

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA – CIEPS
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TIEMPO DEL
COVID-19 DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y CONSTRUCCIÓN”**

Presentado por los estudiantes

KARINA ESQUIVEL BERGANZA

SHARON SUSSETH PINEDA TEO

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2,023

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

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TIEMPO DEL COVID-19 DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y CONSTRUCCIÓN”

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

POR

**KARINA ESQUIVEL BERGANZA
SHARON SUSETTE PINEDA TEO**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS (OS)**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS**

CONSEJO DIRECTIVO ESCUELA DE CIENCIAS PSIOLÓGICAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León

SECRETARIA

M.A. Karla Carrera Vela

M. Sc. José Mariano González Barrios

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Vivian Raquel Ujpán Ordoñez

Nery Rafael Ocox Top

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruiz

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CIEPS. 011-2022

Reg. 037-2022

CODIPs. 1405-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

22 de agosto de 2023

Estudiante

Karina Esquivel Berganza

Sharon Susseth Pineda Teo

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto VIGÉSIMO TERCERO (23°)** del **Acta CUARENTA - DOS MIL VEINTITRÉS (40-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 11 de agosto 2023, que copiado literalmente dice:

“VIGÉSIMO TERCERO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y CONSTRUCCIÓN”** de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

Karina Esquivel Berganza

Registro Académico 2014-07829

CUI: 2879-43038-0606

Sharon Susseth Pineda Teo

Registro Académico 2015-12419

CUI: 2595-65369-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el **Magister Erick Orlando Hernández Arroyo** y revisado por la **M.A. Iris Janeth Nolasco Molina**.

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 de León
SECRETARIA



/Bky



UGE-194-2023



Guatemala, 31 de julio del 2023

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 (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, las estudiantes, **KARINA ESQUIVEL BERGANZA, CARNÉ NO. 2879-43038-0606, REGISTRO ACADÉMICO No. 2014-07829 y Expediente de Graduación No. L-53-2020-I / SHARON SUSSETH PINEDA TEO, CARNÉ NO. 2595-65369-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2015-12419 y Expediente de Graduación No. L-43-2021-I**, han 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 Examen Técnico Profesional Privado

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y CONSTRUCCIÓN**", mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 10 de ENERO del año 2023.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.A. MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Lucia, G.

CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación digital e impreso.



INFORME FINAL

Guatemala, 29 de marzo de 2023

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:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y CONSTRUCCIÓN”.

ESTUDIANTES:
Sharon Susseth Pineda Teo
Karina Esquivel Berganza

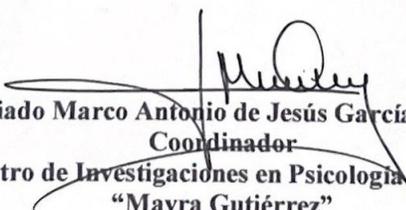
DPL No.
2595653690101
2879430380606

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 10 de enero del 2023 por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 24 de octubre del 2022, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”

c. archivo

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11
Teléfono Planta 24187530



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 011-2022
REG. 037-2022

Guatemala, 29 de marzo de 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
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:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y CONSTRUCCIÓN”.

ESTUDIANTES:
Sharon Susseth Pineda Teo
Karina Esquivel Berganza

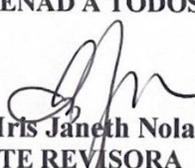
DPI. No.
2595653690101
2879430380606

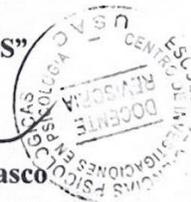
CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 10 de enero de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



c. archivo

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11
Teléfono Planta 24187530

Guatemala, 26 de Agosto, 2022

Licenciado

Marco Antonio de Jesús García Enríquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)

“Mayra Gutiérrez”

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Karina Esquivel Berganza con CUI 2878430380606 y Sharon Susseth Pineda Teo con CUI 2595653690101 realizaron en esta institución su proyecto de investigación; doy fe de la realización del trabajo propuesto en el tiempo estipulado, cumpliendo con el trabajo programado de Investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de una empresa de telecomunicaciones y construcción en tiempos de COVID 19” en el periodo comprendido del 4 de abril al 29 de julio del presente año, en horario de 8:00am a 12:00 horas.

La estudiante en mención cumplieron con los requerimientos estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución. Sin otro particular, me suscribo,



Karen Rodríguez Santos

Recursos Humanos de Electricidad y Telefonía, S.A

Tel-24791088 /24791099

Sello

ELECTRICIDAD Y TELEFONIA, S.A.
Cals. Aguilar Batres 57-85 Z.12
Flexibodagaa, Bodega No. 6
Tels. 2479-1016 / 2479-1088

CARTA CON DICTAMEN DEL ASESOR

Guatemala, 30 de Agosto del 2022.

Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
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 de investigación titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES Y CONSTRUCCIÓN" realizado por los estudiantes: Karina Esquivel Berganza, CUI 2879430380606 y Sharon Susseth Pineda Teo, CUI 20005965360101.

El trabajo 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 correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,


Erick Orlando Hernández Arroyo
Magister en Recursos Humanos
Colegiado No. 1728
Asesor de contenido

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR: KARINA ESQUIVEL BERGANZA

LICENCIADA EN ARQUITECTURA KAREN ALEJANDRA ULIN PEREZ

COLEGIADO 6394

MEDICA VETERINARIA MARCELA DAVILA ESQUIVEL

COLEGIADO 1988

POR: SHARON SUSSETH PINEDA TEO

LIC. M.A. MYNOR ESTUARDO RAMÍREZ LÓPEZ

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**MAGISTER ARTIUM EN DIRECCIÓN FINANCIERA CON MENCIÓN EN FINANZAS
CORPORATIVAS**

COLEGIADO: 28382

Dedicatorias

Principalmente esta dedicatoria es a Dios, por darme fuerza para finalizar este proceso y obtener uno de los sueños más deseados desde que inicie la carrera.

A mi mamá, por su amor y confianzas durante estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí, ha sido la fuerza y quien con su ejemplo me ha guiado. Así mismo a mi hermana quien me ha apoyado y motivado para alcanzar mis metas.

A la memoria de mi Tía Margo quien siempre me impulso en mis estudios, que estuvo en los momentos más importantes para mí, felicitándome por mis logros.

Dedico también este trabajo a mis padrinos Lucky y Amaro que han sido otros padres para mí y que siempre me han apoyado y acompañado.

Finalmente quiero dedicar este trabajo a las personas que me acompañaron en este proceso, el cual no fue nada fácil y que de alguna manera estuvieron motivándome en cada etapa sobre todo cuando quería desistir.

Sharon.

Dedicatorias

A mi madre, que me motiva a seguir adelante, un ejemplo de lucha. La que me acompañó en toda la carrera universitaria, me llevo y espero por cinco años, este logo te lo dedico a ti, para que puedas sentir este título como tuyo, con todo mi cariño para ti. De igual manera mi hermano que me vio desvelarme y llorar, me brindo palabras de aliento en los momentos de angustia. Quiero que sepas que nosotros siempre vamos a triunfar, que si yo puedo tú puedes mil veces más.

A mi amiga incondicional Karen y su familia que han sido quienes me han acompañado en momentos cruciales en la vida, me han aconsejado y tratado como un miembro más de su familia.

A mi tía Miria y mis primas quienes me han apoyado en este proceso y en la vida. Gracias por su apoyo y palabras de aliento.

Al licenciado Erick Hernández y asesor de tesis, quien no dudo en apoyarme y compartir el conocimiento que posee.

A mis tías y abuela por parte materna que me han demostrado ser unas mujeres luchadoras y sabias.

Karina

Agradecimientos

En este espacio quiero agradecer principalmente a la Universidad San Carlos de Guatemala por ser mi casa de estudios durante estos 6 años, a cada uno de los licenciados que me guiaron y compartieron sus conocimientos durante las clases recibidas.

Al licenciado Erick Hernández quien se tomó el tiempo de poder guiarnos en el proceso de realizar este proyecto.

Así mismo agradezco a mis amigos Lissette, Sofi, Yin y Priscila quienes me acompañaron en los momentos buenos y difíciles durante la carrera. En especial a Lourdes por cada aventura y aprendizaje que compartimos, porque fue mi alera durante estos años.

Y no puedo dejar de agradecerte a ti Karina, mi amiga y compañera de tesis, a ti que siempre me has escuchado y quien me acompaño en cada semestre de clases, quien ha tratado de relajarme en los momentos de estrés y con quien he compartido momentos importantes de nuestras vidas.

Sharon.

Le agradezco, principalmente a Dios que me ha dado fortaleza para continuar en el camino.

A mi casa de estudio la Universidad San Carlos de Guatemala por darme la oportunidad de a ver estudiado y ser egresada de esta prestigiosa institución.

Ai mi familia por su apoyo y comprensión, por motivarme para no desistir del proceso de mis estudios, por ser el motor que me impulsa a seguir adelante.

A mis compañeros de universidad, licenciados, amigos y personas que de una u otra forma me apoyaron con conocimientos y palabras de aliento para la realización de este proyecto. En especial a ti Sharon, que me acompaño en estos años y en esta travesía de la universidad, lo empezamos juntas y así lo terminamos. Nunca lo hubiera logrado sin tu motivación y paciencia.

Karina.

ÍNDICE

Resumen.....	2
1. Planteamiento del problema del problema y marco teórico.....	5
1.02 Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
1.03. Marco teórico.....	9
1.03.01 Antecedentes.....	9
1.03.01.01 Teoría Cognitiva Conductual.....	9
1.03.01.02 COVID – 19 (SARS-CoV-2).....	10
1.03.02 Cultura organizacional.....	14
4.3.1 Cultura Organizacional en tiempos de COVID-19.....	16
4.3.2 Funciones de la cultura organizacional.....	17
1.03.03 Clima organizacional.....	18
1.03.04 Clima organizacional en tiempos de COVID.....	21
1.03.05 Satisfacción laboral del personal.....	23
4.6.1 Satisfacción laboral en tiempos de COVID.....	24
1.03.06 Motivación.....	27
2.02 Técnicas.....	33
2.02.01 Técnicas de muestreo.....	33
Enfoque y modelo de investigación.....	33
2.02.02 Técnicas de recolección de información.....	33
2.02.03 Técnicas de análisis de información.....	34
2.03 Instrumentos.....	34

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados	36
3.01 Características del lugar y de la muestra.....	36
3.01.01 Características del lugar.....	36
3.01.02 Características de la muestra.....	36
3.02 Presentación, análisis e interpretación de resultado.....	36
4. Conclusiones y recomendaciones	45
4.01 Conclusiones.....	45
4.02 Recomendaciones	46
4.03 Referencias.....	47

Resumen

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del covid-19.de una empresa de telecomunicaciones y construcción.

Autora: Sharon Susseth Pineda Teo

Autora: Karina Esquivel Berganza

Para este trabajo de investigación se planteó el objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de una empresa de telecomunicaciones y construcción que laboran en tiempos del COVID-19; los objetivos específicos fueron: identificar el nivel de clima organizacional del personal de una empresa de telecomunicaciones y construcción que laboran en tiempos del COVID-19, identificar el nivel de satisfacción laboral del personal y establecer la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral de los mismos en tiempos de pandemia. La población con la que se trabajó fue con una muestra de 20 personas de ambos sexos, comprendidas por las edades de 25 a 64 años, de las cuales 40% serán del área administrativa y 60 % de logística y operaciones, durante los meses de marzo, abril y mayo del 2022. Se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo aplicativo, no experimental y descriptivo de diseño de corte transversal y muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizaron cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral, el proceso estadístico a utilizar es el análisis descriptivo correlacional basado en frecuencias simples y porcentuales, lo que permitirá el logro de cada uno de los objetivos planteados en este trabajo, además, los involucrados podrán reevaluar sus acciones dentro de la empresa mantener la armonía.

Prólogo

El presente trabajo de fin de grado presentado, el cual lleva como título “clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos del covid-19 de una empresa de telecomunicaciones y construcción” con la finalidad conocer cómo se desarrolló el nivel de Clima organizacional y la satisfacción laboral y cuál fue la relación entre estas dos características que influyeron en el personal en tiempos del COVID-19. El periodo de esta investigación ha sido de tres meses (junio, julio, agosto) de 2022.

En este proyecto se involucró todo el personal de la organización, respondiendo al cuestionamiento principal, expresada en conjunto con el asesor de contenido, con la finalidad de obtener datos congruentes y apegados a lo que se deseaba conocer. Se debe mencionar que aunque la investigación se ha dificultado por las afectaciones pandémicas por el COVID-19, se ha realizado un trabajo exhaustivo que ha permitido responder a la pregunta formulada al inicio, afortunadamente en la empresa ya se tienen elaborados protocolos de seguridad que permiten relacionarse sin mayor dificultad con cierto grupo de colaboradores al mismo tiempo, además, la colaboración de la misma y de las personas quienes la dirigen siempre fue notorio, dada la situación.

Por lo que, es imprescindible agradecer al equipo de la empresa de telecomunicaciones y construcción, a sus dirigentes, supervisores y colaboradores, que en ningún momento se negaron a ser observados, entrevistados y a responder cada uno de los cuestionarios que se les presentaron, inclusive, la mayoría prestó la atención requerida, brindó la orientación y soporte necesarios durante todo el proceso para la realización de este trabajo, sin su ayuda y cooperación esté análisis del contexto en el que ellos se desenvuelven no hubiese sido posible, ya que, hay

muchas cosas implícitas que a simple vista no se ven, si no que, se necesita el involucramiento de todos y la implicancia en el estudio, para conocer su ambiente laboral.

Por otro lado, también queremos agradecer a todas las demás personas involucradas en la realización de este trabajo, como el asesor de contenido y revisora, ya que, sin su guía se hubiese elaborado con mayor dificultad.

Nota aclaratoria: el informe final se encuentra dividido por cuatro capítulos, así:

1. Planteamiento del problema del problema y marco teórico

1.01 Planteamiento del problema

En lenguaje coloquial se dice que “las personas son el activo más importante de una organización”, principalmente cuando la empresa está completamente interesada en llevar a cabo una actividad, se asume a la persona de modo que fuese objeto de producción, dejando de lado la importancia que deberían de tener. En palabras de Chiavenato, los trabajadores son socios de la institución, aportan conocimiento y habilidades para el desarrollo de una situación, haciendo uso de la inteligencia que poseen para tomar decisiones en pro de los objetivos generales de la organización, lo cual hace que las organizaciones traten a los colaboradores como socios y no simples empleados. (Martínez Díaz, 2005).

Las organizaciones saludables se constituyen por el ambiente que circula en las mismas, lo que es el resultado de las interacciones de los miembros de la organización dentro de la práctica cotidiana (Fuster, 2020) y promueven un adecuado clima organizacional en función de las características de la empresa, que a su vez genera satisfacción laboral y determina el comportamiento de las personas generando eficacia para el éxito de la misma (Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio; Núñez Partido, 2007).

Para acercarse a entender el clima organizacional de una empresa en Guatemala y lograr la satisfacción laboral del personal fue necesario considerar su contexto histórico, sociocultural creado desde sus inicios hasta el momento y como han sido manejadas por las comunidades organizacionales las dimensiones de la misma, tal así, el trabajo, incentivo e interacción de los colaboradores.

Se debe de tomar en cuenta que en Guatemala han existido diferentes factores sociopolíticos, los cuales han influido en la satisfacción laboral de los empleados, sobre todo en estos tiempos de pandemia, transportarse hacia los empleos fue difícil, en varias organizaciones los salarios fueron reducidos, en algunos puestos como en el caso de las empresas de telecomunicaciones la producción aumentó para los colaboradores, debido a que la demanda de la conectividad online se elevó, a partir de marzo del 2020 en este país las modalidades de trabajo tradicional se vieron afectadas, creando situaciones laborales inesperadas y sin precedentes que inciden directamente en la efectividad de las personas empleadas por una organización (Vaquerano Amaya et al, 2020)

En la actualidad, la mayoría de las organizaciones son del tipo máquina, que según Morgan (1996) citado por Camarena-Martínez (2016) son todas aquellas empresas que trabajan con actividades programadas, rígidas y burocráticas en las que los empleados cumple con un horario establecido, salen a comer y se adaptan a una serie de reglas impuestas, por lo que las actitudes son resultado de estas imposiciones y no por la identificación de los mismos con la organización, ahora con la pandemia esto cambió, por lo tanto, la relación existente entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de una empresa de telecomunicaciones y construcción que laboran en tiempos del COVID-19.

Por lo anterior se plantearon las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se va desarrollando el nivel de Clima organizacional del personal en tiempos del COVID-19 de una empresa de telecomunicaciones y construcción que laboran?
- ¿Cómo se va desarrollando el nivel de Satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19 de una empresa de telecomunicaciones y construcción?

- ¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de una empresa de telecomunicaciones y construcción que laboran en tiempos del COVID-19?

1.02 Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar el nivel del Clima organizacional y Satisfacción laboral, y la relación entre ambos en tiempos del COVID-19 para los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones y construcción.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de Clima organizacional del personal en tiempos del COVID-19 de una empresa de telecomunicaciones y construcción.

Identificar el nivel de Satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19 de una empresa de telecomunicaciones y construcción.

Establecer la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal que laboran en tiempos del COVID-19 de una empresa de telecomunicaciones y construcción.

1.03. Marco teórico

1.03.01 Antecedentes

1.03.01.01 Teoría Cognitiva Conductual

En concordancia con Geovanna Vaneza Fabara-Núñez (2020) describe que el clima organizacional ha sido estudiada por una diversidad de académicos, de acuerdo a Kurt Lewin (1939) y Alfred Adler (1870-1937) menciona que en el desempeño, conducta y comportamiento de los trabajadores de una organización, dentro de su teoría y práctica psicológica la implementación de la terapia cognitiva, cognitiva conductual, constructivista y humanista, debido a que le daba importancia a los propósitos personales y a las metas, determinando que las personas reaccionan a determinadas situaciones y no directamente al medio. Por lo que, el estudio de las interacciones de los colaboradores es relevante en las organizaciones con el fin de identificar su forma de adaptarse a las relaciones humanas complejas.

Por lo que, Geovanna Vaneza Fabara-Núñez (2020) mencionan que Morris y Maisto (2001) describen que el interés primordial de estudiar psicológicamente la conducta del equipo es elaborar elementos que contribuyan al rendimiento, como la motivación, liderazgo, aspectos grupales y la satisfacción laboral con el objetivo de que estos se adecuen a las capacidades y necesidades de los empleados, esto no ha venido construyéndose a lo largo del tiempo, por lo que, ahora en una gran variedad de empresas se han implementado el realizar premiaciones a los mejores trabajadores, o el empleado del mes, para contribuir con la competencia entre colaboradores y el querer mantener un record de desempeño para obtener los premios que se otorgan.

Además, Geovanna Vaneza Fabara-Núñez (2020) hacen referencia a Lewin, argumentando que la evolución de lo que se conoce sobre clima organizacional también es parte del ambiente de manera individual de cada individuo que determina la forma de comportamiento humano favorable o desfavorable, como perciben los miembros de la organización el trabajo y sus funciones.

1.03.01.02 COVID – 19 (SARS-CoV-2)

La enfermedad del COVID-19 es causada por el coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave tipo 2 (SARS-CoV-2), es un virus de reciente aparición que se identificó por primera vez en Wuhan, provincia de Hubei, China, en diciembre del 2019. Según Salud, (2021) describe que el (SARS-CoV-2) es un virus de ARN Mono catenario de hebra positiva que es contagioso para los seres humanos. Es el sucesor de SARS-CoV-1, la cepa que causo el brote epidémico SRAS entre 2002 y 2004.

Salud, (2021) Comenta que los estudios epidemiológicos y virológicos permiten suponer que son principalmente sintomáticas y asintomáticas que transmiten el virus, ya sea por contacto estrecho y mediante gotículas respiratorias, directamente con personas contagiadas, por superficies y objetos contaminados, por aerosoles, es decir, al acudir a espacios cerrados en interiores y entornos en los que haya hacinamiento y ventilación insuficiente en los que existe la posibilidad de que quienes estén infectadas pasen mucho tiempo cerca de otras, por ejemplo, en los restaurantes, los ensayos de coros, las clases de deportes, los clubes nocturnos, las oficinas y los lugares de culto.

En la declaratoria de emergencia la Organización Mundial de la Salud – OMS- recomendó que todos los países reforzaran la vigilia de las infecciones respiratorias agudas graves, que hagan un

seguimiento estrecho de cualquier presentación inusual de las mismas, o de los casos de neumonía y que notificaran a la Organización Panamericana de la Salud, los contagios probables por Coronavirus COVID-19. La OMS recomendó a nivel mundial continuar mejorando su preparación para las emergencias sanitarias de conformidad con el Reglamento Internacional 2005, en respuesta a este mandato, Guatemala también tuvo que someterse a los estándares internacionales de salud y seguridad ocupacional, resguardando primeramente la vida de los y las ciudadanas, por lo que, se elaboraron planes de intervención, protocolos, normas y procedimientos a los niveles de atención y vigilancia epidemiológica y abordaje de brotes y epidemias.

Según MSPAS, (2021) dice que actualmente en nuestro país ha habido afluencia turística moderada, se incrementa durante las festividades, la migración de los guatemaltecos es un factor que debe considerarse y que también nos pone en vulnerabilidad, así como el transporte aéreo terrestre o marítimo, estas condiciones se deben de considerar porque desde todos los ámbitos sociales nos obliga a tomar medidas para garantizar la seguridad sanitaria, en el caso de los trabajadores de cualquier entidad y personas que estén involucradas en otros espacios.

Durante los primeros días de confinamiento, en Guatemala las personas tenían miedo de morir con la enfermedad COVID-19, había suposiciones, prejuicios, miedos, etc., esto no solamente de forma individual, si no, se vivía un pánico social, la población esperaba las noticias que el presidente daría en la cadena nacional, la mayor parte de instituciones y empresas tuvieron que cerrar de un día para otro e ir acoplándose a las nuevas normativas que el gobierno iba estipulando para la apertura, venta de productos o servicios y cierre de los negocios.

Las medidas de contención por la pandemia han afectado la situación económica a nivel mundial, las empresas cerradas o con pérdidas, negocios con dificultad de pagar a los trabajadores, sin duda, la COVID-19 nos pone en una posición compleja, entre la economía y la salud, aunque si bien es cierto, esta realidad no paró al país por completo, las instituciones estadísticamente hablando si hubieron pérdidas monetarias y de oportunidades, las PYMES tuvieron que innovar y evolucionar para sobrevivir, en Guatemala la economía informal predomina y nunca dejó de funcionar, además, hay que mencionar que las remesas de los familiares que viven en Estados Unidos, que tampoco dejaron de llegar, pero, afecta a la nación y organizaciones multinacionales se vieron obligados a parar y reacomodar las formas de trabajo de presencial a virtual en ciertos casos, sin embargo, se debe de tomar en cuenta que todo este caos puso en riesgo la inflación, pérdida del poder adquisitivo y hasta el tipo de cambio.

El clima organizacional está estrechamente relacionado con la comunicación interna, Reyes, (2018) en su tesis realizada en una empresa de telecomunicaciones recolecto datos numéricos para determinar el estado actual de la misma, el tipo de investigación cuantitativa, el método que utilizó fue el inductivo, esto permitió analizar los resultados que fueron tomados en cuenta para sacar conclusiones. Aplicó un cuestionario con preguntas cerradas con respuestas de alternativa múltiple, para encaminar la información específica. Trabajó con 61 personas (hombres y mujeres) divididas en grupos de trabajo que están bajo el mando de 3 supervisores.

En concordancia con Reyes, (2018) agrega que no se extrajo muestra de la población a investigar, debido a que es un grupo reducido y todos formaban parte del objeto de estudio. El resultado obtenido fue que el personal se comunica mediante correo electrónico y de la plataforma intranet corporativa, no cuentan con un medio en el que tengan a la mano información en el momento que se necesita, sin embargo, los supervisores hacen lo que puede

para que lo que se está haciendo sea lo más comprensible posible. Con relación al ambiente, no existe un liderazgo, ya que la mayoría de los colaboradores no reconoce que haya un líder en esta área, por lo que el trabajo en equipo es escaso para alcanzar las metas designadas. En las organizaciones son importantes las jerarquías, porque de esa manera tiene directrices y los trabajadores la reconocen, y a través de ellas se pueden trasladar las decisiones que se toman en la empresa, además, son quienes trasladan la cultura organizacional y contribuyen a que se mantenga un buen clima.

Cuando una persona está satisfecha laboralmente se motiva para realizar las actividades que le han sido asignadas de una mejor manera, Molina, (2014) realizó su tesis titulada “programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y Estados Unidos, ubicada en la ciudad de Guatemala”, se utilizó el método deductivo-inductivo, partiendo de lo general a lo específico, entre las técnicas utilizadas para la recolección de información se trabajó con 51 colaboradores, el instrumento utilizado fue la encuesta.

Los resultados de la investigación realizada por Molina, (2014) menciona que luego de que en la empresa de telecomunicaciones hayan implementado el programa que propuso se espera un incremento positivo en los niveles de satisfacción. Además, considera que al incrementarse las ventas se ve reflejado el impacto este tiene en el bienestar de los colaboradores, incrementando la productividad y por ende el éxito. En el análisis de los alcances presentaron factores con calificación muy satisfactorio, según los empleados consultados, se comprobó la hipótesis respecto a que la insatisfacción y la poca identificación del personal con la organización objeto de estudio, es por falta de un esquema de satisfacción laboral que le brinde las directrices a

seguir, para mantener un nivel óptimo y que se pueda sentir identificado con el lugar donde labora.

1.03.02 Cultura organizacional

Con el afán de evolucionar, de llevar al mercado productos de calidad, tener instituciones multi nacionales e internacionales el hombre ha creado diferentes razones para obtener calidad en sus resultados, por lo que la cultura organizacional cada vez va tomando mayor importancia en las investigaciones acerca del comportamiento del ser humano en las organizaciones. Bejarano, (2017) menciona que las culturas muestran una interpretación de la historia de la empresa lo que es de utilidad para los colaboradores ésta les permite descifrar cómo se espera que se comporten en el futuro. El ambiente de la institución transmite un sentido de identidad a los empleados de una institución y ayuda a generar un compromiso en los mismos aumenta la estabilidad de la organización de un sistema social y sirve como marco de referencia para comprender las actividades organizacionales y guía del comportamental.

Mientras las organizaciones se expanden y crecen van modificando sus normas, principios, cultura, etc., los colaboradores sin excepción se ven condicionados a enfocarse en la transferencia cultural constante, en ocasiones sea difícil, dentro de las empresas el lema e quien no cambia, el cambio lo cambia, condiciona al equipo y se conoce como resistencia a la transformación, aunque lo hacen de forma obligatoria para no perder sus trabajos, en definitiva, a muchos se les dificultan las transiciones debido al apego y costumbre a los valores, políticas y procedimientos que inicialmente aprendieron de la empresa.

El clima organizacional ejerce una significativa influencia cultural de la organización, Dr. Adán Vaquerano Amaya, (2021) plantea que el patrón esperado de creencias y valores

compartidos. Los miembros de la empresa determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el ambiente laboral busca influenciar directamente, porque las percepciones de las personas establecen sustancialmente los dogmas, mitos, conductas y principios que conforman la cultura de la compañía, dicho autor menciona que está en general abarca un sistema de significados que se comparten por sujetos que los distinguen de otras, entre sus elementos esta la identidad, las actividades que se realizan grupal e individual, integración, tolerancia al riesgo y al conflicto, si la gerencia prioriza el fin o los medios para llegar a ellos y el enfoque de la agrupación.

De acuerdo con el Dr. Adán Vaquerano Amaya, (2021), debe de existir un equilibrio con lo que se decide que influye económicamente a la organización y la forma en cómo va a beneficiar o afectar a los colaboradores, ya sea, por la carga laboral que les aumentara o reducirá, si tiene alguna repercusión salarial, en horarios, etc., cuando en una empresa se mantienen relaciones saludables y una comunicación asertiva en la toma de decisiones es importante involucrar a los empleados para que los cambios sean en pro del mejoramiento de la institución.

Por medio de la cultura se pueden solucionar de fácilmente o difícil las problemáticas que las empresas afrontan con relación a la adaptación de los colaboradores, la integración cuando inician su vida laboral dentro de la institución, lo cual lleva a la mejora de la productividad, pero también de manera individual puede empujar a que los empleados aspiren a puestos de trabajo más altos y de esta forma vayan aportando sus conocimientos a la empresa.

En Guatemala la mayoría de empresas está en una preocupación constante del valor productivo de quienes laboran, sobre todo en esta época pandémica en donde la tasa de desempleo aumento, la productividad de las personas debía ser el doble con el mismo salario o, en algunos casos disminuyeron los salarios, el ambiente institucional fue el que menos importo, se estableció

como prioridad cuidar de los protocolos y en muchas organizaciones se tuvo que dejar de lado la cultura empresarial y el clima laboral y enfocarse en cumplirlos los requerimientos gubernamentales e institucionales.

4.3.1 Cultura Organizacional en tiempos de COVID-19

La cuarentena por la pandemia COVID-19 ha visibilizado la necesidad de transformación digital en las organizaciones a nivel mundial, esto debido a que el confinamiento y distanciamiento social lo ha exigido, con ello las instituciones se han dado cuenta que el trabajo de forma presencial no siempre es el que se necesita. Para muchas empresas el teletrabajo ha permitido experimentar beneficios tanto para la organización ahorrando en escritorios, instalaciones, mantenimiento y otros gastos que se perciben al tener a todos los empleados reunidos en un lugar, como a los trabajadores, la movilidad, agilidad, ahorro de costos, etc., sin embargo, el cambio a modalidad remota en casa fue bastante repentino, por lo que también se tuvo que acoplar la cultura organizacional sobre la marcha.

Esta pandemia se considera la era de la información digital, según Sierra, (2020) todavía existen firmas de abogados que utilizan grandes estantes y archivadores para guardar sus documentos importantes. Quienes, acostumbrados a trabajar con enormes pilas de papel, necesitan una transformación en el ambiente de la organización, que les ayude a abandonar sus viejos hábitos y a adoptar procesos más eficientes basados en la tecnología para aumentar su productividad empresarial. La era actual empujó a la mayoría de las empresas a nivel mundial a renovar sus formas de elaborar y planear, impulsar un cambio en su cultura organizacional, volviéndola digitalizándola y buscar medios por los cuales los empleados estén familiarizados con los valores

y ética institucional, se sientan identificados con la empresa y lograr así la fidelidad y el trabajo en equipo, lo que siempre se ha considerado.

Las empresas y negocios que no se acoplen al cambio de la era digital y no implementen una transformación también de cultura organizacional quedaran en un mercado obsoleto en un mundo cambiante, que cada vez es más tecnológico, ágil y competitivo.

4.3.2 Funciones de la cultura organizacional

Mantener una cultura organizacional en la organización transmite el sentimiento de identidad a los empleados en todos los niveles, dependiendo de cómo esta sea transmitida desde el primer contacto con el empleado (reclutamiento, selección e inducción) y durante el diario vivir en la institución, también sirve para el logro de objetivos en común, promoción del trabajo en equipo, solidaridad y empatía entre los miembros de la empresa; es una guía sobre las formas de conducta y comportamiento esperadas en la organización de la manera más sutil posible.

De acuerdo a Hernández, (2014) considera que la cultura brinda soporte a la organización porque integra diversos elementos para formar una serie congruente de creencias, valores, supuestos y comportamientos consecuentes. Describe que, de hecho, algunos investigadores manifiestan que la fuerza y la consistencia de los principios de una organización, claridad de la misión, importancia que conceda a la participación de los empleados en la toma de decisiones y su capacidad para propiciar una respuesta positiva ante el cambio estructural sirven para pronosticar la eficacia de la misma.

La cultura organizacional es un instrumento que tienen varias clasificaciones, según Salazar, (2012) en su trabajo de tesis menciona las siguientes:

1. Cultura del poder

La influencia central se deposita en un individuo en un grupo pequeño de personas que concentran el poder y establecen una cultura fuertemente personalista basada en el mismo.

2. Cultura del papel

En esta cultura se da primacía a la posición sobre el individuo. Es típico de organizaciones burocráticas. Abundan las reglas.

3. Cultura de la tarea

Es inherentemente interfuncional, se mezclan diferentes niveles de expertos juntos en un equipo de proyecto, y deliberadamente subyugan la jerarquía al desarrollo de la tarea.

4. Cultura de la persona

El individuo es el centro de la empresa., la cual debe estar orientada a satisfacer los intereses individuales de los miembros que la integran.

1.03.03 Clima organizacional

El clima organizacional según Salazar, (2012) menciona que, nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, las organizaciones están compuestas de individuos, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Es debido a que todas las personas somos seres únicos y venimos de ambientes en los que hemos sido criados desde diferentes perspectivas y se pretende unir a sus empleados bajo una misma estructura creando un lugar propicio para que los colaboradores se sientan a gusto, enfocados a cumplir con las necesidades de la empresa y demandas de los clientes.

Las organizaciones son lugares en donde se agrupan los seres humanos, construidas y constantemente renovadas de manera integral para el logro de objetivos específicos de la empresa, en la búsqueda constante de unir recursos humanos y materiales, para lograr su auto sostenimiento, aumentar su producción y comercialización de bienes para obtener ganancias.

En la tabla 1 Brunet, (2011) se presentan las particularidades del clima organizacional, configuraciones de una institución, características personales de las personas, por medio de las que construye su personalidad, este influye en el comportamiento de cada individuo en el trabajo, es un componente multidimensional de elementos. El ambiente saludable puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño, modos de comunicación, estilo , etc.

Tabla 1. Características del concepto de clima organizacional.

El clima es una configuración particular de variables situacionales
Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo
El clima tiene una connotación de continuidad, pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.
El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
El clima es exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea

El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
Tiene consecuencias sobre el comportamiento
Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del mismo.

Nota. Salazar Estrada (2009) p. 45

El ambiente laboral está constituido de tres determinantes, según José Guadalupe Salazar Estrada, (2009) describe el primero como general, compuesto por los aspectos económicos, sociales, legales y tecnológicos que influyen a largo plazo en el que hacer de los directivos, la institución y sus estrategias. La persona que comprende del cliente, trabajo y proveedores que ejercen su influencia más o menos concreta e inmediata en dirigirla. El interno: agrupa el total de las fuerzas que trabajan dentro y que posee implicaciones específicas para su dirección y desempeño. A diferencia del primer y segundo determinante, que actúan desde fuera de la organización, este se origina en su interior.

El Dr. Adán Vaquerano Amaya, (2021) menciona que entre los componentes del sistema interno se hallan la organización propiamente dicha, con su estructura organizativa, historia de éxitos, comunicaciones, el cumplimiento de metas, etc., los trabajadores, que comprende de sus relaciones laborales, instrucción, adiestramiento, programas de capacitación, satisfacción, exámenes médicos preventivos realizados, ausentismo, aptitud para y actitudes ante el trabajador, y la producción, lo que implica condiciones adecuadas y seguras para el proceso productivo, por lo que mientras se mantenga un ambiente laboral se podrá tener mayor confiabilidad en la

calidad de los productos o servicios la empresa provean a los clientes, esto contribuirá e influirá en el logro de objetivos y un rendimiento adecuado.

1.03.04 Clima organizacional en tiempos de COVID

La pandemia ha tenido un gran impacto en el mundo laboral actual, Dr. Adán Vaquerano Amaya, (2021) manifiesta que muchos países se vieron obligados a tener acciones drásticas en todo sentido, durante el cierre de fronteras, suspensión del comercio y restricciones que evitaban que las y los colaboradores se presentaran a sus lugares de trabajo. Tanto a nivel nacional como internacional la actividad empresarial vio afectado su clima organizacional, desde las pequeñas, medianas y grandes empresas.

En el marco de la crisis sanitaria y económica que existe, todas las organizaciones a nivel mundial se han visto obligadas a modificar sus procedimientos sanitarios, a crear y aplicar procesos de bioseguridad que permitan a sus empleados lograr sus actividades productivas y comerciales de manera más segura. Además, han podido reflexionar sobre las condiciones laborales e implementar formas de clima organizacional, acoplándolas a la nueva era tecnológica, que ha llevado durante el confinamiento obligatorio a producir en otros lugares físicos, no necesariamente desde las instalaciones de una oficina.

Tratar de entender, comprender y analizar la posibilidad de que el clima organizacional pueda ser redirigido a esta nueva era, porque contribuye a mejorar de manera directa el desempeño de las empresas que se han visto obligadas a modificar la forma de trabajar a la que se estaba acostumbrado; para las organizaciones es importantísimo que la temática vaya adquiriendo relevancia y tomando fuerza, ya que el distanciamiento físico al que estamos siendo sometidos necesita cambios estructurales, para que tanto el buen funcionamiento de la empresa mantenga

en los empleados actitudes positivas y en conexión con la misma, así como la cultura organizacional, que las personas desarrollen el sentido de pertenencia de la organización, para que la productividad sea mayor y eficiente.

En el segmento de revista que escribió Dr. Adán Vaquerano Amaya, (2021) menciona que la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, a través del Departamento de Administración de Empresas, desarrollo el estudio titulado: Una aproximación al clima organizacional en las empresas de El Salvador bajo el contexto de la pandemia COVID-19. Los resultados basados en las percepciones que las y los colaboradores de las instituciones privadas y públicas del país, tienen sobre las condiciones económicas, físicas, de oportunidad, organizacionales, psíquicas, de seguridad y salud ocupacional, de tiempo, productividad y afectación en el desenvolvimiento actual.

En lo que respecta a las condiciones físicas encontraron que algunas empresas violan la normativa laboral, por no proveer a sus colaboradores con equipos, recursos conexiones, herramientas o programas adecuados para que puedan realizar el trabajo remoto, situación que se vive en El Salvador y Guatemala, cuando el departamento de reclutamiento y selección de personal postea un anuncio entre sus requisitos solicita un rango de megas de internet, una computadora actual, con Windows reciente, lo que provoca la inconformidad de los empleados y que el clima organizacional se torne hostil.

Durante la pandemia las condiciones de bioseguridad de la empresa hacia sus trabajadores, ya que esta también es una forma de cuidado que debe de tener y que puede mantener un saludable clima organizacional, en el trabajo de investigación realizado por la Universidad Centroamericana Simeón Cañas, el Dr. Adán Vaquerano Amaya, (2021) menciona que de

acuerdo a la percepción de los colaboradores participantes del estudio, las empresas todavía tienen trabajo pendiente en lo que respecta a reducir los riesgos de contagio del COVID-19 de los diversos stakeholders (personas que permiten el funcionamiento de una compañía) relacionados con la organización.

Se considera que para sostener un clima organizacional que permita la baja rotación del personal, la lealtad y fidelidad de los integrantes de la organización es importante evidenciar las oportunidades que permite la empresa para sus trabajadores, que los dirigentes se solidaricen con sus colaboradores, que empaticen, añadir que en varias ocasiones son múltiples tareas las que una sola persona tiene que realizar, además, las condiciones organizacionales sobre todo en esta nueva modalidad, la fluidez en el canal de comunicación y tomar en cuenta siempre que el nivel de supervisión debe de ser igual al de cuando el trabajo era de forma presencial, porque pueden derivarse otras problemáticas como cyber acoso y bullying, acoso laboral y acoso sexual.

1.03.05 Satisfacción laboral del personal

La comprensión de la diversidad de cada persona en una organización está estrechamente relacionada con lo psicológico, por esta razón la satisfacción laboral de las personas debe de ser entendida a través de la psicología del comportamiento organizacional. Azb, (2014) Describe que a veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación, por lo que, la satisfacción en el empleo hace referencia a, cómo el empleado afronta la vida laboral y sus problemáticas o dilemas.

La satisfacción o insatisfacción con el trabajo depende de numerosos factores entre los que están: el ambiente físico, están relacionados intrínsecamente, siempre y cuando se mantenga un clima saludable los empleados mantendrán una alta satisfacción en su labor, esto permitirá que

apliquen todos sus conocimientos o que desarrolle nuevos, los que darán paso a asumir nuevos retos como organización y de forma individual con cada integrante del equipo.

Los trabajadores son seres integrales, que no solamente se ven influenciados por el ambiente laboral, si no, porque fuera de la compañía se involucran en otros ambientes como la familia, la religión, además se debe de tomar en cuenta las practicas recurrentes para desestresarse como hacer ejercicio, salir a pasear, mantener practicas recreativas, por otro lado la salud, la edad, el tiempo de antigüedad que tienen en la empresa, estabilidad emocional y resiliencia para afrontar las situaciones, etc., por lo que no podemos atribuirlo todo a un buen o mal clima para la satisfacción de los empleados.

Las variables determinan la satisfacción laboral, Azb (2014) menciona que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables y colegas cooperadores. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el empleo posea estímulos intelectuales; a los empleados en funciones pocos retos les parecen fastidio, pero demasiados causan frustración y sentimientos de fracaso, por lo que, en muchas de las ocasiones cuando en un puesto adecuado para una persona que esté dispuesto a trabajar bajo presión normalmente hay rotación constante, los sistemas de pago y políticas de ascenso que parezcan justos, claros y congruentes, salarios equitativos y acordes a lo laborado que se realice y el ambiente viva con respeto y que estos sientan que les aporta bienestar y facilidades para realizar un buen desempeño.

4.6.1 Satisfacción laboral en tiempos de COVID

Satos, (2021) realizó una investigación respecto a la satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 con colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. En los resultados del trabajo hace una comparación del nivel de satisfacción laboral según factores socio laborales como sexo, edad, centro de trabajo y condición laboral, el resultado es una tendencia a la insatisfacción frente al trabajo, siendo factores extrínsecos hacia el colaborador los que más inciden en este nivel, sobre todo por las nuevas condiciones laborales que se ha establecido resultado de la pandemia (el teletrabajo, reducción de remuneraciones en la mayoría de colaboradores y la obligación de realizar actividades presenciales exponiéndose al contagio generando temor).

El lugar para laburar se ha trasladado a los hogares de los colaboradores sin contar con la información y los sistemas de la propia empresa para atender la demanda, hay empleados que se encuentran en las instalaciones, pero sin garantías físicas para asegurar la salud integral exponiéndolo al contagio. En cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos, el nivel de complacencia de acuerdo al incentivo económico se vio afectado hacia varios colaboradores, se les ha reducido el sueldo promedio hasta un 40%. Las políticas administrativas, el nivel de satisfacción se afectó por no tomar las mejores decisiones para garantizar el desenvolvimiento, hubo despidos, en otros casos se plantearon medidas diferentes que las personas, a fin de no perder su empleo se sometieron. En la conexión remota los trabajadores ya no interactúan entre sí y las colaboraciones entre ellos las cuales contribuyen a cumplir con los objetivos de la institución disminuyeron. Según la dimensión del desarrollo, se debe regular el bienestar de quienes son participas de la organización mediante las normativas institucionales dado que las oportunidades de autorrealización en estos tiempos de pandemia han quedado restringidas, se ha garantizado la continuidad de la labor para los colaboradores que cuentan con un vínculo estable. Relacionado a la supervisión, los empleados sienten que los jefes exigen y no valoran el trabajo,

pueden ser despedidos en cualquier momento o que les propongan condiciones laborales que se vean obligados a aceptar.

En la actualidad los trabajadores laboran con una mayor incertidumbre que la de antes de la pandemia debido a la des empleabilidad que existe a nivel mundial, sobre todo en los países latinoamericanos, las organizaciones están constantemente tratando de reducir costos y aumentar sus ganancias a costa de los mismos equipos de trabajo, ya que, cuando contratan a alguna persona, esta debe de tener el equipo que se necesita para que realice el trabajo desde casa, como actualmente está siendo conocido, esto beneficia a las empresas porque les evita pagar renta por un local, el mobiliario, dispositivos y vehículos no se deprecian, entre otros, para los colaboradores también representa algún tipo de beneficio, ya que ellos se benefician ahorrándose en gastos extras como pago de transporte, parqueo, alimentación, etc., las empresas que prestan servicios como es el caso de la empresa en donde se está realizando esta investigación, y que gran parte de los empleados debe de prestar la atención a los clientes de forma personalizada, ha sido más difícil, ya que, hay que tomar en cuenta todos los protocolos de bioseguridad, el valor del transporte ha aumentado, en estos momentos la cultura organizacional, el clima laboral, se deberían realizar modificaciones y acoplarlas al ritmo de la pandemia.

Br. García Rodríguez, (2020) describe que pese a la advertencia de la pandemia con la que contaron los países latinoamericanos, con casi tres meses antes de que se reportaran los primeros casos de COVID-19 se observó un gran déficit del sistema de bioseguridad, para los ciudadanos la deficiente preparación y la escasez de insumos fue evidente. Los y las trabajadoras de organizaciones de salud se han visto mayormente afectadas y su satisfacción en la realización del trabajo se ha visto atropellada debido a la falta de insumos a diario, las inadecuadas instalaciones y la seguridad laboral ejecutada en el lugar han podido integrarla, para sumar a lo poco que el

gobierno les ha proporcionado, consideran que para superar este proceso es necesario considerar todos los actores sociales como el Estado, comunidades, empresas, asociaciones, profesionales y fundaciones, para que se pueda incluir el conocimiento de cada departamento de trabajo, se tomen las medidas necesarias, que se apliquen de forma correcta a la situación actual y priorizar el cuidado, la salud física y psicológica de la vida de quienes colaboran.

En el estudio realizado por Br. García Rodríguez, (2020) las enfermeras describen que en tiempos pandémicos la satisfacción laboral del personal ha sido relegada, no ha habido apoyo por la población en general y por las autoridades competentes con relación al tema, esto también ha repercutido en los niveles de agrado y pertenencia en la atención y servicio brindado. Se considera que para que el bienestar en la institución se mantenga es imprescindible hablar sobre las condiciones laborales, que con anterioridad en el sistema de salud eran deficientes, en la actualidad y con la pandemia hay una gran necesidad de tener un mejor entorno de trabajo que pueda aportar estabilidad emocional a los trabajadores y puedan desarrollarse con mayor eficiencia y eficacia en el desempeño de sus labores.

1.03.06 Motivación

Chiavenato, (1999) divide la motivación humana en motivo y comportamiento humano. El primero lo define como el impulso externo e interno que estimula el actuar de una persona, lo externo puede ser ambiental o social y lo interno se refiere a los procesos mentales de cada individuo, por lo que la motivación se asocia con la cognición de cada individuo. El comportamiento humano es dinámico, existe una causalidad que se origina de estímulos externos, por lo tanto, es motivado y existe una finalidad para ello, normalmente está orientado hacia un objetivo determinado. En cada conducta existe un impulso, deseo, necesidad, tendencia que indica los motivos de este. La motivación humana es cíclica, porque por medio de ella se

resuelven las problemáticas de la vida diaria, satisface necesidades a medida que van apareciendo.

Chiavenato, (1999) explica que considerando que “los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con el objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación, esta no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, si no, a las de pertenencia de un grupo social de estima y de autorrealización. La frustración de las limitaciones causa problemas de adaptación. Como el cubrir las insuficiencias superiores depende en particular de las personas en posiciones de autoridad jerárquica, es importante para la administración comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas”. “La adaptación varia de una persona a otra, y en uno mismo de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental. Una de las maneras de definir salud mental es describir las características básicas de las personas mentalmente sanas”.

Las personas con salud mental que contribuyen a un sano ambiente laboral se sienten bien consigo mismas y mantienen buenas relaciones con las demás personas, son capaces de enfrentar las demandas de la cotidianidad, quienes laboran en una institución debieran permanecer en estrecha relación y familiarizados con el estado organizacional, para que se logre una alta motivación se deben mantener relaciones satisfactorias, para mantener el ánimo, interés, colaboración, etc., de los trabajadores, sin embargo, cuando los empleados tienen una baja estimulación por el trabajo, además los problemas de la vida cotidiana tiende a tener una baja.

La pirámide de Maslow Muñoz, (2019) ofrece una gran claridad y profundidad, de lo que en los párrafos anteriores se describe, a continuación, se presenta la pirámide de necesidades según como lo considero Abraham Maslow:



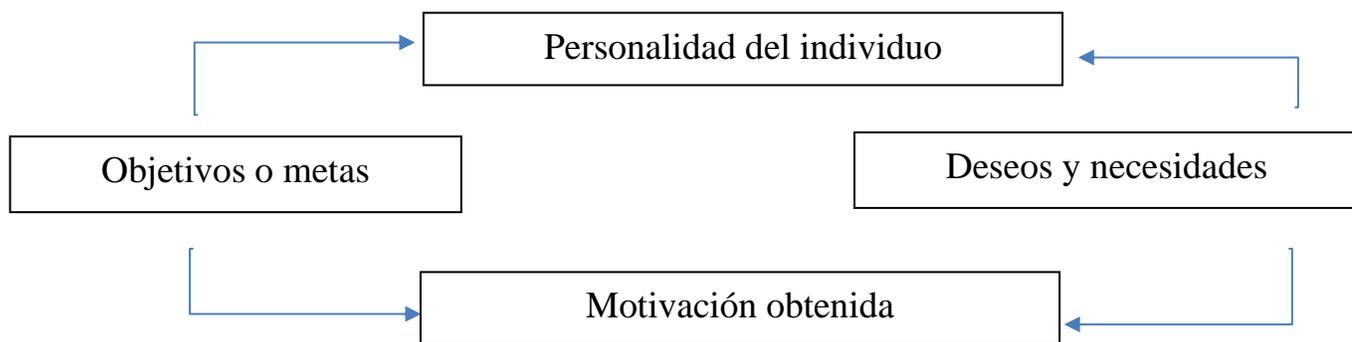
Nota: Muñoz (2019) p. 66

Dicho en palabras de Muñoz, (2019), podemos definir una necesidad como la distancia, hiato o vacío que existe entre la situación tal cual una persona la está viviendo en el presente y como le gustaría vivirla en el futuro, describe que Maslow estableció las jerarquías de las insuficiencias según su importancia. Para que las personas se sientan realizadas o mantengan una buena actitud debe de tener satisfechas sus necesidades, aunque algunas podrían catalogarse de mayor eficacia, en realidad todas tienen relevancia en la vida del ser humano y cuando no se está satisfecho se crea un desequilibrio emocional.

4.7.1 Ciclo de la motivación

Desde el punto de vista de Arana, (2019) escribe la motivación a través de un ciclo, ya que cada vez que se cumple una meta nuestra personalidad crea una nueva necesidad, como se describe

anteriormente en la pirámide de necesidades de Maslow, cuando estas no se satisfacen la persona puede llegar a desequilibrar su estado emocional, lo que provoca desmotivación, en el ámbito laboral es importante mantener un equilibrio para el buen desarrollo de las actividades, por lo que se plantea el siguiente esquema de cómo se da la motivación:



Nota: Arana, (2019) p. 25

La personalidad del individuo, la cual influye en la motivación de los seres humanos, ya que, si la persona tiene una personalidad difícil, problemática, depresiva, etc., muy difícil pueda mantenerse en un ambiente laboral donde la motivación, es posible que alguien tenga alta rotación de empleos en su vida laboral cuando las empresas les exigen tener una personalidad de servicio, y que estén dispuestos a aprender, entregar su tiempo y asumir sus responsabilidades en mucho de los casos a asumir cargos dobles o realizar múltiples tareas, esto debe de ir acompañado de la estimulación de la empresa para que el individuo este motivado, esto puede ser por medio del salario, la buena organización, la comodidad que sienta el empleado al estar realizando sus tareas. Es importante el trato que el jefe y personas con puestos más altos y medios tengan hacia cada uno de los empleados, mientras más humano sea mejor, además, mantener un ambiente donde los cambios no sean tan bruscos, para que los empleados vayan naturalizando los mismos y la motivación no se desequilibre.

La motivación de las personas está estrechamente ligada a su personalidad y sus creencias, por lo que la motivación laboral es una de las herramientas más útiles en las empresas, de allí el interés en ver de qué manera se puede estimular correctamente a los empleados.

1.04. Consideraciones éticas

De acuerdo a este apartado, es importante mencionar que se recalcaron las consideraciones éticas que se tomarían para la realización de esta investigación desde el inicio de la misma y en cada uno de los procesos que se realizaron, tales como: la confidencialidad del proceso, tomando en cuenta que los participantes laboran dentro de la organización también se les explicó los riesgos en los que ellos incurrían, como modificaciones de rutinas, nuevas tomas de decisiones por parte de quienes administran la empresa, a partir de los resultados expuestos en este trabajo y los beneficios, ya que, debido a su participación en este trabajo, los colaboradores conocerán como ha influido la pandemia en su rendimiento laboral y mediante los cuestionarios podrán darse cuenta de cómo el clima organizacional ha sido afectado.

Se les comunicó que la información que cada uno proporcionó es confidencial, las investigadoras de este trabajo tendrán acceso a las respuestas de los cuestionarios, los cuales no tendrán nombre, en caso de que alguno no desee ser identificado, se presentarán los resultados generales, sin embargo, en los anexos de este trabajo se adjuntarán los cuestionarios que cada uno llenó. Antes de iniciar con la aplicación de cada uno de los instrumentos se presentó a los colaboradores el consentimiento informado, se le extendió una copia a cada uno, posteriormente se leyó junto a ellos para resolución de dudas y comentarios que les fuesen surgiendo.

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.01 Enfoque, modelo y nivel de investigación

En esta investigación el enfoque cuantitativo permitió hacer una comparación numérica basada en el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de una empresa de telecomunicaciones y en tiempos del COVID-19.

El modelo de investigación fue cuantitativo, se utilizaron para la recolección e interpretación de los datos, fue necesario recopilar datos con base en la medición numérica y demostrarlos gráficamente para que de esta manera se pudiera realizar un análisis estadístico y poder comprobar la satisfacción de los empleados a través del clima organizacional, de diseño transversal, con diseño descriptivo, permitirá describir razones cruzadas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados y determinar las correlaciones entre ellas, de esta manera lograr una mayor confiabilidad en los resultados de la investigación

Por medio de la investigación no experimental se observó dentro de la organización como se desarrollan los empleados dentro de la empresa tomando en cuenta su cultura y clima organizacional, lo que permitió analizar su satisfacción laboral.

El diseño de la investigación fue transversal, el cual permitió recolectar datos y analizar cuál es el nivel o estado de una o más variables que se presentan en esta investigación, para describir variables y analizar su incidencia o relación de un determinado momento.

2.02 Técnicas

2.02.01 Técnicas de muestreo

Por medio de los cuestionarios, entrevistas y observaciones que se recolectaron datos. Se trabajó con una muestra aleatoria de 20 personas de ambos sexos comprendidas entre las edades de 25 a 64 años, del área administrativa y de logística y operaciones.

Enfoque y modelo de investigación

La investigación fue no experimental, se realizó con un enfoque cuantitativo de corte transversal, el diseño de la investigación fue transversal. El objetivo fue describir razones cruzadas entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral para determinar las correlaciones entre ellas.

2.02.02 Técnicas de recolección de información

Se realizó una recopilación de información bibliográfica por medio del análisis documental, para sustentar este trabajo de investigación, para presentar en la empresa de telecomunicaciones resultados certeros sobre la influencia que tuvo el clima organizacional en la satisfacción de sus empleados.

Se aplicó la boleta de encuesta, la cual contenía dos escalas de clasificación denominadas Cuestionario del Clima Organizacional MINSA-2011 y el Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal MINSA-2002, dirigidos a colaboradores de una empresa de telecomunicaciones y construcción, comprendidos en distintos rangos de edad y sexo. Se trató de preguntas con respuestas preestablecidas en rangos comparativos. Los encuestados calificaron de acuerdo a la

característica referente al clima organizacional y satisfacción laboral, de acuerdo con los criterios preestablecidos como respuestas a cada una de las preguntas de la boleta.

El grupo focal con el que se trabajó será dividido en 4 subgrupos, atendiendo en cada visita al 25% de la muestra, para evitar aglomeraciones en un solo lugar.

2.02.03 Técnicas de análisis de información

Por medio de la estadística inferencial se obtuvieron las conclusiones que se presentan en este informe final con la finalidad de deducir que es lo que pasa con los empleados y su satisfacción laboral.

Luego de haber recolectado los datos a través de las técnicas como: la encuesta, la observación, encuesta, cuestionario y el análisis documental basado en los objetivos de la investigación se estableció un cronograma de presentación y elaboración de resultados e informe final.

2.03 Instrumentos

La información se recopiló por medio de una bitácora en donde se llevó un registro sobre la observación directa en donde se encuentran tres recuadros, el primero se refiere a la descripción de las observaciones, el segundo los datos recabados y el tercero las conclusiones, además, se registrará la fecha, hora de inicio, hora de finalización, el lugar de observación y el hecho observado.

Se utilizó el Cuestionario del Clima Organizacional, elaborado y validado por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSA (Aprobada mediante RM N°468-2011/MINSA).

Consta de 22 ítems que están divididos en tres dimensiones:

- Potencial humano: Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11.
- Diseño Organizacional: Ítems 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20.
- Cultura de la organización: Ítems 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 28.

Permitió obtener una puntuación combinada que puede ser interpretada como un índice general del clima organizacional.

Las respuestas a cada ítem se dan en relación con una escala de Likert con 4 opciones de respuestas: que va desde nunca (1), a veces (2), frecuente (3) y siempre (4). (MINSAs, 2011, p. 17).

Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal elaborado y validado por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSAs-2002.

Consta de 28 ítems que están divididos en tres dimensiones:

- Trabajo: Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11.
- Inventivo: Ítems 12, 13, 14 y 15.
- Interacción: Ítems 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.

Permitió obtener una puntuación combinada que puede ser interpretada como un índice general de la satisfacción laboral.

Las respuestas a cada ítem se dan en relación con una escala de Likert con 5 opciones de respuesta: que va desde totalmente en desacuerdo con la opinión (1), pocas veces de acuerdo con la opinión (2), indiferente a la opinión (3), mayormente de acuerdo con la opinión (4) y totalmente de acuerdo con la opinión (5). (MINSAs, 2002, p. 2). Anexo 3.

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.01 Características del lugar y de la muestra

3.01.01 Características del lugar

La investigación se realizó en una empresa que se dedica a los servicios de instalación de equipos y obra civil de telecomunicaciones (infraestructura civil e instalaciones eléctricas, instalación de equipos de telecomunicaciones, etc.

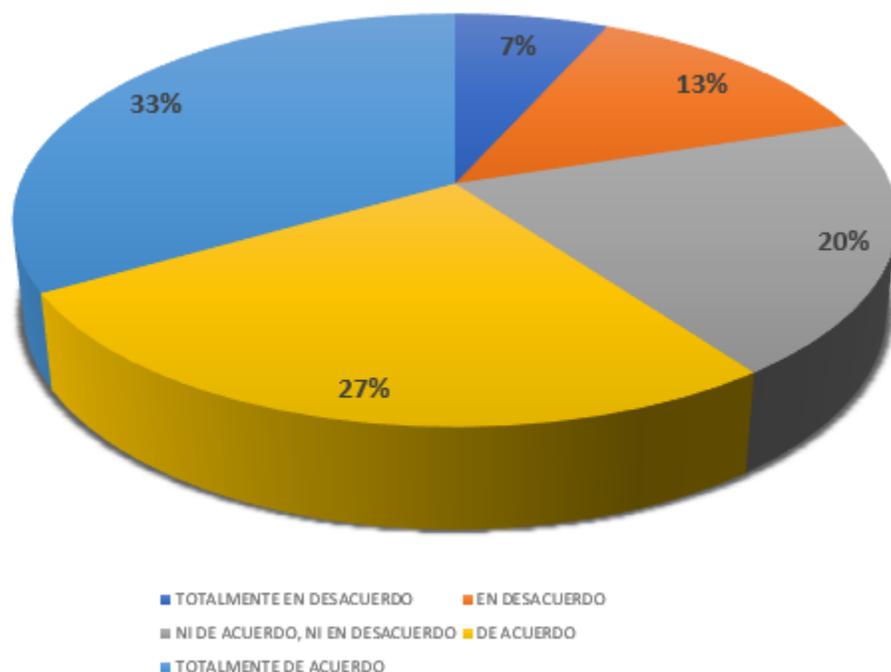
3.01.02 Características de la muestra

La población con la que se trabajará será una muestra de 20 personas de ambos sexos, comprendidas entre las edades de 25 a 64 años, de las cuales 40% serán personal administrativo y 60 % trabajadores de logística y operaciones.

3.02 Presentación, análisis e interpretación de resultado

A continuación, se presentan los resultados mediante las gráficas y descripciones del análisis de las mismas, de acuerdo a los cuestionarios respondidos por la población muestra con la que se trabajó, tomando en cuenta el contexto de la pandemia COVID-19 que está enfrentado actualmente.

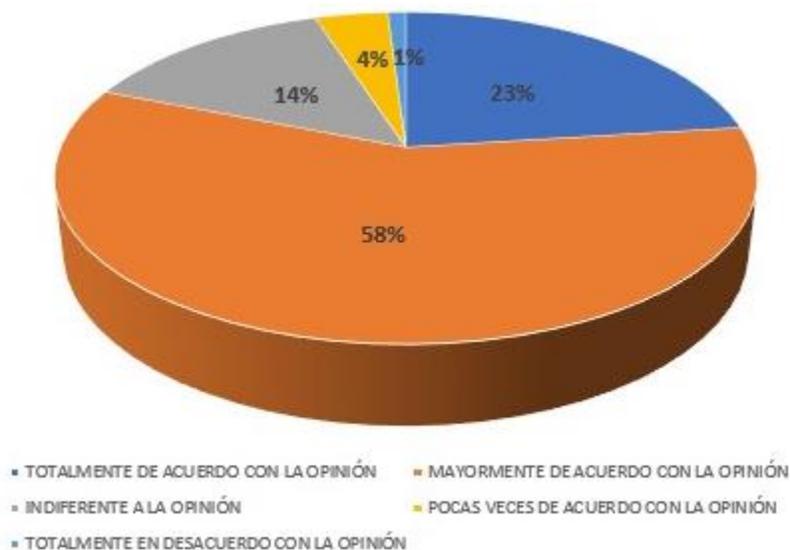
Gráfica 1. Cuestionario de Clima Organizacional.



Datos obtenidos: Cuestionario metodología para el estudio del clima organizacional

En la gráfica se muestra que del 100% de la población encuestada el 54% está de acuerdo en el clima que se encuentra en la empresa, el 28% está totalmente de acuerdo, el 12% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% está en desacuerdo y no hay personas que estén totalmente en desacuerdo.

Gráfica 2. Satisfacción laboral



Datos obtenidos: del “Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal elaborado y validado por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSA-2002”

De acuerdo a la gráfica, la población encuestada fue del 100%, en donde el 58% menciona estar mayormente de acuerdo a sentirse satisfecha laboralmente, mientras que el 23% están totalmente satisfechos, al 14% les parece indiferente el sentirse satisfechos y 4% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a las bitácoras que se anexan al final de esta investigación, se pudo determinar que cada colaborador tiene un lugar designado para desempeñar sus labores, cumpliendo con los requisitos para salvaguardar la salud de los mismos. La comunicación se nota que es asertiva, se evidencia el trabajo en equipo y como los directores mantienen el buen clima no solamente emocional y motivacional, si no, salarial, ya que, este es un aspecto importante para los empleados, entre los datos que se consideran más importantes están:

- Los directores presentan liderazgo y motivan a sus colaboradores.

- La empresa se ocupa por mantener suministros para sus colaboradores ya sea alimenticios y de uso personal, como jabón, alcohol y mascarillas.
- Se puede evidenciar un trabajo en equipo el cual permite el logro de los objetivos y operaciones satisfactoriamente.
- La empresa implementó el Home Office, protegiendo a sus colaboradores del covid, además, es proveedora de mascarillas, caretas y alcohol.
- Organización en las atribuciones de los puestos.
- Se conocen las funciones de los puestos administrativos.
- Existe buena comunicación en la toma de decisiones.
- Se trabaja bajo presión al organizar salidas de los técnicos.
- Se evidencia trabajo en modalidad home office y presencial.
- Los colaboradores operativos trabajan en equipo y siguen las indicaciones de su supervisor, si se llega a presentar un conflicto deben de reportar, aunque ellos puedan buscar la solución.
- Algunos de ellos sienten pesado el trabajo, pues hacen uso del equipo, sumado a eso las mascarillas y caretas, además, cargar los materiales para la instalación de las antenas, tomando en cuenta que en cerros y montañas no suben vehículos.
- En la actualidad el área administrativa se relaciona mas con la operativa, por medio de teléfono o reuniones virtuales. Para poder apoyarles con la estadía y suministros en los diversos departamentos donde se encuentren.

Es importante mencionar que de acuerdo a los objetivos planteados y las respuestas de los colaboradores se puede inferir que el clima laboral y la satisfacción del personal en tiempos de COVID están estrechamente relacionados, lo que contribuyo para aunque las situaciones fueron

complicadas para todos a lo largo de la pandemia, partiendo del inicio en marzo del 2020, el clima organizacional se mantuvo sólido y estable, tomando en cuenta los cambios urgentes y drásticos que estaban surgiendo de acuerdo a la necesidad de la pandemia, la satisfacción de los colaboradores permaneció hasta la actualidad.

3.03. Análisis general

Los colaboradores que participaron oscilaban entre las edades de 25 a 64 años de edad. A partir de las encuestas realizadas, al leer las respuestas en los cuestionarios y de acuerdo a lo observado se puede notar que los colaboradores han mantenido satisfactoriamente la realización de cada una de sus labores, lo que permite que se mantenga un clima organizacional agradable y que a su vez este permita que la labor que realizan se lleve exitosamente, es una cantidad muy pequeña la que no ha estado de acuerdo en su trabajo, por no poder desarrollar sus habilidades, lo cual es necesario resaltar, el permitir de una manera supervisada que desarrollen su creatividad y la apliquen al trabajo que se realiza puede permitir que haya un ascenso en la mejora de la producción que se realiza.

Por lo anterior, es importante mencionar que Salazar (2012) realiza una descripción acerca de la complejidad de los ambientes en los que cohabita el ser humano, hace referencia también a que estos deben de realizarse de forma dinámica, lo que significa que cuando dentro de una organización se encuentra una diversidad de grupos etarios es importante tomar en cuenta que se está trabajando con seres humanos diversos, quienes conforman la multidisciplinariedad que esta necesita para poder funcionar adecuadamente, sin embargo, esto es el resultado de personas que viven y conviven en una estructura donde existe un clima organizacional adecuado para desempeñarse y a su vez, sentirse realizado profesional y personalmente.

Por otro lado, y aunque continúa siendo la minoría, de acuerdo al test los directivos y/o jefes deben buscar alternativas para que los colaboradores se sientan involucrados en las decisiones tomadas que repercutirán en sus labores, y resultados esperados de acuerdo al puesto que desempeñan, lo que va de la mano con buscar de manera creativa la solución de las problemáticas, para que estas soluciones actúen positivamente en el rendimiento de los mismos, por lo que, es importante hacer mención de lo planteado por Estrada (2009), quien describe que el ambiente laboral está constituido por el clima interno, el cual permite el involucramiento de cada una de las personas que se encuentran en la organización, desde los directivos o jefes, hasta las personas que desempeñan puestos operativos, estas son fuerzas que deben unirse y actuar en conjunto para que desde afuera la organización sea percibida segura, con condiciones adecuadas y saludable.

Además, si bien es cierto, en la actualidad se utilizan términos como el desempeño por competencias, es importante velar porque esta sea sana, tener el cuidado en el manejo, de lo contrario, es posible que se creen roces o problemas que posteriormente sean difíciles de resolver y terminen afectando el clima que hasta el momento se ha mantenido, también se determinó que para los colaboradores es importante la convivencia recreativa, la cual permite que cada uno salga de la rutina que en algún momento puede convertirse en una zona de confort, lo cual, tampoco es conveniente para el desarrollo de los colaboradores como seres humanos, ni para la empresa como ente rector de la producción que elabora cada uno de acuerdo a su agilidad, movilidad e ingenio.

En concordancia con el Dr. Adán Vaquerano Amaya (2021) durante la pandemia se tuvieron que tomar medidas drásticas en el amplio sentido de la palabra, en el marco de la emergencia sanitaria que estaba ocurriendo a nivel mundial, lo que llevo también a una emergencia

económica y de subsistencia para las organizaciones como para los seres humanos en general, se realizaron cierres, cambio en la forma de desempeñar el trabajo, cierres de puestos, teletrabajo, etc., ni siquiera se podía pensar en convivencias grupales laborales, mucho menos recreativas, esto en definitiva ha tenido una implicancia en el relacionamiento de los colaboradores, afectando en definitiva el clima laboral.

Por lo que, es importante reconocer que pese a todas las dificultades que se le presentaron como equipo de trabajo y de acuerdo a este trabajo de investigación en el cual se planteaba determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en tiempos de COVID-19, las respuestas fueron positivas, ya que, la mayoría de respuestas que brindaron los colaboradores ante los cambios iban de acuerdo a que ellos toman la iniciativa para la solución de los problemas, se considera que existe una competencia sana entre compañeros, este punto es bastante esencial, ya que, además de que permite que la cultura organizacional se mantenga, también fortalece el desempeño de los colaboradores.

En consecuencia, el Dr. Adán Vaquerano Amaya (2021) menciona que, tanto las empresas privadas como públicas en esta crisis pandémica el clima organizacional se vio afectado, y en consecuencia el desenvolvimiento de los colaboradores, ya que las condiciones económicas, físicas, de oportunidad, organizacionales, psíquicas, de seguridad y salud ocupacional, de tiempo y productividad se distorsionaron, algunas empresas violan la normativa laboral por no proveer a los colaboradores las condiciones y equipo para desempeñar el Home Office, esto también influye en el desempeño laboral, tomando en cuenta sobre todo que este debe hacerse de manera remota, y el equipo tanto tecnológico como humano debe encontrarse en buenas condiciones.

Entre las respuestas con mayor puntaje las cuales se consideran clave para describir que los colaboradores están manteniendo una satisfacción laboral adecuada es que, los objetivos y las responsabilidades de sus puestos de trabajo son claros, por lo tanto ellos pueden estar seguros que la organización está recibiendo de ellos lo esperado, hacen mención de sentirse satisfechos con lo que realizan laboralmente, y de acuerdo a la pandemia COVID-19 han podido adaptarse a las condiciones que se plantearon para continuar con el desempeño de sus labores, es importante resaltar que sienten el respaldo de la institución, ya que, según el cuestionario describe que la empresa se preocupa por las necesidades del personal, esto cobro relevancia en esta crisis pandémica.

Además, se considera necesario e importante describir que las remuneraciones e incentivos según el personal, consideran que son adecuadas para el trabajo que desempeñan, en cuanto a la interrelación con sus iguales la mayoría está dispuesto a ayudarse entre sí para completar las tareas en comunidad, debido a la satisfacción al realizar procedimientos para la ejecución de sus labores, se debe mencionar que sienten alienación hacia la organización e identificación con la misma, ya que el ambiente les permite expresarse con honestidad y sin temor, en su mayoría sienten que son bien tratados sin importar el cargo y actividades que realizan.

Por lo que, Azb (2014) menciona que la realización de un trabajo de manera satisfactoria también tiene que ver con las recompensas que se reciben equitativamente, las condiciones favorables de trabajo que se generan y la cooperación que se realiza para la realización de las diferentes tareas, además, la retroalimentación de lo bien que cada uno está desempeñándose, además, permitir que mediante los puestos de trabajo los colaboradores desempeñen sus habilidades y capacidades, que se sientan en la libertad de realizar la variedad de tareas, lo que permitirá que se produzcan estímulos intelectuales para un mejor desempeño, y ayudara a que no

se caiga tan fácilmente en la frustración, desánimo, sentirse fracasados, juzgados y señalados, es importante estar en constante equilibrio con las tareas que les son asignadas, para que estas no causen sobre carga y desgaste o generen fastidio e inutilidad.

Entonces, se debe recalcar que de acuerdo a lo observado, el liderazgo se ejerce por parte de los directores, lo cual ha influido en la motivación y productividad de los colaboradores, estos son escuchados y se les deja que aporten ideas, lo que contribuye a mantener un buen ambiente de trabajo que permite que los colaboradores se sientan a gusto, los colaboradores administrativos fueron quienes vivieron más de cerca el trabajo en casa, por lo que, tuvieron que adaptarse y adaptar la intimidad de su hogar para los requerimientos laborales, sin embargo, por parte de los técnicos fue importante organizarse de una manera diferente a la que ya se venía haciendo, lo que, de acuerdo a lo que ellos plantearon, les produjo estrés el planificar sus salidas, debido a que debían de realizarse puntualmente y de acuerdo a lo que cada uno realiza para tener mejores resultados, esto no se hubiera logrado si no hubiesen mantenido una buena comunicación, rendición de cuentas y orden, aunque el proceso por momentos suele volverse tedioso.

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.01 Conclusiones

Como resultado de esta investigación se considera importante mencionar que el clima organizacional y la satisfacción laboral están estrechamente relacionados, ya que, si los colaboradores no se encuentran en un ambiente de trabajo que les provee tranquilidad y estabilidad tanto emocional como económica tienden a no sentirse satisfechos laboralmente hablando y viceversa, uno repercute en el otro y a su vez en la organización, lo que podría poner en riesgo o por el contrario, aumentar la producción, calidad, ventas, etc., los diferentes recursos que la empresa utiliza para subsistir.

Se concluye que, en la empresa de telecomunicaciones a pesar de que ha sufrido los efectos de la pandemia COVID-19, se ha mantenido un adecuado clima y satisfacción laboral, se tuvieron que realizar modificaciones en los puestos de trabajo, la manera en cómo las personas debían realizar sus trabajos y el mantener la comunicación adecuada y asertiva, los colaboradores lo han logrado a través de la dirección que han recibido por parte de la sus superiores, ya que, según las respuestas en el cuestionario, mencionaron que se sienten respalda en sus responsabilidades laborales, como en sus necesidades de salubridad, para hacerle frente a la enfermedad que se enfrentaba.

Además, una característica que resaltó en las respuestas de la encuesta, fue la organización dentro de la institución que perciben los colaboradores, esto es vital para la satisfacción y el clima laboral, ya que, al mantener esta proactividad organizada a los empleados les brinda una mayor seguridad para desenvolverse en cada una de sus labores, esto es parte de la satisfacción en el desempeño, ya que, también se sienten respaldados por la organización y sus directivos, lo que permite que el clima se mantenga, aunque hayan adversidades como en el caso de la pandemia.

4.02 Recomendaciones

A la institución: se considera de suma importancia atender las necesidades de socialización de persona a persona que se vieron afectadas debido a la pandemia y el confinamiento forzado.

Que los directivos puedan organizar actividades recreativas por grupos pequeños, ya que, la socialización sana contribuye a mejorar las relaciones, el trabajo en equipo y el mismo desempeño laboral, se recomienda esto debido a que los colaboradores mencionan que no han tenido este tipo de actividades en los últimos 6 meses, esto a su vez, también permitirá que puedan desarrollar sus habilidades para que puedan sentirse aún más incluidos para la toma de decisiones de la empresa.

Se considera importante mantener espacios de tipo investigativos para conocer cómo van desenvolviéndose los colaboradores, como se está manteniendo el clima organizacional y como cada persona involucrada en las diferentes actividades van aportando al ambiente laboral, esto servirá para continuar o mejorar las condiciones actuales que se consideran exitosas, de acuerdo a lo que respondió cada uno, sin embargo, al realizar evaluaciones periódicas se podrá asegurarse de que si se mantienen estas condiciones o si necesitan apoyo extra.

A los colaboradores: como parte de una comunicación efectiva puedan trasladar las necesidades que se presenten para continuar con un buen clima y satisfacción laboral dentro de sus atribuciones diarias, que como bien se menciona dentro de los resultados obtenidos en los cuestionarios no se han realizado actividades recreativas que fomenten el trabajo en equipo puedan presentar propuestas y organizar este tipo de actividades en donde se incluya al personal administrativo de la empresa como parte de una iniciativa.

A la escuela de Ciencias Psicológicas: cabe mencionar que la pandemia del COVID-19 causo un impacto significativo en cuanto a los estudios y preparación de los futuros profesionales por lo que se recomienda que se implemente una orientación sobre nuevas formas y herramientas de trabajo que se puedan adaptar a las necesidades que las organizaciones presentaran en la actualidad. Potencializar la innovación donde se puede mencionar la importancia del teletrabajo como una nueva forma que vino a quedarse y que actualmente está siendo una opción para las organizaciones, que los futuros profesionales tengan la capacidad de poder abordar estas nuevas herramientas para poder facilitar los trabajos en las organizaciones sin dejar de lado la importancia de un buen clima y satisfacción laboral.

4.03 Referencias

Arana, F. (2019). El Ciclo de la Motivación. Estados Unidos: Standford University.

Azb, M. (2014). Satisfacción laboral en el trabajo. En Satisfacción laboral (págs. 64-65).

Bejarano, M. A. (05 de enero de 2017). La cultura organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil, pág. 11.

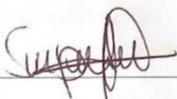
- Br. García Rodríguez, N. M. (2020). Satisfacción laboral y condiciones de trabajo durante la pandemia por COVID-19 en enfermeras. En N. M. Br. García Rodríguez, Satisfacción laboral y condiciones de trabajo durante la pandemia por COVID-19 en enfermeras. Trujillo Perú.
- Brunet, L. (2011). El Clima de trabajo en las organizaciones. En R. taguiri, the concept of organizational climate (pág. 21). Boston: Harvard business school.
- Chiavenato, I. (1999). Interacción entre personas y organizaciones. En Administración de Recursos entre Personas y Organizaciones (pág. 86). Mc Graw Hill.
- Dr. Adán Vaquerano Amaya, M. M. (2021). ¿Cómo se encuentra el clima organizacional de El Salvador en tiempos de pandemia COVID 2019? Realidad Empresarial, págs. 2-4.
- Hernandez, Z. T. (2014). Administración Estratégica. En G. e. patria. México.
- José Guadalupe Salazar Estrada, I. J. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. En I. J. José Guadalupe Salazar Estrada, Cultura y organización (págs. 67-75). Habana, Cuba: ACIMED.
- Molina, A. J. (2014). “programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y estados unidos ubicada en la ciudad de Guatemala”. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala (USAC).
- MSPAS, (. d. (2021). Plan para la prevención, contención y respuesta a casos de Coronavirus (COVID-19) en Guatemala. Gobierno de Guatemala, 7 y 8.

- Muñoz, M. d. (2019). La pirámide de Necesidades de Abraham Maslow. En *Estrategias y Tácticas de Negociación*. Madrid, España.
- Reyes, D. L. (2018). *Análisis de la comunicación interna y el clima laboral en el centro de pagos de una empresa de telecomunicaciones en Guatemala*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Salazar, C. P. (2012). *La importancia del clima organizacional en los empleados de la naviera Seaboard Marine, zona 9*. Guatemala.
- Salazar, C. P. (2012). LA IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS, DE LA NAVIERA SEABOARD MARINE, ZONA 9. Guatemala.
- Salud), O. (. (2021). Manejo clínico de la COVID-19. 8.
- Santos, B. M. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, 91.
- Sierra, Y. (21 de septiembre de 2020). Cambio en la cultura organizacional para la transformación de las firmas. *Lemontech Blog*.

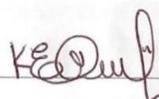
Anexo 1. Bitácora para registro de información observada

Datos recabados:
<ul style="list-style-type: none">• Los directores presentan liderazgo y motivan a sus colaboradores.• La empresa se preocupa por tener suministros para sus colaboradores ya sea alimenticios y de uso personal, como jabón, alcohol y mascarillas.• Se puede evidenciar un trabajo en equipo el cual logra que los objetivos u operaciones sean satisfactorias.• La empresa implemento el Home Office, protegió a sus colaboradores ante el covid, les proveía de mascarillas, caretas y alcohol.
Conclusiones:
<p>Para finalizar la observación del día de hoy se debe recalcar que un buen ambiente de trabajo, donde los colaboradores se sientan a gusto es importante, pues esto lo motivara y hará que quieran desempeñarse mejor.</p> <p>El liderazgo que puedan ejercer los directores influye en la motivación y productividad de sus colaboradores, el hacerles sentir apreciados, escuchados y dejar que aporten sus ideas.</p>

Firma



Firma



Observación No.	2		
Fecha de reporte:	20/07/2022		
Hora de inicio:	9:00am	Hora de finalización	12:00pm
Nombre del investigador:	Karina Esquivel Berganza y Sharon Susseth Pineda Teo		
Lugar de observación:	Área administrativa		
Hecho observado:	Trabajo Administrativo		

Descripción de las observaciones:

Nos presentamos este día para poder conocer a cerca de los procesos que realizan en el área administrativa, así como el ambiente que se vive en esta parte de la empresa.

Nos ubicaron en una de las oficinas de reuniones para poder organizarnos y dividirnos para conocer un poco más de cada una de las áreas, ambas nos rotamos con los puestos que se encontraban ese día de forma presencial, el objetivo fue conocer como los puestos administrativos se relacionan con las demás áreas, así como la función de cada uno. El clima laboral se percibe tranquilo, aunque en ocasiones se torna difícil al organizar las salidas de los técnicos.

Tanto las secretarías como el área de ventas se encargan de confirmar las salidas de los técnicos, así como gestionar el pago de viáticos para que esto sea aprobado por el contador y gerente. La mayoría de los colaboradores llevan más de dos años laborando en la empresa y por lo tanto se conocen muy bien en su mayoría.

Hacen mención que a inicios de pandemia fue un poco retador para ellos el poder acomodarse al trabajo desde casa, ya que ellos se han vuelto muy dependientes del trabajo en la oficina, sin

embargo, a la fecha ya es algo como que se han acostumbrado y les funciona muy bien ya que los resultados siempre son positivos.

Se han enfocado en poderse relacionar más con los puestos operativos ya que ellos son quienes llevan la carga más grande.

Datos recabados:

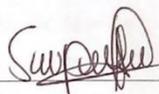
- Organización en las atribuciones de los puestos.
- Se conocen las funciones de los puestos administrativos.
- Existe buena comunicación en la toma de decisiones.
- Se trabaja bajo presión al organizar salidas de los técnicos.
- Se evidencia trabajo en modalidad home office y presencial.

Conclusiones:

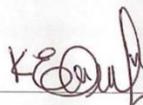
Tanto para la empresa como para los colaboradores administrativos quienes son los que se mantienen en las oficinas centrales son quienes vivieron más de cerca el reto de adaptarse a una nueva modalidad de trabajo que es el Home Office.

La organización con la que se trabaja es de suma importancia, aunque talvez para algunos no lo sea y esto puede ocasionar o generar estrés sobre todo al planificar y organizar las salidas de los técnicos ya que el trabajo que se realiza en la empresa debe ir de la mano con lo que cada uno realiza y así tener mejores resultados.

Firma



Firma



Observación No.	3		
Fecha de reporte:	25/07/2022		
Hora de inicio:	7:00am	Hora de finalización	9:00am
Nombre del investigador:	Karina Esquivel Berganza y Sharon Susseth Pineda Teo		
Lugar de observación:	Trabajo de campo, instalaciones de antena.		
Hecho observado:	Trabajo operativo		

Descripción de las observaciones:

Al llegar a las instalaciones nos dirigimos hacia el área del personal operativo, para poder conocer el proceso que realizan al momento de realizar sus actividades diarias, así mismo conversamos con los mismos sobre cómo se sienten realizando su trabajo.

Los técnicos se van un día antes a los lugares que les son asignados, se realiza una carga del material en los camiones, la empresa les paga los viáticos. Se levantan temprano a comer y proceden a la instalación de las antenas, se ve que están organizados y trabajan en equipo. Los colaboradores van con sus mascarillas y cataratas, a veces se las quitan porque les es incómodo trabajar así. Al finalizar, envían la foto al supervisor, ya que este trabaja desde casa o en la oficina, y les da la aprobación o las indicaciones que puedan necesitar. Los técnicos y personal operativo comunican los hechos o problemas al supervisor y este mismo a los directores, podemos notar que siguen una línea de mando, donde deben esperar para tomar decisiones o acciones según sea la circunstancia. Los colaboradores no tienen un horario fijo, pues dependen del tiempo que les tome la instalación, las pruebas y del clima que este haciendo en ese día, comentan que el trabajo que realizan es bastante pesado.

Datos recabados:

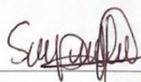
- Los colaboradores operativos trabajan en equipo y siguen las indicaciones de su supervisor, si se llega a presentar un conflicto deben de reportar aun que ellos puedan buscar una solución.
- Algunos de ellos sienten pesado el trabajo pues hacen uso de su equipo, más las mascarillas y caretas, aparte de cargar los materiales para la instalación de las antenas, ya que, en la mayoría son cerros o montañas y no sube el camión.
- En la actualidad el área administrativa se relaciona más con la operativa, por medio de teléfono o reuniones virtuales. Para poder apoyarles con la estadía y suministros en los diversos departamentos donde se encuentren.

Conclusiones:

Al finalizar la visita por el área operativa, se puede concluir que a pesar de tener un trabajo diferente al de las áreas administrativas, tratan de tener una buena comunicación y llevar una buena rendición de cuentas, debido a que los técnicos debes reportar las instalaciones y asegurarse de que todo quede en orden, por lo que siempre es importante esperar la aprobación de su supervisor. Adicional el trabajo para ellos se torna complicado y un poco tedioso por el proceso que implica el no tener un horario fijo y adicional movilizarse de un lugar a otro, además de tener que realizar la carga del equipo que desean instalar, sin embargo, la empresa trabaja en poder brindar bienestar hacia ellos.

El tiempo que se nos proporciono para poder interactuar fue de 2 horas debido a que el personal operativo se mantiene en constante movimiento y este tiempo fue tomado antes de que un equipo se organizará para salir.

Firma



Firma



Anexos 2 Cuestionario metodología para el estudio del clima organizacional

Nombre de la Organización:

Tipo de la organización:

Edad:

Sexo:

Profesión

Tiempo trabajando en la institución:

Tiempo trabajando en el puesto actual:

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

	1	2	3	4	5
1. Totalmente en desacuerdo					
2. En desacuerdo					
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo					
4. De acuerdo					
5. Totalmente de acuerdo					
Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención					
Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse					
Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno					
Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo					

Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					
Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud					
Me interesa el desarrollo de mi organización					
Estoy comprometido con mi organización					
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud					
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización					

Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo					
Existe sana competencia entre mis compañeros					
Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados					

	1	2	3	4	5
1. Totalmente en desacuerdo					
2. En desacuerdo					
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo					
4. De acuerdo					
5. Totalmente de acuerdo					
Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses					
Recibo mi pago a tiempo					
La limpieza de los ambientes es adecuada					
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					

Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo					
Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales					
Me siento a gusto de formar parte de la organización					
Mi organización se encuentra organizando para prever los problemas que se presentan					
El jefe del servicio supervisa constantemente al personal					
Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización					
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					
En mi organización participo en la toma de decisiones					
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización					

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	1	2	3	4	5
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros					
En mi organización reconocen habitualmente la buena labor realizada					
Existe equidad en las remuneraciones					
Existe un ambiente organizado					
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita					
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
Términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					

La innovación es característica de nuestra organización					
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos					
El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades					
Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato					
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas					
Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	1	2	3	4	5
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios					
Mi salario y beneficios son razonables					
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo					
El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas					

Anexo 3

Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal elaborado y validado por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSA-2002

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo con la siguiente tabla:

No.	Estoy:
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Trabajo Actual

Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, se lo que se espera de mí	5	4	3	2	1
El trabajo en mi servicio está bien organizado	5	4	3	2	1
En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en general					
Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
En qué términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el jefe inmediato					
Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	5	4	3	2	1
Los Directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	5	4	3	2	1

Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	5	4	3	2	1
Los Directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	5	4	3	2	1
Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidad de progreso					
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	5	4	3	2	1
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	5	4	3	2	1
Remuneraciones e incentivos					
Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	5	4	3	2	1
La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	5	4	3	2	1
Interrelación con los compañeros de trabajo					
Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, anqué esto signifique un mayor esfuerzo esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1

Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de trabajo					
Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	5	4	3	2	1
Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	5	4	3	2	1
El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
El nombre y prestigio de la organización es gratificante para mi	5	4	3	2	1

Consentimiento informado

Nos gustaría invitarle a participar en un estudio perteneciente a **clima organizacional y satisfacción laboral del personal de una empresa de telecomunicaciones y construcción en tiempos del covid-19** del Grupo de Trabajo de Karina Esquivel Berganza y Sharon Susseth Pineda Teo, avalado por Licda. Janeth Nolasco, revisora del departamento CIEP's de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Personal de contacto

Yo _____ (nombre y apellidos)

En caso de ser menor de edad este consentimiento deberá ser llenado por uno o ambos padres en su efecto el tutor legal.

- He leído la hoja de información al paciente con relación al estudio arriba citado

- He tenido la oportunidad de comentar los detalles de este con las investigadoras

_____ (nombre)

- He recibido suficiente información sobre el estudio.

- He entendido por completo el propósito del estudio

Estoy de acuerdo en tomar parte en esta investigación tal y como se me ha explicado, y entiendo que puedo retirarme del mismo: - en el momento en que lo desee, - sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio

Firma del participante

Fecha.....

Confirmando que he explicado la naturaleza de este estudio al participante arriba citado. Firma del Profesional.....

Fecha.....

Se requieren dos copias, una para el investigador y otra para el paciente.