cuales obtiene el individuo para lograr relacionarse de manera satisfactoria con su entorno. Los seres humanos son seres sociales, quienes desarrollan aprendizajes en diferentes sentidos, en primer

lugar, con su contexto familiar. Por ende, los valores interpersonales nacen como principio en la familia por ser el núcleo principal de la sociedad, es aquí donde se forman de acuerdo al ambiente que le rodean, los cuales pueden influir tanto positiva como negativamente.

Maturana (1992 citado por Quintero, 2018) afirma que se comparten “coordinaciones de acciones y emociones” (p. 112) propias del lenguaje tanto emocional como físico, que dan cuenta de sentimientos, valores, inquietudes y cuya lógica se instala en el inconsciente. Por consiguiente, debe tener en cuenta que los seres humanos están en constante interacción por un lenguaje tanto verbal como corporal, vinculando de esta manera su parte emocional dentro de su entorno social.

El autor Zupuría (2015 citado por Bolaños, 2015) certifica que las relaciones interpersonales son las que encasillan las tendencias que muestran los seres humanos en el manejo de las interacciones con las personas que lo rodea. En el ámbito laboral es de suma importancia relacionarse entre el personal de trabajo sin importar el cargo que desempeñan en la organización, pues de esta manera se logra una gestión favorable para el desarrollo de cualquier producción.

Para Wiemann (2011) las relaciones involucran gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a hechos desagradables y también a acontecimientos emocionantes. Por consiguiente, una relación significativa puede ser las maneras de vida o de interacción con otras personas por sus propias necesidades es decir aquello que nos gusta y una comunicación exitosa requiere de ciertos parámetros como el control de los sentimientos, interpretaciones y las conductas de las personas. De otra manera las conductas negativas son aquellas que pueden deteriora o irrumpir las buenas relaciones creando conflictos entre ellas, en ese sentido es importante tener en cuenta la importancia que tiene las relaciones sociales en la vida cotidiana y en la sociedad, conociendo que se dan de diferentes formas y maneras dependiendo de los vínculos sociales donde nos involucremos o estemos con una constante interacción.

Por consiguiente, Silveira (2014, citado por Flores, García y Yapuchura, 2016) especifica a las relaciones interpersonales como una interacción que se establece entre dos o más personas a la cual forma un entorno óptimo para una mejor comunicación, por otro lado habla de la expresión de emociones e ideas y estas se refiere a el conjunto que se da de el aprendizaje, por medio de la interacción que se establecen mediante el desarrollo personal, profesional, social y aquellas que se involucren en sus gustos como hobby, arte entre otras. Es decir, al estar en constante interacción entre los compañeros de trabajo, con los jefes, entre otros, se logra formar un ambiente apropiado lleno de conexiones, siendo la comunicación una herramienta positiva para crear equipos de trabajo, beneficiando el desarrollo profesional y personal de cada uno de los individuos dentro de la empresa lo cual se verá reflejado en todo el proceso de productividad.

Tamayo (2014 citador por Villachica, 2018) alude que el logro del objetivo de las relaciones interpersonales es conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo desde un ámbito laboral donde se da el buen trato, la sociabilidad del jefe y de los integrantes de la organización, alcanzando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, lo que generar una mayor satisfacción de las personas y de los grupos. Es importante que las organizaciones implementen unas buenas relaciones para contribuir con un ambiente laboral positivo, favoreciendo el buen ejercicio personal y productivo, logrando cumplir con los objetivos propuestos por la empresa, ya que el trabajo requiere de una comunicación constante para generar una relación estable. Por otro lado las relaciones interpersonales toman mayor importancia dentro de las organizaciones ya que son un valor que tiene el humano, para lograr a las metas establecidas por medio del trabajo en grupo. (Alvarado y Bohórquez, 2014).

Satisfacción laboral general.

La satisfacción laboral se define como actitudes desarrolladas por los seres humanos hacia su entorno de trabajo el cual emerge de ese estado emocional positivo, Chiang, Salazar, y Núñez (2007 citado por Sánchez y Trujillo, 2017). Mencionado lo anteriormente los trabajadores deben sentirse plenos dentro de la organización para que la productividad de la empresa y el estado emocional del empleado se complementen.

Satisfacción Relación con Jefatura.

Un jefe es visto por los trabajadores como honesto y confiable, en la disposición que se manifieste, principalmente si es razonable y equitativo en la toma de decisiones, expresando el interés por la satisfacción y bienestar tanto físico como emocional, siendo ejerciendo su labor de la manera correcta, Yáñez (2009). De igual manera es importante la buena comunicación entre el subordinante y los subordinados así promover un mejor ambiente laboral.

Satisfacción Relación con Pares.

La relación del personal de la organización tiene ciertos niveles de jerarquización y posee relaciones de amistad lo cual genera un ambiente satisfactorio en la empresa, Yáñez (2010 citado por Bejarano, 2019). De esta manera al tener una buena relación dentro de la organización, el objetivo de la misma será elevado a una mayor productividad.

Marco legal

Como se plantea en este capítulo, se refiere al marco legal o normativo de la investigación. La cual contiene la normatividad vigente por medio de la cual se rigen los procesos en Colombia.

Ley 1010 de 2006

Artículo 1°. Objeto de la ley y bienes protegidos por ella. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública (Ministerio de protección laboral, 2006).

Artículo 2°. Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo (Ministerio de protección laboral, 2006).

Ley 1090 de 2006

Capítulo VI.

Artículo 46. Cuando el psicólogo construye o estandariza test psicológicos, inventarios, listados de chequeo, u otros instrumentos técnicos, debe utilizar los procedimientos científicos debidamente comprobados. Dichos test deben cumplir con las normas propias para la construcción de instrumentos, estandarización, validez y confiabilidad (Colegio colombiano de psicólogos, 2009).

Capítulo VII.

Artículo 49. Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización (Colegio colombiano de psicólogos, 2009).

Resolución 1356 de 2012

Artículo 1o. Modifíquese el artículo 3o de la Resolución 652 de 2012, el cual quedará así:

“Artículo 3o. *Conformación*. El Comité de Convivencia Laboral estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Las entidades públicas y empresas privadas podrán de acuerdo a su organización interna designar un mayor número de representantes, los cuales en todo caso serán iguales en ambas partes (Ministerio del trabajo, 2012).

Artículo 2o. Modifíquese el artículo 4o de la Resolución 652 de 2012, el cual quedará así:

“Artículo 4o. *Comités de Convivencia Laboral*. Las entidades públicas y las empresas privadas deberán conformar un (1) comité por empresa y podrán voluntariamente integrar comités de convivencia laboral adicionales, de acuerdo a su organización interna, por regiones geográficas o departamentos o municipios del país (Ministerio del trabajo, 2012).

Artículo 3o. Modifíquese el artículo 9o de la Resolución 652 de 2012, el cual quedará así:

“Artículo 9o. *Reuniones*. El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente cada tres (3) meses y sesionará con la mitad más uno de sus integrantes y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes” (Ministerio del trabajo, 2012).

Artículo 4o. Modifíquese el artículo 14 de la Resolución 652 de 2012, el cual quedará así:

“Artículo 14. *Período de transición*. Las entidades públicas y las empresas privadas dispondrán hasta el 31 de diciembre de 2012, para implementar las disposiciones contenidas en la presente resolución” (Ministerio del trabajo, 2012).

Resolución 652 del 2012

Artículo 1o. OBJETO. El objeto de la presente resolución es definir la conformación, y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el artículo 14 de la Resolución número 2646 de 2008 (Ministerio de trabajo, 2012).

Metodología

Para obtener los objetivos trazados en la presente investigación, se muestra la metodología utilizada en la que se incluye el paradigma, el enfoque, el diseño, el alcance y tipo de investigación.

Paradigma de investigación

La presente investigación es de paradigma positivista, en el cual Ricoy (2006) expone que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico” (p. 14). Por consiguiente, el paradigma positivista respaldara a la investigación en la que se quiera comprobar una hipótesis por métodos estadística o que quieran establecer los parámetros de una variable por medio de la expresión numérica. De esta manera, el investigador tendrá que despojarse de sus creencias y valores para lograr determinar de una manera parcial la verdad de la exploración.

Enfoque de investigación

Cabe destacar que se empleó un enfoque cuantitativo la cual “utiliza la correlación y el análisis de datos para contestar interrogaciones de investigación y comprobar hipótesis previamente creadas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con precisión patrones de comportamiento en una población” Hernández, Fernández y Baptista (2013, p. 5). Es un instrumento el cual abarca un problema de estudio delimitado y concreto para conseguir resultados, el investigador recolecta información numérica de los colaboradores, que se analizan a través de procedimientos estadísticos.

Diseño de investigación

Cabe destacar que la investigación es de diseño no experimental, debido a que este tipo de estudio se efectúa sin manipular las variables, en este tipo de investigación lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlo. Por lo tanto,

en este proceso no se construye ninguna situación, así solo se observan la que ya existen, que no son provocada internacionalmente sino espontáneamente. Hernández, Fernández y Baptista (2013). En este tipo no hay condiciones ni estímulo a lo cual se exponga los sujetos de estudio ya que son observados en su ambiente natural, por esto no se construye ninguno escenario si no que se observan en sus entornos.

Tipo de investigación

Este tipo de estudio correlacional tiene como propósito conocer la relación o grado de similitud que exista entre dos o más conceptos por las variables que se dan en una muestra o contexto específico. En algunas ocasiones solo se estudia la relación que ahí entre las dos variables, pero normalmente se utilizan el estudio entre tres, cuatro o más variables Hernández, Fernández y Baptista (2014). En consecuencia la relación ya sea positiva o negativa entre dos o más variables, sirve para comprobar la interacción que se da en esta investigación correlacional no solamente describe, sino también examina y corresponde a explicar de manera subjetiva.

Corte

Este estudio es de tipo no experimental y transversal, en el cual solo se recolecta y analiza datos en un periodo de tiempo específico. Estos diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dato (Dzul, s.f).

Población- Muestra

La población está conformada por los trabajadores de la empresa más bandejas con un enfoque a nivel local de la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander.

La investigación es de tipo probabilístico, aleatorio simple ya que todas las personas de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados, a partir de esto la ida principal es

recolectar la mayor información sobre las particularidades desconocidas de los participantes siendo sencilla y objetivo la forma de generar la prueba.

Instrumentos

Bienestar psicológico.

Se tiene como objetivo revisar las propiedades psicométricas de la validez y de confiabilidad de la escala del bienestar psicológico propuestas por Díaz (2006 citado por Pineda, 2017) de la EBP de Ryff, este instrumento consta de 39 ítems con opción de respuesta del 1 al 6 donde 1 es totalmente en desacuerdo y 6 totalmente de acuerdo, las respuestas están formuladas según el modelo Likert, es de administración individual y colectiva en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos. La versión utilizada se conserva las seis subescalas originales del test, son: Autoaceptación (1, 7, 13, 19, 25, y 31), relaciones positivas (2, 8, 14, 20, 26, y 32), autonomía (3, 4, 9, 10, 15, 21, 27, y 33), dominio del entorno (5, 11, 16, 22, 28 y 39), propósito en la vida (24, 30, 34, 35, 36, 37, y 38), crecimiento personal (6, 12, 17, 18, 23 y 29).

La consistencia interna (medida con Alfa de Cronbach) de las subescalas de Bienestar Psicológico de la versión española propuesta es la siguiente:

- Autoaceptación 0.83
- Relaciones positivas 0.81
- Autonomía 0.73
- Dominio del entorno 0.71
- Propósito en la vida 0.83
- Crecimiento personal 0.68 (Pineda, 2017)

La validez factorial de la escala se comprobó mediante Análisis Factorial Confirmatorio (Método de extracción: Máxima verosimilitud. Método de rotación: Normalización Oblimin con

Kaiser.), empleando el programa AMOS 5.0. Se comprobó su validez a través de la comparación de seis modelos diferentes (Pineda, 2017).

Relaciones interpersonales.

Se construyó la escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT), la cual mediría el grado de satisfacción que los trabajadores sienten con la confiabilidad de sus compañeros de trabajo y con su jefatura directa, es decir, si los perciben como competentes, benevolente e íntegros. La cual quedó constituida por dos ítems que miden competencia (ítems 1 y 9) 6 ítems miden integridad (ítems 3,4, 5, 10, 11 y 13) y 5 ítems miden benevolencia (ítems 2, 6, 7, 8 y 12), Yáñez (2010).

La escala SRIT utilizó una escala de respuesta tipo likert de 5 alternativas desde 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho. Para examinar la estructuración de los ítems se utilizó el método de análisis factorial exploratorio (Muñis, 2002; Pohlmann, 2004; Costello & Osborne, 2005). Se aplicó la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin y se obtuvo un valor de 0.93, lo que indica la adecuación de los datos a un modelo de análisis factorial. En el análisis factorial se utilizó el método de extracción de componentes principales seguido por rotación varimax. Se utilizó los valores propios mayores de 1 para establecer el número de factores a retener, obteniéndose que la mejor representación de los ítems se lograba con una estructura compuesta por dos factores. En el factor 1, está asociado a percepción de satisfacción con las relaciones interpersonales con la jefatura y el valor propio fue de 6.77, por lo cual el factor 2 está asociado a la percepción de satisfacción con las relaciones interpersonales con los pares en el trabajo y el valor propio fue de 1,88 (Yáñez, 2010).

Análisis de interpretación de resultados

En este apartado se expone a continuación los resultados obtenidos por medio de la aplicación de diferentes cuestionarios a personas de la empresa más bandejas en el 2021.

Se realizó un análisis exhaustivo por medio de un archivo de Microsoft Excel donde se examinaron los datos obtenidos por medio de tablas.

Variables demográficas de la muestra

Se obtuvieron datos demográficos de los encuestados como: edad, género, escolaridad, identificación, cargo y tipo de contratación.

El tamaño de la muestra fue de 18 (100%) encuestados de los cuales 33,3% eran femeninas y 66,7% masculinos. En la población se encontró que el 11,1% de los encuestados tienen un rango de edad entre los 18 a 25 años 88,9% entre los 26 a 50 años. En términos de educación se halló que el 27,8% están en pregrado (profesional especializado y profesional), 50,0% de secundaria (otro) y el 22,2% tienen una técnica y tecnológica (auxiliar). Finalmente, el tipo de contratación dando como resultado que el 50,0% tienen un contrato a término fijo, 27,8% se encuentra en contrato a término indefinido, 5,6% en un contrato civil por prestación de servicios y el 16,7% se encuentra en un contrato de obra o labor.

Tabla 1. Género, tipo de identificación, edad y escolaridad de los participantes.

Ítem	Variable	
Genero	Hombres	Mujeres
	12	6
Edades	18 a 25	25 a 50
	2	16

Escolaridad	Secundaria	Técnico o tecnológico	Pregrado
	9	4	5
Identificación	Cedula de ciudadanía	Otro	
	2	16	
Cargo	profesional especializado y profesional	Auxiliar	
	9	9	
Tipo de contrato	Contrato fijo	Contrato indefinido	Prestación de servicio Otra labor
	9		

Fuente: Elaboración propia

Discusión de los resultados

Por medio del coeficiente de correlación de Spearman se observa que no existe una relación entre el Bienestar psicológico y las Relaciones interpersonales, lo cual se realizó una encuesta a 18 para identificar el nivel de bienestar psicológico, describir la satisfacción de las relaciones interpersonales y determinar la relación entre el Bienestar psicológico y las relaciones interpersonales.

Tabla 2. Dimensiones del bienestar psicológico y relaciones interpersonales

		Relación con jefatura	Relación con pares
Autoaceptación	Coeficiente de correlación	0,49	0,22

	Sig. (bilateral)	0,04	0,37
Relaciones positivas	Coefficiente de correlación	-0,07	0,10
	Sig. (bilateral)	0,79	0,69
Autonomía	Coefficiente de correlación	-0,13	-0,20
	Sig. (bilateral)	0,60	0,42
Dominio del entorno	Coefficiente de correlación	0,01	-0,05
	Sig. (bilateral)	0,98	0,84
Crecimiento personal	Coefficiente de correlación	-0,32	-0,10
	Sig. (bilateral)	0,20	0,68
Propósito en la vida	Coefficiente de correlación	0,04	0,00
	Sig. (bilateral)	0,86	1,00

Fuente: Elaboración propia.

Dado los resultados de la tabla dos se evidencio que existe una relación entre las dimensiones de autoaceptación y de jefatura con un coeficiente de correlación de 0,49.

Tabla 3. Variable y puntuaciones obtenidas.

Variable	Puntaje obtenido	Frecuencia	Porcentaje	Media	Desviación estándar	Nivel
Bienestar psicológico	3,00	18	100,0%	3,37	0,14	Moderado
Relaciones interpersonales	2,00	1	5,6%	4,12	0,59	Alto
	3,00	4	22,2%			
	4,00	12	66,7%			
	5,00	1	5,6%			

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Correlación entre Bienestar psicológico y Relaciones interpersonales

Correlación	Coefficiente	Significancia
	de correlación	bilateral
Bienestar psicológico y	-0,26	0,29
Relaciones		
interpersonales		

Fuente: Elaboración propia.

Entre las variables de bienestar psicológico y relaciones interpersonales no existe correlación, evidenciando que estas no influyen en el desempeño laboral.

Discusión

El bienestar psicológico de los trabajadores es fundamental para el desarrollo de las metas de la empresa de tal manera que incide en el nivel de productividad de cada trabajador, sea positivo o sea negativo el incentivo laboral esta define en gran parte la fluidez con la cual ejercen estrategias para salvaguardar la salud mental del trabajador es vital (Juantá, 2018). Lo que se pretende determinar en la investigación no solo es la correlación de ambas variables y sus dimensiones, sino ver la pertinencia que le da la empresa al bienestar psicológico de los trabajadores y de qué manera se obtiene un mejor rendimiento laboral.

En tal sentido, corroborar si realmente se está dando cumplimiento al objetivo ocho del desarrollo sostenible (Milagros y Mamani, 2018) el cual refiere que la satisfacción laboral se vea concordancia de la persona con su puesto de trabajo, esta dimensión se da por la influencia de factores intrínsecos y extrínsecos, entendiéndose por factores intrínsecos a todos aquello que a percepción del trabajador le genere satisfacción, como lo son el ambiente laboral favorable, buena relación con los compañeros y superiores y los factores extrínsecos que son todos aquellos que el contexto proporciona, como las políticas de la empresa, salarios, clima laboral y demás.

Por lo tanto, cuidar de la salud psicológica del trabajador si es un factor esencial para un mejor resultado dentro de la productividad y gestión de la empresa (Sánchez, 2018), es importante considerar que lo demostrado en los resultados obtenidos en la investigación se demostró que la anterior premisa puede no ser realmente valida, puesto que entre las variables de bienestar psicológico y relaciones interpersonales no existe correlación, evidenciando que estas no influyen en el desempeño laboral, es aquí pues que se extrae otra hipótesis del real desempeño laboral de los trabajadores de las empresas, si realmente existe un incentivo que logre determinar un aumento

en el bienestar laboral por los factores psicosociales (Lara, 2017) es decir que no son relevantes para todo el desarrollo del trabajo sino solo un porcentaje menor al esperado.

El nivel de satisfacción y desempeño laboral mencionado por Alvarado y Flores (2019) en su investigación fue que en los resultados obtenidos se indicaron que existe relación directa entre ambas variables con un nivel de correlación baja, la cual determina que las relaciones interpersonales son una de las condiciones que puede influir no muy significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores pero no es cero, si incide en menor grado pero no es un determinante significativo, se podría decir que la condición laboral en la que se encuentra el trabajador.

Además, el clima laboral depende en cierta forma de las relaciones interpersonales de los trabajadores pero como tal, son los métodos que logren reforzar los valores organizacionales, la comunicación y el liderazgo para que en el momento de un imprevisto o conflicto no se vea afectada la relación entre trabajadores, lo ideal es que por medio de esas herramientas logren encontrar mediar la situación con alternativas de solución adaptadas al problema sin afectar intereses personales y laborales (López, Domínguez y Manchado, 2014).

Es así como el bienestar psicológico y la satisfacción de las relaciones interpersonales toman una perspectiva diferente en cuanto al uso práctico investigativo demostrado en los resultados de la escala de Bienestar Psicológico y la escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT), de los dieciocho trabajadores, aunado a esto, son pues factores relevantes pero no predisponentes para el funcionamiento óptimo laboral, ya sea del nivel personal y psicosocial del trabajador, el cual supone algunas de las siguientes características: autoaceptación de sí mismo, de la personalidad, de las fortalezas y debilidades satisfacción vital, es un estado psicológico que

resulta de la interacción entre la personalidad del individuo, su entorno inmediato, familia, trabajo, y su medio social cultura (Ryff, 2014; Ryff y Singer, 2001).

En los resultados obtenidos por medio de las escalas arrojan que realmente hay un promedio bajo de correlación en cuanto a éxito laboral de la productividad de la empresa, no es totalmente nulo, que no se le dé la importancia que se debe para el objetivo tres del presente proyecto investigativo es distinto, sí tiene relevancia por desgaste laboral, como los factores intrínsecos y extrínsecos de la salud mental y física del trabajador pero realmente no garantiza que de las dos variables dependan las metas de alcance que tengan en la empresa para su correspondiente progreso e impacto de productividad del trabajador y de la empresa (Huerca y Ruiz, 2016).

En este orden de ideas, la segunda categoría de análisis, las relaciones interpersonales toman mayor fuerza dentro de las organizaciones ya que son un valor que tiene el humano, como ese elemento forjador y de estrategia que llevan al logro de los objetivos (Alvarado y Bohórquez, 2014), aquellas necesidades del individuo deben tenerse en cuenta, para que los trabajadores puedan considerar aún buen manejo del ambiente laboral, del mismo modo con el cargo que desempeña, desarrollando unas buenas relaciones interpersonales para generar una buena convivencia favoreciendo el rendimiento de la empresa.

Finalmente, se puede concluir que cada variable de las escalas individualmente tiene un resultado dentro de lo esperado, si tienen eficacia las dimensiones de cada escala, es esencial que la salud y el bienestar del trabajador se mantenga en moderado-alto, lo ideal es no perder a totalidad el ánimo para realizar las tareas de cada rol que desempeña dentro de la empresa, se establece que la relación entre las dos variables de estudio de la investigación tiene un bajo impacto no predisponente para el mejoramiento del rendimiento laboral pero no debe pasarse por alto.

Conclusiones

En primera instancia, se pudo lograr evidenciar el impacto que el Bienestar psicológico tiene en cuanto a las relaciones interpersonales entre trabajadores, no obstante, esta variable no fue trascendental para el rendimiento laboral en comparación al incremento de productividad de los encuestados, es pues así que se concluye que no es fundamental, pero si relevante para el clima en la empresa.

El rendimiento laboral desempeñado por los diversos roles que ejercen dentro de una empresa puede llevar a variar, evidentemente los factores intrínsecos son de gran peso en cuanto al nivel de satisfacción de relaciones interpersonales entre trabajadores, el determinante en los resultados de la investigación arrojo que en el ámbito laboral puede incidir en el desempeño laboral cuando el clima social organizacional es óptimo.

La correlación de la escala de Bienestar psicológico y la Satisfacción en la Relaciones Interpersonal en el Trabajo (SRIT) pueden prevalecer como nivel bajo, el bienestar integral del trabajador en sí mismo se mantiene presente en su desempeño, el indicador de productividad y mejoramiento radica en el modo en que logra desarrollar la habilidad social dentro de la empresa, logrando así un manejo de su entorno y potenciando sus competencias, no se descarta la carga laboral ya que es un factor presente en todo ámbito del ser humano, no es un obstáculo para mejorar el rendimiento y ser mejor.

Se hace necesario resaltar que la implementación de técnicas de estudio del mejoramiento productivo a nivel laboral como los instrumentos que se usaron para la presente investigación para medir tanto el bienestar psicológico y relaciones interpersonales permiten prever al líder y/o jefe que en la empresa haya un decaimiento en la salud física y mental del trabajador, y a su vez, un desempeño adecuado con las óptimas sin sobre exigirle a las propias competencias laborales, de

este modo podrán darle seguimiento al nivel de satisfacción laboral sin perjudicar la productividad de la empresa ni el ánimo en los trabajadores.

Por último, en este orden de ideas, se hace el aporte teórico a futuras investigaciones en el campo de la psicología organizacional, pues la relevancia de darle seguimiento a los niveles de bienestar psicológico y satisfacción de las relaciones interpersonales de los trabajadores de una empresa, permite medir cuales son los factores que más pueden llegar a incidir en el rendimiento laboral y productividad del colaborador y su empresa.

Referencias

- 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%20COMO%20ELEMENTO%20ESENCIAL%20PARA%20FORM.pdf>
- 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_MARY.ALVARADO_ELSA.FLORES_RELACIONES.INTERPERSONALES_DATOS.pdf
- 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>
- 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>
- 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>
- 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>
- 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>
- 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>
- 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
- 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:
- 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](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion_Relaciones_Interpersonales_Henao_2016.pdf)
- 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
- 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](https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_Investigacion/Docs_Comite_Etica/Ley_1090_2006_-_Psicologia_unisabana.pdf)
- 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%B3
n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20de%20una%20mediana%20empresa.pdf](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)
- 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>

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

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_psicologico_y_satisfaccion_laboral_de_los_trabajadores_de_empresas_de_transporte_intermunicipal_de_la_central_de_transporte

Fecha de consulta: 27 de marzo de 2012. (En red). Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Lopez-Adriana.pdf>

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

Flecha, A. (2015). Bienestar psicológico subjetivo y personas mayores residentes *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/1350/135043709015.pdf>

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>

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%20e mpresa%20y%20en%20los%20empleados%20de%20un%20contact%20center%20de%20la%20ciudad%20de%20manizales.pdf?sequence=1>

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

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

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

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>

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>

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>

Juntá, R (2018). Relaciones interpersonales y atención al usuario. Quetzaltenango. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Juanta-Rosaura.pdf>

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>

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>

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>

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

Ministerio de protección social. (2006). Ley 1010 de 2006. Diario oficial. Recuperado de: <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/ley1010de2006.pdf>

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

Ministerio del trabajo (2012). Resolución 652 de 2012. Recuperado de: <https://www.arlsura.com/files/res13562012.pdf>

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
- 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>
- 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>
- 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
- Organización Mundial de la salud (2004). Intervenir en salud mental. Recuperado de: https://www.who.int/mental_health/advocacy/en/spanish_final.pdf
- 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
- 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>
- 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>
- 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>
- 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
- 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>
- 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
- Ramos, A (2015). Los paradigmas de la investigación científica. Recuperado de: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. Revista do Centro de Educación, 31 (1), 11-22. Recuperado de: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Rivas, T. (2015). Habilidades Sociales y Relaciones Interpersonales. Recuperado de: http://www.feaps.org/biblioteca/sexualidad_ydi/22_habilidades.pdf

- 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>
- 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
- 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
- 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>
- 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
- 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>

- 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
- 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>
- 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
- Yáñez-Gallardo, R. Arenas-Carmona, M. y Ripoll-Navales, 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>

Apéndice

Escala de Bienestar Psicológico

Preguntas:

1. Estoy contento con cómo me han resultado las cosas
2. A menudo me siento solo/a porque tengo pocos amigos íntimos
3. Expreso mis opiniones, aunque sean opuestas a la mayoría
4. Me preocupa cómo se evalúan las elecciones que he hecho
5. Es difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga
6. Disfruto haciendo planes y trabajar para hacerlos realidad
7. En general, me siento seguro/a conmigo mismo/a
8. No tengo muchas personas que quieran escucharme
9. Tiendo a preocuparme sobre lo que otros piensan de mí
10. Me juzgo por lo que yo creo que es importante
11. He construido un hogar y modo de vida a mi gusto
12. Soy activo al realizar los proyectos que me propongo
13. Hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría
14. Siento que mis amistades me aportan muchas cosas
15. Tiendo a estar influenciado por gente con fuertes convicciones
16. Siento que soy responsable de la situación en la que vivo
17. Me siento bien con lo hecho en el pasado y con lo que espero hacer en el futuro
18. Mis objetivos en la vida han sido más satisfactorios que frustrantes
19. Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad
20. La mayor parte de las personas tienen más amigos que yo

21. Tengo confianza en mis opiniones por sobre las del consenso general
22. Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen
23. Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida
24. Siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo/a
25. Me siento decepcionado/a de mis logros en la vida
26. No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza
27. Me es difícil expresar mis opiniones en asuntos polémicos
28. Soy bueno/a manejando las responsabilidades de mi vida
29. No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida
30. Hace tiempo que dejé de intentar hacer grandes mejoras en mi vida
31. Me siento orgulloso/a de quien soy y la vida que llevo
32. Puedo confiar en mis amigos, y ellos en mí
33. Cambio mis decisiones si mis amigos o familia están en desacuerdo
34. Mi vida está bien como está, no cambiaría nada
35. Pienso que es importante tener nuevas experiencias
36. Realmente con los años no he mejorado mucho como persona
37. Con el tiempo me he desarrollado mucho como persona
38. La vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento
39. Si me sintiera infeliz con mi vida trataría de cambiarla

(Burgos, 2012).

Escala de Relaciones Interpersonales

Preguntas:

1. La jefatura de mi servicio se preocupa de que exista una buena coordinación entre los integrantes del servicio.
2. La jefatura de mi servicio muestra preocupación por el bienestar y/o por el desarrollo profesional de los funcionarios.
3. La jefatura de mi servicio mantiene y cumple sus promesas.
4. La jefatura de mi servicio reconoce el trabajo bien hecho de los funcionarios
5. La jefatura de mi servicio trata a todo el personal por igual.
6. La jefatura de mi servicio da la oportunidad a los funcionarios para expresar sus puntos de vista sobre problemas en el trabajo.
7. Los funcionarios de mi servicio valoran el trabajo del otro.
8. Los funcionarios que trabajan conmigo respetan la manera de pensar y sentir de cada uno de nosotros.
9. En mi servicio los funcionarios pueden confiar en sus compañeros de trabajo cuando deben realizar una tarea compleja.
10. Los funcionarios de mi servicio están comprometidos con las metas propuestas.
11. En mi servicio los funcionarios expresan sus opiniones y críticas en forma directa y respetuosa.
12. Se cuenta con la ayuda de los funcionarios cuando se tiene un problema en el trabajo.
13. Frente a un problema con un compañero de trabajo los funcionarios de mi servicio prefieren solucionarlo directamente entre ellos.

(Yañez, 2010).