

Habilidades sociales y su relación con la insatisfacción del logro laboral

Social skills and their relationship with job achievement dissatisfaction

Paulina Estefanía Cali Moya¹ , Diego Javier Mayorga Ortiz¹ , William Rubén Mayorga Ortiz¹ , Christian Mauricio Sánchez Cañizares¹ 

¹Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador

Correo correspondencia: pcali9240@uta.edu.ec, dj.mayorga@uta.edu.ec, wmayorga9465@uta.edu.ec, cm.sanchezc@uta.edu.ec

Información del artículo

Tipo de artículo:
Artículo original

Recibido:
10/07/2023

Aceptado:
30/09/2023

Publicado:
31/10/2023

Revista:
DATEH

OPEN ACCESS



Resumen

La investigación examina la relación entre las habilidades sociales y la insatisfacción laboral. Las habilidades sociales son importantes para interactuar eficazmente con los demás en el entorno laboral. La insatisfacción laboral es una dimensión del síndrome de burnout y puede tener consecuencias negativas para los individuos y las organizaciones. El estudio se realizó con 20 profesionales de la empresa Quality Up S.A.S., utilizando instrumentos de evaluación como la Escala de Desgaste Ocupacional y la Escala de Habilidades Sociales. Los resultados mostraron que el 60% de los participantes tenía un nivel medio de habilidades sociales y el 55% experimentaba una insatisfacción muy baja en el logro laboral. Se encontró una correlación inversamente proporcional débil, estadísticamente significativa entre las habilidades sociales y la insatisfacción del logro, lo que indica que a medida que aumentan las habilidades sociales, disminuye la insatisfacción laboral. Se concluye que es importante promover el desarrollo de habilidades sociales para mejorar la satisfacción laboral.

Palabras clave: Habilidades sociales, satisfacción laboral, insatisfacción del logro.

Abstract

Research examines the relationship between soft skills and job dissatisfaction. Social skills are important to interact effectively with others in the work environment. Job dissatisfaction is a dimension of the burnout syndrome and can have negative consequences for individuals and organizations. The study was carried out with 20 professionals from the company Quality Up S.A.S., using evaluation instruments such as the Occupational Wear Scale and the Social Skills Scale. The results showed that 60% of the participants had a medium level of social skills and 55% experienced very low job dissatisfaction. A weak but significant inverse correlation was found between social skills and achievement dissatisfaction, indicating that as social skills increase, job dissatisfaction decreases. It is concluded that it is important to promote the development of social skills to improve job satisfaction.

Keywords: Social skills, job satisfaction, achievement dissatisfaction.

Forma sugerida de citar (APA): López-Rodríguez, C. E., Sotelo-Muñoz, J. K., Muñoz-Venegas, I. J. y López-Aguas, N. F. (2024). Análisis de la multidimensionalidad del brand equity para el sector bancario: un estudio en la generación Z. Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 14(27), 9-20. <https://doi.org/10.17163/ret.n27.2024.01>.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el ser humano se encuentra condicionado en gran medida por su entorno laboral, pasando una parte significativa de su día en el trabajo y estableciendo constantemente relaciones con sus colegas. Por esta razón, es fundamental que cada individuo sea capaz de relacionarse de manera efectiva y posea un conjunto de habilidades sociales para evitar conflictos que puedan perjudicar su bienestar.

Las habilidades sociales han sido objeto de estudio en diversas disciplinas a lo largo de los años debido a su papel crucial en las interacciones humanas. Estas habilidades se refieren a la capacidad de una persona para interactuar eficazmente con los demás, expresar emociones adecuadamente, establecer y mantener relaciones saludables, y resolver conflictos de manera constructiva. A nivel profesional, las habilidades sociales desempeñan un papel fundamental en el éxito y la satisfacción laboral de los individuos (Auz y Polonia, 2014).

El propósito de este artículo es examinar la incidencia de las habilidades sociales en la insatisfacción del logro. Ésta es la tercera dimensión del Síndrome de Burnout en donde el colaborador experimenta una sensación de malestar o descontento en su trabajo. Además, la pérdida de ideales, la sensación de inutilidad y el fracaso, y puede llegar a descuidar sus actividades familiares, sociales y recreativas, y eventualmente abandonarlas (Cruz y Puentes, 2017).

La satisfacción laboral resulta ser un estado emocional positivo proveniente de la percepción subjetiva de la experiencia laboral que llega a tener el colaborador en su diario accionar. En el ámbito educativo, donde personal ejecutivo y operativo trabajan en conjunto y asumen la responsabilidad de guiar el desarrollo de los estudiantes y sus familias, la satisfacción laboral es especialmente relevante. De ahí el interés creciente en el estudio de la satisfacción laboral de quienes trabajan en el área académica debido a su impacto en la calidad de la educación y la reputación de las instituciones educativas. La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que un trabajador tiene hacia su empleo y la vida en general, y está influenciada por los recursos personales y laborales disponibles para afrontar las demandas del trabajo. Además de las actitudes positivas, también se requieren conocimientos, habilidades y experiencia para lograr resultados satisfactorios en el trabajo (Cuadra et al., 2012).

Considerando lo expuesto anteriormente, este fenómeno puede tener consecuencias negativas tanto para los individuos como para las organizaciones, incluyendo un bajo rendimiento laboral, alta rotación de personal y disminución de la productividad. Mejorar la satisfacción laboral no solo es importante para el logro de los objetivos organizacionales, sino también para la salud mental y el bienestar emocional de los colaboradores (Naranjo, 2019). La importancia de investigar esta relación radica en el impacto significativo que las habilidades sociales pueden tener en la calidad de vida y bienestar de los individuos. Además, entender cómo las habilidades sociales influyen en la insatisfacción laboral puede proporcionar información valiosa para el diseño de intervenciones y programas de desarrollo de habilidades, con el objetivo de intervenir oportunamente el burnout y promover un entorno de trabajo más placentero.

En cuanto al conocimiento actual del tema, diversos estudios han evidenciado la importancia de las habilidades sociales en el ámbito laboral. Investigaciones previas han demostrado que la falta de habilidades sociales puede generar dificultades en el establecimiento de relaciones laborales positivas, afectar la comunicación efectiva y aumentar los conflictos interpersonales en el trabajo. Sin embargo, aunque existen evidencias de la relación entre

habilidades sociales e insatisfacción laboral, aún hay aspectos que requieren un análisis más profundo y una comprensión más completa de esta conexión.

Por lo tanto, este artículo busca contribuir al conocimiento actual sobre las habilidades sociales y su influencia en la insatisfacción laboral. Se espera ofrecer información valiosa para los profesionales de recursos humanos, los responsables de la gestión del talento y los individuos interesados en mejorar su experiencia laboral y bienestar emocional.

MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño

Se planteó una investigación cuantitativa, con método hipotético-deductivo, ya que se basó en la recopilación de datos con el fin de examinar la hipótesis a través de la medición numérica, el análisis estadístico y la interpretación de los resultados para posteriormente, verificar si los datos disponibles respaldaban esas suposiciones. De finalidad básica no experimental, pues se enfocó en obtener conocimiento teórico sin manipular las variables. De tipo correlacional, que buscó establecer la relación o asociación entre la variable habilidades sociales e insatisfacción del logro, sin intervenir en ellas (Hernández et al., 2014). De campo, lo que implicó obtener datos directamente del entorno natural en el que ocurrieron los eventos de interés, a fin de capturar la realidad y la complejidad del fenómeno de estudio, interactuar directamente con los participantes y aumentar la validez externa de los resultados (Arias, 2012). De diseño transversal, lo que implicó analizar y comparar los datos de las variables que se recopilaban en un período de tiempo específico en la muestra predefinida. El método comparativo por su parte, permitió sistematizar información al resaltar las diferencias con casos similares (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

Participantes

La población total estuvo conformada por 98 profesionales, con edades comprendidas entre 25 y 50 años. La muestra de esta investigación consistió en 20 profesionales de la empresa Quality Up S.A.S., seleccionados mediante un método de muestreo no probabilístico y no aleatorio, basado en criterios de inclusión y exclusión. Los criterios de inclusión requerían una antigüedad laboral mínima de 6 meses y pertenecer a las categorías de ejecutivos y operativos, mientras que los criterios de exclusión prescindían al personal en período de capacitación, a aquellos que pertenecían a otras dependencias, y a aquellos que estaban recibiendo intervención para el manejo del burnout en otras instituciones.

Instrumentos

Para identificar la dimensión Insatisfacción del logro, se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), desarrollada por el Dr. Jesús Felipe Uribe Prado. Es un instrumento psicométrico utilizado tanto para investigaciones como para diagnósticos. El cual consta de 110 ítems, incluyendo 30 ítems obtenidos en el estudio confirmatorio, 40 ítems psicossomáticos y 40 ítems sociodemográficos. Se aplicó de forma autoadministrada, aclarando cualquier duda y asegurando que no se dejen espacios en blanco. Se enfatizó la importancia de responder de manera honesta y espontánea. La EDO cuenta con coeficientes de consistencia interna (alfa de Cronbach) para cada factor del instrumento posterior al análisis factorial: Agotamiento (0.7944), Despersonalización (0.7325) e Insatisfacción de logro (0.8657). El coeficiente alfa total para la escala es de (0.8910). La EDO se centra en el campo de la salud ocupacional, específicamente en el estudio del estrés y el burnout. Se consideró calificar e interpretar la escala mediante el método normativo, utilizando el área bajo la curva para obtener puntajes T y Z (Uribe, 2010).

Calificación/Factor	T
Muy alto	71 a 100
Alto	61 a 70
Arriba término medio	51 a 60
Medio	50
Abajo Término medio	40 a 49
Bajo	30 a 39
Muy bajo	0 a 29

Tabla 1. Interpretación – Por área bajo la curva
Nota: Formato perfil de calificación

La Escala de Habilidades Sociales (EHS), desarrollada por Elena Gismero González, es un instrumento de evaluación de la aserción y las habilidades sociales. Se aplicó de forma individual, con una duración aproximada de 10 a 15 minutos. El instrumento consta de 33 ítems que dan como resultado aspectos como la autoexpresión en situaciones sociales, la defensa de los propios derechos como consumidor, la expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Además, proporciona una puntuación global que permite identificar áreas problemáticas y diferenciar perfiles individuales. Los baremos están disponibles para población general, tanto hombres como mujeres, adultos y jóvenes (Gismero, 2022).

PC	Nivel de habilidades sociales (HS)
25 o por debajo	Bajas HS
Entre 26 y 74	Medio
75 o más	Alto nivel en sus HS

Tabla 2. Interpretación de las puntuaciones
Nota: Resultado general

Procedimiento

Después de obtener la autorización de gerencia de la empresa Quality Up S.A.S. para llevar a cabo el estudio, se explicaron a los participantes los objetivos, la metodología y la confidencialidad de los datos. Se obtuvo la firma del consentimiento informado y se procedió a la auto aplicación de las escalas. Se utilizó el formato digital a través de Google Formularios para facilitar la participación de los sujetos en el estudio. Se realizó el análisis estadístico descriptivo utilizando el software SPSS versión 25, que proporcionó los datos de los instrumentos utilizados. Además, se utilizó el análisis de correlación de Spearman como método principal para responder a la hipótesis, correlacionando las 2 variables (Aragón, 2016).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados de los análisis estadísticos llevados a cabo de la Escala de Habilidades Sociales (EHS) y la dimensión Insatisfacción del logro de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) para evaluar y comprobar la hipótesis planteada.

Análisis descriptivo

En el porcentaje de nivel de habilidades sociales obtenidos de la (EHS) fueron los siguientes:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	15,0	15,0	15,0
Válido Medio	12	60,0	60,0	75,0
Alto	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Tabla 3. Nivel de Habilidades sociales
Nota: Fuente directa

En relación con la variable de habilidades sociales, se determinó que el 60% de la muestra de estudio presenta un nivel medio en habilidades sociales y solo el 25% presenta un nivel alto en habilidades sociales, lo que concuerda con una investigación realizada por Torres et al. (2014) que los sujetos abordados en su estudio se encuentran en la franja "media" del constructo "habilidades sociales". Las habilidades sociales son extremadamente importantes en un entorno empresarial,

permiten una comunicación clara y efectiva entre colegas, superiores, subordinados y clientes. Una comunicación clara evita malentendidos, fomenta la colaboración y mejora la productividad.

En el porcentaje de la dimensión Insatisfacción del logro obtenido de la subescala del (EDO) fueron los siguientes:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bajo	11	55,0	55,0	55,0
Bajo	1	5,0	5,0	60,0
Válido Abajo término medio	7	35,0	35,0	95,0
Medio	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Tabla 4. *Insatisfacción de logro*

En relación con la variable insatisfacción del logro, se determinó que el 55% presenta una insatisfacción por el logro muy bajo, (López-Araújo et al., 2007) en su estudio determinó que las relaciones sociales, no influyen sobre la satisfacción obtenidos a nivel laboral. La satisfacción por el logro es una sensación de gratificación y contento que se experimenta cuando se alcanzan metas u objetivos propuestos.

Análisis de correlación

Para realizar la correlación entre las dos variables: el nivel de habilidades sociales y su relación con la insatisfacción por el logro se realizó la correlación de Spearman. Donde se obtuvo un $Rho = -0,174$, es decir, que la relación entre las variables es inversamente proporcional (negativa), el p-valor asociado al estadístico es menor de 0,05, por lo que, además, es estadísticamente significativa y de intensidad débil. Esto quiere decir que a medida que las puntuaciones en nivel de habilidades sociales aumentan, la insatisfacción por el logro disminuye.

CONCLUSIONES

La investigación arroja resultados en donde existe correlación entre las variables. Denotándose que, a mayor desarrollo de habilidades sociales, menor será la insatisfacción de logro. Siendo así que, la mayoría de los participantes que desempeñan cargos ejecutivos y operativos en la empresa Quality Up S.A.S., se encuentran en un nivel medio de habilidades sociales y en un nivel muy bajo de insatisfacción de logro.

Bajo este panorama, la gerencia de la empresa tiene la corresponsabilidad de propiciar acciones que promuevan el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades sociales como elemento clave en el alcance de metas y objetivos que generen satisfacción personal y laboral en todos sus

colaboradores. Así también, acciones que contribuyan a salvaguardar y mitigar los efectos del agotamiento profesional (Burnout) y, por tanto, mejoras en su salud física y mental.

AGRADECIMIENTOS

Dedicamos los resultados de la presente investigación a todas las personas e instituciones que participaron en su desarrollo y finalización. Especialmente, a la empresa Quality Up S.A.S. por proporcionar un espacio con cada uno de sus colaboradores para el logro de los objetivos establecidos. Y a la Universidad Técnica de Ambato (UTA) por el apoyo económico para la realización de la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aragón, L. (2016). Introducción a la estadística no paramétrica. In ALFAOMEGA (Ed.), ESTADÍSTICA - En el área de las ciencias sociales y administrativas (pp. 517–582).
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. (Episteme, Ed.; 6th ed.).
- Auz, V., & Polonia, M. (2014). “Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del Banco General Rumiñahui en el año 2013. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Cruz, D., & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. PSICOGENTE, 20(38). <https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Cuadra-Peralta, A., Fuentes-Soto, L., Madueño-Soza, D., Veloso-Besio, C., & Bustos-Meneses, Y. (2012). Mejorando el clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral. Fractal: Revista de Psicología, 24(1), 3–26.
- Gismero, E. (2022). EHS Escala de Habilidades Sociales - Manual (Hogrefe TEA Ediciones, Ed.; 4ta edición).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición). MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- López-Araújo, B., Segovia, A. O., & Peiró, J. M. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Psicothema, 19(1), 81–87.
- Naranjo, T. (2019). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. Podium, 36, 89–102. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.6>

- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141–146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Torres, M., González, C., Fabian, D., & Ullon, E. (2014). Las habilidades sociales. Un programa de intervención en Educación Secundaria Obligatoria. 11–15.
- Uribe, J. (2010). EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout). Manual de aplicación e interpretación. (S. A. de C. V. El Manual Moderno, Ed.).