

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“FACTORES PSICOLÓGICOS PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL GRUPO DISTINTA S.A.”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

NANCY CAROLINA CASTRO PINZÓN

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2019

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central figure of a seated woman, likely the Virgin Mary, with a crown and a halo. She is flanked by two lions rampant. Above her is a crown. The seal is surrounded by Latin text: "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" around the top and "PLUS" and "ULTRA" on banners held by columns on the sides.

CONSEJO DIRECTIVO

Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Astrid Theilheimer Madariaga
Lesly Danineth García Morales

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

C.c. Control Académico
CIEPs.
UG
Archivo
Reg. 076-2018
CODIPs. 1730-2019

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

23 de octubre de 2019

Estudiante
Nancy Carolina Castro Pinzón
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO TERCERO (23º.) del Acta SESENTA Y NUEVE GUIÓN DOS MIL DIECINUEVE (69-2019), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 18 de octubre de 2019, que copiado literalmente dice:

“**VIGÉSIMO TERCERO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**FACTORES PSICOLÓGICOS PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL GRUPO DISTINTA S.A.**”, de la carrera de: Licenciatura en Psicología realizado por:

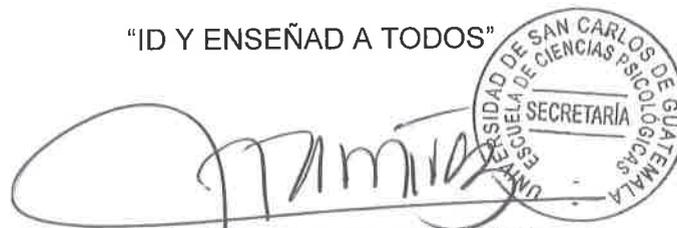
Nancy Carolina Castro Pinzón

DPI: 2092 74972 0101
CARNÉ: 2011-15207

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la María Bouguinskaya Salazar Ruíz y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo AUTORIZA LA IMPRESIÓN del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
SECRETARIA

/Gaby

UG-204-2019

Guatemala, 18 de octubre del 2019

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM



Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3°.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, las estudiantes **NANCY CAROLINA CASTRO PINZÓN, CARNÉ NO. 2092-74972-0101, Registro de Expediente de Graduación No. L-45-2016-I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional**
- **10 créditos académicos por Trabajo de Graduación**
- **15 créditos académicos por haber aprobado Examen Técnico Profesional Privado respectivamente.**

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"FACTORES PSICOLÓGICOS PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL GRUPO DISTINTA S.A."**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 30 de septiembre del año 2019.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,


M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN



Lucía G.

CC. Archivo

ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO.

CIEPs. 053-2019
REG. 076-2018

INFORME FINAL

Guatemala, 09 de octubre de 2019

Señores

Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“FACTORES PSICOLÓGICOS PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL GRUPO DISTINTA S.A.”.

ESTUDIANTE:

Nancy Carolina Castro Pinzón

DPI. No.

2092749720101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 30 de septiembre del año en curso por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 08 de octubre de 2019, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



CIEPs. 053-2019
REG. 076-2018

Guatemala, 09 de octubre de 2019

Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

“FACTORES PSICOLÓGICOS PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL GRUPO DISTINTA S.A.”.

ESTUDIANTE:
Nancy Carolina Castro Pinzón

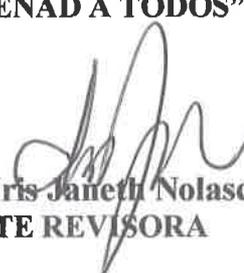
DPI. No.
2092749720101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 30 de septiembre de 2019, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



Guatemala 25 de enero de 2019

Coordinación

Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)

“Mayra Gutiérrez”

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulada “*Factores psicológicos para la satisfacción laboral en los colaboradores del Grupo Distinta S.A.*” realizado por la estudiante Nancy Carolina Castro Pinzón C.I.T 2092 74972 0101

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciada María Bouguinskaya Salazar Ruíz

Psicóloga Clínica

Colegiado No. 7,908

Asesora de contenido

MADRINA DE GRADUACIÓN

Shirley Ivone Jui Leal

Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales Abogada y Notaria

Colegiado 26,761

DEDICATORIA

A:

- ◇ **Dios:** Porque la sabiduría, el entendimiento y la fuerza que necesité para lograr alcanzar mi meta profesional vinieron de él.
- ◇ **Mis padres:** José Antonio y Olga Marina, por su amor, su esfuerzo, trabajo, entrega y tiempo que dedicaron para criarme y que hoy sea la profesional que elegí ser.
- ◇ **Mis hermanas:** Jenifer y Lourdes, por su apoyo, porque son mis compañeras de vida, mis primeras amigas y porque sé que mi triunfo profesional lo sienten suyo también.
- ◇ **Mi esposo:** Daniel, por su apoyo incondicional, por su amor, por estar en los buenos y malos momentos junto a mí.
- ◇ **Mi bisabuela:** La abuelita Cruz (QEPD) porque fue un pilar fundamental en mi vida.
- ◇ **Mis abuelos:** Eulogio Pinzón (QEPD) y Sabina Martínez, porque sé que comparten mi felicidad por este triunfo.
- ◇ **Mis sobrinos:** Dulce, José Pablo y Emilio por su amor y cariño incomparable.
- ◇ **Mis tíos, tías, primos y primas:** por su cariño, por estar al pendiente de las fases finales de la carrera y por su apoyo.
- ◇ **Mis amigas y amigo de universidad:** Mirna, Rosa, Mayra, Marilyn, Guillermo, Alba, Sofía, Karen, Regis; por su apoyo, esfuerzo, dedicación, por el aprendizaje y momentos compartidos durante la carrera.
- ◇ **Mis amigas y amigos del trabajo:** María Alejandra, Ana Luz, Ana María, Silvia, Allysson, Christian, Sender, Lesly; por su amistad, compañerismo, por su apoyo en los momentos difíciles y por todos los buenos momentos compartidos en medio de la jornada laboral.
- ◇ **Mi madrina de Graduación:** Shirley, por aceptar ser parte de este momento importante en mi vida profesional y por su amistad.

AGRADECIMIENTO

A:

- ◇ **Universidad San Carlos de Guatemala:** Por ser mi casa de estudios, por permitirme representarla de manera profesional.
- ◇ **Escuela de Ciencias Psicológicas:** Pilar de mi educación superior, por todo el conocimiento que adquirí.
- ◇ **Revisora de tesis:** Licenciada Iris Janeth Nolasco, por su profesionalismo y paciencia en el proceso de revisión de mi tesis.
- ◇ **Asesora de tesis:** Licenciada María Bouguinskaya Salazar Ruíz, por su apoyo y asesoramiento continuo en la elaboración de mi tesis.

Índice

RESUMEN	1
PRÓLOGO	2
Capítulo I	4
1. Planteamiento inicial del problema y marco teórico	4
1.01 Planteamiento del problema	4
1.02 Objetivos	9
1.03 Marco teórico	10
Capítulo II	28
2. Técnicas e instrumentos	28
2.01 Enfoque y modelo de la investigación	28
2.02 Técnicas	29
2.03 Instrumentos	31
2.04 Operacionalización de objetivos, categorías	33
Capítulo III	35
3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados	35
3.01 Características del lugar y de la muestra	35
3.02 Presentación e interpretación de los resultados	37
3.03 Análisis general	58
Capítulo VI	63
4. Conclusiones y recomendaciones	63
4.01 Conclusiones	63
4.02 Recomendaciones	64
4.03 Referencias	65
ANEXOS	69

RESUMEN

“Factores psicológicos para la satisfacción laboral en los colaboradores del Grupo Distinta S.A.”

Presentado por: Nancy Carolina Castro Pinzón

En la empresa Grupo Distinta S.A. se llevó a cabo la aplicación investigativa de campo para identificar factores psicológicos que generan satisfacción laboral en los colaboradores, abarcando las dimensiones de clima y liderazgo organizacional; elementos principales que la generan, contribuyendo al conocimiento sobre los elementos que generan el bienestar psicológico laboral de hombres y mujeres que se desempeñan en la venta al detalle de accesorios, novedades tecnológicas e importaciones de telefonía celular.

El enfoque investigativo fue de tipo cuantitativo cuyo objetivo se basó en identificar los factores psicológicos positivos que generan satisfacción laboral en los colaboradores.

Los colaboradores manifestaron que las principales condiciones laborales psicológicas, que generan satisfacción laboral están la identificación con el trabajo que se realiza y la sensación de logros, sin embargo, es percibido por pocos colaboradores, otras condiciones que influyen en la satisfacción están los aspectos relacionados al clima organizacional para los cuales los colaboradores manifestaron que empresa, cohesión, presión, equidad son los factores que se deben potencializar dentro de la dinámica laboral, el factor psicológico positivo que genera satisfacción laboral en gran medida es el relacionado con el liderazgo, para los colaboradores es importante la relación con la persona que ejerce esta función.

La labor investigativa se realizó en la empresa Grupo Distinta S.A. ubicada en la 17 avenida 26-75 zona 11 Centro Comercial Novicentro, 3er. nivel, el tipo de muestra fue intencional de 35 personas en su totalidad, hombres y mujeres mayores de edad, que se dedican a las operaciones de venta de telefonía celular, a quienes se aplicaron los cuestionarios sobre satisfacción laboral, clima organizacional y liderazgo organizacional.

PRÓLOGO

La Psicología Organizacional considera la importancia del reconocimiento de los diferentes factores que generan satisfacción laboral en el colaborador guatemalteco, el hombre y la mujer que cuentan con un empleo en la actualidad dedican varias horas a la semana a la ejecución de sus labores, se vuelve una segunda casa el lugar donde se trabaja.

El contexto laboral es influido por la satisfacción laboral, entendida como la experimentación de bienestar psicológico producido por diversos factores laborales. Esta investigación se planteó con base al objetivo general de identificar los factores psicológicos positivos que generan satisfacción laboral en los colaboradores, específicamente enumerar las condiciones psicológicas laborales que producen satisfacción laboral, definir las condiciones del clima organizacional que influyen en la satisfacción y describir las características positivas del liderazgo que generan satisfacción laboral. La investigación se llevó a cabo a través de técnicas de recolección de datos utilizando como instrumentos: el cuestionario sobre satisfacción laboral, cuestionario sobre medición del clima organizacional y el cuestionario sobre liderazgo organizacional realizado con el personal operativo del Grupo Distinta, ubicado en 17 avenida, anillo periférico, zona 11, Centro Comercial Novicentro, 3er. Nivel local 49.

Se observó que los colaboradores reconocen como condiciones psicológicas positivas que les generan satisfacción laboral la identificación con el trabajo que se realiza, la sensación de logros, aunque la percepción no es compartida por todos los colaboradores, quedando como posterior esfuerzo la manera cómo se pueden potencializar estos aspectos.

En el clima organizacional evidencia que en las categorías empresa, cohesión, presión y equidad son factores a los que se debe prestar atención, considerándose indicadores que su progreso podrían convertirse en factores que generan estrés laboral y no satisfacción laboral.

El liderazgo se constituyó como el factor psicológico laboral que se considera más importante para los colaboradores, tomando como base el trato que reciben de parte de la persona que ejerce la función de líder.

Identificados estos resultados la psicología en el ámbito laboral puede incidir en el estudio de la potencialización de esos factores y condiciones que en su momento puede ser de aplicabilidad universal o identificar cuáles son convenientes modificar o fortalecer en las empresas; esto a través de estrategias, cambios, inclusiones, dependerá de los fines empresariales y la importancia que concedan a la satisfacción laboral de sus colaboradores.

Estos hallazgos fue posible encontrarlos dada la voluntad de cooperar con la investigación, por parte del equipo del Grupo Distinta, a quienes se les extiende un profundo agradecimiento por su colaboración y apoyo, a la Jefa de Recursos Humanos por gestionar la oportunidad de realizar esta investigación en tan prestigiosa Empresa.

Capítulo I

1. Planteamiento inicial del problema y marco teórico

1.01 Planteamiento del problema

El ser humano dedica gran parte de su vida al trabajo, esta es una actividad que genera sentimientos de gratificación, en virtud que se cubren necesidades básicas personales y familiares; la humanidad ha practicado esta actividad desde que el sistema social económico la condujo a asumir un sistema de intercambio de actividades por una remuneración.

En Guatemala la actividad laboral a nivel estructural se encuentra normada desde la Constitución Política de la República de Guatemala, ratificada por convenios visibles en Ley Ordinaria, Acuerdos Ministeriales, Decretos, Pactos Colectivos de condiciones de Trabajo, Reglamentos internos; cuenta con un respaldo legal que le permite al colaborador desempeñar esta actividad con las regulaciones pertinentes.

Desde 1947, en Guatemala se cuenta con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, encargado de brindar distintos servicios a la ciudadanía distribuidos en: Dirección General del Trabajo, Dirección General del Empleo, Inspección General de Trabajo, Dirección de Previsión Social, Información Pública, Comunicados de Prensa, Videos. (Ministerio de Trabajo y Previsión Social).

Como único espacio que influye en el bienestar psicológico de los trabajadores, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social cuenta con una Dirección de Recreación dirigida a una parte de los trabajadores del Estado, ofreciendo espacios en áreas verdes, hospedaje, actividades al aire libre. En cuanto a los trabajadores de la iniciativa privada los centros de recreación más conocidos son aquellos compuestos por juegos mecánicos, área de piscina, comedores, áreas de descanso, con un servicio integral dedicado a toda la familia; sin embargo, en ambos casos los trabajadores asumen diferentes costos económicos al decidir recurrir a este tipo de recreación.

Los trabajadores guatemaltecos a nivel legal se encuentran bastantes protegidos, sin embargo, a nivel estructural no cuentan con una entidad que vele por el bienestar psicológico como tal; actualmente los grandes ejes del contexto laboral son el clima

organizacional, la gestión de recursos humanos, la motivación, el liderazgo, desempeño, los cuales están influidos por normas, tareas, funciones, relaciones interpersonales, instrucciones; que producen emociones y sentimientos, que en diferentes oportunidades con el proceso investigativo constante se puede fortalecer la labor de la psicología en el aspecto laboral.

Cabe mencionar que en tiempos pasados las condiciones para los trabajadores eran deplorables, se sometía a el trabajador a extensas jornadas laborales, con pocos días de descanso, actualmente se encuentra normado el período vacacional, los salarios, jornadas de trabajo y descansos. (Código de Trabajo, 2009).

En la actualidad los factores psicosociales que generan bienestar o malestar a los trabajadores se encuentran dentro de la misma área de trabajo, es por ello que se hace necesario indagar en los factores psicológicos que influyen en la satisfacción laboral para incrementar y fortalecer aquellas que permiten al colaborador experimentar esta sensación.

La vida cotidiana guatemalteca resulta bastante difícil, se atraviesan periodos económicos complicados que afectan la estructura familiar, la vida personal se ve afectada por diversos factores, el aspecto psicológico desde el punto de vista laboral en las instituciones y empresas se encuentra desprotegida.

En la actividad laboral, las personas dedican una gran cantidad de horas por día a desempeñar sus funciones en el puesto de trabajo asignado, por lo que el lugar de trabajo se convierte en un escenario, en el cual comparte de forma cotidiana con el mismo entorno, con los mismos compañeros de trabajo, jefes, supervisores, colegas; con quienes se desarrollan relaciones interpersonales que se pueden llegar a convertir en amistades, por lo que es necesario indagar si se constituyen factores psicológicos para la satisfacción laboral.

En esa misma actividad laboral, el espacio físico puede llegar a constituirse en un segundo hogar, por la periodicidad de su contacto, este aspecto más las relaciones interpersonales que se generan, constituyen la cultura organizacional, necesaria de indagar para extraer aquellos factores psicológicos que generan la satisfacción laboral.

Las actividades laborales ejecutadas con mayor frecuencia llegan a tecnificar y profesionalizar al colaborador en sus funciones, generando sentimientos, emociones, conductas, pensamientos y actitudes hacia ese entorno que se vuelve parte de la vida.

La cantidad de personas que se desempeñan como colaboradores es alta según lo menciona el siguiente párrafo:

La última edición de la revista Guatemala en Números (GTN) publicó un intenso estudio sobre la cantidad de empresas, empleados y habitantes en los diversos departamentos del país. Estos son los departamentos con mayor población en el país: Guatemala, Alta Verapaz, Huehuetenango, Quiché y San Marcos. Por ejemplo, solo en el departamento de Guatemala hay 31,820 empresas que emplean alrededor de 574,603 personas. La población estimada es de 3, 400,263 (Godoy, República, pp. 15).

Es en esta población laboralmente activa, que parte la necesidad de analizar el bienestar psicológico que cada individuo debe gozar, es en esta población en la que se centra el objeto de investigación, cómo se sienten desempeñándose como trabajadores, qué emociones, qué sentimientos surgen del desempeño de sus funciones, cómo se sienten en su entorno laboral, si el liderazgo es positivo dentro de su empresa, si existe una comunicación interna que permita que cada colaborador logre alcanzar las metas según los términos de contratación, cómo califican las condiciones en que trabajan, si participan en la toma de decisiones en cuanto a las funciones que le corresponden desempeñar y qué importancia tiene para esos colaboradores tal situación.

La realidad social a nivel laboral permite apreciar que en la mayoría de las empresas u organizaciones lo más importante es que el colaborador cumpla con sus funciones, descuidando la parte bio-psico-social, tan necesaria para experimentar la satisfacción laboral; que la definen los profesionales de la materia como “una actitud o conjunto de actitudes que las personas desarrollan respecto al trabajo que realizan en general o a aspectos particulares del mismo”. (López, Alcalde, Landa, 2005, pp. 613.).

Las personas desarrollan esa actitud de acuerdo a sus propias vivencias y experiencias, que van formando parte de la satisfacción laboral, las personas necesitan

expresar sus percepciones en cuanto a su rol como trabajador, actualmente definido como colaborador.

En un momento en que la crisis no deja de desmoralizar a los desempleados, se dice que aquellos que tienen un puesto de trabajo tienen mucha suerte. No obstante, esta suerte se vuelve relativa cuando el trabajo en cuestión no es una fuente de satisfacción.

Aunque el trabajo marca el ritmo de vida y ofrece una estabilidad financiera necesaria para todos, esto no cubre todas las necesidades personales. Incluso puede suceder que genere un malestar difícil de relativizar y de erradicar. Sin embargo, se vive en una sociedad en la que se reconoce que el tiempo de ocio es un derecho, y la armonía entre la vida privada y la vida profesional es incluso un argumento propuesto por ciertos empleadores, que ofrecen la posibilidad de trabajar a distancia o que ofrecen horarios flexibles a sus trabajadores. (50 minutos, 2016. pp. 20).

Las condiciones psicológicas y laborales bajo las que una persona se desempeña en su trabajo son las que influyen en su percepción como colaborador, experimentando o no satisfacción, es por ello que se hace necesario indagar acerca de dichas condiciones psicológicas y laborales que les brindan tal percepción como las tareas realizadas en su puesto de trabajo, los beneficios e incentivos, las oportunidades de crecimiento, el clima organizacional, el líder y tipo de liderazgo bajo el que están supervisados, que son elementos con los que día a día el colaborador se ve involucrado para cumplir con su función.

El colaborador es quien puede identificar los aspectos psicológicos y laborales que considera positivos para su satisfacción en el trabajo, en virtud que es él el protagonista, llevando el proceso indagador hasta el lugar de origen, el espacio que brinda este conocimiento; el colaborador y la empresa.

Con la intención de establecer de forma científica los factores psicológicos para la satisfacción laboral en los colaboradores, nace este proceso investigativo surgido de las inquietudes indagadoras como: ¿qué condiciones psicológicas y laborales permiten experimentar satisfacción en el trabajo a los colaboradores de una empresa?, ¿cómo el

clima organizacional influye en la satisfacción laboral de las y los colaboradores de la empresa?, ¿qué características positivas de liderazgo producen satisfacción laboral en los colaboradores?

1.02 Objetivos

Objetivo general:

Identificar los factores psicológicos positivos que generan satisfacción laboral en los colaboradores.

Objetivos específicos:

➤ Enumerar las principales condiciones psicológicas y laborales que producen satisfacción en los colaboradores de la empresa.

➤ Definir las condiciones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores.

➤ Describir las características positivas de liderazgo que generan satisfacción laboral en los colaboradores.

1.03 Marco teórico

Antecedentes

La investigación sobre la satisfacción laboral tiene sus precedentes en diferentes países donde se han llevado a cabo estudios variados, con la intención de ahondar en forma científica en esta actitud y producir conocimientos que permitan entender esta situación.

La revista *Universum*, describe el trabajo hecho por Alejandro Cuadra Peralta, Constanza Veloso Besio, en el artículo titulado: liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones, investigación realizada en el año 2007.

El objeto de estudio fue: en los últimos años se ha propuesto una redefinición que trata de estudiar la satisfacción laboral como una actitud de una manera más comprensiva, considerando el componente cognitivo, ya que parece lógico tener en cuenta que la satisfacción laboral depende de lo que las personas sienten y piensan respecto a su trabajo.

El diseño de la investigación fue correlacional no experimental ex - post facto, con variables intervalares, en los instrumentos que empleó para medir satisfacción, se utilizó la escala general de satisfacción (Overall Job Satisfaction), para medir liderazgo transformacional, transaccional y Laissez faire se utilizó el cuestionario en una escala Likert, para medir consideración e iniciación de estructura se tradujo y adaptó el cuestionario de descripción de la conducta del líder (LBDQ).

Entre las conclusiones se puede establecer que el liderazgo ejerce una influencia positiva y significativa en variables como satisfacción y clima laboral, por ejemplo, en el presente estudio, se encontró que liderazgo explica el 49% de la varianza del clima general y un 31% de la varianza de la satisfacción laboral, lo cual no constituye un hecho menor, siendo, tal como se dijo en la introducción, una de las variables que más peso tiene en la organización.

Como recomendaciones surgió analizar desde una perspectiva psicosocial este proceso, es decir, la interacción del individuo con los factores de su ambiente, entendiendo que en el grado de satisfacción es la interpretación que hace el individuo de las

circunstancias de su ambiente de trabajo, interpretación en la que tienen injerencia tanto los factores personales como los del entorno. (Universum, Peralta, 2007)

El estudio se relaciona con el problema de investigación en que indaga a partir del propio sujeto, cómo percibe su vivencia laboral, es él quien describe las situaciones que le afectan o le brindan bienestar, una empresa puede emplear un tipo de estructura organizacional pero es el empleado el que la vive de forma positiva o negativa, es por ello que se hace necesario indagar en los factores de satisfacción laboral que los guatemaltecos, empleados, perciben como ideales para alcanzar la autorrealización dentro del área laboral.

Psicología institucional

El análisis psicológico de las instituciones, permite comprender los aspectos referidos a dinámicas muchas veces inconscientes o desconocidas desde el plano racional. Dicho análisis permite descubrir los factores emocionales que juegan las instituciones. (Palladino, 1998, pp. 66). Es en este aspecto que la psicología debe fortalecer el bienestar psicológico de los colaboradores a través de los diversos estudios que potencialicen los procesos positivos para que el ser humano puede experimentar con agrado la actividad laboral.

Psicología laboral

La psicología laboral es, ante todo, una ciencia aplicada. Sirve a la vida del trabajo, aporta lo necesario para que el hombre trabaje según sus aptitudes, para que el esfuerzo laboral no contradiga las exigencias y normas del trabajo humano y conceda un alto grado de satisfacción, los conocimientos científicos sirven al logro de estos objetivos. (Rüssel, 1976, p. 19). La implementación de esta disciplina se debe fortalecer a nivel institucional.

Su aporte ha sido notable en los últimos años al proceso laboral, por ejemplo, en la función administrativa de los recursos humanos.

No solo en las etapas propias del reclutamiento y la selección de personal; entrevistas, diseño, aplicación e interpretación de pruebas psicométricas, sino en otros campos estrechamente relacionados con el hombre como trabajador; supervisión, motivación, comunicación y relaciones humanas.

Teorías de satisfacción laboral

Al momento de explicar los factores relevantes en la formación de las actitudes que conducen a la satisfacción laboral han surgido distintos modelos teóricos. Con el objeto de sistematizar de alguna manera tanta diversidad de criterios y en aras de la mayor claridad, se agrupan en teorías o modelos de contenido, teorías o modelos de proceso. (p.171).

Los estudiosos de la materia proponen ciertos parámetros para entenderla, abordarla, analizarla y poder recopilar la información de forma estadística que brinde conocimiento con el cual implementar medidas que promuevan el bienestar psicológico del colaborador.

Aunque es una construcción del colaborador existen ciertos parámetros que de presentarse en la empresa deberían conducir a que los empleados laboren con altos grados de motivación que les permita experimentar la satisfacción laboral.

Teorías y modelos basados en el contenido

“Fundamentan sus principios determinantes en las necesidades, intereses y deseos del trabajador, en aspectos o facetas derivadas del propio trabajo”. (Chiang Vega, 2010, p. 172). Con este parámetro se concede la importancia que juegan las necesidades e intereses del colaborador, se vale reconocer que en el ser humano es difícil que desempeñe una actividad sino recibe un beneficio, y eso ocurre en el trabajador.

Se puede abordar la satisfacción laboral desde diferentes áreas, desde un proceso reactivo del brindar y recibir algo a cambio, algunas personas funcionan positivamente ante este estímulo.

Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación

Cada una de estas clases de motivaciones tiene asociada una forma específica y particular de comportamiento. Las personas motivadas por el logro fijan metas elevadas pero realistas. Su conducta se mueve en aras a la eficiencia. Los motivados por necesidades de afiliación están más satisfechos con relaciones cálidas y amistosas. Y los motivados por el poder, pretenden cargos de poder e influencia. (p. 177).

La teoría permite abordar el proceso laboral desde la perspectiva en que el colaborador satisface las necesidades de autorrealización, cuánto puede escalar dentro de la empresa, que jerarquías debe atravesar para experimentar logros y cuáles son las expectativas a cumplir para ascender de puesto.

Modelo de la escuela de relaciones humanas

“La satisfacción no puede reducirse a un problema de salario, es preciso considerar más dimensiones de los trabajadores: su rendimiento y el sentido de pertenencia e identidad”. (p. 173). Para otras personas esta área es muy importante, incluso más que la tarea, contar con equipo, un colega, un compañero, un jefe, supervisor que garantice que se pueden realizar las funciones resolviendo los conflictos de forma positiva ayuda a desempeñar de mejor manera el rol de colaborador.

Corriente humanista

Parte del concepto del hombre que se autorrealiza. Se reconoce la necesidad que tienen las personas de usar y desarrollar de forma progresiva sus propias capacidades. Se habla de un individuo auto disciplinado, ordenado y hacia el logro personal y el crecimiento psicológico. (Bordas, 2016, p. 40).

Al llevar a cabo una investigación se hace necesario manejar las definiciones propias, los constructos, corrientes con que se abordará el problema.

Pirámide de Maslow en el área laboral

Es necesario para propiciar un ambiente favorable para la productividad, trabajar en tres niveles superiores:

a) De pertenencia: Según Maslow, una vez se han cubierto satisfactoriamente las necesidades primarias, surgen las de pertenencia, es decir, todos los hombres tienen necesidad de pertenecer a un grupo exitoso en donde se les haga sentir útiles.

b) De reconocimiento: Aquí se refiere a la necesidad que todos tenemos de reconocimiento por lo que hacemos, sobre todo cuando lo hacemos bien; esto es, que el grupo al que pertenecemos nos haga sentir que le hacemos falta, no se habla aquí de

estímulos económicos, que dicho sea de paso nunca son mal recibidos, sino más bien de reconocimientos morales: esa palmada en el hombro, esa frase de “hiciste un buen trabajo”, que no es muy común que den en nuestro medio.

c) De autorrealización: Sentirse realizado en con el trabajo que hace, se logra, únicamente, cuando se han satisfecho de alguna manera los niveles descritos y esto no depende del rango que ocupa en la organización. (Sosa, 1997. pp. 43)

Las necesidades de seguridad y fisiológicas las personas las satisfacen en su trabajo a través de:

- Sueldos y prestaciones satisfactorios.
- Favorables políticas de personal, buen trato para con la gente.
- Contratos de planta que proporcionen seguridad en el empleo.
- Instalaciones adecuadas, equipo de seguridad, orden y limpieza en toda planta.
- Buenas relaciones humanas entre todo el personal.

Para Abraham Maslow la autorrealización de la persona depende de cuan satisfechos estén los niveles de la jerarquía, porque influyen en la sensación del siguiente nivel.

Clima laboral

Evolución en los conceptos de trabajo, trabajador y organización

A lo largo de la historia, la forma de concebir el trabajo, el trabajador y las organizaciones han sufrido cambios y modificaciones importantes en función del devenir económico, político y cultural. Generando distintos contextos de análisis y haciendo especialmente complejo el estudio científico de las organizaciones y del comportamiento del ser humano en las mismas. (Bordas, 2016, p. 3).

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, congregada en Filadelfia en su vigésima sexta reunión, adopta, el día diez de mayo de 1944, la presente Declaración de los fines y objetivos de la Organización Internacional del Trabajo y de los principios que deberán inspirar la política de su Miembros. (Montt, 1998, p.50).

Esta es la máxima organización que establece a nivel internacional la dirección que debería tomar el proceso laboral en los diferentes países que se encuentran amparados en la Organización Internacional del Trabajo -OIT- que estableció desde aquel año lo siguiente:

- a) El trabajo no es una mercancía.
- b) La libertad de expresión y de asociación es esencial para el progreso constante.
- c) La pobreza, en cualquier lugar, constituye un peligro para la prosperidad de todos.
- d) La lucha contra la necesidad debe proseguirse con incesante energía dentro de cada Nación y mediante un esfuerzo internacional, continuo y concertado, en el cual los representantes de los trabajadores y de los empleadores, colaborando en un pie de igualdad, con los representantes de los gobiernos, participen en discusiones libres y en decisiones de carácter democrático, a fin de promover el bienestar común. (Bordas, 2016, p.51).

El llamado es a nivel estructural, para el involucramiento de los gobiernos por brindar el bienestar laboral a la ciudadanía; una razón más para fortalecer la psicología laboral.

El trabajo y ocupación

El trabajo constituye una realidad objetiva, no obstante, siempre debe evaluarse según las circunstancias específicas en que se desarrolla, teniendo en cuenta, además la valoración subjetiva que realiza la persona que trabaja.

Ahora bien, el concepto de trabajo, entendido éste como el esfuerzo físico y/o mental destinado a la producción de los bienes necesarios para la supervivencia. (Ruiz, 2006. pp.16).

Condiciones de trabajo

Desde un punto de vista genérico, tres ámbitos contingentes inciden en las condiciones de trabajo: a) El marco jurídico-normativo señalado por las leyes, que ponen límites a la capacidad de decisión unilateral del empresario y establecen obligaciones y derechos a los trabajadores que se concretan en el contrato individual formal; b) Las

relaciones laborales entendidas, en un sentido amplio, como la dinámica normativa y de control sobre el trabajo y las condiciones de trabajos, fruto de la interacción entre el Estado y las organizaciones empresariales y sindicatos que se refleja en acuerdos concertados, convenios colectivos y pactos de empresa y c) Las relaciones informales de tipo vertical entre directivos y trabajadores y de carácter horizontal entre compañeros de trabajo. (Ruíz, 2006. Pp.17).

Clima organizacional

Se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización. (p. 43).

Con relación al problema planteado se pretendió indagar al ser humano dentro de su desempeño como trabajador, en su propia área laboral así como la organización de la empresa a la que pertenece.

Dimensiones del clima laboral

a) Autonomía: El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y tomar iniciativas propias.

b) Cooperación y apoyo: Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.

c) Reconocimiento: El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.

d) Organización y estructura: Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.

e) Innovación: Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.

f) Transparencia y calidad: Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción. (Bordas, 2016, p. 60).

Siglos atrás el trabajo era sinónimo de esclavitud, en la actualidad existen diversas corrientes que apuestan por la autorrealización del ser humano incluida el área laboral, como contribución a su crecimiento individual y la productividad de la empresa.

La conceptualización de trabajador dentro del área laboral se ha modificado con el transcurso del tiempo, por ello se hace necesario partir desde esta transformación.

Tiempo atrás se pretendía que el ser humano tenía que rendir en su trabajo de acuerdo a las solicitudes del patrono. En la actualidad, se entiende que los diversos factores que el trabajador perciba como negativos, internos o externos, perjudican su rendimiento y su propia vida.

Administración

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. (Colom, 2015. pp. 79) Es este el eje principal de una empresa, implica fusionar la parte administrativa con la operativa, en donde la persona que se encuentra al frente debe poseer las habilidades necesarias para llevar a cabo el proceso administrativo.

Pasos en la administración

Toda organización implica una administración que gira en los siguientes pasos:

- Comprensión
- Compromiso

- Competencia
- Comunicación
- Corrección
- Continuidad

1. La comprensión comienza desde el nivel directivo, con la identificación y comprensión total de los cuatro principios fundamentales de administración y termina por la comprensión del todo el personal.

2. En el compromiso, la organización, liderada por la administración, establece un compromiso con la calidad y con sus cuatro principios fundamentales.

3. Para lograr la competencia se define un método o plan en la organización, que garantice que todos entienden y tienen oportunidad de participar en el mejoramiento de la calidad.

4. La organización debe contar con un plan de comunicación que ayude a documentar y difundir las historias de éxito.

5. La corrección implica contar con un sistema forma que incluya a todos los departamentos y empleados para que ataquen los problemas de incumplimiento.

6. Para garantizar la continuidad se debe dar a la calidad la prioridad número uno entre los aspectos importantes de la empresa. (Guajardo, 2008. pp.71)

Organización

La combinación de los medios humanos y materiales disponibles, en función de la consecución eficiente de un fin, según un esquema preciso de dependencias e interrelaciones entre los distintos elementos que la constituyen. (Colom, 2015. pp. 79).

La organización fusiona el personal con la administración, en este proceso los colaboradores deben comprender sus funciones y las de sus compañeros, así como el grado de apoyo que pueden obtener de los superiores.

Dirección

Es el proceso de guía y constante adaptación de una organización (empresa), a través de un preciso esquema lógico de acción, para la consecución en el máximo grado y con la máxima eficiencia de los objetivos de dicha organización (empresa). (Colom, 2015. pp. 80)

La administración de personal y las relaciones humanas

A partir de 1950 se ha dado mucho énfasis a la administración de personal en los países desarrollados. En un principio se notó cierta confusión en cuanto a las funciones del departamento de personal y las relaciones humanas, sin embargo, estos problemas correspondían a las relaciones humanas, y la responsabilidad para solucionarlos le corresponde a cada uno de los individuos junto a superiores dentro del clima organizacional. (Soria. 1982. Pp. 29)

Sin embargo, con el pasar de los años se ha llegado a la conclusión que la mayor parte de los problemas del mundo laboral no son causados por los jefes ni por los empleados, sino por las relaciones problema, según esta posición, jefes y empleados comparten una relación muy importante, aunque jefes y empleados no lo ven así, considerándola una cuestión de negocios. (Wylie, 1993. pp. 7)

Esta es una relación que determina el rendimiento laboral, porque infiere la sensación de apoyo que siente el empleado por parte de su jefe superior y la facilidad para cooperar con las funciones del trabajo, así como la disponibilidad del empleado hacia el jefe en cuanto al seguimiento de instrucciones y operaciones.

Jefe organizacional

El jefe es el comunicador por excelencia de los conceptos organizacionales estratégicos (misión, visión, valores). Allí radica la importancia que los que conducen la organización deben dar a estos temas, asegurándose –al mismo tiempo- que todos los jefes han comprendido adecuadamente esta ideas y fines. (Alles, 2003. Pp. 24)

Rol del jefe

Además de cumplir con lo que su puesto requiera, debe –al mismo tiempo- llevar

a cabo ciertas tareas inherentes al su rol de jefe, que en una apretada síntesis son:

- Incorporar a nuevos colaboradores
- Asignar tareas a los integrantes de su equipo
- Fijar tareas con asignación a plazos de ejecución
- Evaluar el desempeño de sus colaboradores
- Tener en cuenta si los colaboradores pueden realizar las tareas asignadas, es

decir, si éstas están en relación con los conocimientos y competencias de dichos colaboradores

- Si fuese necesario, deberá proponer la desvinculación de colaboradores, cuidando –dentro de lo posible- que esta situación no perjudique ni a la empresa ni a la persona que dejará la organización

- Aplicar las políticas de Recursos Humanos que la organización haya definido.

(Alles, 2013, pp.24)

Liderazgo

Los términos jefe, directivo, líder tienen significados distintos. Directivo o jefe se aplican al extremo estructurado, controlado y ordenado; en cambio líder expresa una significación de flexible, visionario, creativo. (Palladino, 1999, pp. 66)

En todo grupo, organización o institución el rol de importancia trascendente es el del líder, en tanto, éste asume aspectos positivos depositados por el grupo y es el que lleva adelante la acción. Características personales y ciertas necesidades y propiedades grupales, producen la emergencia de su rol y que encuentre seguidores en el grupo, asumiendo decisiones y poder.

En las relaciones humanas laborales el jefe debe tener las características de un líder, además de la capacidad analítica debe tener facilidad de comunicación y creatividad. La aceptación de un jefe lleva implícito que tiene a su cargo personal, debe tener la capacidad de mando, respetado y aceptado por sus subordinados. (Palladino 1998, pp. 73)

En los diferentes contextos en los que el ser humano se desenvuelve diariamente

podemos identificar que es dirigido por un líder, incluyendo dentro de estos contextos el área laboral.

Esta función de líder ejecutada por el jefe, es importante en cuanto a la influencia positiva que puede llegar a motivar a los colaboradores de una empresa, beneficiando la satisfacción laboral, la cual puede verse reflejada en el rendimiento laboral de los mismos.

Significado del liderazgo

El liderazgo puede definirse como un proceso y atributo personal. Como proceso el liderazgo se refiere al uso de la influencia no coercitiva para dirigir y coordinar las actividades de los integrantes de grupo, para alcanzar una meta. (Griffin, 2017, pp. 406)

Componentes del liderazgo

Los líderes anticipan el futuro, inspiran a los miembros de la organización y trazan el curso de la empresa. Los líderes deben influir valores, ya sea que se refieran a calidad, honestidad, correr riesgos calculados o interesarse en los empleados y los clientes.

Todo grupo que se desempeña a casi su mayor capacidad tiene un jefe muy dotado en el arte del liderazgo. Esta habilidad está compuesta de, por lo menos, cuatro elementos principales:

1. La capacidad de ejercer el poder de manera eficaz y responsable.
2. La capacidad de entender que los motivos de los seres humanos varían con el tiempo y las situaciones.
3. La habilidad para inspirar.
4. La capacidad de cultivar un ambiente propicio para inducir esos motivos y respuestas. (Koontz, 2013, pp. 303)

El liderazgo que se ejerce dentro de una empresa puede afectar de forma positiva o negativa el servicio que produzca.

Estilos basados en la autoridad

Líder autocrático

Exige y espera cumplimiento, es dogmático y positivo y dirige aprovechando su habilidad de retener o dar recompensas y castigos. (Koontz,2013, pp. 304).

La persona que ejerce dicho liderazgo debe poseer diversas características para direccionar al equipo o grupo de colaboradores para la consecución de metas, entendiendo que ambas partes están dotadas de un componente emocional que les induce a actuar de diferentes formas en situaciones similares.

Líder democrático o participativo

Consulta con sus subordinados ciertas medidas y decisiones propuestas y los motiva a participar. Este estilo va desde la persona que no toma ninguna acción sin la concurrencia de los subordinados hasta la que toma decisiones, pero antes las consulta con ellos. (pp. 304). Cada líder puede utilizar su propio tipo de liderazgo, sin embargo, es importante la percepción que los colaboradores poseen de dicho liderazgo y sus implicaciones en la satisfacción laboral.

Líder liberal

Usa muy poco el poder, si es que realmente lo usa alguna vez, y acude a sus subordinados para fijar sus propias metas y los medios para lograrlas y considera que su rol es colaborar con las actividades de sus seguidores, en calidad de informador y contacto con el medio externo. (pp. 306)

Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Durante las pasadas décadas, en muchas investigaciones se obtuvieron resultados que respaldan la influencia de las percepciones individuales de clima organizacional sobre diferentes variables individuales, tales como satisfacción laboral.

Diferentes estudios transversales han ofrecido resultados que indican que las percepciones individuales de clima presentan relaciones significativas con la satisfacción laboral y diferentes dimensiones de la misma; el conflicto, la ambigüedad, la sobrecarga de rol, el bienestar afectivo, el compromiso organizacional, y la propensión al abandono.

(Chiang, 2010, p. 17)

Satisfacción laboral

Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo, básicamente es un concepto globalizador con que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos del trabajo. (Chiang Vega, 2010, p.153)

Diversos estudiosos en la materia la definen de varias formas, sin embargo, la mayoría consensua en que son todos aquellos factores que permiten a las personas sentirse a gusto con las actividades que desempeña, con el espacio en donde trabaja, identificado con la empresa, cómodo con las relaciones interpersonales entre compañeros, jefes, supervisores y demás.

Para este autor, la satisfacción laboral se compone de varios elementos que son indispensables para comprenderla, para brindar parámetros en que los profesionales pueden medirla.

Actitud

La mayor parte de evidencias empíricas sobre las que se fundamenta el concepto actitud son declaraciones verbales que los propios sujetos reflejan sobre aquello que les disgusta o atrae. (p. 157)

Es legítimo escuchar de la misma voz de los protagonistas, en este caso investigativo hombres y mujeres que fungen como colaboradores en una empresa, cómo se sienten como tales, qué mejoras proponen para fortalecer aquellos factores que incrementan las actitudes positivas hacia el trabajo.

La carga laboral y los procesos que se desempeñan en cada puesto de trabajo, pueden ser bastante complejos, sin embargo, la actitud que los empleados mantengan hacia el trabajo, hacia los compañeros y autoridades es crucial y manifiesta el grado de satisfacción laboral que experimentan.

Componente cognitivo de la actitud

Llamado perceptual o informativo, consiste en la representación mental, positiva o negativa que se atribuye a un objeto de experiencia. (Chiang Vega, 2010, p.160).

En cuanto a la satisfacción laboral, los colaboradores elaboran una biblioteca mental sobre aquellas experiencias tanto positivas y negativas que influyen en la actitud hacia el trabajo.

Componente afectivo de la actitud

“Son los sentimientos, las emociones, y el estado de ánimo, asociados a un objeto de experiencia”. (p.160). Es importante reconocer que el ser humano está compuesto de emociones, sentimientos que influyen en su pensar, actuar y sentir, a diferencia de las máquinas, la estructura biológica le provee de sensaciones que le permiten generar lazos afectivos hacia todos aquellos que le rodean, y de acuerdo a cómo percibe los estímulos en su trabajo así responderá ante él, en diferentes ocasiones los colaboradores al iniciar la semana laboral las principales sensaciones son de molestia, temor, angustia generadas por algún factor en el trabajo.

Componente comportamental de la actitud

“Es la conducta propiamente dicha, o sea la propensión a obrar respecto de un objeto (acercamiento-alejamiento)”. (p.161). Como se describe en el párrafo anterior, en diversas ocasiones el colaborador se ve influido de forma negativa por molestias, por falta de comunicación asertiva, horarios inflexibles de trabajo, sobrecarga, incluso por falta de reconocimiento a una labor en la que se ha esforzado de gran manera.

Sin embargo, es necesario también conocer aquellos factores que hacen que ese colaborador perciba como gratificante sentirse parte de una empresa, realizar determinada función, relacionarse con determinadas personas.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Están determinadas por facetas como el trabajo, sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización. (p.162)

Diversos autores se han dedicado al estudio del significado de la satisfacción laboral, sin embargo, se hace necesario abordarla desde una referencia que brinde los supuestos necesarios y que tomen en cuenta la mayoría de los aspectos que la originan en el ser humano, por eso se analiza desde el componente afectivo, comportamental y cognitivo, así como el significado que la persona les otorga.

La satisfacción laboral también es necesaria abordarla desde la propia empresa y las condiciones laborales que influyen en ella, llegar a alcanzarla no depende únicamente de la persona sino de las condiciones de satisfacción que el trabajador tenga al alcance.

Diversos estudiosos se han dedicado a consolidar teorías sobre los factores que permiten alcanzar la satisfacción laboral, no obstante, se hace necesario indagarla desde la perspectiva de la propia subjetividad del trabajador, las condiciones labores, el trabajo.

La satisfacción laboral es una construcción de las experiencias del colaborador, influyen el cargo que desempeña, el trato que recibe, las posibilidades, oportunidades para alcanzar sus tareas según se le hayan asignado.

Ergonomía

El objetivo de la ergonomía es adaptar el trabajo a las capacidades y posibilidades del ser humano, se debe tener presente la importancia de la consecución de una buena ergonomía en el ámbito laboral para poder disminuir errores, evitar esfuerzos, reducir lesiones y enfermedades, minimizar costos por incapacidad y ausentismo de los trabajadores, aumentar la producción, mejorar la calidad de vida y de trabajo, controlar riesgos y corregir situaciones que afectan el confort laboral. (Caamaño. 2015. pp. 3)

De los factores de satisfacción

Estos deben ser identificados dentro del clima laboral:

- Comportamiento del supervisor: La manera como se trata a los colaboradores es determinante para lograr una actitud positiva de ellos. Ya pasaron los tiempos en que surtía efecto el autoritarismo, ahora la gente está más preparada y esperan de su trabajo no nada más un sueldo sino también un trato digno; que se les considere como personas no nada más elementos para la producción; que se les reconozca la capacidad de pensar, esto

es lo que nos diferencia de los animales, el opinar, el sugerir y dar ideas; por lo tanto, la actitud que ahora se adopta es la de participación, quedó atrás el: “yo ordeno y tú obedeces”.

- Condiciones de trabajo: esta es otra área en la que mucho puede hacer el supervisor; nada más desmotivante que un lugar sucio y desordenado para trabajar donde nunca está a la mano nada cuando se necesita.

De los factores de motivación

Los factores de motivación no se pueden dar en forma aislada; es necesario crear toda una forma de ser en el trabajo para que se den en su conjunto, pero, independientemente de la empresa, se señalan actitudes y actividades ideales para propiciar la satisfacción en el trabajo, tales como:

- Retos
- Logros
- Reconocimientos
- Responsabilidad
- Autorrealización
- Participación

Para alcanzar este conjunto de factores de satisfacción es necesario crear un plan organizacional de acuerdo a cada área laboral. (Sosa, 1997. pp. 44)

Entre la forma de ejecución de estos factores se propone implementar:

a) Todo el personal tiene claro el objetivo o las metas de su puesto, saben cómo contribuyen a los resultados planteados.

b) Se han capacitado para poder alcanzar sus metas, conocen hasta el mínimo detalle acerca de su trabajo, realmente son especialistas en sus puestos.

c) Cuentan con el material necesario y en un ambiente adecuado para hacer un buen trabajo siempre desde la primera vez.

d) Cuando realizan bien su trabajo se les hace saber, están ellos muy conscientes

de sus logros, así como de sus errores cuando los comenten (no sólo nos fijamos en lo que hacen mal, sino también en lo que hacen bien y lo reconocemos).

e) Asignamos tareas y compartimos responsabilidades, hemos generado una atmosfera de confianza y la gente nos responde bien.

f) Se sienten satisfechos con su trabajo, con su ambiente, con su jefe y con los resultados obtenidos, han formado un gran equipo, es realmente gente realizada.

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.01 Enfoque y modelo de la investigación

La naturaleza de la realidad es concebida en términos de aceptación de cosas independientes del pensamiento, es decir de una realidad objetiva dirigida por leyes y mecanismos de la naturaleza. La realidad social se considera exterior al individuo, como un orden social similar al orden natural. Busca la verdad comprobable científicamente.

Una proposición o enunciado tiene sentido sólo si es verificable comprobable en la experiencia y la observación, es decir si existe un conjunto de condiciones de observación relevantes para determinar su veracidad o falsedad. (Galeano, 2003, p. 13)

Esta es la base del método de investigación con enfoque cuantitativo, fundamentar la información a través de datos comprobables que sustenten la información.

El problema metodológico central se relaciona con la medición de los conceptos que orientan teóricamente el proceso de conocimiento. Los datos son concebidos como duros, rigurosos y confiables. La validez y confiabilidad se basan en procedimientos matemáticos. (Galeano, 2003, p. 14)

- La medición de variables susceptibles de ser cuantificados.
- La verificación de hipótesis que tienen como soporte teorías legitimadas por la comunidad académica.
- El comportamiento humano y las situaciones y relaciones sociales desde sus manifestaciones externas y medibles.
- Probar teorías o categorías analíticas. Generalizar a poblaciones amplias los resultados del proceso investigativo. (p. 15)

Bajo este modelo se enriquecen diferentes situaciones que necesitan ponderarse a través de los registros estadísticos que le dan validez, permiten establecer frecuencias, presencias de diversos factores en circunstancias precisas, por ello es ideal para guiar metodológicamente esta investigación.

2.02 Técnicas

Estas sitúan a nivel de los hechos y permiten la aplicación del método por medio de elementos prácticos, concretos y adaptados al objeto de estudio, por tanto, las técnicas poseen un carácter práctico y operativo y los métodos un carácter más global y de coordinación de operaciones. (Juárez, 2000, p. 81). El enfoque cuantitativo en su operatividad utiliza como instrumentos cuestionarios, entrevistas, observaciones, que se pueden emplear en esta investigación.

Técnicas de muestreo

Muestreo intencionado

Conocido también como predeterminado, consiste en establecer de antemano las categorías sociales y el número total de individuos que se desea incluir en el estudio. El investigador elige entonces completamente los factores necesarios a requerir para la representatividad de la muestra. (Silva, 2001 p.45). En este estudio el muestreo es de tipo intencionado, se trabajará con hombres y mujeres que se desempeñan en la venta al detalle de accesorios, novedades tecnológicas e importaciones de telefonía celular.

Muestra

Selección de la muestra de tipo no aleatorio, dirigida a 35 participantes, hombres y mujeres que se desempeñan en la venta al detalle de accesorios, novedades tecnológicas e importaciones de telefonía celular pertenecientes al Grupo Distinta S.A.

Técnicas de recolección de datos

En los trabajos de investigación con metodología cuantitativa, las técnicas más utilizadas son: el experimento, la encuesta o el sondeo y el análisis de contenido. (Zapata, 2005. p.187)

Consentimiento informado

Solicitan el consentimiento informado explícito para cualquier tipo de servicios psicológicos o para la realización de alguna investigación. (2010, Código de Ética Colegio de Psicólogos de Guatemala. Pp. 10)

Cuestionario

Es una de las técnicas de recolección de datos más utilizada en la investigación social, debido fundamentalmente, a que a través de ésta se puede recoger gran cantidad de datos sobre actitudes, interés, opiniones, conocimiento, comportamiento (pasado, presente y esperado), etc., así como los datos de clasificación relativos a medidas de carácter demográfico y socio-económico, de forma relativamente ágil y económica. (Páramo Bernal, 2008, pp.55).

Esta técnica se aplicó bajo la voluntad de las personas, previamente informadas en cuanto a contenido y la intención de su aplicación.

Cuestionario sobre la satisfacción en el trabajo

Con el fin de investigar la productividad y conciliación en la vida laboral, se aplicó el instrumento evaluativo en dos partes, la parte A consiste en preguntas que evalúan la percepción que tiene el trabajador, divididas de la siguiente forma: dos preguntas sobre el trabajo, dos preguntas sobre las relaciones interpersonales entre jefes, compañeros y empleados, una pregunta sobre la posibilidad de logro, una pregunta sobre el clima organizacional, para las cuales califica con las categorías de muy bueno, bastante, poco, nada.

La parte B del instrumento consiste en categorización de cuatro factores que generan satisfacción laboral tales como: logros, reconocimientos, el trabajo mismo, responsabilidad, para las cuales la persona entrevistada elige de acuerdo a las experiencias positivas y negativas que han impactado su vida laboral, anotando las mismas e identificando posteriormente el factor. (Mercader, 2018, p. 97)

Cuestionario clima organizacional

El cuestionario estandarizado integra un número de variables de preguntas en bloques como:

Empresa, autonomía, cohesión, manejo de la información, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación, ergonomía, suelo e igualdad, este instrumento está elaborado con el fin de aplicarlo para medir los resultados. (Paniagua, 2013, p. 164). El

instrumento consiste en la medición de 12 factores distribuidos en 48 preguntas que el trabajador categorizará cada una calificándola con un solo número:

1= Totalmente de acuerdo
2= Parcialmente de acuerdo
3= En desacuerdo
4= No aplica

Cuestionario sobre liderazgo organizacional

En la evaluación de liderazgo organizacional ha predominado frecuentemente el cuestionario, cumplimentado por las personas del entorno del líder. (Duro, 2010, p. 61). El cuestionario sobre liderazgo organizacional está compuesto por la evaluación de los factores de toma de decisiones, distribución de recursos, planificación, coordinación, supervisión, distribución de las tareas, altruismo, resolución de conflictos, comunicación, evaluados en 20 preguntas categorizadas en nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Técnicas de análisis estadístico de los datos

Estadísticas descriptivas: Es un proceso mediante el cual se recopila, organiza, presenta, analiza e interpreta datos de manera tal que describa fácil y rápidamente las características esenciales de dichos datos mediante el empleo de diagramas, tablas, matrices.

2.03 Instrumentos

➤ **Carta institucional:** Dirigida a la empresa con el fin de solicitar autorización para llevar a cabo el trabajo de campo dentro de la institución.

➤ **Consentimiento informado:** Es el documento que consiste en explicar con qué propósitos se realiza la investigación.

➤ **Guía del cuestionario sobre la satisfacción en el trabajo:** La estructura del instrumento evaluativo en dos partes, la parte A consiste en preguntas que evaluación la

percepción que tiene el trabajador, divididas de la siguiente forma: una pregunta sobre el trabajo, dos preguntas sobre las relaciones interpersonales entre jefes, compañeros y empleados, una pregunta sobre la posibilidad de logro, una pregunta sobre el clima organizacional, para las cuales califica con las categorías de muy bueno, bastante, poco, nada. La parte B del instrumento consiste en categorización de los factores que general satisfacción laboral tales como: logros, reconocimientos, el trabajo mismo, responsabilidad, para las cuales la persona entrevistada elige de acuerdo a las experiencias positivas y negativas que han impactado su vida laboral, anotando las mismas e identificando posteriormente el factor.

➤ **Guía del cuestionario sobre clima organizacional:** El instrumento consiste en la medición de 12 factores distribuidos en 48 preguntas que el trabajador categorizará cada una calificándola con un solo número, a cada participante se le entrega la siguiente tabla:

➤ **Guía del cuestionario sobre liderazgo:** El cuestionario sobre liderazgo organizacional está compuesto por la evaluación de los factores de toma de decisiones, distribución de recursos, planificación, coordinación, supervisión, distribución de las tareas, altruismo, resolución de conflictos, comunicación, evaluados en 20 preguntas categorizadas en nunca, a veces, casi siempre, siempre.

2.04 Operacionalización de objetivos, categorías

Objetivos específicos	Categorías	Técnicas e instrumentos	Técnicas de análisis estadístico
Enumerar las principales condiciones psicológicas y laborales que producen satisfacción en los colaboradores de la empresa.	<p>Satisfacción laboral</p> <p>Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo, básicamente es un concepto globalizador con que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos del trabajo. (Chiang Vega, 2010, p.153).</p>	<p>Cuestionario sobre satisfacción laboral</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Parte A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Está usted satisfecho con su trabajo? 2. ¿Con el tipo de trabajo que hace? <p>Parte B</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por favor describa un hecho que a lo largo de su vida de trabajo le haya producido una gran satisfacción. 	Estadística descriptiva
Definir las condiciones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores.	<p>Clima organizacional</p> <p>Se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización. (Bordas, 2016, p. 43).</p>	<p>Cuestionario sobre clima organizacional</p> <p>Ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo? 2. En mi obligación está claramente definida Misión y Visión. 	Estadística descriptiva.

<p>Describir las características positivas de liderazgo que generan satisfacción laboral en los colaboradores.</p>	<p>Liderazgo</p> <p>En todo grupo, organización o institución el rol de importancia trascendente es el del líder, en tanto, éste asume aspectos positivos depositados por el grupo y es el que lleva adelante la acción. Características personales y ciertas necesidades y propiedades grupales, producen la emergencia de su rol y que encuentre seguidores en el grupo, asumiendo decisiones y poder. (Palladino 1998, pp. 73).</p>	<p>Cuestionario sobre liderazgo organizacional</p> <p>Ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Decide cuál es el mejor curso de acción para minimizar recursos? 2. ¿Proporciona mensajes acertados sobre el desempeño? 	<p>Estadística descriptiva</p>
--	---	---	--------------------------------

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

La investigación “Factores psicológicos para la satisfacción laboral en los colaboradores del Grupo Distinta S.A.” se llevó a cabo con las personas que trabajan en Grupo Distinta con sede central en la 17 avenida 26-75 zona 11 Centro Comercial Novicentro, 3er. Nivel.

3.01 Características del lugar y de la muestra

Características del lugar

Grupo Distinta inicia labores en 1997, operando desde el garaje de la casa de dos de los socios fundadores dirigiendo el ruteo de productos de consumo masivo de tipo electrónico, en la capital de Guatemala, con la labor de cuatro colaboradores.

En el año 2000, se instituye como S.A. y gana la distribución compartida de BellSouth para Guatemala, surge también la marca Planeta Celular y con ella las tiendas de ventas al detalle de teléfonos, accesorios y novedades tecnológicas; inaugurando con esta innovación cinco tiendas en diferentes centros comerciales.

Un año más tarde, se incorpora el departamento de importaciones, con lo cual crece la cantidad de líneas e inicia el proceso de establecerse como una de las cadenas más importantes de venta de telefonía celular en Guatemala.

En el año 2002, la organización adquiere instalaciones propias en el centro comercial Novicentro Zona 11 para la ubicación de oficinas centrales y bodega, en este año también se expande a 11 tiendas distribuidas en centros comerciales y tres en el interior de la República, específicamente departamentos de Huehuetenango, Sacatepéquez y Suchitepéquez.

El siguiente año, se amplían las ramas de negocio con la adquisición de ocho tiendas de la franquicia de helados Marco Polo, operación que se vende en el año 2008 para reforzar el capital de trabajo ante el crecimiento que se enfrentaba en la parte de telefonía celular.

En el año 2005, BellSouth Guatemala es adquirida por Telefónica, esto lleva a un

fuerte periodo de crecimiento, ampliando las operaciones con ruteo propio para distribución de tarjetas de tiempo de aire y teléfonos, así también se inauguraron nuevos puntos de venta, incursionando en el manejo de salas de servicio al cliente Telefónica bajo el concepto de franquicia, entrando al negocio de la telefonía Pública y centros de conexión.

Para el final del año 2006, se contaba con más de cien colaboradores y veinte tiendas, en este período se confirman los territorios de Retalhuleu y Suchitepéquez manejados en exclusiva con BellSouth.

En 2007, la empresa Telefónica agrega el departamento de San Marcos como parte del territorio. El año siguiente se consolida la presencia de tiendas Planeta Celular en la mayoría de los principales centros comerciales de la capital y en los departamentos donde se tiene la distribución Telefónica, con veintiséis puntos de venta.

Como resultado de la buena gestión en los territorios, en el año 2009, la empresa Telefónica agrega para distribución exclusiva los departamentos de: Chimaltenango, Quiché, Sololá, Totonicapán y la parte baja de Quetzaltenango. Con los puntos de venta inaugurados en estos departamentos más los existentes se alcanzaron la cifra de treinta y nueve puntos de venta.

El crecimiento en venta al detalle, más la necesidad de dar garantías a los teléfonos de importación propia lleva a la empresa a fundar Cel 911, empresa del grupo que se dedica a la reparación de celulares y venta de repuestos, prestando servicio a las tiendas propias y actualmente a dos cadenas multi-marcas y cubriendo garantías a una empresa de importaciones.

En el año 2011, se inician operaciones de la empresa K-bello S.A. con cinco puntos de venta y distribución a nivel república de las marcas Remington, Papillon y la línea completa de HairSolutions.

Actualmente la organización tiene setenta y siete puntos de venta a nivel de la república de Guatemala, demostrando de esta manera su gran espíritu de innovación y entrega.

Características de la muestra

Grupo Distinta S.A. es una empresa dedicada a la categoría de telefonía celular, entre sus servicios se encuentra la venta, distribución, reparación de teléfonos celulares, venta de otros artículos de belleza, a nivel nacional.

Para la ejecución de sus labores cuenta con el personal de administración y personal operativo dividido entre agentes de ventas, distribuidores, encargados de bodega a nivel ciudad capital, hombres y mujeres mayores de edad.

Se logró trabajar con 35 colaboradores del equipo operativo que labora en tiendas, bodega y distribución, a través del área de recursos humanos; de esta forma se logró indagar sobre los factores psicológicos para la satisfacción laboral en los colaboradores, con la aplicación de tres instrumentos de los cuales se obtuvieron los siguientes datos:

3.02 Presentación e interpretación de los resultados

Se aplicaron en esta investigación tres instrumentos de trabajo; No. 1 Cuestionario sobre la satisfacción en el trabajo, No.2 Cuestionario sobre liderazgo organizacional y No. 3. Cuestionario sobre el liderazgo organizacional.

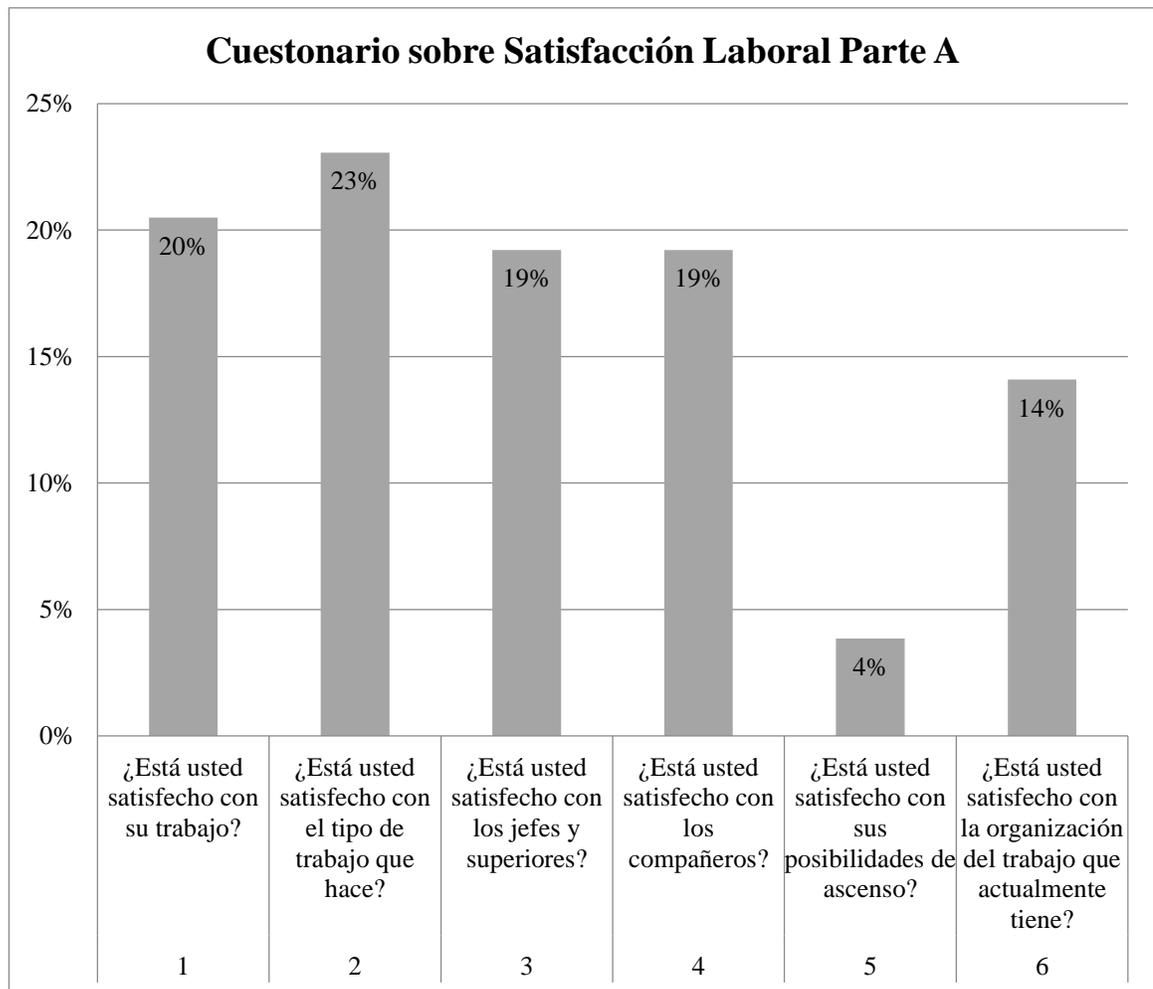
Los resultados obtenidos se especifican en las siguientes gráficas; en el Cuestionario sobre la satisfacción laboral se detalla la Parte A en la gráfica No.1, la Parte B No.1 se especifica en la gráfica No.2, continuado con el cuestionario de satisfacción laboral Parte B No. 2 se especifica en la gráfica No. 3.

El cuestionario medición del clima laboral en la categoría empresa se representa en la gráfica No. 4, la categoría autonomía se detalla en la gráfica No. 5, para la categoría cohesión la gráfica correspondiente es la No.6, la categoría manejo de la información se especifica en la gráfica No. 7, continuando con el cuestionario medición del clima organizacional la categoría presión se cuantifica en la gráfica No.8, para la categoría apoyo la gráfica correspondiente es la No. 9, la categoría reconocimiento se cuantifica en la gráfica No. 10, la categoría equidad se especifica en la gráfica No. 11, la categoría innovación se detalla en la gráfica No. 12, la categoría ergonomía se cuantifica en la gráfica No. 13, la categoría sueldo e igualdad se cuantifica en la gráfica No. 14.

El cuestionario sobre liderazgo organizacional se divide en dos gráficas los resultados, las preguntas de la No. 1 a No. 10 se encuentran en la gráfica No. 15, el resultado de las preguntas No. 11 a No. 20 se encuentran en la gráfica No. 16.

Análisis cuantitativo

Gráfica No. 1



Fuente: Gráfica No. 1 Cuestionario sobre satisfacción laboral parte A, enunciados del No. 1 al No. 6, aplicados a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

Descripción: La satisfacción laboral que experimenta el colaborador guatemalteco que cuenta con un empleo en el Grupo Distinta, fue evaluada a través de seis ítems que los participantes categorizaron, de acuerdo a sus propias experiencias y vivencias en: muy satisfecho, bastante, poco y nada; resultados que fueron cuantificados a través de un promedio de mediana de los datos, por lo que se obtuvo que la percepción de satisfacción

laboral se produce en ellos al sentirse satisfechos con el tipo de trabajo que desempeñan, resultado que corresponde al ítem No. 2, otros factores como: estar satisfecho con el trabajo en sí, con el tipo de organización que tiene actualmente el trabajo, las posibilidades de ascenso, los compañeros, incluso los jefes y superiores también fueron evaluados, sin embargo para los colaboradores la satisfacción laboral se produce con el tipo de trabajo que realizan.

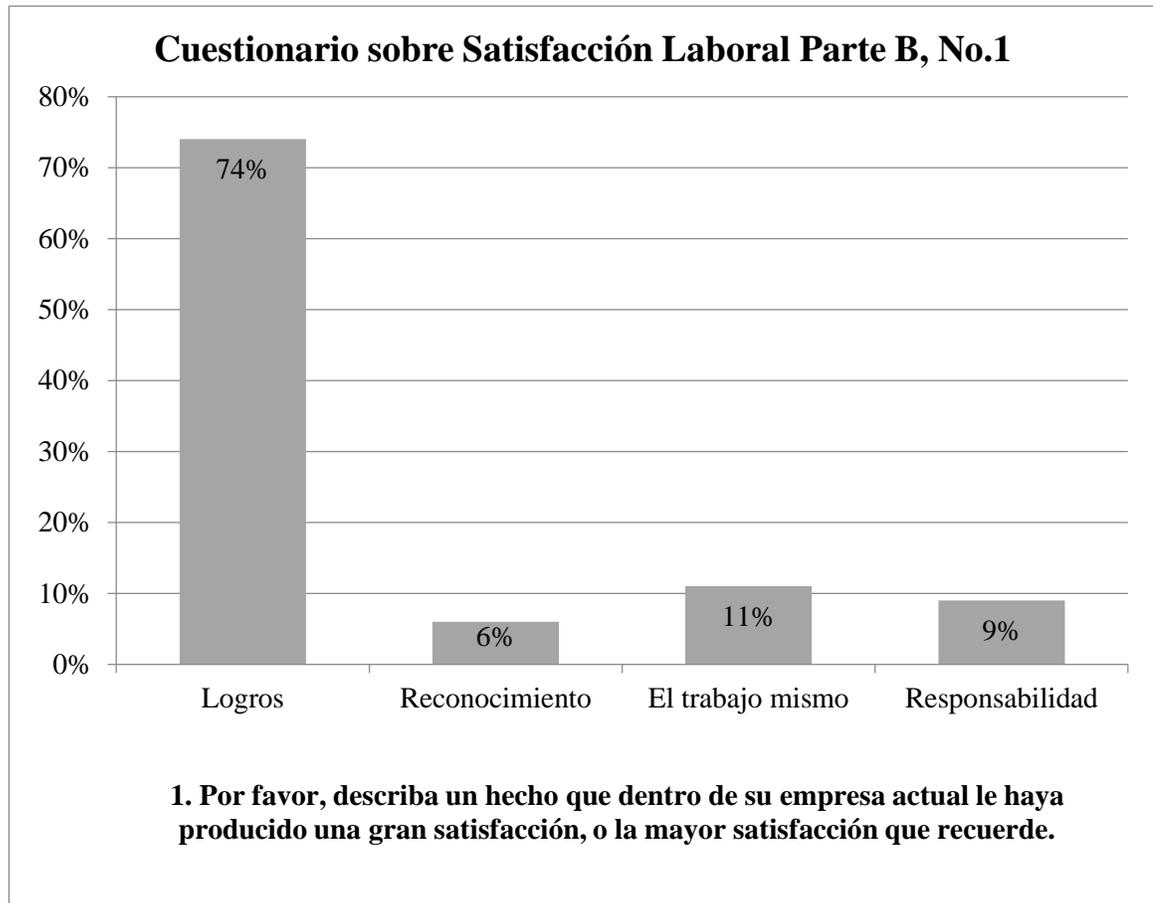
¿Qué determina la satisfacción laboral? Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. (Robbins,1998. pp-.36)

La vida cotidiana para la persona guatemalteca en general presenta obstáculos, desde la movilización de su hogar hasta los lugares de trabajo, representan una lucha con el tráfico propio de las ciudades, mantener el empleo también representa un batalla, generalmente se trabaja por suplir las necesidades básicas de la familia y personales, frecuentemente en los presupuestos no se cuenta con rubros destinados a la diversión u ocio. Entonces se puede entender la importancia que esa actividad laboral que no es opcional si pueda ser agradable al ejecutarla.

Dentro del área empresarial el modelo de trabajo regularmente utilizado, se persigue alcanzar metas que permitan estándar económico sostenible y viable para generar ganancias; en el orden de este cumplimiento el bienestar del colaborador como persona puede pasar a segundo plano, sin embargo, la sensación de satisfacción laboral que perciba o deje de experimentar el colaborador repercutirá en el desempeño de sus funciones.

En el análisis de los resultados para la parte A del cuestionario se cuantifica que, aunque la categoría elegida fue, muy satisfecho, una cuarta parte de los participantes encuestados está satisfecho con el trabajo que hace como mayor porcentaje para los seis ítems evaluados.

Gráfica No. 2



Fuente: Gráfica No.2 Cuestionario sobre satisfacción laboral parte B, No. 1 aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

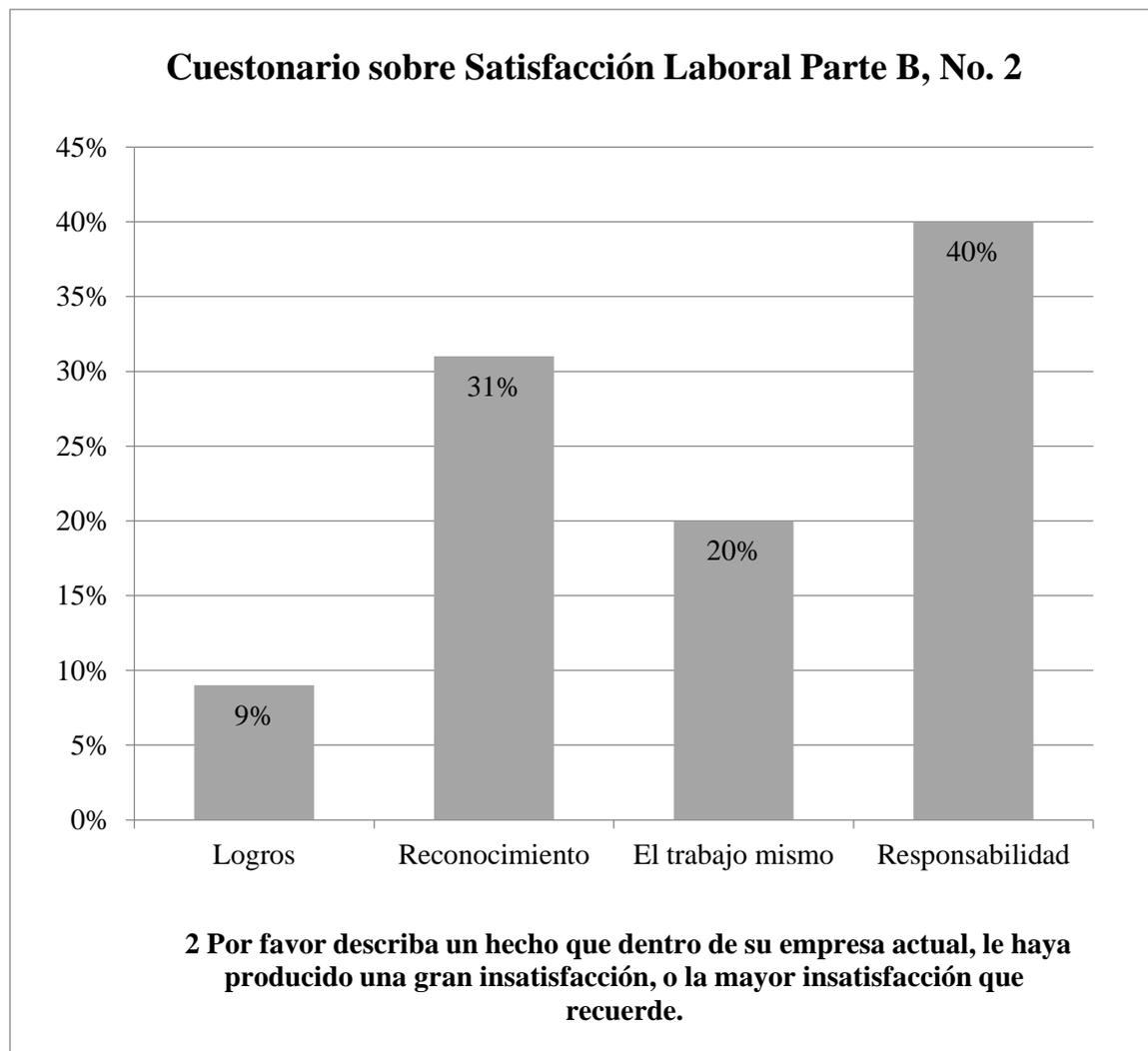
Descripción: Dentro del área laboral también se presentan situaciones que producen satisfacción laboral, aquellas acciones que general emociones positivas fueron evaluadas en este cuestionario; el resultado del hecho que mayor satisfacción produce es la sensación de logro.

En cuanto a dicho factor se determinó que está vinculado a las metas alcanzadas, rendimiento y resultado del trabajo y el sentimiento del deber cumplido; por lo que se infiere en que el factor logro es un elemento importante para los colaboradores, dado que es generador de satisfacción laboral.

Dentro de las estrategias gerenciales se encuentra proporcionar a los empleados retroalimentación sobre el resultado de sus trabajos recalando sus logros, dar máxima

publicidad posible a esos logros para que se conviertan en modelos de otros. (Puchol.2012. pp. 337).

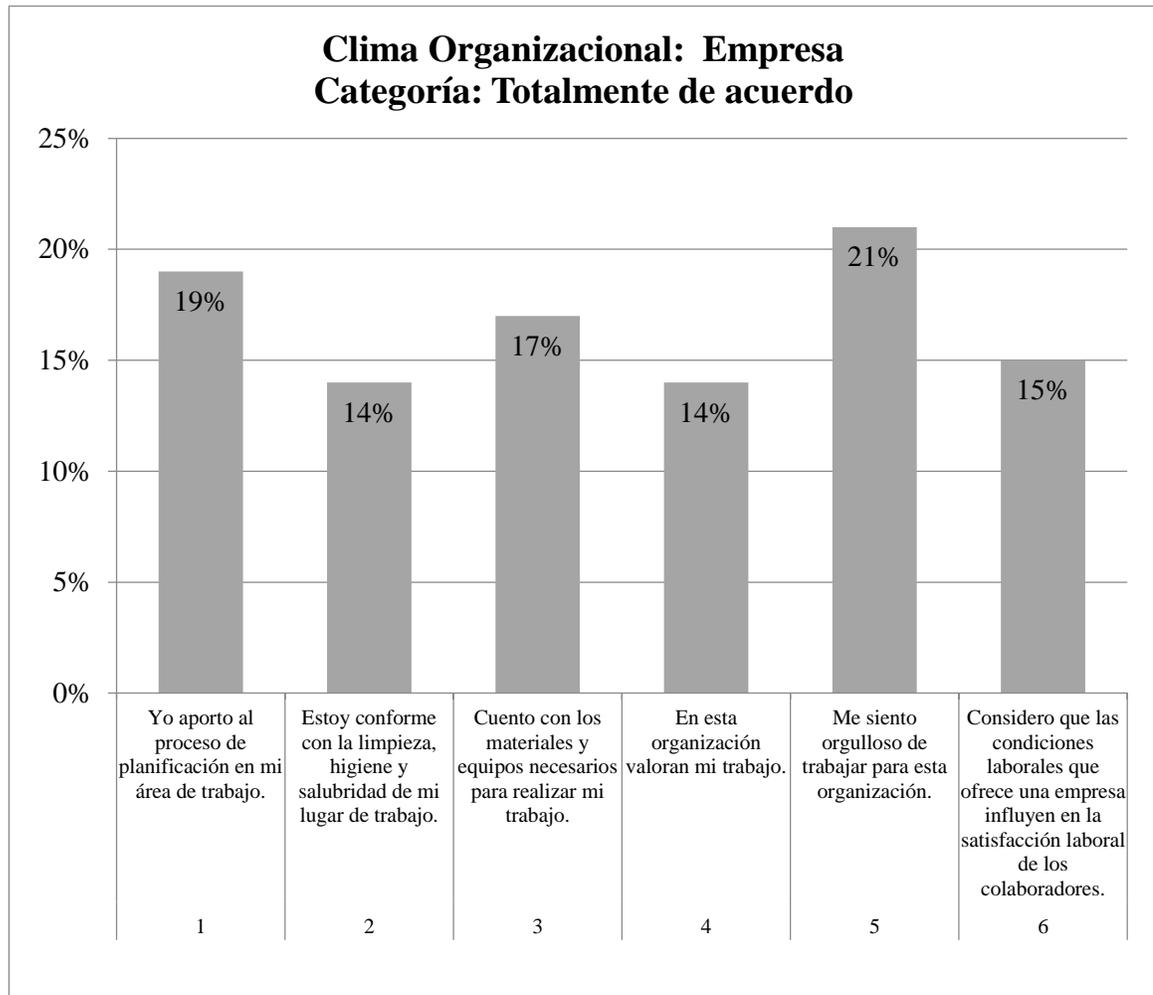
Gráfica No. 3



Fuente: Gráfica No.3 Cuestionario sobre satisfacción laboral parte B, No. 2 aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

Descripción: Dentro del área laboral los mismos factores psicológicos, situaciones, o eventos pueden ocasionar percepción de insatisfacción laboral cuando el resultado se percibe como negativo; tal y como lo reflejan estos resultados. El factor que produce un alto grado de insatisfacción es la responsabilidad, en cuanto a la percepción de falta de compromiso, mal servicio al cliente, falta de sensación de trabajo en equipo y elementos relacionados al cumplimiento del trabajo.

Gráfica No. 4



Fuente: Gráfica No.4 Cuestionario sobre medición del clima laboral dimensión empresa, aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

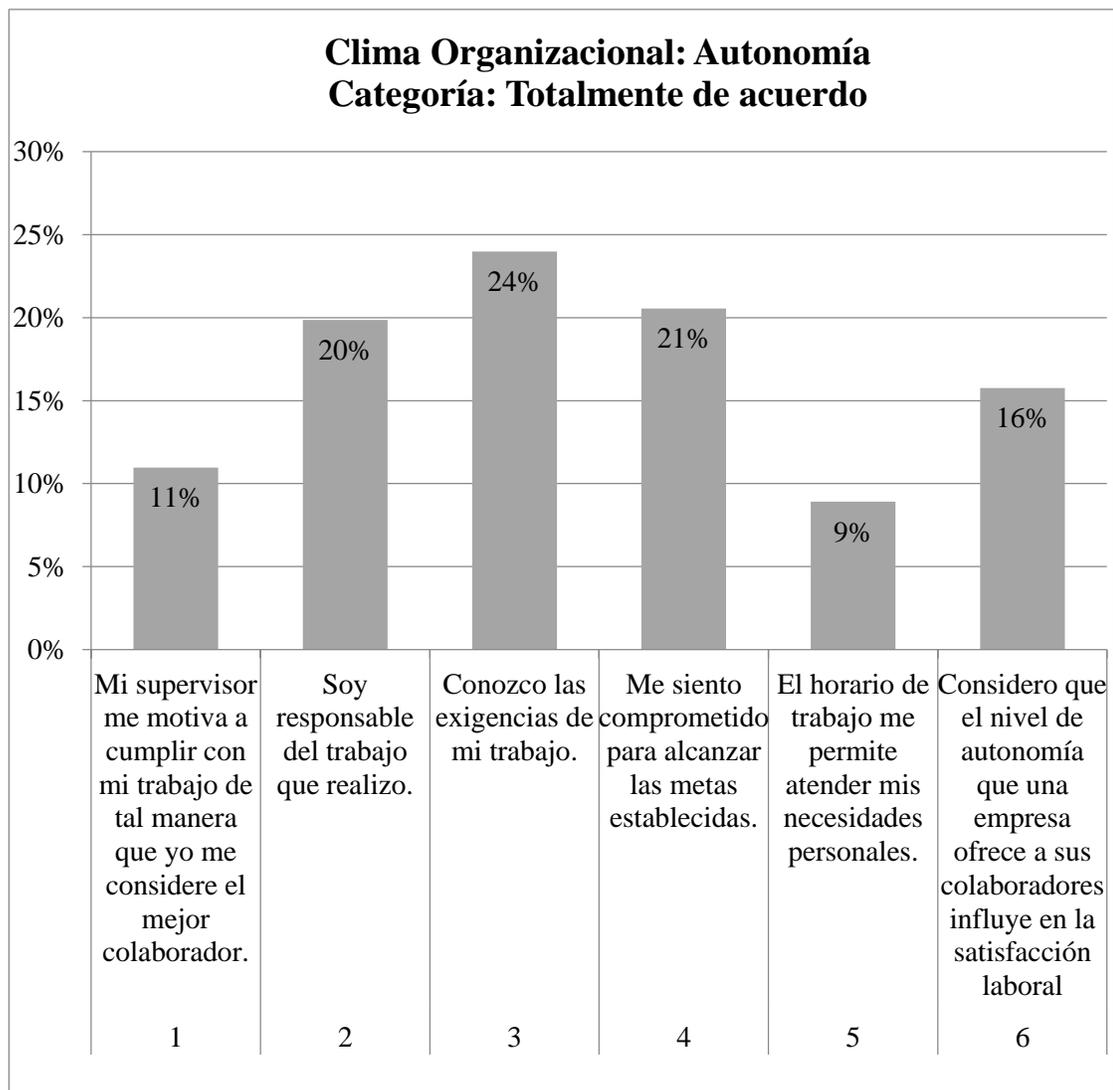
Descripción: El concepto de cultura organizacional utilizado para caracterizar el funcionamiento y la estructura de las mismas organizaciones identificándolas con el clima organizacional que refleja las normas y los valores del sistema formal y la manera en que los reinterpreta el sistema informal. (Vargas. 2007.pp. 110)

El clima laboral del Grupo Distinta fue evaluado a través de diversas dimensiones, entre ellas empresa, con seis enunciados que las personas evaluadas categorizaron entre totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, en desacuerdo y no aplica; de los seis enunciados para la dimensión empresa, haciendo el conteo a través de los datos obtenidos

el 21% de los evaluados manifestó estar totalmente de acuerdo en sentirse orgulloso de trabajar para la organización, sin embargo, solo un 14% considera que dentro del Grupo Distinta, si valoran su trabajo.

El ser humano tiende a establecer sentido de pertenencia con aquellos grupos que potencializan su persona, en cuanto a valía individual, sensación de eficacia, cohesión; por lo que, el ambiente laboral no está exento de este fenómeno social, se puede observar que hasta un uniforme que vincule a la persona con determinada empresa le producirá orgullo cuando se siente identificado con tal organización.

Gráfica No. 5



Fuente: Gráfica No.5 Cuestionario sobre medición del clima laboral dimensión AUTONOMÍA, aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

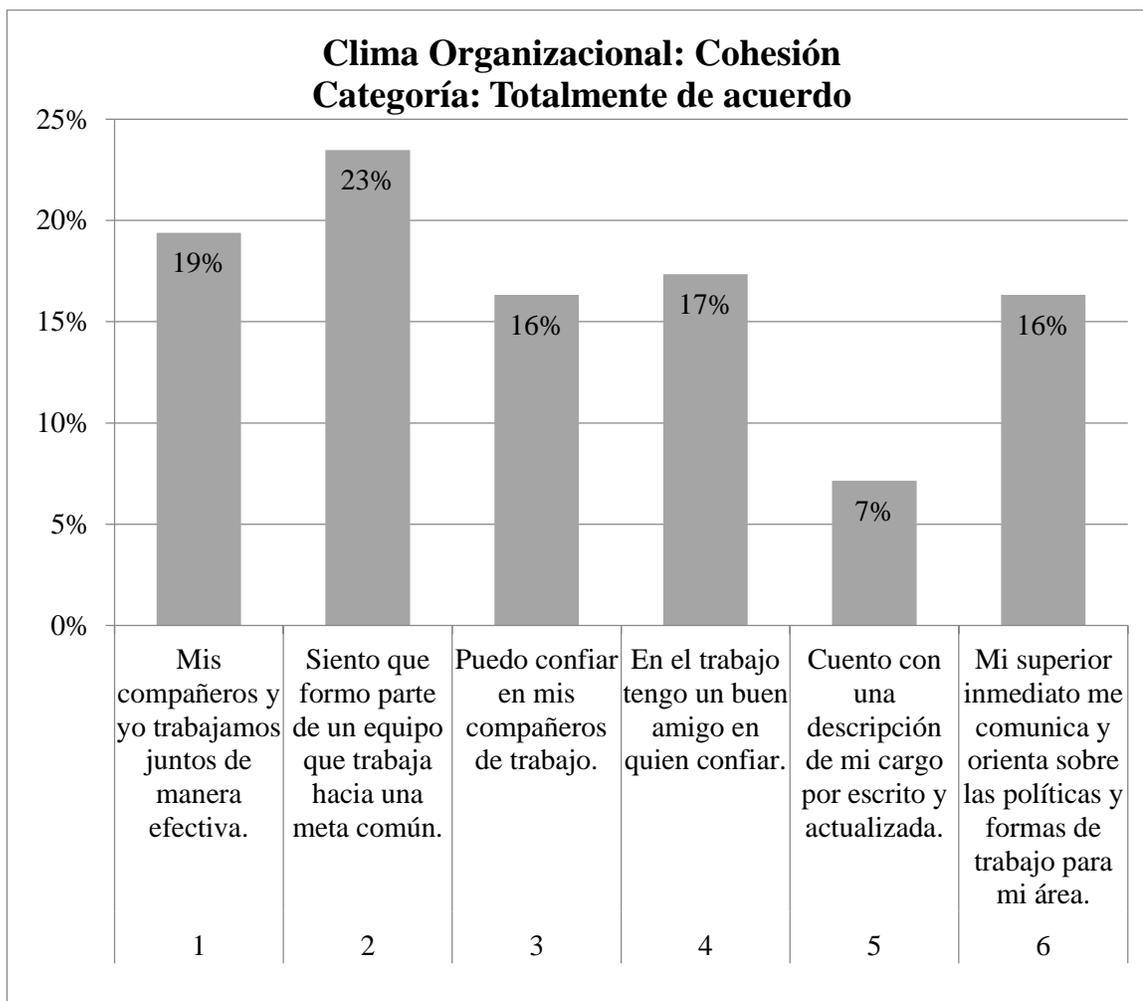
Descripción: El clima organizacional, para diversos profesionales de la psicología dentro del área laboral, consideran a la autonomía como un reforzador positivo.

Cuanta más autonomía en el trabajo, libertad de elegir cómo y cuándo hacer determinados trabajos, mayor responsabilidad sienten los trabajadores por su éxito o fracaso. El incremento en la responsabilidad origina aumento en el compromiso con el trabajo. (Whetten, Cameron, 2004. pp. 316).

El cuestionario de clima organización aplicado a los colaboradores, evaluó la autonomía a través de seis ítems, mi supervisor me motiva a cumplir con mi trabajo de tal manera que yo me considero el mejor colaborador, soy responsable del trabajo que realizo, conozco las exigencias de mi trabajo, me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas, el horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales, considero que el nivel de autonomía que una empresa ofrece a sus colaboradores influye en la satisfacción laboral; de lo cual se obtuvieron como resultados significativos que el 24% de los participantes está totalmente de acuerdo en que conoce las exigencias del trabajo que desempeña, y un 9% manifiesta que el horario de trabajo que tiene asignado le permite atender sus necesidades personales.

La percepción de autonomía está lejos de sentirse como tal, el modelo de trabajo guatemalteco presenta vestigios del colonialismo donde las relaciones laborales eran de tipo amo- esclavo, patrón-sirviente, el modelo de colaborar en relativamente joven, la tendencia de permitir al empleado adoptar esta actitud viene de modelos económicos que buscan potencializar el rendimiento laboral, probablemente en organizaciones empresariales vanguardistas sea más visible la importancia de la autonomía en el colaborador.

Gráfica No. 6



Fuente: Gráfica No.6 Cuestionario sobre medición del clima laboral dimensión COHESIÓN, aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

Descripción: Los colaboradores entrevistados evaluaron la cohesión que experimentan dentro del Grupo Distinta a través de seis enunciados, se obtuvo el 24% para el No. 2. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta en común, sin embargo, solo el 7% cuenta con una descripción del cargo que desempeña por escrito y actualizada. La cohesión es un factor psicosocial que origina sentido de pertenencia, en la dimensión empresa los colaboradores en un porcentaje alto manifestaron sentirse orgullosos de la empresa para la que laboral, en esta dimensión reflejan que se sienten parte del equipo.

Gráfica No. 7

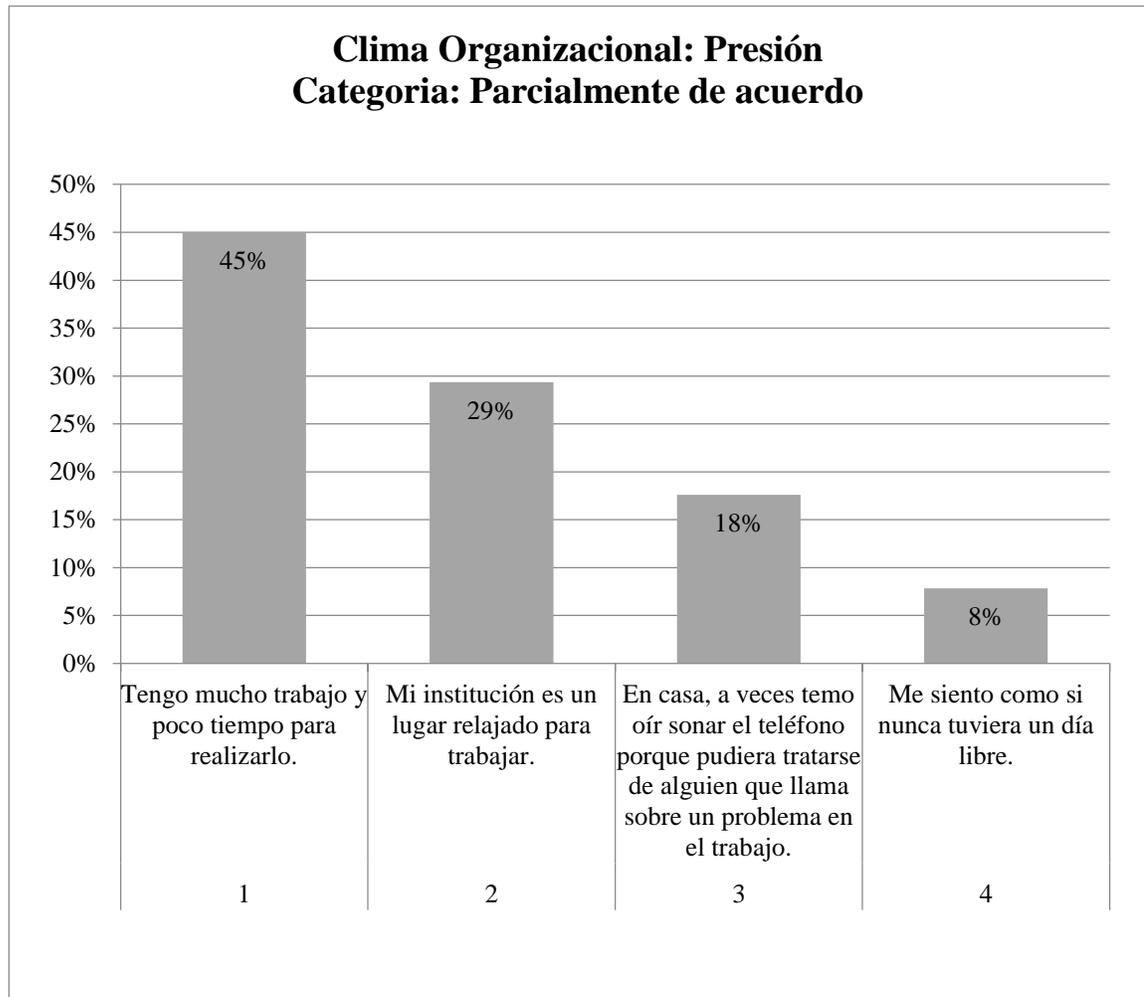


Fuente: Gráfica No.7 Cuestionario sobre medición del clima laboral dimensión MANEJO DE LA INFORMACIÓN, aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

Descripción: Los colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo en saber a dónde dirigirse cuando tienen un problema con relación a las funciones que desempeñan en su área de trabajo.

En esta dimensión del manejo de la información se evaluó también que los canales de comunicación entre la dirección y las diferentes áreas de la entidad están plenamente establecidos así como la calidad de la comunicación existente entre los compañeros, sin embargo, como puede observarse en la gráfica los resultados más elevados son que los colaboradores saben a dónde dirigirse al momento de tener un problema de trabajo. El 16% de los evaluados manifestó recibe de forma oportuna la información que requiere para su trabajo.

Gráfica No. 8



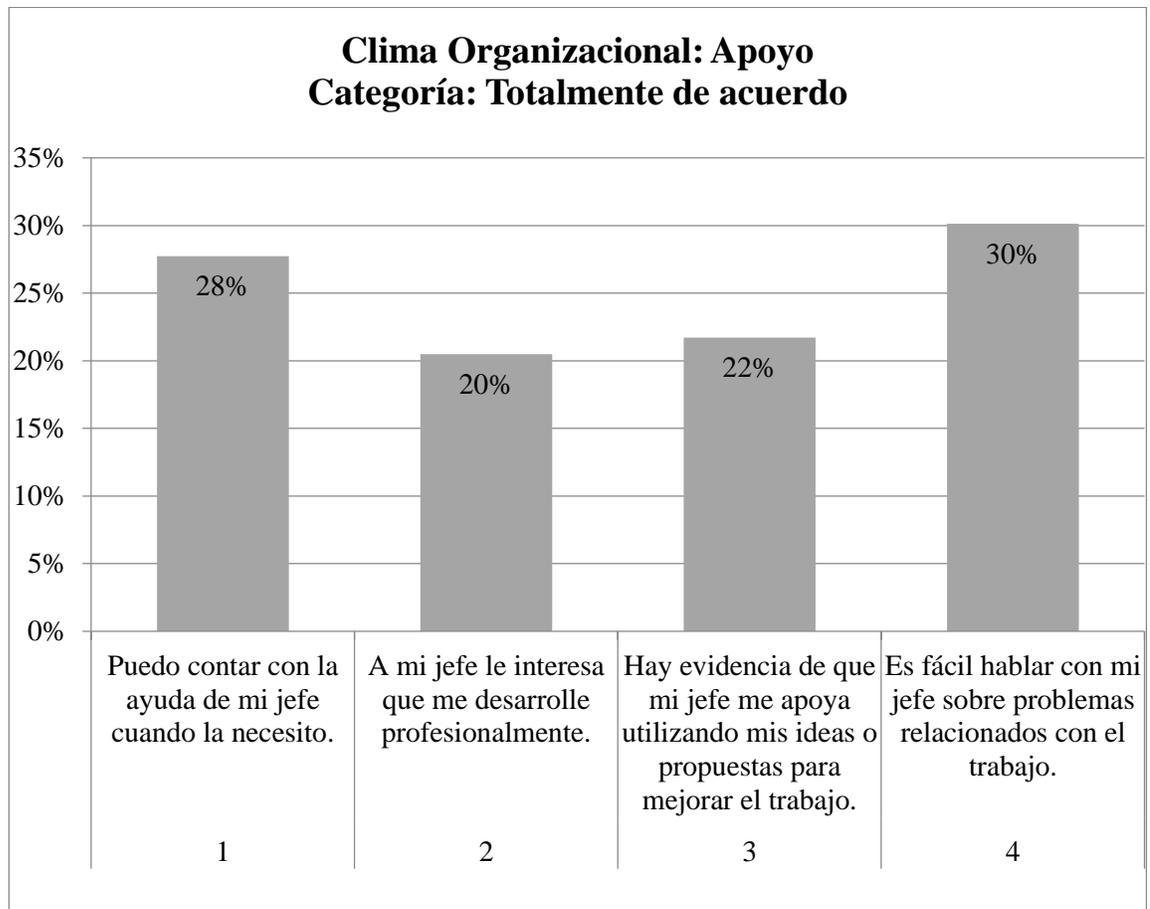
Fuente: Gráfica No.8 Cuestionario sobre medición del clima laboral dimensión PRESIÓN, aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

Descripción: El cuestionario sobre clima organizacional evalúa diferentes factores psicosociales que generan presión en el colaborador, de hecho, la sensación de presión ha llegado a límites de la pérdida de salud mental, por lo que se han creado escalas para medir la sensación de cansancio laboral, manifestado en las diferentes áreas de la vida del colaborador.

De los resultados obtenidos para esta categoría se menciona como relevante que el 45% los colaboradores del Grupo Distinta, está parcialmente de acuerdo en que tienen mucho trabajo y poco tiempo para hacerlo.

Este factor psicosocial se debe investigar a profundidad para evitar que el colaborador llegue a experimentar que no cuenta con mucho tiempo para realizar su trabajo, dado que se logra incidir en que existe presión al momento de realizar las tareas laborales diarias.

Gráfica No. 9



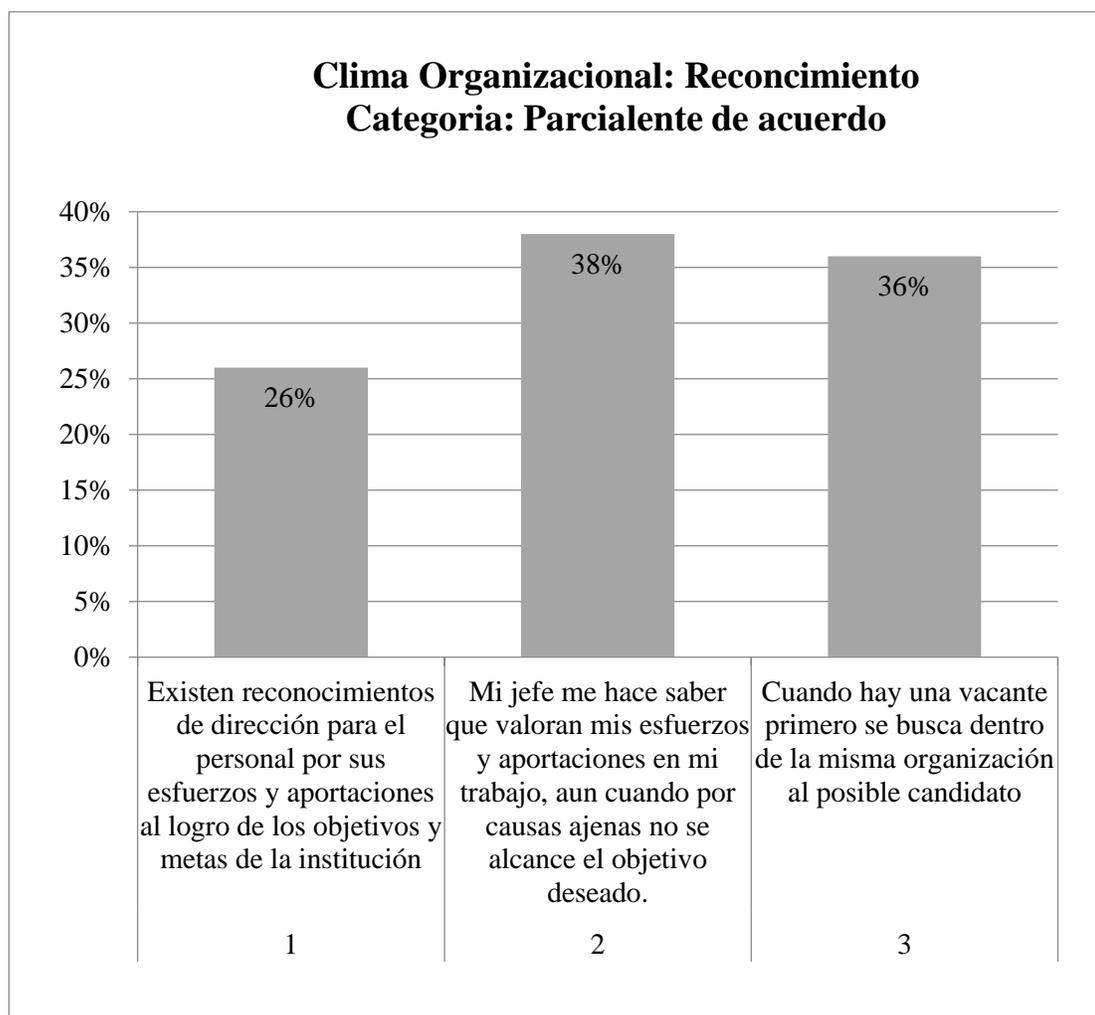
Fuente: Gráfica No.9 Cuestionario sobre medición del clima laboral dimensión APOYO, aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

Descripción: El ser humano es un ser social por naturaleza, necesita del otro para enfrentar la vida, es en esa intersubjetividad surge la necesidad de apoyo, y no es ajena al mundo laboral. También la persona en el rol de colaborador necesita percibir apoyo. Y efectivamente, dentro de los resultados significativos de la categoría apoyo, se puede mencionar que el 30% de los entrevistados manifestó estar totalmente de acuerdo en cuanto a no tener inconveniente para hablar con su jefe inmediato superior acerca de problemas

relacionados a su trabajo. Lo anterior, podría ser considerado como generador de bienestar psicológico, factor importante para la satisfacción laboral de los colaboradores.

Los jefes sabios no solo muestran empatía, benevolencia y aprecio a través de gestos espectaculares y memorables, sino también lo manifiestan mediante actos pequeños y aparentemente triviales. Una serie de jefes de renombre hablan de la importancia de dar las gracias, del poder de este pequeño gesto para la gestión. (Sutton. 2011. pp 134)

Gráfica No. 10



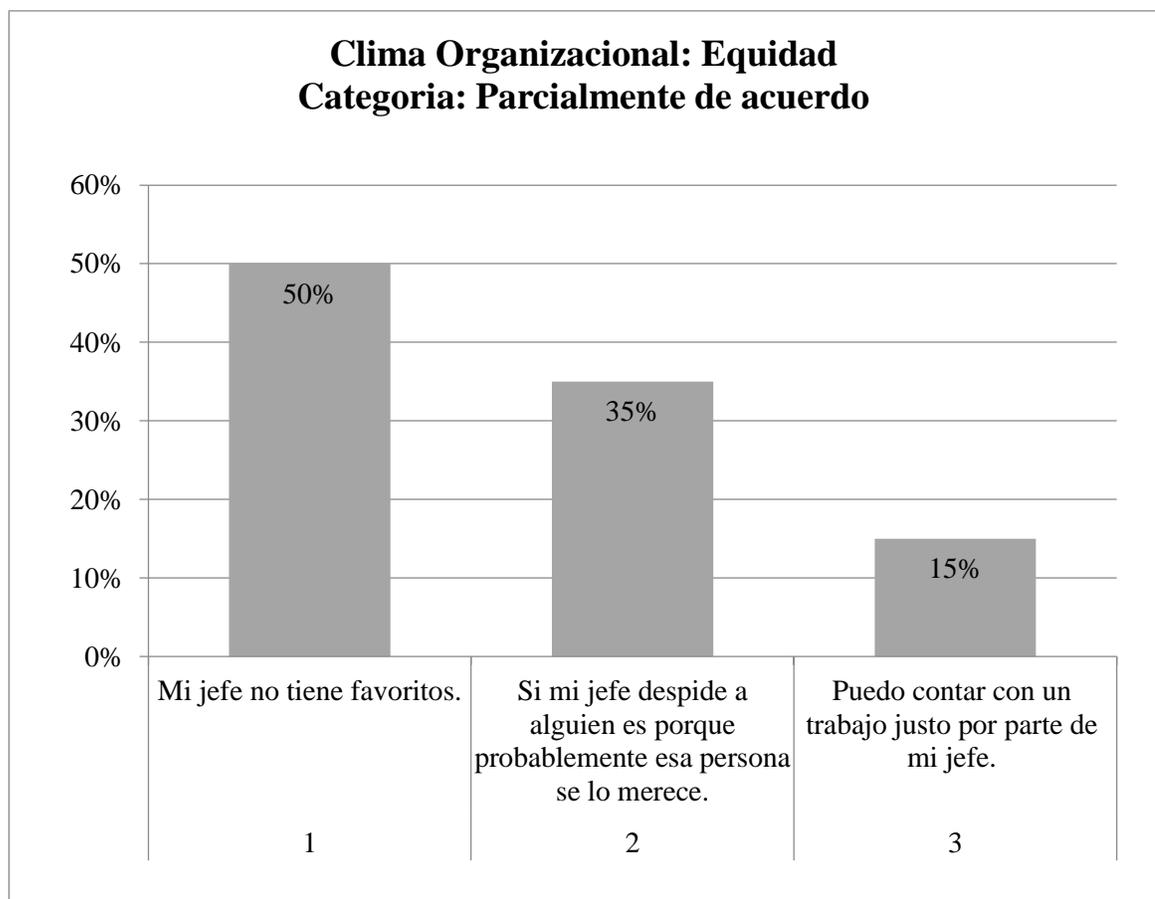
Fuente: Gráfica No.10 Cuestionario sobre medición del clima laboral dimensión RECONOCIMIENTO, aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

Descripción: El reconocimiento para el ser humano suele ser generador de motivación extrínseca, producir para alcanzar determinada situación. En el área laboral

específicamente es una necesidad el hecho de ser reconocido por las acciones tareas o acciones realizadas. Ya que, si bien es cierto el colaborador recibe una remuneración económica, el reconocimiento potencializa su rendimiento.

En estos resultados se refleja que el 38% de los entrevistados están parcialmente de acuerdo en que sus jefes les hacen saber que valoran sus esfuerzos y aportaciones en el trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo. Desde una perspectiva general, se determinó que los colaboradores están parcialmente de acuerdo en cuanto al reconocimiento que pueda existir dentro del Grupo Distinto, es decir, hay una brecha que no los convence totalmente de afirmar que haya reconocimiento en la empresa.

Gráfica No. 11



Fuente: Gráfica No.12 Cuestionario sobre medición del clima laboral dimensión EQUIDAD, aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta SA

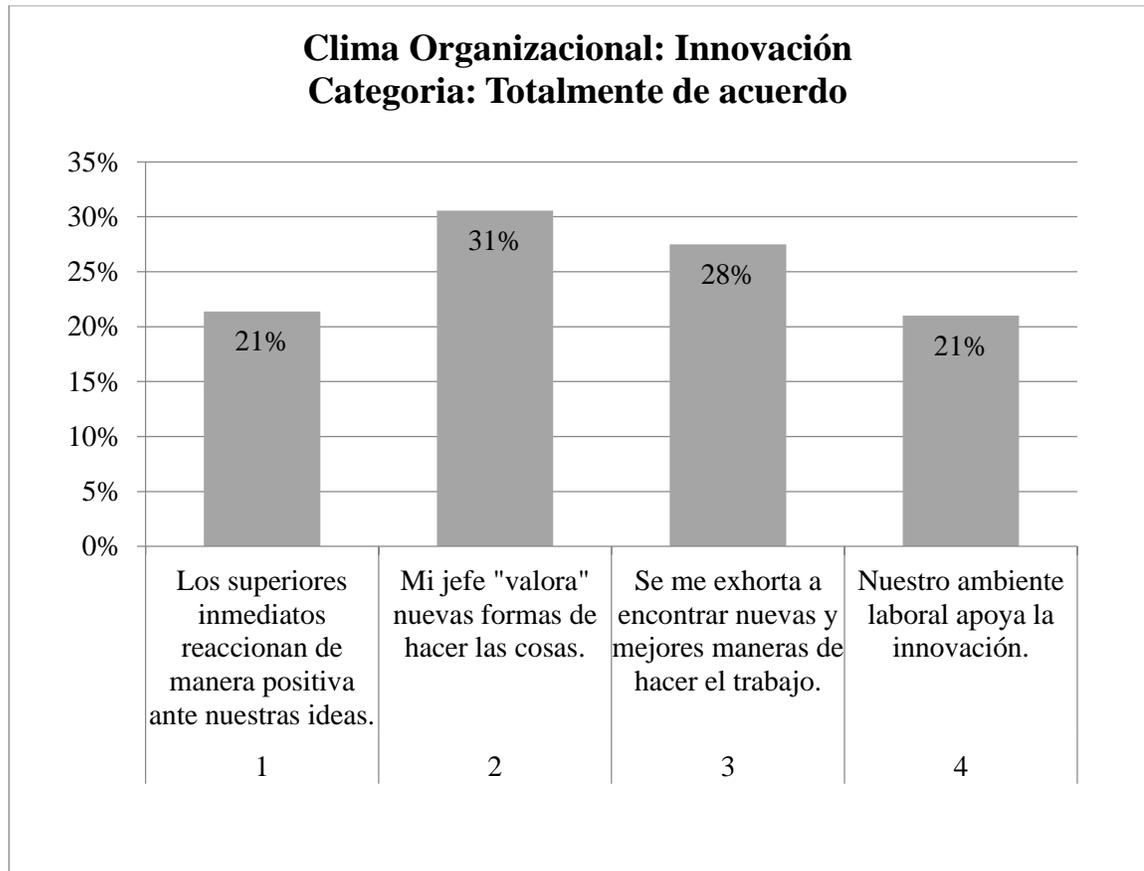
Descripción: La sociedad guatemalteca se ha visto inmersa en un sistema clasista, discriminador, en algunos lugares las personas obtienen los empleos sin llevar a cabo el debido proceso de reclutamiento y selección, dando como resultado que sus capacidades no son acordes al trabajo que desempeñaran. Por lo que, un cuestionario que evalúe la percepción de equidad del jefe o superior en cuanto al trato hacia los colaboradores permite sondear cómo se encuentra esta dimensión.

Tal y como se ve reflejado en la gráfica se logró identificar que dentro de los aspectos evaluados el resultado más significativo es que el 50% de los entrevistados manifestó está parcialmente de acuerdo en que el jefe no tiene favoritos. Es decir, que no están totalmente convencidos que exista equidad dentro de la organización.

La teoría de la equidad, desarrollada por J. Stacey Adams, propone que los empleados perciben lo que obtienen de una situación laboral, por ejemplo, si la percepción es sobre una relación desigual, existe inequidad y se ve a sí misma como compensada en forma insuficiente o con demasiada carga laboral en relación a otros, puede incurrir en una situación de remediar la situación por una percepción de injusticia. (Robbins, 2005. pp. 404).

Un factor psicológico importante generado dentro del clima organizacional que produce satisfacción laboral, es la percepción de la equidad, del trato justo por parte del jefe. En esta investigación los encuestados estuvieron parcialmente de acuerdo en que esto ocurre.

Gráfica No. 12

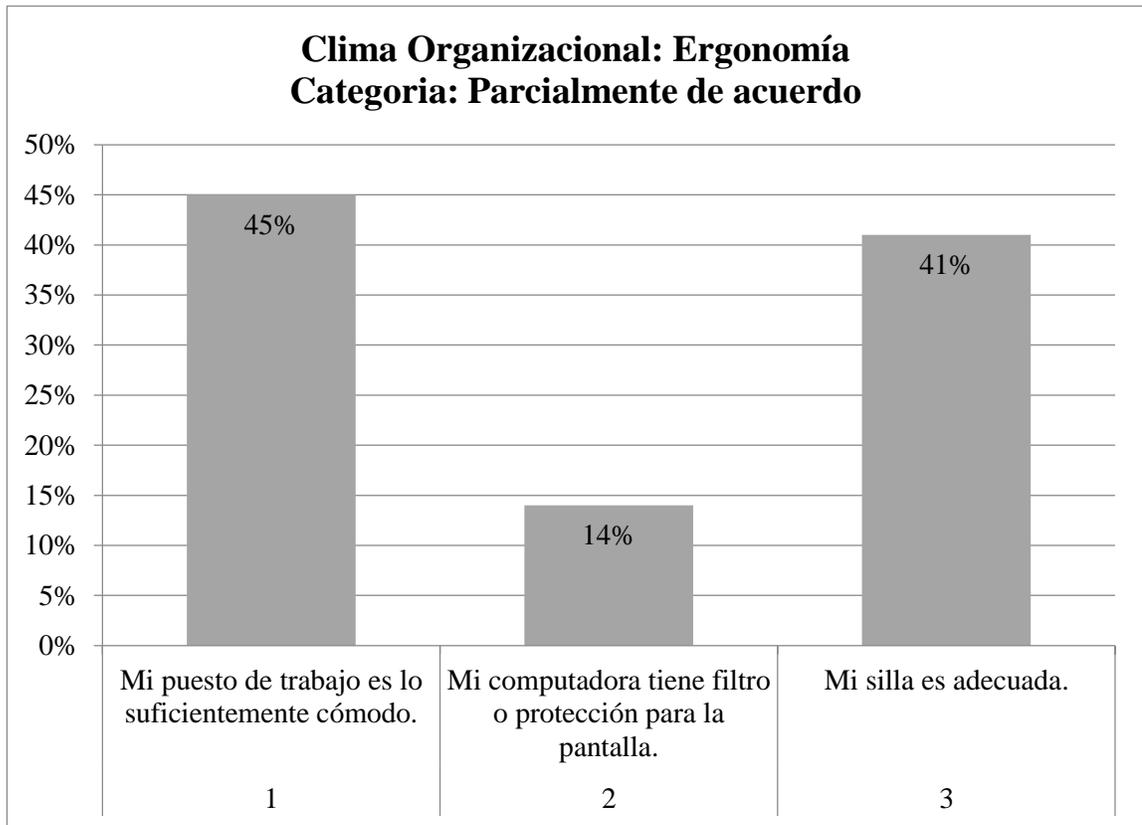


Fuente: Gráfica No.12 Cuestionario sobre medición del clima laboral dimensión INNOVACIÓN, aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

Descripción: En cuanto al aspecto de innovación el 31% de los colaboradores manifestaron estar totalmente de acuerdo en que su jefe valora las formas nuevas de hacer las cosas. Este aspecto fue considerado importante resaltarlo ya que, la innovación genera que las tareas se realicen de forma más inmediata siendo eficientes y eficaces al hacer uso de nuevas ideas, herramientas y de la tecnología.

El concepto de innovación se atribuye al economista y científico social Joseph Schumpeter éste consiste en la utilización productiva de un invento y definió la innovación como nuevas combinaciones de los recursos disponibles, a esta actividad combinatoria la llamó función empresarial. (Amuto, Ariño. 2017. pp. 176)

Gráfica No. 13



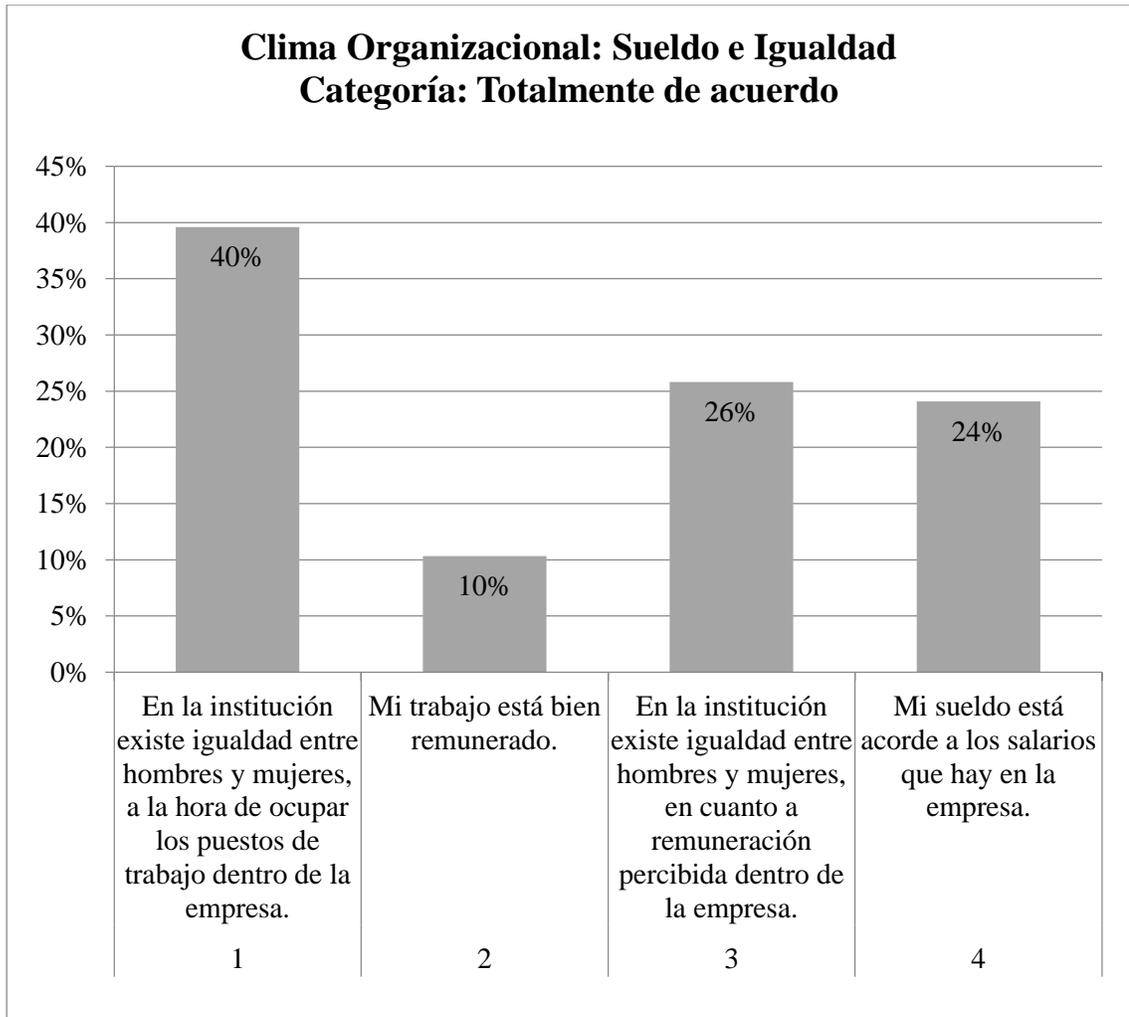
Fuente: Gráfica No.13 Cuestionario sobre medición del clima laboral dimensión ERGONOMÍA, aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

Descripción: El término ergonomía procede del griego y está compuesto por las raíces “ergon” que significa trabajo y “nomos” que significa norma o ley, se puede definir la ergonomía como la normativa del trabajo. Según el primer Congreso Internacional de Ergonomía (Estraburgo 1970) el objeto de la ergonomía es elaborar, con el concurso de las diversas disciplinas científicas que la componen, un cuerpo de conocimientos que, con una perspectiva de aplicación, debe desembocar en una mejor adaptación al hombre de los medios tecnológicos de producción y de los entornos de trabajo. (Sánchez. 2006. pp.17)

La ergonomía es un elemento relativamente joven dentro del mundo laboral, desde que las corrientes organizacionales apuntan a que a más satisfacción experimente el colaborador mayor rendimiento laboral, en esta investigación el 45% de los entrevistados está parcialmente de acuerdo en que su lugar de trabajo es cómodo. Lo que incide en que

hay que trabajar en ese factor, ya que como se mencionó la comodidad generará mayor producción de trabajo.

Gráfica No. 14



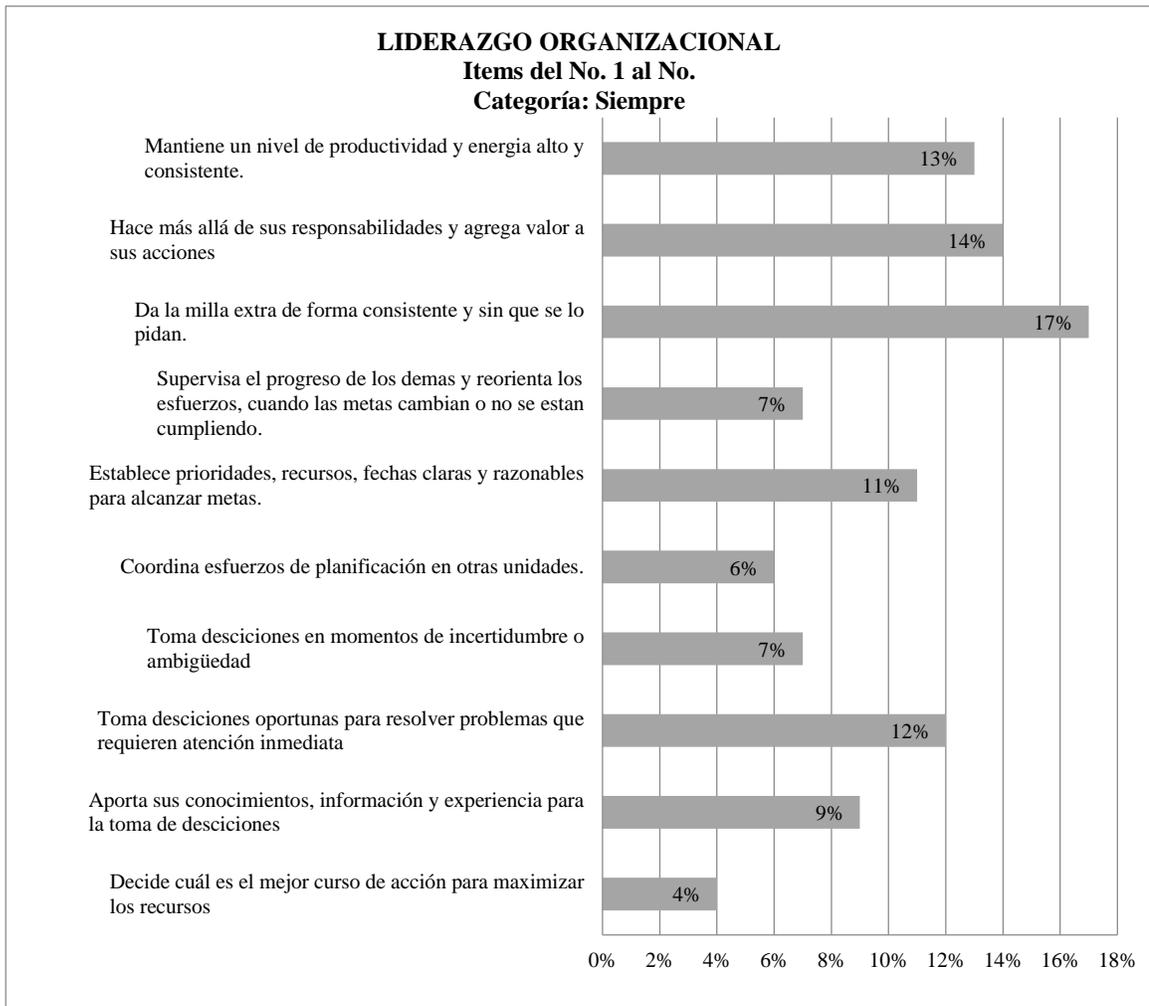
Fuente: Gráfica No.14 Cuestionario sobre medición del clima laboral dimensión SUELDO E IGUALDAD, aplicada a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta S.A.

Descripción: La sociedad guatemalteca se ha estructurado en un sistema patriarcal, machista, del cual el área laboral no está exenta. En este estudio el 40% está de acuerdo en que hombres y mujeres por igual pueden optar a ocupar puestos dentro del Grupo Distinta.

La participación igualitaria de mujeres y hombres en el mercado laboral de trabajo es vital para alcanzar la igualdad de trato en la sociedad, la igualdad de trato y la no

discriminación, constituyen junto con la libertad, el pilar básico de la dignidad de las personas. (Rodríguez, Iglesias, Casas. 2012. pp.61)

Gráfica No. 15



Fuente: Gráfica No.15 Cuestionario sobre Liderazgo Organizacional, preguntas No. 1 a No.10, aplicado a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta SA

Descripción: El liderazgo es una capacidad atribuible a una persona o una organización, una persona que puede establecer objetivos y movilizar a otras personas hacia su concreción posee la capacidad de liderazgo, es decir, es un líder, sobre una organización que posee un plan claro y logra movilizar a sus integrantes para la realización de dichos planes. (Huber. 2010. 107)

En esta primera parte del cuestionario sobre liderazgo el 17% de los participantes consideran que la figura de líder dentro del Grupo Distinta da la milla extra de forma consiente y sin que se lo pidan.

Gráfica No. 16



Fuente: Gráfica No.16 Cuestionario sobre Liderazgo Organizacional, preguntas No. 11 a No. 20, aplicado a 35 colaboradores del área operativa del Grupo Distinta SA

Descripción: La categoría obtenida a través del promedio de datos fue siempre, con el 14% que opina que el líder escucha con atención y cuidado las opiniones e ideas que los demás aportan independientemente a su nivel en la empresa.

La relación laboral contractual sufre modificaciones cuando la persona que lidera tiene la autoridad sobre determinados procesos por sus conocimientos, habilidad y

aptitudes, dentro del área empresarial. El jefe inmediato será alguien con cierto grado de conocimiento superior y no precisamente por el poder adquisitivo, un jefe de departamento pudo escalar dentro de la empresa, ese tipo de relacionamiento se ve influenciado por el liderazgo que se ejerce sobre los colaboradores.

La función del líder en la organización es para entender lo que está pasando y lo que puede pasar, para ayudarle a desarrollar una visión acerca del futuro y para unir las energías de la organización para llevar a cabo las acciones necesarias para recuperar el rumbo hacia el futuro, el líder debe ayudarle a la organización a entender y actuar, pero no la puede sustituir. (Ramírez, 2007, pp.11).

3.03 Análisis general

Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo, básicamente es un concepto globalizador con que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos del trabajo. (Chiang Vega, 2010, p.153)

El modelo económico, en el ámbito empresarial, con el transcurso del tiempo ha modificado el modelo de jerarquía vertical de autoridad al concepto de trabajo en equipo.

La investigación encontró que las principales condiciones psicológicas y laborales que generan satisfacción laboral en los colaboradores del Grupo Distinta están la experimentación de satisfacción con el trabajo que se hace, la percepción de logro, sin embargo, para la satisfacción con el trabajo que se hace, el porcentaje fue del 23% de la población encuestada y el más alto para los seis enunciados.

Se establece que sentirse identificado, satisfecho y motivado con el trabajo que se hace es importante, sin embargo, un bajo porcentaje de la población lo experimenta, ¿cómo se puede mejorar esta percepción? ¿qué se necesita modificar o implementar en la organización para aumentar ese porcentaje? ¿Puede el colaborador guatemalteco crear un modelo de trabajo de tal manera que genere respuestas afectivas? En tanto esto ocurra se establece que es importante sentirse satisfecho con el trabajo que se realiza.

Diversos factores psicosociales que se viven dentro de la empresa pueden generar actitudes positivas o satisfacción laboral, así como insatisfacción, en esta investigación un factor positivo es la percepción de logro, para el colaborador sentir que ha alcanzado las metas, que desempeña un buen trabajo es importante, ahora bien ¿el modelo organizacional está implementando estrategias para que los colaboradores puedan percibir sus logros?

Las mismas situaciones que generan satisfacción también pueden ser perjudiciales para el mismo grupo encuestado, como aspecto negativo la responsabilidad, por ejemplo un mal servicio al cliente, la impuntualidad, los conflictos no resueltos a pesar de la solicitud de gestionarlos, genera en el colaborador insatisfacción.

Otro factor evaluado como elemento psicosocial que genera satisfacción laboral fue el clima organizacional el cual se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización. (p. 43).

Desde que el modelo clásico patrono vasallo se modificó por la industrialización, el empleado se transforma en su concepción, deja de ser un súbdito para considerarse en colaborador.

El empleado pasa a ser colaborador porque genera acciones que permiten alcanzar metas, productos o brindar servicios que generan ganancias y hacen sostenibles modelos económicos, concediendo esta potencialidad al colaborador el ambiente organizacional donde se desenvuelve cobra interés.

Esta investigación evaluó el clima organizacional desde diversos espacios tales como la empresa, autonomía, cohesión, manejo de la información, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación, ergonomía, sueldo e igualdad.

En la dimensión empresa el hallazgo consiste en que el 9% de los entrevistados considera que el trabajo le permite atender necesidades personales, ¿están percibiendo demanda de tiempo dentro del trabajo? ¿se encuentran en el límite sano que no presenta estrés laboral? Que debería hacerse a nivel empresarial para que el colaborador experimente que puede compaginar ambas actividades.

En la dimensión cohesión el hallazgo consiste en que solo el 7% está totalmente de acuerdo en que cuenta con una descripción del cargo por escrito y actualizada, considerando que la cohesión genera sentido de pertenencia ¿cómo se genera ese compromiso hacia el cargo que se desempeña cuando las funciones se desconocen o se van descubriendo por ensayo y error?

La información y el manejo de la misma concede otro nivel de acciones al colaborador, solo el 16% está totalmente de acuerdo en que recibe de forma oportuna la información requerida para su trabajo.

El estrés laboral producto de la sensación de muchas funciones y pocas horas para alcanzar metas, terminar procesos es una queja frecuente en el ámbito laboral, en esta investigación los colaboradores están parcialmente de acuerdo en que tienen mucho trabajo y poco tiempo para hacerlo, en el factor psicosocial presión, del bienestar de la persona contratada depende un gran porcentaje de alcance de metas a nivel organizacional, para evitar que esta situación se convierte en un factor contrario de satisfacción laboral se debe indagar que puede mejor es esta condición.

La figura autoritaria de jefe se ha modificado, dentro del ámbito empresarial ocupa este cargo una persona con un grado mayor de conocimientos en cuanto a procesos, funcionamientos, incluso alguien que escalo dentro de la misma empresa, para los colaboradores contar con el apoyo del jefe inmediato es importante, por el respaldo que puede sentir en la toma de decisiones o la dirección correcta a seguir, este grupo de entrevistados considera estar totalmente de acuerdo en que a su jefe le interesa que se desarrolle profesionalmente, cabría indagar por qué es importante para un colaborador sentir que a su jefe le interese que se desarrolle profesionalmente, en la misma relación jefe- colaborador el grupo de entrevistados en la dimensión reconocimiento, manifestaron estar parcialmente de acuerdo en que el jefe valora esfuerzos y aportaciones, sigue manifestándose la importancia que tiene la figura del jefe.

El clima organizacional también está relacionado con la percepción de equidad, refiriéndose al trato justo de parte del jefe, este grupo está parcialmente de acuerdo, en un 50% que el jefe no tiene favoritos, considerando que para ellos es importante ser tratados de la misma manera, una percepción desfavorable puede perjudicar hasta el rendimiento en el trabajo, en esta sociedad el clasismo ha estado presente, la discriminación, factores que nos son ajenos al ámbito laboral.

Para el clima organizacional la capacidad de crear nuevas ideas es importante, el concepto de innovación se atribuye al economista y científico social Joseph Schumpeter éste consiste en la utilización productiva de un invento y definió la innovación como nuevas combinaciones de los recursos disponibles, a esta actividad combinatoria la llamó función empresarial. (Amuto, Ariño. 2017. pp. 176), en el grupo de entrevistados el 31% está

totalmente de acuerdo en que el jefe valora nuevas formas de hacer las cosas, percibiendo como positiva está facultada, sin embargo, es un porcentaje relativamente corto.

El bienestar del colaborador se relaciona con la comodidad física al desempeñar sus funciones, este cuestionario también indagó sobre la percepción en este aspecto, resultado que el 45% de los colaboradores están parcialmente de acuerdo en que su puesto de trabajo es lo suficientemente cómodo, la industria de equipo y mobiliaria ha diseñado diferentes muebles, aparatos, adaptadores para evitar desde lesiones por actividades repetitivas hasta mejorar la postura.

La participación igualitaria de mujeres y hombres en el mercado laboral de trabajo es vital para alcanzar la igualdad de trato en la sociedad, la igualdad de trato y la no discriminación, constituyen junto con la libertad, el pilar básico de la dignidad de las personas. (Rodríguez, Iglesias, Casas. 2012. pp.61), el porcentaje más alto está totalmente de acuerdo en que la institución existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar los puestos de trabajo dentro de la empresa.

El liderazgo es una capacidad atribuible a una persona o una organización, una persona que puede establecer objetivos y movilizar a otras personas hacia su concreción posee la capacidad de liderazgo, es decir, es un líder, sobre una organización que posee un plan claro y logra movilizar a sus integrantes para la realización de dichos planes. (Huber. 2010. 107), la característica del liderazgo que más puntos recibió fue que el 17% considera que siempre el jefe de la milla extra sin que se lo pidan, elemento evaluado en la primera parte del instrumento, en la segunda parte de igual forma categoría siempre un 14% escucha con atención y cuidado las opiniones e ideas que los demás aportan independientemente a su nivel de empresa.

Esta investigación evidencia que la figura del líder en definitiva es muy importante para el colaborador, es un ejemplo que se debe o no seguir de acuerdo a sus actitudes hacia los demás y a su desempeño laboral.

Las principales características que generan satisfacción laboral se relacionan con el trabajo que se hace, la percepción de logros y la responsabilidad percibida como factor

psicosocial negativo perjudica al colaborador, sin embargo esta satisfacción con el trabajo se encuentra relativamente baja, considerando que es un factor importante, qué se puede hacer a nivel organizacional para mejorarla, qué estrategias se deben emplear para que los colaboradores guatemaltecos incrementen este vínculo positivo hacia su trabajo.

Entre los entrevistados las condiciones del clima organizacional que más resaltaron fueron la dimensión empresa, en donde un bajo porcentaje está de parcialmente de acuerdo en tener tiempo para atender necesidades personales, en el factor psicosocial cohesión también resaltó que un bajo porcentaje está totalmente de acuerdo en contar con una descripción actualizada de sus funciones, otro factor que resalta es el relacionado a la presión en donde la mitad de los entrevistados considera está parcialmente de acuerdo en tener suficiente tiempo para ejecutarlo, en el factor psicosocial equidad, la mitad de los entrevistados considera que el jefe no tiene favoritos.

En el factor psicosocial liderazgo en este estudio se resalta que la figura del líder es de gran importancia para los colaboradores, las actitudes, comportamientos de la persona que ocupa esta función están en la mira e influyen en su entorno laboral, por tal razón se debe profundizar cómo mejorar el desempeño del líder dentro de la empresa.

Capítulo VI

4. Conclusiones y recomendaciones

4.01 Conclusiones

- Las principales condiciones psicológicas y laborales que producen satisfacción laboral son la identificación con el trabajo que se realiza y la percepción de logros dentro del ámbito laboral, sin embargo, el primer factor es percibido por una cuarta de los colaboradores, considerando que la percepción de satisfacción laboral repercute en el desempeño laboral y bienestar en general.
- Las condiciones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores resaltan en el factor psicosocial empresa, la sensación de contar tener poco tiempo para atender necesidades personales, así como el factor cohesión en donde pocos colaboradores manifiestan tener una descripción clara de sus funciones. Un tercer factor que resalta es el relacionado a presión en donde la mitad de los entrevistados consideran tener tiempo suficiente para ejecutar sus labores, y el último factor que resalta es el relacionado a equidad, en donde la mitad de los colaboradores considera que el jefe no tiene favoritos.
- En el factor psicosocial de liderazgo resaltaron dos actitudes; la percepción de dar la milla extra consistentemente y escuchar con atención y cuidado las ideas sin importar el nivel que se ocupe en la empresa, para el colaborador las acciones de la figura de líder y el trato hacia los colaboradores influye en la satisfacción laboral.
- El factor psicosocial laboral que más influye en los colaboradores es el liderazgo, las actitudes de este hacia los colaboradores y la identificación con el trabajo que se realiza.

4.02 Recomendaciones

- A nivel organizacional la identificación con el trabajo que se realiza es una condición psicológica que genera satisfacción laboral, sin embargo, es poco percibida, para incrementar la percepción de bienestar laboral en los colaboradores se puede indagar en aquellos factores que están ocasionando esta mínima percepción o la propuesta estratégica para incluir un modelo de ejecución de tareas que incremente la satisfacción laboral.
- El clima organizacional influye en la satisfacción laboral y en efecto con el rendimiento, se hace necesario indagar en los factores que pueden ocasionar estrés laboral, el colaborador está percibiendo contar con poco tiempo para atender sus necesidades personales, así como para ejecutar las tareas, se puede indagar sobre los factores que se pueden desembocar en estrés laboral que independientemente de los objetivos de la empresa, la presencia de desgaste laboral repercute de forma negativa.
- El estudio en psicología organizacional puede apuntar a entender de mejor forma la relación entre líder y colaborador, para potencializar este factor psicológico laboral en la empresa, determinar que influye más en el colaborador como la actitud hacia los compañeros y cómo mejorarlas, la dirección de las funciones, o la actitud del mismo líder hacia su desempeño, se puede delimitar este estudio a los tipos de liderazgo que necesita cada empresa de acuerdo a la magnitud de sus alcances.
- Para la empresa objeto de este estudio los factores psicosociales encontrados como condiciones psicológicas importantes está el liderazgo y la identificación con el trabajo que se realiza, identificadas estos elementos se puede proceder a buscar las estrategias para potencializarlas

4.03 Referencias

- 50Minutos.es. (2016). Alcanza la satisfacción laboral: Los secretos para ser feliz en el trabajo. Editorial 50Minutos. Pp. 39
- Alles, Martha. (2003). Cómo ser un buen jefe en 12 pasos. España. Ediciones Granica. Pp. 130
- Alles, Martha. (2013). Rol del jefe: Cómo ser un buen jefe. España. Ediciones Granica. Pp. 296
- Amutio Kareaga, Alberto. Ariño Mateo, Eva y colaboradores. (2017). Innovación, transparencia y comunicación en grupos y organizaciones: influencia de las aportaciones teóricas y metodológicas de Sabino Ayesterán. Madrid. Editorial Sanz y Torres. Pp. 234
- Bordas Martínez, M. J. (2016). Gestión estratégica empresarial del clima laboral. España: UNED
- Caamaño Conde, Suaveia. (2015). La ergonomía como mejora de la salud laboral diaria. Brasil. Ciencias. Pp. 53.
- Carmen Silva-Corvalán. (2001). Sociolingüística y programática del español. Estados Unidos. Georgetown University. Pp. 367.
- Código de Ética. (2010). Colegio de Psicólogos de Guatemala. Pp. 28
- Código de Trabajo de Guatemala. Decreto No. 1441. Título tercero. Capítulo primero. Capítulo Segundo. Capítulo Tercero. Capítulo Cuarto. 2009.
- Colom Gogues, Antonio. (2015). Guía básica y ejercicios prácticos para la gestión empresarial. España. Universitat de Lleida. Pp. 685
- Cuadra Peralta, A.; Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. Universum. Vol 22, núm 2. pp. 40-56
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., Nuñez Partido, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid. España: Editorial Universidad Pontificia Comillas. Pp. 302
- Chiang Vega, Margarita. Martín Prado, José María. Nuñez Partido, Antonio. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. España. Servicios editoriales, S.L Pp. 302

- Galeano M, M. E. (2003). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Colombia: Eafit. Pp. 82
- Godoy, Juan Diego. (4 de febrero de 2018). Todo lo que no sabías sobre el empleo y desempleo en Guatemala. República, p. 15.
- Griffin Ricky W, Phillips Jean M, Gully Stanley M. (2017). Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones. México. CENAGE LEARNING. Pp. 611
- Guajardo Garza, Edmundo. (2008). Administración de calidad total. México. Editorial Pax. Pp. 18
- Huber, Lalo. (2010). Fundamentos de liderazgo y gestión de recursos humanos. Editorial Visión Holística. España. Pp. 174
- Ibañez Peinado, José. (2015). Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica. España. Editorial Dikynson. Pp. 606.
- Juárez Gallego, Miguel. (2000). Trabajo social e investigación temas y perspectivas. España: Editorial Universidad Pontifica Comillas. Pp. 157
- Koontz, Harold. Weihrich Heinz. (2013). Elementos de administración. México. McGrawHill Education. Pp. 457
- Mercader Uguina, Jesús R. (2008). Productividad y conciliación en la vida laboral y personal. Barcelona. Editorial Ariel. Pp. 177
- Montt Balmaceda. Manuel. (1998). Principios de derecho internacional del trabajo, la O.I.T. Chile. Editorial Jurídica. Pp. 339
- Navarro, E.; Llinares, C.; Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). Revista de la Construcción, vol. 9, núm. 1. pp. 4-16
- Palladino, Enrique. Palladino Leandro Enrique. (1998). Administración organizacional: Capacitación, evaluación, calidad. Argentina. Editorial Espacio. Pp. 156
- Páramo Bernal, Pablo (2008). La investigación en las ciencias sociales: Técnicas de recolección de la información. Bogotá, Colombia. Universidad Piloto de Colombia. Pp. 299
- Peralta Gómez, M. C.; Santofimio, A. M.; Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. Revista Psicología de El Caribe. Vol 34. núm 3. pp.

- Pucho Moreno, Luis, (2012). Libro de las habilidades directivas. 3era. Edición. Ediciones Días de Santos. España. Pp.
- Ramirez Arango, Julio Sergio. (2007). El liderazgo del cambio en periodos de crisis, principios y guías para la gestión exitosa del cambio organizacional. México. Editorial Panorama. Pp. 2007
- Robbins, Stephen P. (1998). Fundamentos de comportamiento organizacional. México. Pearson Educación. Pp. 336
- Rodríguez Noval, Concepción. Iglesias Crespo, Rosa María, Casas del Corral, María Jesús y colaboradores. (2012). Inserción laboral, sensibilización medioambiental y en la igualdad de género. España. Editorial Paraninfo. Pp. 71
- Ruíz Frutos, Carlos. (2006). Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. España. Elsevier. Pp. 483
- Ruíz López, Pedro. Alcalde Escribano, Juan. Landa García, José Ignacio. (2005). Guías clínicas de la Asociación Española de Cirujanos: Sección de gestión de calidad. España. Arán Ediciones. Pp.631
- Rüssel Arnul. (1976). Psicología del trabajo. España. Ediciones Morata, S.L. Pp. 382
- Sánchez Cuadrado, Yolanda. (20026) España. Editorial S.L. Pp. 159
- Soria, Victor M. (1982). Introducción a las relaciones humanas, desde el punto de vista del comportamiento organizacional. México. Editorial Limusa. Pp.491
- Sosa Pulido, Demetrio. (1997). Calidad total para mandos intermedios. México. Editorial Limusa. Pp. 176
- Sutton, Robert I. (2001). Buen jefe, mal jefe: (Cómo ser el mejor y aprender de los peores. España. Penguin Random House Grupo Editorial, Pp. 265
- Vargas Hernández, José Gpe. (2007). La cultorocracia organizacional en México. Editor Coll. México. Pp. 275
- Whetten, David Allred, Cameron, Kim S. (2004). Desarrollo de habilidades directivas. México. Pearson Education. Pp 720.
- Wylie, Peter. Grothe Mardy. (1993). Cómo dirigir empleados con problemas: un enfoque gradual para mejorar su desempeño. España. Ediciones Granica. Pp. 260
- Zapata Oscar A. (2005). Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. México. Editorial Pax. Pp. 295

<http://www.mintrabajo.gob.gt>

ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”



Guatemala 2 de noviembre de 2018

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En mi función de jefa de recursos humanos del Grupo Distinta S.A. he sido informada sobre el objetivo de estudio de la investigación **“Factores psicológicos para la satisfacción laboral en los colaboradores del Grupo Distinta S.A.”** que busca identificar los factores psicológicos que fortalecen el bienestar del colaborador.

El equipo del Grupo Distinta S.A. será informado sobre el objetivo de esta investigación, la cantidad de cuestionarios a aplicar y el trato de la información de forma confidencial por su parte.

Para efectos de la investigación, firmo la presente, sin otro particular, muy agradecida.

Mirna Delgado

Jefa de Recursos Humanos

Grupo Distinta S.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez” 2018



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO No. 1

Investigación: Factores psicológicos para la satisfacción laboral en los colaboradores del Grupo Distinta S.A.

Objetivo general: Identificar los factores psicológicos positivos que generan satisfacción laboral en los colaboradores.

Objetivo específico: Enumerar las principales condiciones psicológicas y laborales que producen satisfacción en las y los colaboradores de la empresa.

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre satisfacción laboral parte A, parte B.

Estructura del instrumento: En la parte A, el instrumento mide la percepción del colaborador en cuanto a:

- Trabajo
- Relaciones interpersonales (jefe, compañeros, empleados)
- Posibilidad de logro
- Clima organizacional

Categorizando cada una de acuerdo a sus experiencias como

- Muy bueno =M,
- Bastante = B,
- Poco= P,
- Nada=N, de donde se obtienen los parámetros.

La Parte B del instrumento consiste en la categorización de 4 factores relacionados a la satisfacción laboral:

- Logros
- Reconocimientos
- El trabajo mismo
- Responsabilidad

Los cuales se miden a partir de la categorización que hace cada colaborado al elegirlos de acuerdo a las anotaciones en sus experiencias.

Ejemplo preguntas Parte A:

INSTRUCCIONES: A continuación, tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados con su trabajo sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción. Por favor, ponga una X dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que en el recuadro de abajo describe el significado de cada inicial.

M	Muy Satisfecho
B	Bastante
P	Poco
N	Nada

NO. PREGUNTAS

M B P N

1	¿Está usted satisfecho con su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Con el tipo de trabajo que hace?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Con los empleados que dependen de usted?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Por favor, describa un hecho que a lo largo de su vida de trabajo (dentro de su empresa actual o anterior) le haya producido una gran satisfacción, o la mayor satisfacción que recuerde.

	Factor No.

Ejemplo de preguntas Parte B

Técnica de recolección: Distribución a cada participante del instrumento, bolígrafo, lectura de las instrucciones para cada parte del cuestionario, solución de dudas y recolección del instrumento.

Variable a medir: Satisfacción laboral.

Muestra: Hombres y mujeres, que se desempeñan en la venta al detalle de accesorios, novedades tecnológicas e importaciones de telefonía celular pertenecientes al Grupo Distinta S.A.

Tamaño de la muestra: 35 participantes

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-



Fecha ____/____/____2018 Instrumento No.1

Sexo: Hombre ____

Mujer ____

Edad ____

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO PARTE A

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de preguntas sobre factores de satisfacción laboral y el grado de la misma. Por favor, ponga una X dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, el recuadro de abajo describe el significado de cada inicial.

M Muy Satisfecho

B Bastante

P Poco

N Nada

NO. PREGUNTAS

	M	B	P	N
1 ¿Está usted satisfecho con su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 ¿Está usted satisfecho con el tipo de trabajo que hace?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 ¿Está usted satisfecho con los jefes y superiores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 ¿Está usted satisfecho con los compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 ¿Está usted satisfecho con sus posibilidades de ascenso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 ¿Está usted satisfecho con la organización del trabajo que actualmente tiene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO PARTE B

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presentan cuatro recuadros, en el recuadro de la izquierda anote lo solicitado. Al finalizar las anotaciones lea con atención los factores y la descripción de los mismos, contenidos en la parte inferior de la hoja, eligiendo uno para cada una de las experiencias anotadas, escribiendo el número del factor en el cuadro de la derecha titulado: "**FACTOR No.**"

1. Por favor, describa un hecho que a lo largo de su vida de trabajo (dentro de su empresa actual o anterior) le haya producido una gran satisfacción, o la mayor satisfacción que recuerde.

	Factor No.

2. Por favor, describa un hecho que a lo largo de su vida de trabajo (dentro de su empresa actual o anterior) le haya producido una gran insatisfacción, o la mayor insatisfacción que recuerde.

	Factor No.

INSTRUCCIONES: Lea con atención los factores y la descripción de los mismos, eligiendo uno para cada una de las experiencias anotadas, escribiendo el número del factor en el cuadro de la derecha titulado: "**FACTOR No.**"

FACTORES		DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES
Factor No. 1	LOGROS	Metas alcanzadas, resultados o rendimientos del trabajo, sentimiento del deber cumplido.
Factor No.2	RECONOCIMIENTOS	De su trabajo: procedente de jefes, compañeros, subordinados, etc. Elogios, o censura.
Factor No. 3	EL TRABAJO MISMO	Trabajo atrayente, creativo, desafiante, variado.
Factor No.4	RESPONSABILIDAD	Nivel de supervisión. Responsable de su propio trabajo o del trabajo de otros. Trabajo importante.

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez” 2018



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO 2

Investigación: Factores psicológicos para la satisfacción laboral en los colaboradores del Grupo Distinta S.A.

Objetivo general: Identificar los factores psicológicos positivos que generan satisfacción laboral en los colaboradores.

Objetivo específico: Definir las condiciones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el clima organizacional

Estructura del instrumento: El instrumento consiste en la medición de 12 factores distribuidos en 48 preguntas que el trabajador categorizará cada una calificándola con un solo número, a cada participante se le entrega la siguiente tabla:

1= Totalmente de acuerdo
2= Parcialmente de acuerdo
3= En desacuerdo
4= No aplica

Ejemplo de preguntas:

Instrucciones: A continuación, se le presentan una serie de preguntas relacionadas al clima organizacional, en las cuales usted califica de acuerdo a su experiencia colocando una letra X en el número que mejor define su experiencia.

Cada número significa:

- 1= Totalmente de Acuerdo
- 2= Parcialmente de Acuerdo
- 3= En Desacuerdo
- 4= No Aplica

NO.	PREGUNTAS	1	2	3	4
EMPRESA					
1	Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
2	En mi obligación está claramente definida Misión y Visión.				
3	La dirección manifiesta sus objetivos que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.				

Técnica de recolección: Distribución a cada participante del instrumento, bolígrafo, y la tabla con la categorización para cada pregunta, lectura de las instrucciones, solución de dudas y recolección del instrumento.

Variable a medir: Clima organizacional.

Muestra: Hombres y mujeres, que se desempeñan en la venta al detalle de accesorios, novedades tecnológicas e importaciones de telefonía celular pertenecientes al Grupo Distinta S.A.

Tamaño de la muestra: 35 participantes

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
 “Mayra Gutiérrez” 2018



Fecha: ____/____/2018

Sexo: Hombre _____ Mujer _____ Edad _____ Instrumento No.2

CUESTIONARIO MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: A continuación, se le presentan una serie de preguntas relacionadas al clima organizacional, en las cuales usted califica de acuerdo a su experiencia colocando una letra X en el número que mejor define su experiencia.

Cada número significa:

1 = Totalmente de acuerdo

2 = Parcialmente de acuerdo

3 = En desacuerdo

4 = No aplica

No.	EMPRESA	1	2	3	4
1	Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.				
2	Estoy conforme con la limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo.				
3	Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.				
5	En esta organización valoran mi trabajo.				
6	Me siento orgulloso de trabajar para esta organización.				
7	Considero que las condiciones laborales que ofrece una empresa influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores.				

NO.	AUTONOMÍA	1	2	3	4
1	Mi supervisor me motiva a cumplir con mi trabajo de tal manera que yo me considere el mejor colaborador.				
2	Soy responsable del trabajo que realizo.				
3	Conozco las exigencias de mi trabajo.				
4	Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.				
5	El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales.				
6	Considero que el nivel de autonomía que una empresa ofrece a sus colaboradores influye en la satisfacción laboral				

1 = Totalmente de acuerdo	2 = Parcialmente de acuerdo	3 = En desacuerdo	4 = No aplica
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------	----------------------

No.	COHESIÓN	1	2	3	4
1	Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva.				
2	Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.				
3	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.				
4	En el trabajo tengo un buen amigo en quien confiar.				
5	Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada.				
6	Mi superior inmediato me comunica y orienta sobre las políticas y formas de trabajo para mi área.				

No.	MANEJO DE LA INFORMACIÓN	1	2	3	4
1	Recibo de forma oportuna la información que requiero para mi trabajo.				
2	Están establecidos los canales de comunicación entre la dirección y las diferentes áreas de la entidad.				
3	Se ha dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo.				
4	Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo.				

No.	PRESIÓN	1	2	3	4
1	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.				
2	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.				
3	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.				
4	Me siento como si nunca tuviera un día libre.				

No.	APOYO	1	2	3	4
1	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.				
2	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.				
3	Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo.				
4	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.				

1 = Totalmente de acuerdo	2 = Parcialmente de acuerdo	3 = En desacuerdo	4 = No aplica
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------	----------------------

No.	RECONOCIMIENTO	1	2	3	4
1	Existen reconocimientos de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución				
2	Mi jefe me hace saber que valoran mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado.				
3	Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato				

No.	EQUIDAD	1	2	3	4
1	Mi jefe no tiene favoritos.				
2	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.				
3	Puedo contar con un trabajo justo por parte de mi jefe.				

No.	INNOVACIÓN	1	2	3	4
1	Los superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras ideas.				
2	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.				
3	Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo.				
4	Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.				

No.	ERGONOMÍA	1	2	3	4
1	Mi puesto de trabajo es lo suficientemente cómodo.				
2	Mi computadora tiene filtro o protección para la pantalla.				
3	Mi silla es adecuada.				

No.	SUELDO E IGUALDAD	1	2	3	4
1	En la institución existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar los puestos de trabajo dentro de la empresa.				
2	Mi trabajo está bien remunerado.				
3	En la institución existe igualdad entre hombres y mujeres, en cuanto a remuneración percibida dentro de la empresa.				
4	Mi sueldo está acorde a los salarios que hay en la empresa.				

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
 “Mayra Gutiérrez” 2018



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO No. 3

Investigación: Factores psicológicos para la satisfacción laboral en los colaboradores del Grupo Distinta S.A.

Objetivo general: Identificar los factores psicológicos positivos que generan satisfacción laboral en los colaboradores.

Objetivo específico: Describir las características positivas de liderazgo que generan satisfacción laboral en los colaboradores.

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre liderazgo

Ejemplo de preguntas:

Instrucciones: Por favor lea con atención las siguientes preguntas relacionadas al liderazgo organizacional, eligiendo la opción que se ajusta a su caso.

NO.	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Decide cual es el mejor curso de acción para maximizar los recursos.				
2	Proporciona mensajes acertados sobre el desempeño pasado y las expectativas futuras, basándose en interpretaciones de patrones, tendencias y desviaciones relevantes.				

Estructura del instrumento: El cuestionario sobre liderazgo organizacional está compuesto por la evaluación de los factores de toma de decisiones, distribución de recursos, planificación, coordinación, supervisión, distribución de las tareas, altruismo, resolución de conflictos, comunicación, evaluados en 20 preguntas categorizadas en Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

Técnica de recolección: Distribución a cada participante del instrumento, bolígrafo, y la tabla con la categorización para cada pregunta, lectura de las instrucciones, solución de dudas y recolección del instrumento.

Variable a medir: Liderazgo.

Muestra: Hombres y mujeres, que se desempeñan en la venta al detalle de accesorios, novedades tecnológicas e importaciones de telefonía celular pertenecientes al Grupo Distinta S.A.

Tamaño de la muestra: 35 participantes

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
 “Mayra Gutiérrez” 2018



Fecha: ____/____/____2018Instrumento No. 3

Sexo: Hombre _____ Mujer _____ Edad _____

CUESTIONARIO SOBRE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Por favor lea con atención las siguientes preguntas relacionadas al liderazgo organizacional, eligiendo la opción que usted considera adecuada a su experiencia y marcándola con una “X”, las opciones no elegidas puede cerrarlas con una línea (-).

NO.	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Decide cual es el mejor curso de acción para maximizar los recursos.				
2	Aporte sus conocimientos, información y experiencia para la toma de decisiones.				
3	Toma decisiones oportunas para resolver problemas que requieren atención inmediata.				
4	Toma decisiones en momentos de incertidumbre o ambigüedad.				
5	Coordina esfuerzos de planificación en otras unidades.				
6	Establece prioridades, recursos, fechas claras y razonables para alcanzar metas.				

7	Supervisa el progreso de los demás y reorienta los esfuerzos cuando las metas cambian o no se están cumpliendo.				
8	Da la milla extra de forma consistente y sin que se lo pidan.				
9	Hace más allá de sus responsabilidades y agrega valor con sus acciones.				
10	Mantiene un nivel de productividad y energía alto y consistente.				
11	Se asegura de que se resuelvan los problemas o conflictos con los clientes.				
12	Exhorta a los demás a compartir o intercambiar información y puntos de vista.				
13	Utiliza métodos y estrategias de comunicación apropiados a la situación.				
14	Hace preguntas para clarificar los puntos de vista de los demás.				
15	Demuestra interés y empatía genuina por la gente, sus necesidades y preocupaciones.				
16	Escucha con atención y cuidado las opiniones e ideas de los demás, independientemente de su nivel en la institución.				
17	Identifica las habilidades requeridas para el buen desempeño de su área.				

18	Crea un ambiente en donde se celebra y recompensa la excelencia en el desempeño.				
19	Fomenta un espíritu de energía, responsabilidad y compromiso personal con el trabajo.				
20	Fomenta una cultura donde la gente se sienta valorada y respetada.				