

## **Importancia e Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Docente**

**Caso: Catedráticos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad  
Autónoma de Chihuahua**

### **Temática:**

**Administración Educativa para el aprendizaje**

### **Autores**

M.A.R.H. Olga Leticia Ávila Wall

(614) 2477420 oavila@uach.mx

M.A. Eva Aurora Ortega Juárez

(614) 427 20 71 eortegaj@uach.mx

M.A. Josefina Serna Jasso

(614) 1309217 jserna@uach.mx

### **Institución de procedencia**

Universidad Autónoma de Chihuahua

Facultad de Contaduría y Administración

Tel. (614) 439-1500

Chihuahua, Chih., México

Chihuahua Chih., Junio de 2011.

## Índice General

	<b>Página</b>
Resumen de la Investigación	3
Descripción del problema	4
Justificación	4
Antecedentes	4
Marco Teórico	5
Objetivo	14
Metodología	15
Resultados	15
Conclusiones	23
Recomendaciones	24
Bibliografía	24

*La meta principal de la educación es crear hombres capaces de hacer cosas nuevas, no simplemente capaces de repetir lo que han hecho otros; hombres creadores, inventivos y descubridores.*

*Jean Piaget*

## **Resumen de la Investigación**

Los fenómenos del mundo son complejos. En ellos convergen multitud de elementos múltiples y variadas interacciones en procesos en los cuales el dinamismo es constante. En el marco de la denominada era global y del paradigma de la complejidad, la educación presenta una apertura hacia caminos de crecimiento personal y social, en cuyo horizonte deberá vislumbrarse la esperanza de un nuevo ciudadano que dé respuestas a las expectativas del entorno complejo y competitivo del mundo contemporáneo. La búsqueda constante de nuevas formas de abordar las relaciones entre los seres humanos y de éstos con el contexto social general constituye, en la actualidad, un reto en todos los campos del saber: en el económico, en el político, en el ecológico, en el social... En realidad, constituye un reto para el pensamiento humano y, consecuentemente, un reto sobre cómo afrontar la educación en general. La presente investigación pretende detectar los principales factores de las relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral y al mismo tiempo pretende el nivel de satisfacción laboral del personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración de la UACH. Esta será el inicio de una serie de investigaciones que nos lleven a la elaboración de futuras estrategias pedagógicas que hagan que el docente alcance su nivel de servicio máximo. A lo largo de la investigación, se consideran temas de relevancia para el estudio, tales como: características individuales, roles de género y sus diferencias en nuestra cultura, estadísticas sobre problemas en las relaciones de pareja, saber cuáles son los problemas de pareja más frecuentes, la relación interpersonal de familia, el proceso familiar, los perfiles de familias funcionales y disfuncionales, la relación interpersonal con los hijos, la relación interpersonal de amistad, el estrés, factores determinantes de la satisfacción laboral, conflictos entre familia y trabajo, el equilibrio ideal entre estos dos aspectos, el aumento de la satisfacción en el empleo, el término de calidad de vida en el trabajo, enfoques sobre la insatisfacción laboral, el nivel socioeconómico aunado a la satisfacción laboral y algunas otras variables relevantes en el estudio. El tema de la satisfacción laboral tiene un realce impresionante, ya que es de gran importancia conocer cuáles son las necesidades del individuo para que se sienta satisfecho en su trabajo y como resultado lo lleve a un mejor desempeño de su actividad profesional docente. Las relaciones interpersonales de los docentes, con su pareja, con sus hijos, con el resto de su familia, con sus amigos, con sus compañeros de trabajo, con sus conocidos, con sus colegas, etc., tienen relación directa, para bien o para mal, en el desempeño docente de los catedráticos de la FCA de la UACH. Mejores relaciones interpersonales, mejor desempeño académico y laboral. A mayor tranquilidad, mejor desempeño. A mejor relación familiar, mejor desempeño laboral. La influencia entonces es directa. En lo concerniente a su estructura, se siguen los lineamientos formales sugeridos para este tipo de producto; en otras palabras: introducción, donde se plantean aspectos generales relativos a la temática objeto de reflexión, se define el propósito y se hace referencia al orden estructural; desarrollo, mediante el

cual se da curso a los planteamientos esenciales o núcleos temáticos objeto de análisis y conclusiones, donde se exponen las reflexiones finales derivadas del estudio. Con los resultados obtenidos de esta investigación se estará en posibilidad de presentar a la Facultad una relación de cursos, talleres y/o estrategias futuras, para desarrollar entre el personal docente la capacidad para manejar sus relaciones y el estrés que esto conlleva, en beneficio del proceso de enseñanza aprendizaje. **Palabras clave: Docentes, Relaciones interpersonales, Satisfacción en el trabajo, estrategias.**

### **Descripción del problema**

¿Qué tanta influencia (directa o indirecta) tienen las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración?

### **Justificación**

El desarrollo profesional de las personas depende del grado de satisfacción que éstas tienen en relación con su trabajo, mismo que se ve influenciado por factores directos en el entorno laboral como lo son las habilidades, el grado de autonomía, efectividad e independencia que se pueden llegar a desarrollar en el mismo.

También existen factores indirectos de gran importancia que influyen en el desarrollo profesional, pero no detectados con facilidad ya que forman parte de la vida personal del ser humano. Dichos factores son las relaciones interpersonales de amistad, de familia y de pareja, inherentes a la conducta humana.

### **Antecedentes**

Desde los comienzos de la humanidad, se han llevado a cabo interacciones entre los individuos, lo que genera las relaciones interpersonales. Con éstas somos capaces de llevar a cabo una vida socialmente aceptable o no. Dichas relaciones varían dependiendo de las personas, su estado de ánimo, el estrés que genera su empleo o su actividad diaria, o diversas variables que las alteran o estabilizan en cierta posición.

Durante los últimos cincuenta años el cambio se ha acelerado en todos los ámbitos. En el caso de las relaciones familiares se puede apreciar que en la actualidad es probable que ambos padres trabajen fuera del hogar y este es un factor determinante de cambio para las familias mexicanas.

El ser humano cuenta con las capacidades de adaptarse a los cambios, sin embargo no todos los grupos de personas han desarrollado las habilidades necesarias para llevar a cabo los ajustes que demanda el ambiente.

Son varios los factores que afectan la capacidad de las personas para enfrentar con éxito dichos retos. Estos factores tienen que ver con diferentes oportunidades que la sociedad ofrece a las personas a través de sus instituciones y de sus organizaciones por medio de la educación, la estimulación social y ambientes que propicien experiencias que contribuyan al enriquecimiento de la calidad de vida.

Cuando la satisfacción de estas necesidades es frustrada, la insatisfacción o las presiones por conseguir la satisfacción se convierten en fuentes de estrés y por lo mismo afectan la calidad de vida.

## **I. Marco teórico**

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral se define (Robbins, 1998) como la actitud general de un individuo hacia su puesto y se comprende que es una actitud, no una conducta. En el libro titulado Comportamiento Organizacional (10ª edición, 1997) se propone la medición de la satisfacción laboral como la actitud general de un empleado a su trabajo, aunque esta definición es amplia, es inherente al concepto. Los dos métodos más conocidos para medir la satisfacción laboral son: la calificación única general y la calificación sumada.

El método de la calificación única general consiste en pedir a las personas que respondan a una pregunta como esta “Considerando todos sus aspectos ¿Que tan satisfecho se siente con su trabajo?”.

El otro método, la suma de las facetas del trabajo es más elaborado, en éste se identifican los elementos clave de un trabajo y se pregunta al empleado su opinión respecto a cada uno de ellos. Entre los factores característicos que se incluyen están la índole del trabajo, supervisión, salario actual, oportunidades de ascender y relaciones con los compañeros. Estos factores se clasifican con una escala estandarizada y se suman para dar una calificación general de la satisfacción con el trabajo.

## **Factores determinantes de la Satisfacción Laboral**

Según el modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, *op.cit*) se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables del trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Dentro de estos factores podemos resaltar, según estudios dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo como un determinante principal de la satisfacción del puesto.

Existen ciertas características personales que están relacionadas con el estudio de la Satisfacción Laboral. Holguín, (1982) propone estas características personales relacionadas con la satisfacción laboral, expuestas en su tesis “Satisfacción en el empleo y desempeño del trabajo”, las cuales son: el sexo, la edad, inteligencia, experiencia, entre otras.

Con respecto al sexo, Morse (citado en Rage, 1999) afirma que entre las mujeres existe un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo que entre los hombres. Por lo general, el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer y por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad.

**Edad.-** Existe cierta evidencia que indica que con la edad del individuo aumenta su satisfacción en el empleo. Algunos de los factores responsables por el descontento en el empleo, tales como la falta de oportunidad para el ascenso y el salario bajo, tienen un grado menor de importancia para los trabajadores de mayor edad que para los empleados más jóvenes que tienen una familia que sostener.

**Inteligencia.-** El nivel de inteligencia no parece ser un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo, sin embargo, la inteligencia de un empleado sí tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío suficiente o que desempeñan actividades que son demasiado

exigentes para sus capacidades intelectuales se sienten a menudo descontentos con su labor. La implicación de ésta relación para la instrumentación de procedimientos adecuados de selección de personal, es evidente por sí misma.

**Experiencia.-** La experiencia en el trabajo está relacionada con la satisfacción de una manera bastante interesante. Como es de esperarse, los empleados nuevos tienen tendencias a sentirse satisfechos con su trabajo, sin embargo, después de cierto tiempo esto puede terminar a menos que el empleado sienta que está realizando progresos constantes hacia el logro de sus necesidades profesionales y sociales.

Por otro lado Robbins, (*op.cit*) afirma que el interés de los administradores en la satisfacción del trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados. Los investigadores saben de este interés y por eso se observan muchos estudios diseñados para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación principalmente.

Para acrecentar la satisfacción en el empleo y facilitar la adaptación personal, se requiere que se reconozca personalmente al empleado y se le acepte como individuo con su patrón propio de necesidades, fortalezas y debilidades.

Los motivos por los que un individuo trabaja se clasifican en primarios y secundarios, ligándose los primeros a un desequilibrio fisiológico que puede ser satisfecho fácilmente. Los secundarios son de origen social, estos son aprendidos y pueden ser la posición, reconocimiento o deseo de aceptación dentro de un grupo, así como las relaciones interpersonales del individuo. Ambos tienen repercusión como determinantes del comportamiento.

La satisfacción con la calidad de vida laboral está determinada por las variadas relaciones entre todos los factores que componen una situación de trabajo, y no existe evidencia suficiente para determinar la importancia relativa de cada factor interviniente. Diversos tipos que intervienen: características personales, características del trabajo y de la organización, motivos, necesidades y expectativas del individuo, grado de inversión personal en el trabajo, resultados y recompensas del trabajo, percepciones del individuo, actitudes resultantes de satisfacción-insatisfacción y su repercusión en la conducta posterior, características socioeconómicas y culturales de una situación laboral (contexto).

## **Estrés**

De acuerdo a los estudios de la salud mental, el estrés o la tensión es un fenómeno universal inevitable que todos experimentan en diferentes magnitudes y frecuencia en la vida diaria.

El estrés no es en sí mismo algo positivo o negativo. Para algunos científicos de la conducta, los efectos del estrés dependen de las estrategias de superación o afrontamiento que las personas han desarrollado y de la calidad del apoyo social con el que cuentan.

En términos generales, el concepto de estrés denota una respuesta, aunque su uso en el campo de la física denota un estímulo. Por otro lado, el concepto de estresor, se refiere a todo estímulo o cambio en la rutina de vida que evoca la respuesta de fuga o de ataque. Específicamente, un estresor es todo aquello que altera la rutina de vida de una persona.

Tal estrés, se relaciona en gran medida con el tipo de relaciones interpersonales que tenga el trabajador fuera del área de trabajo, especificando la relación de pareja que tenga, la relación con los hijos (si es que los tiene), la interacción que tenga con sus amistades, padres, etc.

Por esto es de gran interés el análisis de las relaciones interpersonales, en sí las relaciones humanas y conocer si estas se relacionan con la satisfacción laboral que siente el personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración.

Según los postulados de esta investigación, las relaciones interpersonales negativas traen consigo una satisfacción en el ámbito laboral por lo que existe una necesidad de mejores relaciones humanas según Rage, (*op.cit*) se trata de poder conocer la mente humana y el espíritu del hombre, ya que según el autor las relaciones humanas son la base de la estructura de la vida matrimonial y de familia además de la social y oficial.

Haro, (1998) expresa el porqué de las relaciones humanas: son parte de la estrategia de la situación humana que el desarrollo del YO jamás sea completo; aún bajo las menores condiciones, solo una parte de las potencialidades del hombre son realizadas.

Shostrom (1989) (citado en Rage, *op.cit*) concluye que las relaciones interpersonales se pueden dividir en tres grandes categorías: Indiferentes, Agradables. Desagradables.

Cada biografía individual contiene en proporciones variables experiencias de estas tres modalidades en el ámbito familiar, laboral, educacional, social, etc.

El hecho de comprender las relaciones humanas es un camino para saber porqué uno obra como lo hace y entender mucho sobre actos propios que hasta entonces parecían como ajenos a la



persona, también para comprender mejor la conducta de los demás y en si controlar más los propios impulsos.

Antes de definir los tipos de relaciones interpersonales, se hace énfasis en las diferencias del género masculino y femenino y el rol que conlleva cada uno, para esto, es de gran valor analizar las afirmaciones hechas por Kimmel (1987) (citado en Rage, op.cit).

## **Relaciones Interpersonales**

### **Relación Interpersonal con los Padres**

Los adultos que no han logrado una completa identidad permanecerán dependientes de sus padres, ya sea de forma cubierta, que se manifiesta con rebeldía que se quiere presentar como muestra de independencia; ya sea en forma descubierta, aceptando todas las orientaciones de los padres. Allport, (1964), citado en Rage, op.cit considera que hasta después de los veintitrés años la mayor parte de las personas pueden entenderse con sus progenitores en forma madura.

Los adultos que no han logrado desarrollar su sentido de identidad, es muy probable que tampoco puedan adquirir y mantener un trabajo, y por tanto también se les dificultará la decisión respecto a su matrimonio.

Un factor fuertemente decisivo en estas etapas es la sobreprotección de los padres, la cual fomenta la irresponsabilidad de los jóvenes.

### **Relación Interpersonal de Pareja**

De acuerdo con el autor Rage, (op.cit) es importante comprender que las diferencias entre hombres y mujeres no solamente son fisiológicas, es necesario conocer su nivel emocional y el cómo se han ido formando sus roles con respecto a su sexo y el de su pareja, con esto se puede conocer la base de muchas relaciones interpersonales de pareja en donde existen problemas.

Cada individuo debe reconocer que su compañero tiene diferentes necesidades y experiencias. Por tanto, ve inevitablemente la vida de un modo distinto ante los requerimientos de la vida. Cada ser humano tiene que aprender a aceptar con creatividad el papel de su propio sexo en relación con sus experiencias pasadas, su situación presente y sus metas futuras.

De la misma manera que los hombres, las mujeres trabajan para obtener reconocimiento y para satisfacer necesidades de realización personal a diferencia de México, en donde las estadísticas son más conservadoras.

Muchas de las universitarias que terminan una carrera, no ejercen. Las razones pueden ser múltiples: machismo en su pareja, dedicar su tiempo al hogar y educación de los hijos, etc. Sin embargo las que si practican su profesión suelen ser personas muy capaces en su área.

Las mujeres casadas tienen mayor probabilidad de elegir carreras tradicionalmente femeninas que las mujeres solteras, ya que suelen tener el apoyo de su esposo.

Para poder comunicarse, los humanos usamos todas nuestras facultades: lenguaje, cuerpo, vista, oído, olfato, escritura, el medio ambiente, etc. Se puede decir que la comunicación es la expresión del pensamiento y de las emociones a través de la palabra o de la acción de un ser humano a otro.

Para la comunicación eficaz son sumamente esenciales no solo el conocimiento y la comprensión, sino también la simpatía y la sensibilidad; aquí entran los obstáculos de la comunicación que pueden ser defecto del transmisor; en otras el receptor o en ocasiones del abstracto (el mensaje o idea que se comunica), por lo tanto es importante que sea claro y entendible.

Es importante revisar los problemas que son reportados como más frecuentes en las parejas, Buscaglia (1998) (citado en Rage op.cit) comenta acerca de un experimento que hicieron sus alumnos, donde se les dejó la tarea de comunicarles a todas las personas a quienes valoraban y apreciaban, este sentimiento de amor y descubrieron que lo que parecía a simple vista fácil y sencillo, en el fondo era más duro y complicado. La mayoría de los alumnos se encontró ante la enorme dificultad que significa expresar este sentimiento. Se sentían incómodos, torpes y avergonzados al tratar de hacerlo. En especial le cuesta más trabajo al hombre que a la mujer expresar su afectividad.

El hombre siempre ha encontrado dificultad para comunicarse con el prójimo. Estos obstáculos aparecen en la misma naturaleza humana. Los principales factores son la sensibilidad, la timidez, el miedo, la repugnancia a admitir la crítica, el sentimiento de culpa por haber obrado mal, etc.

Aprender de las diferencias sexuales no termina en la infancia, sino que es un proceso de toda la vida (Lott, 1987 citado en Rage, op.cit).

Las relaciones conyugales son el tipo de relación más importante porque de ella dependerán las demás relaciones. En el seno del matrimonio nacen y se crían los hijos y de la educación que reciben depende su futuro. Esto abarca su personalidad y su carrera o profesión, su forma de

pensar y actuar frente al trabajo, frente a las personas, frente a la religión y frente a la vida en general.

En toda relación de pareja existe el aspecto de la crisis conyugal. El ideograma chino que simboliza la crisis encierra dos acepciones: peligro y cambio. Se puede decir que en una época de crisis las cosas están desequilibradas.

La pareja se encuentra en crisis en alguna etapa de su relación, es probable que tenga dificultades relacionadas: con el manejo de la intimidad o cercanía afectiva, con las relaciones sexuales, con los problemas derivados de sus diferencias de opinión y su deseo de tener o no tener hijos, con problemas de negociación de sus diferencias, con problemas que provienen de patrones que trae la pareja de su familia de origen.

### **Relación Interpersonal de familia**

La interconexión de los miembros que conforman una familia es la base de los conocimientos, valores, actitudes y sentimientos que se proyectarán en un futuro hacia la sociedad de la que forma parte el individuo, por lo que el estudio de esta relación es de gran importancia ya que se podría conocer o predecir aspectos relevantes en las familias mexicanas.

La familia es la primera sociedad humana en la que sus miembros están unidos por lazos consanguíneos, que viven bajo un mismo techo, cumpliendo las funciones de protección y atención a los hijos.

A lo largo del proceso de crianza y educación se forman relaciones interpersonales basadas en un compromiso y una implicación emocional entre padres e hijos que van creando y dando forma al clima afectivo y emocional de la familia. Junto a ellas, existen otras relaciones que se ven moduladas por la misión educativa de los padres de socializar a los hijos en las normas y valores del entorno cultural próximo.

Las relaciones interpersonales y el flujo permanente de afectos y emociones ligadas a las otras personas con las que el individuo vive, le proporcionan la tonalidad afectiva y la impronta moral que en el fragor del devenir de la vida cotidiana, se convierte en parte de su propia personalidad.

Son necesarias tres grandes condiciones para establecer relaciones personales satisfactorias: seguridad emocional, apoyo social e intimidad corporal. La educación afectiva pretende ayudar a que niños y adolescentes resuelvan estas necesidades en el marco de un desarrollo afectivo y

sexual equilibrado, en el que la autoestima, el control interno, las habilidades sociales e interpersonales y la responsabilidad compartida adquieren una especial importancia.

El ser humano tiene necesidades sociales, afectivas y sexuales que son propias de la especie. En la infancia y la adolescencia estas necesidades se ponen de manifiesto de forma especialmente evidente.

A partir de nuestras vivencias en el seno familiar, estaremos en la posibilidad de adquirir las herramientas, actitudes, valores y patrones de comunicación para desenvolvernos en el mundo exterior. Si la experiencia familiar fue frustrante, agresiva, dolorosa o fría, es muy posible que ese sea el patrón a seguir a lo largo de la vida, ya que la persona no conoció otra cosa en los años en que se formó su carácter, autoestima y personalidad.

### **Relación Interpersonal con los hijos**

Los hijos en proceso de crecimiento hacen demandas continuas a sus padres. La conquista de la adolescencia es un gran conflicto, ya que la adolescencia para mucha gente no es solo una fase del ciclo vital sino una verdadera enfermedad. La comida, el dinero, el sexo, los amigos, la escuela, Dios, casi todo puede llegar a ser problemático. Los adolescentes sufren muchas crisis de identidad, abiertas y secretas, arrastrando a sus familias a periodos de estrés prolongados. (Asen y Tomson, S.D.).

### **Relación Interpersonal de amistad**

Por amistad, como forma típica de la relación interpersonal, según la experiencia nos ha dicho que las relaciones entre personas puede adoptar formas conflictivas: el odio, la envidia, el resentimiento, la rivalidad, etc. Sin embargo también puede seguir caminos positivos en los que predomina el amor en sus diferentes matices: la amistad constituye el núcleo verdaderamente interpersonal de cualquier relación positiva.

Después de haber desglosado las diferentes relaciones interpersonales que se trabajan en esta investigación, se presentan algunos conflictos frecuentes entre la familia y el trabajo del individuo.

Las relaciones trabajo-familia suelen verse en tres escenarios teóricos:

- a) El trabajo y la familia interactúan y se determinan mutuamente (extensión),

- b) El trabajo y la familia se relacionan de forma inversa, de tal manera que una compensa las deficiencias de la otra, según el caso (compensación) y
- c) El trabajo y la familia son realidades aparte sin influencia mutua (segmentación).

En la investigación de Galicia, se obtuvieron datos para apoyar que la familia y el trabajo tienen relaciones importantes y se afectan mutuamente, sobre todo en la relación entre satisfacción con el trabajo mismo y la integración familiar. El tiempo pasado con la familia, incluyendo comidas y pasatiempos, favorece el bienestar laboral. Por otro lado, se encontró que llevar trabajo a casa no interfiere seriamente con el bienestar familiar. (Galicia, 1988 citado en DelaCerde y Núñez, 1988).

Según el perfil de la frustración, la actitud de las mujeres y hombres de mayor edad tiende a separarse del promedio. Las mujeres en general son muy tolerantes, teniendo a la satisfacción, casi independientemente de sus características personales o laborales.

Para este autor (Galicia, op.cit.) el concepto de calidad de vida se puede definir como el resultado de la diferencia entre una situación ideal o deseada y la situación real o presente. En la medida en que la diferencia sea menor, la calidad de vida será mayor.

Galicia, (op.cit.) (citado en DelaCerde y Núñez op.cit) reporta que en México, la felicidad como indicador de la calidad de vida proviene de la integración familiar. Sus datos sugieren que en una familia armoniosa y con lazos afectivos fuertes se presentan menos desacuerdos respecto al tiempo que se dedica al trabajo.

En otra investigación, el mismo autor encontró datos que dan apoyo parcial a la idea de que las actitudes positivas en el trabajo se llevan a casa y viceversa. Estos datos sugieren que es probable que los estresores del trabajo también puedan afectar la integración familiar y viceversa. También sugiere que las relaciones con los compañeros y supervisores están relacionadas con la felicidad (calidad de vida).

### **Equilibrio correcto entre trabajo y vida personal**

Cuando se consideran los conflictos de familia y trabajo en general, se piensa en los empleados de los niveles inferiores de la organización. Pero en una encuesta reciente entre 17 directores ejecutivos reveló que muchos de ellos tienen problemas con este asunto. Por ejemplo, 31% dijeron que hay mucho estrés en su vida, 47% admitieron que sacrificarían algunas

compensaciones a cambio de más tiempo personal y 16% pensaron en cambiar de trabajo durante los seis meses anteriores para reducir el estrés o los sacrificios hechos en la vida personal; resultados basados en una investigación hecha en el 2000 por Critelli, (citado en Robbins, op.cit). Las pruebas indican que los empleados satisfechos aumentan la satisfacción y la lealtad en los clientes. Es más probable que si los empleados están satisfechos sean más corteses, animados y sensibles, lo cual es apreciado por el cliente.

El empleado promedio de las décadas de 1960 y 1970 llegaba al trabajo de lunes a viernes y hacía su trabajo en lapsos de 8 a 9 horas. El lugar de trabajo y el horario estaban especificados claramente. Ahora esto ya no es lo que ocurre con un gran segmento de la fuerza laboral. Los empleados se quejan de que la línea entre el tiempo de trabajo y el tiempo libre se ha vuelto vaga, lo que produce conflictos personales y tensión.

Los empleados se dan cuenta que el trabajo les quita la vida personal y no están contentos con ello. Por ejemplo, estudiosos recientes sugieren que los empleados quieren trabajos con honorarios flexibles para que manejen mejor sus conflictos con su vida personal. Además es probable que la siguiente generación de empleados manifieste preocupaciones semejantes.

La mayoría de los estudiantes universitarios dicen que uno de sus principales objetivos laborales es conseguir un equilibrio entre vida personal y trabajo. Quieren tener “una vida” aparte de un trabajo. Las organizaciones que no ayudan a su personal a establecer este equilibrio tendrá cada vez más dificultades para atraer y retener a los empleados más capaces y motivados. (Sterrs y Porter, 1979 citados en DelaCerde y Núñez, op.cit).

## **Objetivos**

### **A. General**

- Analizar hasta que grado, las relaciones interpersonales influyen o importan en la satisfacción laboral de los catedráticos de la Facultad de Contaduría y Administración de la UACH y como consecuencia en su desarrollo profesional docente.

### **B. Específicos**

- Identificar las variables sociodemográficas significativas relevantes para la investigación.

- Medir el impacto de las relaciones interpersonales reflejadas en la satisfacción laboral del personal docente.
- Desarrollar en el futuro estrategias diversas que ayuden a quienes lo necesiten y les ayuden a mejorar sus relaciones interpersonales en beneficio de su labor docente.

### **Delimitación del problema**

- La investigación se llevó a cabo con el personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración.
- Los aspectos que se tomaron en cuenta son: la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales del personal docente.

### **Criterios Metodológicos**

- A.** Naturaleza: Mixta.
- B.** Tipo de investigación: No experimental debido a que no se manipulan las variables.
- C.** Forma: Descriptiva con enfoque transeccional ya que la evaluación de la investigación solo es válida para un tiempo específico y determinado.
- D.** Modo: Bibliográfica y Documental.
- E.** Técnicas de investigación: Clásica, utilizando bibliografía, cuestionarios y entrevistas.
- F.** Técnicas auxiliares: Utilización de un cuestionario aplicado al Personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
- G.** Universo: Facultad de Contaduría y Administración.

### **Análisis de Resultados**

El tema de la satisfacción laboral tiene un realce impresionante, ya que es de gran importancia conocer cuáles son las necesidades del individuo para que se sienta satisfecho en su trabajo y como resultado lo lleve a un mejor desempeño de su actividad profesional docente. Las relaciones interpersonales de los docentes, con su pareja, con sus hijos, con el resto de su familia, con sus amigos, con sus compañeros de trabajo, con sus conocidos, con sus colegas, etc., tienen relación directa, para bien o para mal, en el desempeño docente de los catedráticos de la FCA de la UACH. Mejores relaciones interpersonales, mejor desempeño académico y laboral. A mayor

tranquilidad, mejor desempeño. A mejor relación familiar, mejor desempeño laboral. La influencia entonces es directa. Las relaciones interpersonales sanas deberán trabajarse de manera personal. Nuestra institución de procedencia ha trabajado arduamente en este punto, el acercamiento de nuestras autoridades en este sentido ha sido de amigos, de apoyo. Nuestro actual director, Dr. Alfredo De la Torre Aranda, además de ser nuestro líder, se ha dado a la tarea de apoyarnos en lo posible en nuestras necesidades de índole personal, y esto se ha visto reflejado en nuestra labor docente. De acuerdo a los resultados obtenidos provenientes de las encuestas aplicadas se expresa lo siguiente: El Estado civil que predomina en el personal docente es el de casado(a), esto nos indica que la mayoría del personal mantiene una relación personal de pareja estable, este factor contribuye a que el docente desarrolle un alto grado de satisfacción laboral. En cuanto a los resultados de Rol de género se determinó que el hombre representa una proporción más amplia en el área laboral de la Facultad de Contaduría y Administración, en cuanto a los demás cuestionamientos sobre este rol los resultados son equilibrados, pues ambos defienden su opinión respecto al rol que desempeñan en la sociedad.

La edad del personal docente del total de la muestra, oscila mayormente entre 55 y 70 años, esto demuestra que el personal docente cuenta con una amplia experiencia y conocimiento tanto laboral como personal.

Un factor muy importante en la satisfacción laboral es la remuneración. El 47% del personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración recibe un sueldo de entre los \$5,000 y \$10,000 mensuales. Este resultado quiere decir que en la institución laboran más maestros de hora clase que de tiempo completo, existe una buena remuneración lo que conlleva a un alto grado de satisfacción laboral.

Respecto al número de hijos, los datos proporcionados por el personal docente muestran que un alto porcentaje de encuestados tiene de dos a tres hijos, lo cual les permite desarrollar un mayor desempeño en su trabajo y habiendo un mejor desempeño el grado de satisfacción es alto.

El 35% del personal docente cuenta con más de 15 años de antigüedad en la institución, el mantener antigüedad es resultado de satisfacción laboral.

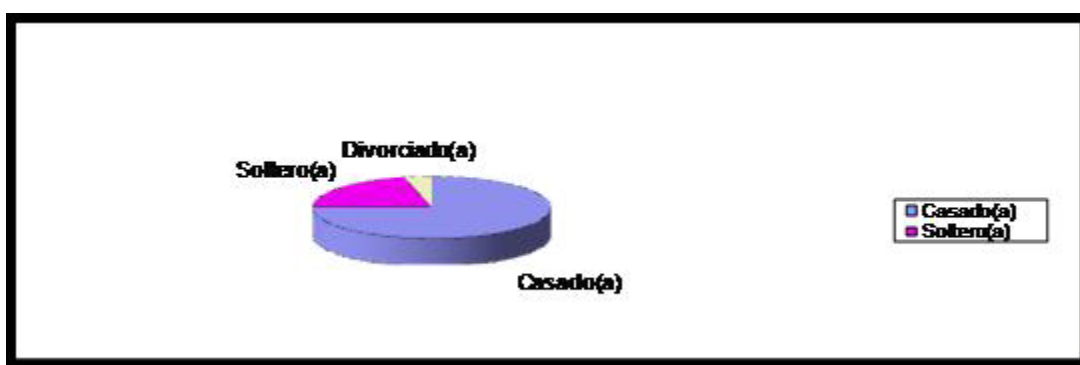


La relación interpersonal de amistad del personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración es buena y satisfactoria, por lo tanto es un factor de ayuda para el buen desarrollo profesional y laboral.

En general el personal docente tiene una buena relación de pareja en donde mantienen una comunicación constante y reciben apoyo mutuo.

La relación interpersonal de familia en el personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración es buena, por lo tanto existe satisfacción en el trabajo.

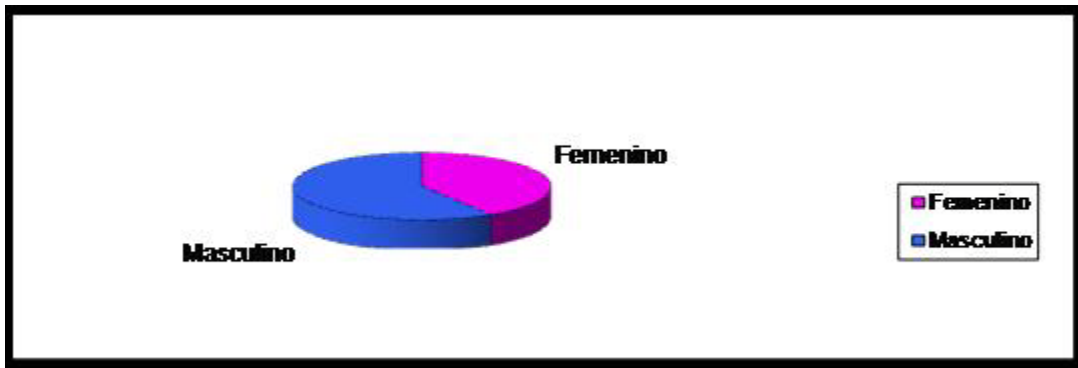
**Gráfica 1. Estado Civil del Personal Docente**



### **Comentarios de la Gráfica No. 1**

En la Facultad de Contaduría y Administración el estado civil que predomina en el personal docente es el de casado(a), su relación interpersonal desarrolla compatibilidad de caracteres. Solo el 4% resultó estar divorciado. Esta gráfica nos ayuda a interpretar si la persona entrevistada maneja todas las variables que estamos exponiendo. (Relación interpersonal de amistad, de pareja principalmente y de padres).

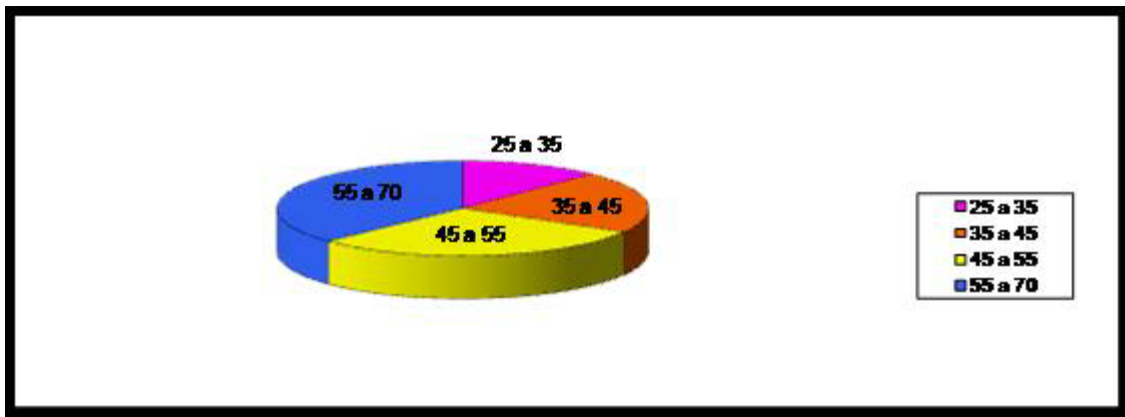
**Gráfica 2. Género del Personal Docente**



**Comentario de la Gráfica No. 2**

Más del 50% de los docentes encuestados corresponden al sexo masculino. Esto nos dice que el hombre en relación con la mujer representa una proporción más amplia en el área laboral dentro de la Facultad de Contaduría y Administración.

**Gráfica 3. Edad del Personal Docente**



**Comentario de la Gráfica No. 3**

Del total de la muestra, el 37% corresponde a los profesores de edad entre 55 y 70 años, hombres y mujeres con una amplia experiencia y conocimiento tanto laboral como personal.

**Gráfica 4. Sueldos del Personal Docente**



**Comentario de la Gráfica No. 4**

El sueldo es el pago realizado al trabajador sobre una base por hora por prestar sus servicios. El 47% del personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración recibe un sueldo de entre los \$5,000 y \$10,000 mensuales. Este resultado quiere decir que en la institución laboran más docentes de hora clase que tiempo completo y que el sueldo percibido cumple sus expectativas para sentirse satisfechos.

**Gráfica 5. Número de Hijos del Personal Docente**

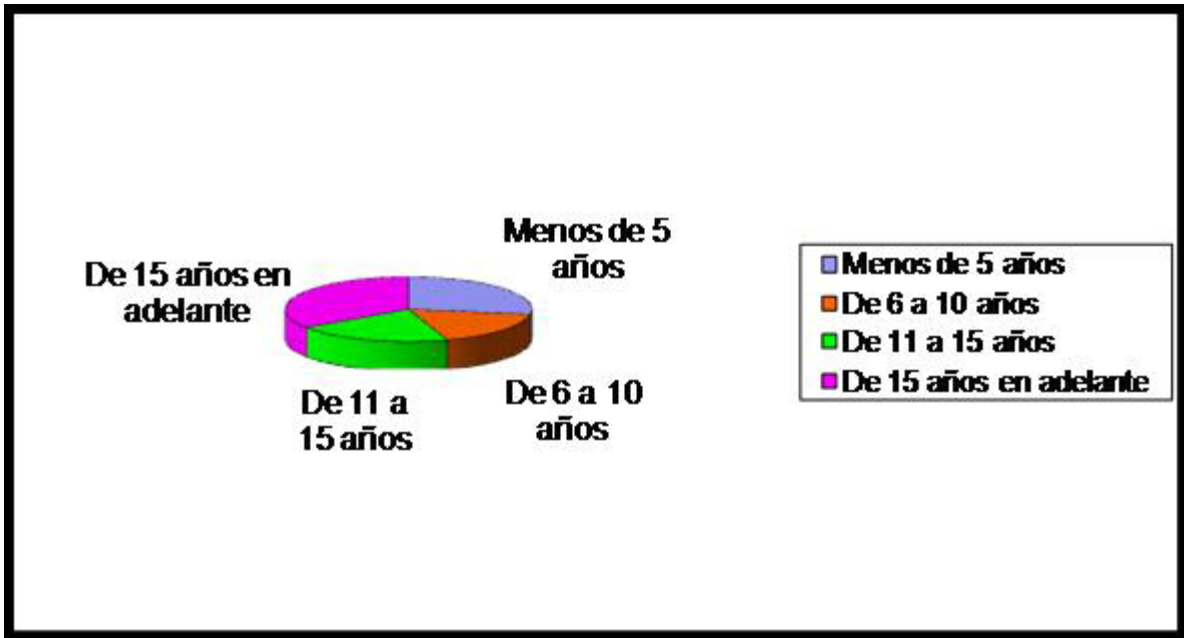


**Comentario de la Gráfica No. 5**

En comparación con generaciones anteriores las familias ahora son más pequeñas. Los datos proporcionados por el personal docente nos demuestran que dicha afirmación es correcta pues los mayores porcentajes los obtuvieron las opciones de 2 y 3 hijos, aunque son familias pequeñas

se pueden desarrollar las relaciones interpersonales tanto de familia, de padres e hijos y entre la pareja misma.

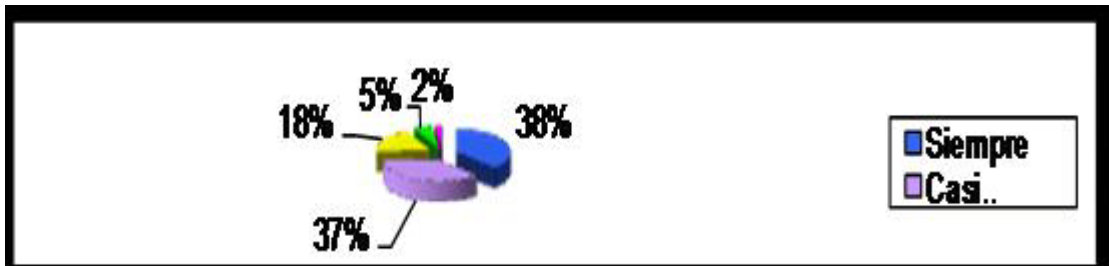
**Gráfica 6. Antigüedad del Personal Docente**



**Comentario de la Gráfica No. 6**

El 28% del personal docente tiene laborando en la Facultad de Contaduría y Administración un período menor a los 5 años y el 35% del personal docente cuenta con más de 15 años de antigüedad en la institución. Para el personal docente de menor antigüedad existe la oportunidad de desarrollar una estabilidad laboral en esta institución, pasando de estar dentro del 28% a estar en la categoría del 35%. Gracias a los resultados de la gráfica podemos determinar que La Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua es un buen lugar de trabajo.

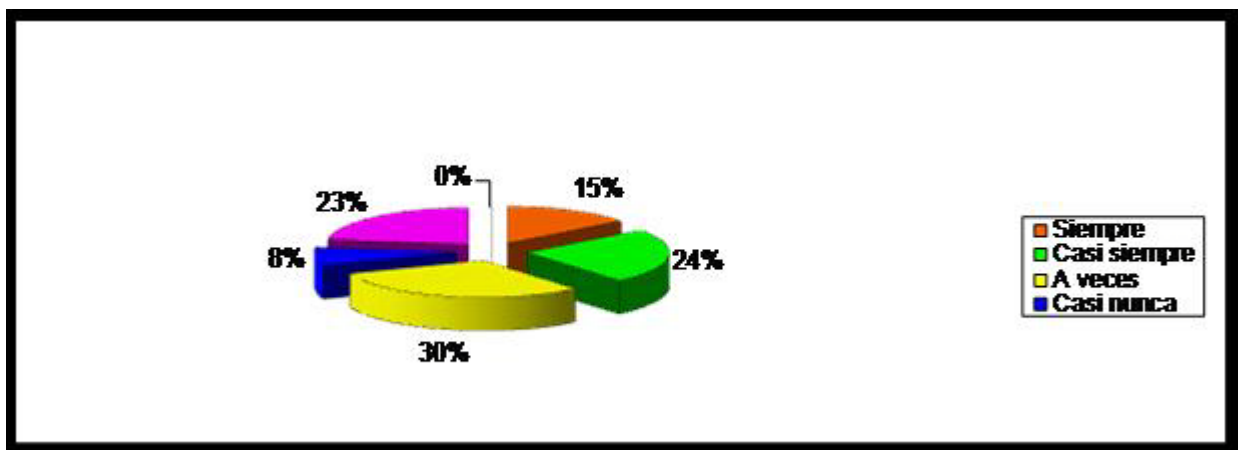
**Gráfica 7. Relación Interpersonal de Amistad en el Personal Docente**



**Comentario de la Gráfica No. 7**

La amistad es una de las relaciones interpersonales más comunes que la mayoría de las personas tienen en la vida. Encontrarse un verdadero amigo casi siempre es fácil; personas que se preocupen por tu bienestar, tus problemas, tus logros, etc. La lealtad es un factor importante en el desarrollo de una gran amistad pues se demuestra la confianza que se le tiene a la persona y recibir comentarios acerca de la conducta de nosotros como persona es importante para resolver conflictos dentro de las relaciones de amistad, ya que se corrigen actitudes o actos que puedan llevar a malos pensamientos que creen confusión y provoquen el deterioro de la relación. En general podemos decir que la relación interpersonal de amistad del personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración es buena y satisfactoria, por lo tanto es un factor de ayuda para el buen desarrollo profesional y laboral.

**Gráfica 8. Roles de Género en el Personal Docente**

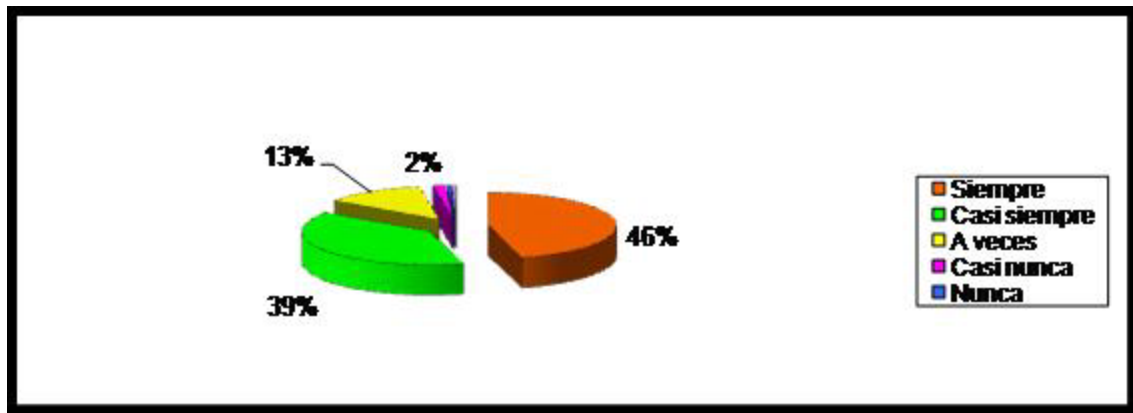


### Comentario de la Gráfica No. 8

El rol de géneros es un tema que al paso de los tiempos se sigue discutiendo de una manera muy profunda. Existen muchas diferencias entre hombres y mujeres, una de ellas es que la mujer es capaz de producir vida, mientras que el hombre no.

Acerca de los roles de género los resultados son más neutros pues tanto los hombres como las mujeres siguen defendiendo sus opiniones sobre el papel en específico del rol que juegan en la sociedad.

**Gráfica 9. Relación Interpersonal de Pareja en el Personal Docente**

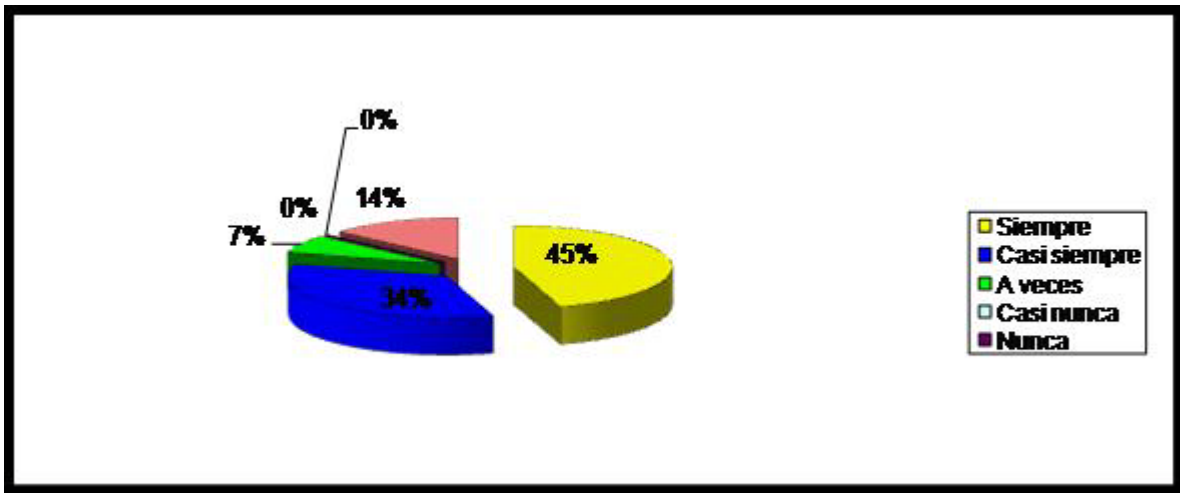


### Comentario de la Gráfica No. 9

Siempre ha sido del conocimiento de todas las personas que las relaciones afectivas de pareja son importantes en la vida, pues de estas se deriva el matrimonio y por consiguiente la creación de las familias, que es el núcleo del desarrollo de la sociedad. Las relaciones de pareja son reconocidas ante la sociedad ya sea por disposiciones jurídicas o por la costumbre. La confianza entre pareja es importante pues es la base de las relaciones, para que siempre sigan a cabo con el objetivo que es el cuidado de los hijos. Expresar y comunicar los sentimientos hacia la pareja es de vital importancia en una relación, ya que se libera el estrés que causan los diversos problemas de la vida diaria evitando conflictos entre la misma, con los hijos, en el trabajo, entre otros.

En general el personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración ha desarrollado una buena relación de pareja en donde mantienen una comunicación constante y reciben apoyo mutuo.

**Gráfica 10. Relación Interpersonal Familiar en el Personal Docente**



### **Comentario de la Gráfica No.10**

En todo momento la comunicación que se tiene con los hijos debe estar abierta al diálogo y cuando se reprenda se debe referir específicamente a tal o cual comportamiento y no a él ( la persona) en general.

Esta encuesta en sus resultados nos dice que los maestros de nuestra institución tratan todo el tiempo de mantener una buena relación con sus hijos para ayudarlos en su desarrollo y crecimiento, así como también nos dice que al momento de regañarlos existe una retroalimentación con la finalidad de que corrijan los errores en el comportamiento que cometen. También se expresa que la relación interpersonal de familia en el personal docente de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua en general es buena y como factor de influencia en la satisfacción laboral indica que si se mantiene una buena relación familiar, el desarrollo de su trabajo es más satisfactorio.

### **Conclusiones**

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten concluir lo siguiente: Las relaciones interpersonales desarrolladas por el personal docente de La Facultad de Contaduría y Administración en general son buenas, es decir, los porcentajes que resultaron de esta investigación son en su mayoría positivos. Las relaciones interpersonales de los docentes, con su pareja, con sus hijos, con el resto de su familia, con sus amigos, con sus compañeros de trabajo, con sus conocidos, con sus colegas, etc., tienen relación directa, para bien o para mal, en el

desempeño docente de los catedráticos de la FCA de la UACH. Mejores relaciones interpersonales, mejor desempeño académico y laboral. A mayor tranquilidad, mejor desempeño. A mejor relación familiar, mejor desempeño laboral. La influencia entonces es directa. Las relaciones interpersonales sanas deberán trabajarse de manera personal. Tanto hombres como mujeres afirmaron tener buenas relaciones de amistad y no tienen dificultades para interactuar socialmente. En la relación interpersonal de pareja se obtuvo resultados positivos ya que la mayoría mantiene una relación estable.

En dichas relaciones se mantiene constante la comunicación, el apoyo mutuo, el interés por los problemas de ambos, así como también la convivencia con sus hijos es primordial, participando en la calidad del desarrollo de los mismos y tratando de crear un ambiente de confianza para mantener la unión familiar al máximo.

Como factor de influencia en la satisfacción laboral del personal docente nos indica que mantener las relaciones interpersonales en óptimas condiciones aumenta el grado de satisfacción laboral ayudando a un buen desarrollo profesional y que la calidad del trabajo sea excelente.

### **Recomendaciones**

Mantener una comunicación constante de las necesidades que se tiene como persona, ya sea para mejorar la relación de pareja, de familia, de amistades, etc. con el fin de evitar concentrar la atención en los problemas personales para no externarlos durante el desarrollo profesional a fin de mejorar la calidad del trabajo. Organizar talleres por parte del Centro Universitario de Desarrollo Docente con temas importantes para el crecimiento personal y familiar, recordando que nuestra Universidad centra su modelo educativo en la aplicación de valores: Manejo del estrés... Manejo de situaciones difíciles, etc

### **Bibliografía**

Asen, K. y Tomson, P. (S.D.). *Intervención familiar. Guía práctica para los profesionales de la salud*. Editorial Paidós. Págs. 60,62.

De la Cerda, J. y Núñez, F. 1998. *La Administración en desarrollo. Hacia una nueva gestión administrativa en México y Latinoamérica*. Editorial Diana México, Instituto Internacional de Capacitación y Estudios Empresariales, S.C.



Haro, L. 1998. *Psicología de las relaciones humanas*. Editorial Porrúa, Págs. 3, 4 y 5.

Rage, E. 1999. *La PAREJA, Elección, problemática y desarrollo*. Editorial Plaza y Valdés. Págs. 73, 77, 79, 80, 92, 129, 130, 131, 139, 143 y 152.

Robbins, S. 1998. *Comportamiento organizacional*. 10ª edición. Editorial, Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Págs. 20, 25, 32, 59, 80, 81, 83, 396, 397-400.

### **Tesis.**

Escuela Libre de Psicología A.C.

- Holguín, S. 1982. *Motivación y Satisfacción en el trabajo*.

### **Referencias**

Allport, G. 1964. citado en Rage, E. 1999. *La PAREJA, Elección, problemática y desarrollo*. Editorial Plaza y Valdés.

Buscaglia. 1988. citado en Rage, E. 1999. *La PAREJA, Elección, problemática y desarrollo*. Editorial Plaza y Valdés.

Critelli, M. 2000. “*Striking a Balance*”. citado en Robbins, S. 1998. *Comportamiento organizacional*. 10ª edición. Editorial, Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Págs. 26-36.

Galicia, A. 1988. citado en DelaCerde, J. y Núñez, F. 1998. *La Administración en desarrollo. Hacia una nueva gestión administrativa en México y Latinoamérica*. Editorial Diana México, Instituto Internacional de Capacitación y Estudios Empresariales, S.C.

Kimmel. 1987. citado en Rage, E. 1999. *La PAREJA, Elección, problemática y desarrollo*. Editorial Plaza y Valdés.

Lott. 1987. citado en Rage, E. 1999. *La PAREJA, Elección, problemática y desarrollo*. Editorial Plaza y Valdés.

Shostrom. 1989. citado en Rage, E. 1999. *La PAREJA, Elección, problemática y desarrollo*. Editorial Plaza y Valdés. Pág. 257.

Sterrs, R. y Porter, L. 1979. *Motivation and work behavior*, New York, Mc Graw Hill. citados en DelaCerde, J. y Núñez, F. 1998. *La Administración en desarrollo. Hacia una nueva gestión administrativa en México y Latinoamérica*. Editorial Diana México, Instituto Internacional de Capacitación y Estudios Empresariales, S.C.