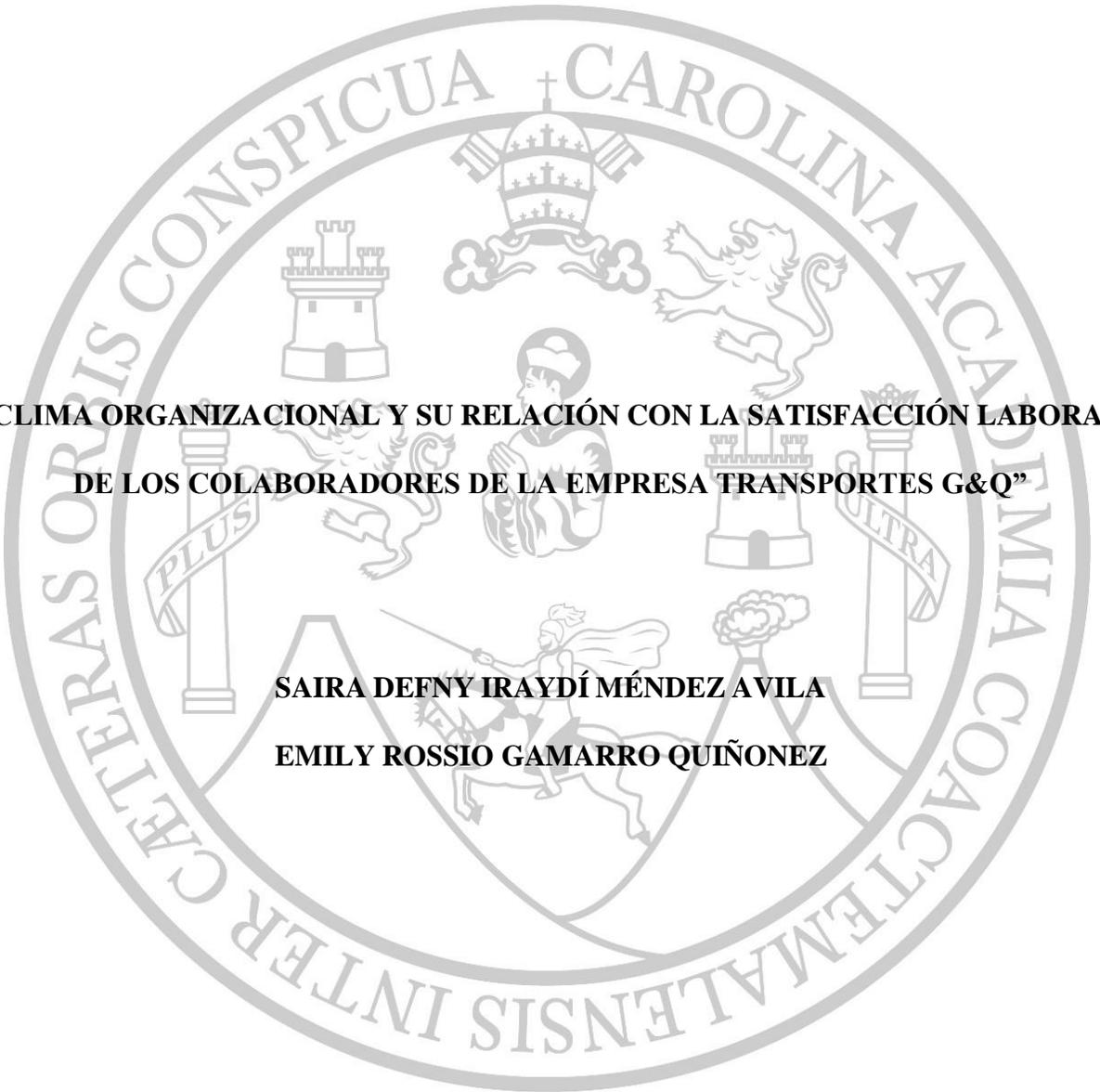


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-**

**“MAYRA GUTIÉRREZ”**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a saint, likely St. Charles, surrounded by various heraldic symbols including a crown, a lion, a castle, and a banner. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES G&Q”**

**SAIRA DEFNY IRAYDÍ MÉNDEZ AVILA**

**EMILY ROSSIO GAMARRO QUIÑONEZ**

**GUATEMALA, MAYO 2024**

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

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES G&Q”**

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

**POR  
SAIRA DEFNY IRAYDÍ MÉNDEZ AVILA  
EMILY ROSSIO GAMARRO QUIÑONEZ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADAS**

CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina.

**DIRECTOR**

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León.

**SECRETARIA**

M.A. Karla Amparo Carrera Vela.

M. Sc. José Mariano González Barrios.

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez.

Nery Rafael Ocox Top.

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruiz.

**REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS**

Cc. Archivo

CIEPS. 053-2023

Reg. 053-2023

CODIPs. 1036-2024

**ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**

25 de abril de 2024

Estudiante

**Emily Rossio Gamarro Quiñonez**

**Saira Defny Iraydí Méndez Avila**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto QUINTO (5°)** del **Acta VEINTIUNO - DOS MIL VEINTICUATRO (21-2024)** de sesión celebrada por el Consejo Directivo el 24 de abril de 2024, que copiado literalmente dice:

**“QUINTO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES G&Q”** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Emily Rossio Gamarro Quiñonez**

**Registro Académico 2018-05139**

**CUI: 3032-09348-0108**

**Saira Defny Iraydí Méndez Avila**

**Registro Académico 2018-05158**

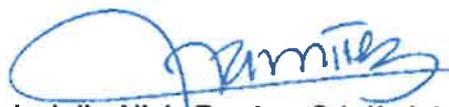
**CUI: 3473-84412-1805**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por **Licenciada Jennifer Morataya** y revisado por **Licenciada Reyna Aracely Corado Recinos**.

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

Guatemala, 05 de abril del 2024

**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, **EMILY ROSSIO GAMARRO QUIÑONEZ, Carné No. 3032-09348-0108; REGISTRO ACADÉMICO No. 2018-05139 y Expediente de Graduación No. L-17-2023-I-EPS / SAIRA DEFNY IRAYDÍ MÉNDEZ AVILA, Carné No. 3473-84412-1805; REGISTRO ACADÉMICO No. 2018-05158 y Expediente de Graduación No. L-18-2023-I-EPS**, 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 haber aprobado el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-**

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 SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES G&Q”**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez” el 25 de AGOSTO del año 2023.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**M.Sc. MAYRA LUNA DE ALVAREZ**

**COORDINACIÓN  
UNIDAD DE GRADUACIÓN  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



Lucia, G.

**CC. Archivo**

**Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación**

**CIEPs. 053-2023**  
**REG. 053-2023**

**INFORME FINAL**

Guatemala, 25 de agosto de 2023

**Señores**

Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Reyna Aracely Corado Recinos** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES  
G&Q”.**

**ESTUDIANTES:**

**Saira Defny Iraydí Méndez Avila**  
**Emily Rossio Gamarro Quiñonez**

**DPI. No.**

**3473844121805**  
**3032093480108**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 25 de agosto de 2023 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 23 de agosto de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

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





Guatemala, 25 de agosto 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 SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES G&Q”.**

**ESTUDIANTES:**  
**Saira Defny Iraydí Méndez Avila**  
**Emily Rossio Gamarro Quiñonez**

**DPI. No.**  
**3473844121805**  
**3032093480108**

**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 25 de agosto de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Reyna Aracely Corado**  
**DOCENTE REVISOR**





Guatemala, 17 de julio del 2023

**Estimados señores de la Escuela de Ciencias  
Psicológicas:**

Mediante la presente carta, deseamos informarles que dentro de nuestra institución, se realizó un estudio de campo, para el proyecto de investigación titulado **“Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Transportes G&Q”**, llevado a cabo por las estudiantes, **Salra Defny Iraydí Méndez Avila, CUI 3473 84412 1805** y **Emily Rossio Gamarro Quiñonez, CUI 3032 09348 0108**.

La temporalidad de dicho estudio fue del 03 al 14 de julio del 2023. Durante este período, las estudiantes llevaron a cabo diversas actividades, de recolección y análisis de datos, para lo cual se les apoyo en todos los requerimientos que necesitaran.

Y para los usos que a las interesadas convengan, se extiende el presente documento a los diecisiete días del mes de julio del año dos mil veintitrés.

Atentamente,

**Licda. Melissa Alvarado de Reyes**  
Gerente de Recursos Humanos

---

**Teléfono**

(502) 2432 - 5021

**Correo**

recursoshumanost.gq@gmail.com

**Dirección**

3 Calle 11 - 05 Colonia Nueva  
Monserrat, Z. 3 de Mixco

Guatemala, 28 de junio del 2,023

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 su Relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Transportes G&Q " realizado por las estudiantes Saira Defny Iraydí Méndez Avila, CUI 3473 84412 1805 y Emily Rossio Gamarro Quiñonez, CUI 3032 09348 0108.

El trabajo cumple con los requerimientos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez", por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Licenciada Jennifer Morataya  
Psicóloga Colegiado No. 12,960  
Asesora de contenido



Licda. Jennifer Morataya  
Psicóloga  
Col. 12,960

**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

POR: Saira Defny Iraydí Méndez Avila

JENNIFER PATRICIA MORATAYA MOTTA

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 12,960

POR: Emily Rossio Gamarro Quiñonez

ANNA LUCIA GAMARRO QUIÑONEZ

LICENCIADA EN MERCADOTECNIA

COLEGIADO 28,702

GEOVANNI RAUL CASTILLO OLOROSO

MÉDICO Y CIRUJANO

COLEGIADO 20,015



## **ACTO QUE DEDICO**

- A Dios Doy gracias por haberme hecho fuerte y superar las dificultades dándome toda la salud para que pueda culminar esta etapa tan importante de mi vida.
- A mis padres Mario Gamarro y Sara Elizabeth Quiñonez, como un testimonio de cariño y eterno agradecimiento por el apoyo moral y estímulos brindados con infinito amor y confianza, por infundir en mi ese camino que inicio con toda la responsabilidad que representa el termino de mi carrera profesional. Con admiración y respeto.
- A mis hermanas María Alejandra Gamarro y Anna Lucia Gamarro por su apoyo.
- A mi familia en general Les doy las gracias por acompañarme en este importante logro de mi vida.
- A mis amigos Por su apoyo y participación en esta importante meta, mi más sincero agradecimiento a Ricardo Mondal y Familia, Saira Méndez Avila y Cándida portillo.

Emily Rossio Gamarro Quiñonez



## Tabla de Contenido

Resumen .....	1
Prólogo .....	2
Capítulo I.....	4
1. Planteamiento del problema y marco teórico .....	4
1.1. Planteamiento del problema .....	4
1.2. Objetivos.....	7
1.2.1. Objetivo general.....	7
1.2.2. Objetivos específicos .....	7
1.3. Marco teórico.....	8
1.3.1. Antecedentes de investigación.....	8
1.3.2. Comportamiento organizacional.....	10
1.3.3. Clima organizacional .....	12
1.3.4. Satisfacción laboral.....	19
1.4. Consideraciones éticas.....	28
1.4.1. Respeto por las personas.....	28
1.4.2. Confidencialidad.....	28
1.4.3. Beneficencia .....	29

Capítulo II.....	30
2. Técnicas e instrumentos.....	30
2.1. Enfoque, modelo y nivel de investigación.....	30
2.2. Técnicas .....	31
2.2.1. Técnicas de muestreo.....	31
2.2.2. Técnicas de recolección de datos.....	32
2.2.3. Técnicas de análisis de datos .....	35
2.3. Instrumentos .....	36
2.3.1. Escala Clima laboral CL-SPC .....	36
2.3.2. Encuesta de satisfacción laboral NTP 213.....	37
2.4. Operacionalización de objetivos, categorías, hipótesis y variables .....	38
2.4.1. Operacionalización de objetivos.....	38
2.4.2. Hipótesis .....	40
2.4.3. Variables .....	40
Capítulo III .....	42
3. Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados .....	42
3.1. Características del lugar y de la muestra .....	42
3.1.1. Características del lugar.....	42

3.1.2. Características de la muestra .....	42
3.2. Presentación, interpretación y análisis de los resultados .....	43
3.2.1. Clima laboral .....	43
3.2.2. Satisfacción laboral.....	55
3.2.3. Relación entre la variable de clima laboral y satisfacción laboral.....	58
3.3. Análisis general .....	61
Capítulo IV .....	66
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	66
4.1. Conclusiones.....	66
4.2. Recomendaciones .....	67
4.3. Bibliografía.....	68
5. Anexos .....	76
5.1. Consentimiento informado .....	76
5.2. Escala Clima laboral CL-SPC .....	79
5.3. Encuesta de Satisfacción Laboral NTP 213.....	86

## **Resumen**

### ***“Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Transportes G&Q”***

**Saira Defny Iraydí Méndez Avila**

**Emily Rossio Gamarro Quiñonez**

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Transportes G&Q S.A, y como objetivos específicos determinar el clima organizacional de la empresa, así como estimar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores y describir la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los mismos. El estudio se realizó en la empresa de Transportes G&Q S.A. ubicada en la 3ra. Calle 11-05 Colonia Nueva Monserrat, zona 3 de Mixco, Guatemala, durante un periodo de cinco meses, se abordó desde la teoría psicológica del comportamiento organizacional propuesto por el autor Idalberto Chiavenato; se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico, muestreo por cuotas. El enfoque fue de tipo cuantitativo con un diseño correlacional, las técnicas de recolección de datos fueron una escala de Likert y una encuesta, y para analizar los datos se utilizó el método estadístico de correlación de Pearson, los instrumentos aplicados fueron la Escala Clima Laboral CL-SPC y la Encuesta de satisfacción laboral NTP 213. Los principales resultados de esta investigación indican que el clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Transportes G&Q, sin embargo, esta relación es baja, por lo que los colaboradores perciben otros factores como influyentes en la satisfacción laboral.

## Prólogo

El presente prólogo introduce una tesis que aborda la temática del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Transportes G&Q. Esta investigación se enfocó en comprender cómo el entorno laboral y las condiciones internas de la organización influyen en la percepción de satisfacción de los empleados.

El estudio se llevó a cabo con la participación de 71 personas que desempeñan diversos roles en la empresa, tales como gerentes, pilotos, jefes de taller, mecánicos, asistentes de recursos humanos, financieros, contador, secretaria, personal de atención al cliente, personal de compras y ventas. La diversidad de los participantes permitió obtener una visión integral de la organización y considerar diferentes perspectivas en la evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral, sin embargo, se reconoce la limitación en cuanto al reconocimiento de las percepciones sobre el clima laboral y satisfacción laboral según cada departamento, lo cual habría permitido reconocer de forma específica cuáles son aquellos que requieren de mayor atención para poderse priorizar en las estrategias de abordaje.

Los objetivos de esta investigación fueron analizar el clima organizacional en Transportes G&Q y examinar su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores. Mediante el uso de instrumentos estandarizados, se recopiló información valiosa sobre las percepciones de los empleados con respecto a su ambiente de trabajo, las políticas y prácticas de la empresa, así como las relaciones interpersonales y la gestión del talento.

Esta investigación tiene como objetivo proporcionar a la empresa Transportes G&Q información relevante y práctica para mejorar su clima organizacional y, por ende, la satisfacción laboral de sus colaboradores. Los resultados obtenidos permitirán identificar áreas de oportunidad y diseñar estrategias efectivas para fortalecer el entorno laboral y fomentar el compromiso y la productividad del equipo.

En conclusión, la presente tesis constituye un análisis exhaustivo sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en Transportes G&Q. A través de la participación activa de los colaboradores, se obtuvo información valiosa que contribuirá a la toma de decisiones y al desarrollo de acciones concretas para mejorar la calidad del ambiente laboral y promover la satisfacción de los empleados en esta organización.

Por último, se agradece sinceramente el apoyo brindando por parte de los gerentes de la Empresa en Transportes G&Q y a los colaboradores de cada área, quienes respondieron amablemente a la invitación.

Jennifer Morataya.

## Capítulo I

### 1. Planteamiento del problema y marco teórico

#### 1.1. Planteamiento del problema

En una organización, parte de los componentes clave para alcanzar las metas de la misma, así como para mantenerse a la vanguardia en cuanto a la eficacia de los servicios ofertados, dependerán de la apreciación que tengan los colaboradores sobre la empresa, así como su experiencia en cuanto al clima organizacional y satisfacción laboral.

Según Infobae (2019), el 94% de los participantes de una encuesta realizada por un portal de empleos, “considera que el mal clima organizacional influye en el desempeño de los empleados. Además, el 77% de quienes fueron consultados cree que la encuesta de clima organizacional sería una herramienta positiva para mejorar esta situación”.

Gan y Berbel (2011), explican que el clima organizacional “está compuesto por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales), a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por las personas”, de forma que, el clima organizacional es un elemento importante que influye en el bienestar y el desempeño de los empleados en una organización, y es responsabilidad de los líderes y directivos crear un ambiente laboral positivo y saludable.

Se consideró también la variable de satisfacción laboral en la presente investigación, que para Marin y Placencia (2017), se define como “el estado emocional positivo derivado de la percepción subjetiva marcado por el balance entre el rol que cada trabajador quiere

cumplir y el rol que desempeña”. Una alta satisfacción laboral puede tener varios beneficios tanto para los trabajadores como para las empresas. Por un lado, los trabajadores con mayor grado de satisfacción laboral tienden a ser más comprometidos, más productivos y tienen una menor tasa de rotación laboral.

De forma que Chiang et al. (2011), afirman que “el clima y satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, calidad de vida laboral y en consecuencia afectan o benefician su desempeño”.

Al analizar las problemáticas que pueden generarse debido a un clima organizacional negativo, este puede caracterizarse por un ambiente de trabajo tóxico, con conflictos interpersonales, falta de comunicación, poca claridad en los roles y responsabilidades, políticas de recursos humanos injustas o poco transparentes, entre otros. Este tipo de clima organizacional suele estar asociado con altos niveles de absentismo, rotación de personal, bajo rendimiento, estrés y desmotivación.

De igual manera, la insatisfacción laboral se puede crear tras no prestar atención a las necesidades y deseos de los colaboradores, el no proporcionar un ambiente de trabajo saludable y seguro, las pocas oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento y recompensa por el buen desempeño, así como por no fomentar una cultura de trabajo colaborativo y respetuoso.

En la actualidad, las modalidades de trabajo de las organizaciones o empresas en general, han sido sometidas a cambios importantes, esto debido a múltiples factores como las consecuencias derivadas del impacto de la pandemia Covid-19, como por las modificaciones usuales del desarrollo tecnológico, económico, político, etc. de los

diferentes sectores, complicando los procesos de gestión e interacción de las empresas, pudiendo derivar en un clima organizacional inadecuado, por no contar con los recursos básicos y complejos del desarrollo humano que permitan el sentimiento de satisfacción laboral.

Particularmente en la empresa de Transportes G&Q se reconocieron deficiencias en cuanto a la identificación de las necesidades laborales y personales de los colaboradores, así como falta de un protocolo adecuado para la desvinculación asertiva y la ausencia de herramientas de comunicación que provocan problemas en relación al clima organizacional y la satisfacción laboral de sus colaboradores.

De forma que, este estudio abordó esta problemática aplicando una escala de clima laboral y una encuesta de satisfacción laboral para determinar el clima laboral de la empresa y los niveles de satisfacción laboral en general, asimismo de establecer la relación entre ambas variables utilizando la técnica de análisis de correlación de Pearson.

En relación a los aspectos éticos de investigación, durante todo el proceso se aplicaron los principios del respeto por las personas, confidencialidad y beneficencia, además se destaca que según la Pauta 4: Posibles beneficios individuales y riesgos de participar en una investigación, del manual de CIOMS, se determina que este estudio no representó ningún tipo de riesgo y que proporciona beneficios individuales, por lo que se garantizó proteger la seguridad y privacidad de los participantes.

Considerando lo anterior surgieron las siguientes preguntas de investigación: ¿cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa de Transportes G&Q S.A?, ¿cuál es el clima organizacional de la empresa

Transportes G&Q S.A.? y ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes G&Q S.A.?

## **1.2. Objetivos**

### ***1.2.1. Objetivo general***

- Identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de los colaboradores de la empresa de venta, logística y distribución de yeso a nivel nacional, Transportes G&Q S.A.

### ***1.2.2. Objetivos específicos***

- Determinar el clima organizacional de la empresa Transportes G&Q S.A. por medio de la escala de clima laboral CL-SPC.
- Estimar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes G&Q S.A. aplicando la encuesta de satisfacción laboral NTP 213.
- Describir la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes G&Q S.A.

### **1.3. Marco teórico**

#### ***1.3.1. Antecedentes de investigación***

A continuación, se citarán una serie de estudios los cuales tienen relación con la presente investigación.

Pedraza (2018), investigó acerca de la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas. Llevó a cabo este estudio bajo el enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. El instrumento que utilizó fue un cuestionario dirigido al personal de organizaciones que accedieron participar. La muestra estuvo constituida por 133 encuestados, aplicó estadística descriptiva para su caracterización. Los factores determinantes del clima y satisfacción laboral los identificó con análisis factorial exploratorio y en la valoración de la relación entre ambos constructos el análisis de regresión. Concluyó que tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis. Recomendó que en posteriores investigaciones se analicen otras variables relacionadas con los constructos de clima organizacional y satisfacción laboral, a efecto de continuar generando conocimiento, comprensión y líneas de investigación que permitan a la academia y a los administradores impulsar prácticas de administración de recursos humanos más efectivas.

Gamboa (2010), realizó un estudio sobre la descripción teórica de la satisfacción laboral, abordando sus características más determinantes, publicado por la revista *Psicológica Científica*, la investigación fue de tipo cualitativo, teoría fundamentada. Las

técnicas e instrumentos utilizados por el autor fue la revisión y recopilación documental, utilizando criterios de tiempo y relevancia asociados al objeto de estudio. Concluyó que, existen diversos factores que inciden en que una persona se sienta satisfecho dentro de su quehacer laboral. Estos factores son de naturaleza ambiental hasta llegar los de carácter psicológico, donde se inscriben las características, el contenido y el contexto del ambiente organizativo. Recomendó considerar algunas de las determinantes propuestas por los autores corregidos, recalcando que, no existe una mejor que otra. Cada organización determinará aquellas que requiera medir a fin de transformar a sus empleados en individuos mucho más satisfechos con su trabajo.

Yañez, et al. (2010), llevó a cabo una investigación acerca del impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción en los funcionarios de la salud, publicado por la Revista peruana de psicología Liberabit. El enfoque de investigación fue cuantitativo con alcance correlacional. Los autores utilizaron como técnica un análisis factorial basado en los métodos de extracción de componentes principales seguido por rotación varimax, y la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin, también se utilizó un muestreo estratificado bietápico. Los instrumentos aplicados fueron la escala de Satisfacción en la Relaciones Interpersonales en el Trabajo (SRIT) y la prueba de Satisfacción Laboral General (SLG), ambas pruebas fundamentadas sobre un modelo de respuestas tipo Likert. Concluyeron que las jefaturas y los directivos dentro de los centros de salud, poseen un rol fundamental para armonizar y humanizar más estos ambientes de trabajo y que un elemento importante a destacar es el tipo de liderazgo que ejercen los jefes sobre los subordinados, demostrando que los líderes abiertos que poseen más cualidades positivas tienen un mayor impacto en el establecimiento de seguridad, armonía y confianza con su equipo de trabajo, beneficiando

favorablemente la integración de todos los miembros y contribuyendo a su vez a su propia satisfacción laboral. Recomendaron realizar un diseño experimental en futuras investigaciones.

La presente investigación se fundamentó en el comportamiento organizacional propuesto por el autor Idalberto Chiavenato (2009).

### ***1.3.2. Comportamiento organizacional***

Según explica Chiavenato (2009) el comportamiento organizacional es:

Un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. Por tanto, es una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones. Además, también está influida por el contexto ambiental, el negocio de la organización, sus procesos internos, el capital intelectual involucrado e innumerables variables importantes más. Y depende en gran medida de las personas que participan en cada organización.

De forma que este campo de estudio se enfocó en como las personas interactúan en las organizaciones y cómo estas interacciones cambian el desempeño de la empresa, por otro lado, Chiavenato (2009), define el comportamiento organizacional y describe su importancia para la comprensión y gestión de las organizaciones, asimismo, se investigaron

los temas como la motivación, el liderazgo, el trabajo en equipo, la comunicación, la cultura organizacional y el cambio organizacional.

Las principales características del comportamiento organizacional identificadas por el autor Jaime (s.f) son:

1. Busca la satisfacción de los colaboradores y, al mismo tiempo, elevar la competitividad de la organización.
2. Enfocado en contingencias para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas.
3. Utiliza métodos científicos, fórmula hipótesis sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente.
4. Sirve para administrar a las personas en las organizaciones.
5. Es un campo interdisciplinario que se enriquece con aportaciones de varias ciencias, como: ciencias políticas, antropología, psicología, psicología social, sociología y sociología organizacional.
6. Está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones (TO), el desarrollo organizacional (DO) y la administración de personas o de recursos humanos (ARH).

Chiavenato (2009), sostiene que el comportamiento organizacional es importante porque las organizaciones son un conjunto de personas que trabajan juntas para lograr un

objetivo común. Por lo tanto, comprender cómo funcionan las personas en las organizaciones es fundamental para lograr la eficacia y la eficiencia en el desempeño organizacional.

### ***1.3.3. Clima organizacional***

Al hablar sobre el clima organizacional, Bordas (2016), explica que:

Se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima organizacional puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambio.

El clima organizacional se compone de diversas variables, como la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo, la cultura organizacional, las políticas de recursos humanos, el grado de autonomía y control que tienen los trabajadores, entre otros.

El clima organizacional positivo se caracteriza por un ambiente de trabajo agradable, con buenas relaciones interpersonales, respeto mutuo, reconocimiento del

trabajo bien hecho, oportunidades de desarrollo, confianza y apoyo por parte de la dirección y los compañeros de trabajo. Este tipo de clima organizacional suele estar asociado con altos niveles de productividad, innovación y retención de talentos.

A continuación, se describirán los indicadores más importantes que pueden llegar a determinar el clima organizacional.

#### **1.3.3.1. Autorrealización.**

La autorrealización es un proceso por el cual una persona busca alcanzar su máximo potencial y desarrollarse en todas las áreas de su vida. Es el proceso de convertirse en la mejor versión de uno mismo, buscando la felicidad y el sentido de la vida.

Para Bushard (2021), comenta sobre la autorrealización que “los trabajos no solo sirven de manera óptima a su misión de vida más grande, sino que cada asignación de trabajo le ofrece la oportunidad de avanzar en un aspecto más específico de su misión de vida”. Entendiendo de esta forma que cada expresión en el trabajo es fundamental para poder alcanzar la autorrealización.

Bajo otra perspectiva, la autorrealización es un concepto importante en la psicología humanista, especialmente en la teoría de Abraham Maslow, quien describió la autorrealización como la cima de la jerarquía de necesidades humanas. Maslow creía que una vez que se satisfacen las necesidades básicas de supervivencia, las personas comienzan a buscar el crecimiento personal y la realización de su potencial.

(Maslow, 1991), plantea que, “el ser humano es un animal necesitado y raramente alcanza un estado de completa satisfacción, excepto en breves períodos de tiempo. Tan

pronto se ha satisfecho un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando éste se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano, y así sucesivamente”.

Para lograr la autorrealización, es necesario desarrollar habilidades como la autoconciencia, la autodeterminación, la autodisciplina y la creatividad.

En resumen, la autorrealización es el proceso de alcanzar el máximo potencial de uno mismo y desarrollarse en todas las áreas de la vida, buscando la felicidad y el sentido de la vida. Es un proceso que requiere autodeterminación, autodisciplina, creatividad y esfuerzo constante.

### **1.3.3.2. Involucramiento laboral.**

El involucramiento laboral se refiere al grado de compromiso, motivación y conexión emocional que un empleado tiene con su trabajo y su organización. Cuando un trabajador está altamente involucrado en su trabajo, se siente conectado con la misión y los valores de la empresa, y está motivado para trabajar duro y lograr los objetivos de la organización.

Para Robbins y Jude (como se citó en Polo, et al. 2022), explicaron que “el involucramiento en el trabajo mide el nivel de identificación psicológica que presenta un individuo con su puesto de trabajo y cómo él mismo percibe que sus aportes a la organización son valiosos”; de forma que los altos niveles de involucramiento laboral inciden en el interés de las tareas a desempeñar del puesto de trabajo.

El involucramiento laboral es importante porque se ha demostrado que tiene un impacto positivo en el desempeño y la productividad de los empleados, así como en la

satisfacción laboral y la retención de talentos. Además, los empleados altamente involucrados tienden a tener una mejor actitud hacia el trabajo y están más dispuestos a trabajar en equipo y colaborar con sus colegas.

Las empresas pueden fomentar el involucramiento laboral a través de diversas iniciativas, como brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo, reconocer y recompensar el desempeño sobresaliente, crear un ambiente laboral positivo y estimulante, y fomentar la comunicación y la transparencia. Al hacerlo, pueden aumentar la motivación y el compromiso de sus empleados, lo que a su vez puede llevar a un mejor desempeño y resultados para la organización.

#### **1.3.3.3. Supervisión.**

Para IBM (2021), la supervisión de trabajo es un proceso centrado en un desplazamiento más eficiente de casos y tareas a lo largo de su ciclo de vida mediante la gestión activa de la carga de tareas y casos de los objetos de organización. De modo que el equilibrio de la carga de trabajo se obtiene mediante la distribución de casos y tareas a fin de garantizar la realización oportuna del trabajo.

La supervisión laboral se refiere al proceso de supervisar, monitorear y evaluar el desempeño de los empleados en el lugar de trabajo para asegurar que se cumplan con los objetivos y expectativas de la organización. La supervisión laboral puede incluir la observación directa del trabajo, la retroalimentación, la revisión de informes y la comunicación regular con los empleados.

Por otra parte, comenta Cuadra-Peralta y Veloso-Besio (2010), que “un supervisor en terreno debería tener un fuerte impacto, sea positivo o negativo, sobre aspectos relacionados con la conducta inmediata de los trabajadores, la manera en cómo perciben el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en cada uno de ellos”.

La supervisión laboral ayuda a garantizar que los empleados estén cumpliendo con sus responsabilidades y trabajando de manera efectiva y eficiente. También puede ayudar a identificar oportunidades de mejora y proporcionar a los empleados la orientación y el apoyo necesario para desarrollar sus habilidades y mejorar su desempeño.

Sin embargo, es importante que la supervisión laboral se lleve a cabo de manera justa y consistente para evitar cualquier tipo de discriminación o acoso en el lugar de trabajo. Los supervisores deben ser afectados en técnicas de supervisión efectivas y en cómo manejar situaciones difíciles que pueden surgir en el lugar de trabajo. Además, la comunicación abierta y transparente con los empleados puede ayudar a mantener que la supervisión laboral se lleve a cabo de manera efectiva y sin problemas.

#### **1.3.3.4. Comunicación.**

La comunicación es el proceso mental que implica una emisión de señales como sonidos, gestos para dar a conocer un mensaje o información con el otro a quien va dirigido. Según Ramos (2017), es una forma de solucionar problemas, de reducir la complejidad de los procesos y de las relaciones, y una fuerza transformadora del entorno social.

Por otra parte, Fernández (2007), plantea que la comunicación tiene gran efecto no solo en grupos sociales sino también en entre grupos de individuos.

Chiavennato (2009), indica que en todos los niveles de la organización las personas están adquiriendo y difundiendo información constantemente. La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas.

La comunicación es una parte fundamental en cualquier entorno laboral, ya que permite la coordinación, la colaboración y el intercambio de información entre los distintos miembros de un equipo o de una organización.

Ramos (2017), propone que se debe de llevar a la práctica las teorías empíricas de la comunicación y es ahí donde se reconocen características humanas como la creatividad y el cooperativismo en las organizaciones que van de la mano con la identidad y objetivos propios de la persona siendo estos objetivos cívicos, económicos y laborales.

Otro término a mencionar es el de comunicación asertiva laboral, puesto que en las organizaciones la comunicación asertiva es importante, de ella depende que exista un clima organizacional agradable entre los miembros de la empresa, para que ellos puedan sentirse respetados y escuchados.

Según Ortiz (2014), la comunicación asertiva es clave importante en el proceso de mejoramiento de una organización porque ésta influye y proporciona la productividad, competencia y la sostenibilidad eficaz tanto para los miembros como para la imagen que

dan a conocer a la sociedad, a su vez permite el tomar decisiones acertadas y el desarrollo de estrategias para su crecimiento.

Es fundamental para las personas poder adecuar y respetar los derechos propios y de las demás personas. En las organizaciones es fundamental el uso de esta comunicación pues facilita la interacción, la planificación y al mismo tiempo contribuye al trabajo en equipo.

González (2011), menciona que la comunicación asertiva generalmente garantiza el éxito de una organización, con ella se logra la competitividad dentro del giro de negocio al resaltar que en ella hay un desarrollo grupal y no individual generando que el entorno sea productivo.

#### **1.3.3.5. Condiciones laborales.**

Martínez, et al. (2013), definen las condiciones de trabajo como “el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales”. De forma que, las condiciones laborales se refieren a los factores que influyen en la forma en que se lleva a cabo el trabajo en una organización o empresa.

Estas condiciones pueden incluir aspectos como la jornada laboral, la remuneración, los beneficios sociales, la seguridad en el trabajo, la salud ocupacional, la capacitación y el desarrollo profesional, la flexibilidad laboral, entre otros.

Henao (2015), comenta que:

La naturaleza y la característica de los ambientes de trabajo pueden originar problemas de salud en el trabajador. Por un lado, la presencia de determinadas condiciones en el medio ambiente de trabajo, tales como sustancias, insumos, maquinarias, etc.; que se traducen en ruido y contaminantes, entre otras; se constituyen en agentes de riesgo dentro del mundo en que vive cotidianamente el trabajador. De otra parte, las características psicosociales y las expectativas individuales crean una serie de presiones y responsabilidades en el trabajador, determinadas por su ubicación en el medio biopsicosocial.

Las condiciones laborales adecuadas son importantes para garantizar la calidad de vida de los trabajadores y para que estos puedan desempeñar su trabajo de manera efectiva y eficiente. Además, las buenas condiciones laborales también pueden contribuir a la motivación, el compromiso y la lealtad de los trabajadores hacia la empresa.

Henao (2015), continúa explicando que las condiciones de trabajo son inherentes con el proceso de trabajo y hacen referencia al conjunto de factores que actúan sobre el individuo en relación de trabajo, determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias, tanto para el propio individuo como para la empresa.

#### ***1.3.4. Satisfacción laboral***

Según Calle (2010), la satisfacción laboral se define como la actitud que el trabajador tiene acerca de su trabajo, de la forma en que ha realizado sus actividades laborales. Es decir que la satisfacción laboral depende de cómo se siente el trabajador al

realizar sus tareas en la empresa, puede ser que haya cierta calificación o descalificación por su empeño en su área de trabajo.

Márquez (2001, como se citó en López, 2021), plantea que la satisfacción laboral se basa en el comportamiento que el trabajador tiene ante su trabajo, que tienen que ver con las actitudes y los valores de la persona. Se observa que esta definición es parecida a la anterior, puesto que la satisfacción también tiene factores intrínsecos como extrínsecos.

De tal manera que la satisfacción laboral hace referencia al grado en que los trabajadores se sienten felices, contentos y motivados en su trabajo. La satisfacción laboral puede estar influenciada por varios factores, como el salario, el ambiente laboral, el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

Es importante destacar que “la satisfacción en el trabajo tiene poco que ver con las condiciones físicas en que el trabajo se realiza sino más bien con sus condiciones psicológicas, seguridad en el empleo, consideración, reconocimiento del trabajo, buena relación, etc.”, explica Giraudier (2004).

Seguidamente se desarrollarán los indicadores más importantes sobre satisfacción laboral.

#### **1.3.4.1. Salario.**

El salario es la cantidad de dinero que una persona recibe por su trabajo. El salario puede ser mensual, semanal, diario u horario, y puede variar según el tipo de trabajo, la experiencia, la ubicación geográfica y otros factores. Además, el salario puede estar sujeto a impuestos y deducciones.

Según explica Llompart (2007) el salario se entiende como “la contraprestación económica de unos servicios efectuados por un trabajador. Se trata de una condición de trabajo fundamental, con un peso evidente en la situación económica del país y de las empresas”.

Llompart (2007) continúa explicando que el salario es extremadamente sensible a la realidad vigente en cada momento y que posee un carácter transaccional debido a que se ve influenciado por factores como las crisis económicas, mundialización de la economía, desempleo masivo y la aparición de nuevas tecnologías.

El salario es un indicador importante que influye en la satisfacción laboral, sin embargo, adicional al salario puramente monetario, también se ha desarrollado el concepto acerca del salario emocional.

Desde hace una década aproximadamente, explica (Maldonado, 2017,) se comenzó a contemplar la importancia de invertir en el colaborador, ya que, si bien la retribución monetaria, a pesar de ser considerada como la principal motivación laboral, no es el principal indicador de satisfacción.

(González, 2017), define al salario emocional como todas aquellas retribuciones no económicas que un trabajador percibe con el fin de contribuir a que pueda satisfacer sus necesidades personales y familiares. Se articula a través de su carácter no monetario y de su efecto simbólico en calidad de vida y la productividad de las personas. Es decir, su naturaleza versa en que el carácter de lo que se intercambia busca compaginar las expectativas de las personas, articulando sus necesidades en diferentes dimensiones de su vida cotidiana, para, de esa manera, contribuir a un mayor equilibrio.

El salario emocional se ha convertido en un tema cada vez más relevante en la gestión de recursos humanos, ya que se ha demostrado que puede ser tan importante como el salario en sí mismo para mantener a los empleados motivados y comprometidos con la empresa.

#### **1.3.4.2.Trabajo.**

El trabajo que realiza cada colaborador en una empresa se determina según su puesto de trabajo, las responsabilidades, tareas y actividades se deberían aclarar y respetar cada vez que se integre a una organización. Cuando se dan situaciones como elevada carga laboral, atribuciones que no corresponden, actividades que no motiven o carezcan de interés, pueden ser factores que no promueven satisfacción laboral.

#### **1.3.4.3. Subordinados.**

Los subordinados son las personas que están en una posición jerárquica inferior en una organización, empresa o equipo. Por lo general, se trata de empleados o trabajadores que están bajo la supervisión de un jefe o líder.

Strauss y Sayles (como se citó en Cetina, et al. 2010), expresan que:

Es de esperarse que un trabajador comprenda que, al aceptar un empleo, adquieren derechos y obligaciones, y entre ellas, se encuentra el reconocer la autoridad que tiene su jefe sobre él dentro del contexto laboral, ya que de acuerdo en todos los empleos se supone que hay un contrato implícito entre el jefe y los subalternos. Éste gobierna lo que aquel puede exigir de éstos en materia de trabajo. Sin embargo, a pesar de que los gerentes, jefes y supervisores, reciben su autoridad de sus

superiores que son quienes definen sus facultades y responsabilidades, no se puede negar que gran parte de su autoridad real, proviene de sus subalternos. Por lo tanto, se puede decir que el nivel jerárquico que se ocupa dentro de la estructura organizacional no es un elemento suficiente para que el grupo acepte su influencia, la cual dentro del ámbito organizacional es fundamental para el alcance de los objetivos organizacionales.

Los subordinados tienen la responsabilidad de cumplir con las órdenes y directrices que les da su superior, así como de trabajar en equipo con sus colegas para lograr los objetivos de la organización. Es importante que los líderes se comuniquen claramente con sus subordinados y los apoyen en su trabajo para asegurar un ambiente laboral productivo y satisfactorio para todos los miembros del equipo.

#### **1.3.4.4. Jefes y superiores.**

Los jefes y superiores son personas que ocupan una posición de autoridad dentro de una organización o empresa y tienen la responsabilidad de liderar y dirigir a un equipo o grupo de trabajadores.

Los jefes y superiores pueden desempeñar diferentes roles dentro de una organización, dependiendo de su nivel jerárquico y de las responsabilidades que se les hayan asignado.

Algunos ejemplos de jefes y superiores son los gerentes, supervisores, directores o jefes de equipo.

La dinámica entre un superior y el subordinado es un factor importante que puede determinar la satisfacción laboral de un colaborador, puesto que existen relaciones que se tornen inadecuadas y, a la vez, en desgastantes.

Así como comenta Loaiza (2015), en ocasiones tener un jefe puede resultar en un verdadero suplicio, ya que hay algunos que sobrepasan sus límites de autoridad, son controladores, no dan un feedback o coaching de manera asertiva, otros que pueden llevarse el crédito por el trabajo de sus subordinados, también que cambien rápido de parecer y que su humor sea fluctuante, de forma que puede ser difícil tratar con un jefe que sea autocrático.

Del liderazgo dependerá el comportamiento organizacional, ya que según García (2018), cada una de las personas que ocupan puestos de toma de decisiones dentro de las empresas tiene un estilo de gobernanza distinto y una forma propia de guiar al equipo de trabajo.

Cosmel (2018), indica que los estilos de liderazgo aparte de variar de persona en persona también son modificados por el mismo individuo dependiendo de la situación en la que se encuentre o de la decisión que deba de tomar. Esto es lo que permite su adaptación ante el medio y que destaque como líder organizacional.

Los estilos de liderazgo según Goleman (2014), son:

- Visionario o autoritario: hace avanzar a la gente hacia los sueños compartidos, se le considera tremendamente positivo referente al efecto sobre el clima organizacional.

- Coach: vincula lo que quiere la persona con los objetivos del equipo, es considerado como muy positivo su efecto sobre el clima organizacional.
- Conciliador: crea armonía al conectar a los individuos entre sí; su efecto sobre el clima organizacional es positivo.
- Democrático: su efecto sobre el clima organizacional también se cataloga como positivo, es decir, el líder valora la aportación de los demás, consigue compromiso gracias a la participación.
- Ejemplarizante: marca objetivos estimulantes y emocionantes, a menudo su efecto sobre el clima organizacional es negativo porque no se aplica adecuadamente. alivia los miedos al ofrecer un rumbo claro en una emergencia, al igual que el líder ejemplarizante, su efecto sobre el clima organizacional a menudo es muy negativo porque se emplea mal.

#### **1.3.4.5. Compañeros.**

Los compañeros de trabajo son personas con las que se trabajan en un mismo lugar, en el mismo equipo o departamento de una empresa, organización o institución. Estas personas pueden tener diferentes roles, responsabilidades y tareas, pero comparten un objetivo común: realizar el trabajo asignado de manera eficiente y eficaz.

Según Moreno, et al. (2018), el factor de las relaciones con los compañeros:

Reconoce las necesidades de los empleados, como seres humanos, de interactuar socialmente; siendo el trabajo el lugar donde estas personas pasan la mayor parte de su jornada, se convierte en un ambiente propicio para llevar a cabo tal actividad

social, en una medida adecuada. Este tipo de interacción no debe asociarse con el trato entre semejantes, sino también con las relaciones con los superiores y con el jefe inmediato, lo que propiciaría un ambiente laboral más agradable.

La relación entre compañeros de trabajo puede variar desde una relación profesional y cordial hasta una amistad cercana. En cualquier caso, es importante mantener una comunicación clara y respetuosa, así como fomentar un ambiente laboral positivo y colaborativo para lograr los objetivos de la empresa y el bienestar de todos los miembros del equipo.

#### **1.3.4.6. Promoción.**

Para Psicosmart (s.f.), considera una promoción en un puesto de trabajo “cuando un colaborador es transferido a una posición con un incremento económico, así como mayor nivel de responsabilidad, y estatus. Comúnmente esto es resultado a modo de recompensa de logros pasados, así como la capitalización del potencial del colaborador”.

La promoción es el último factor motivador para cualquier empleado porque avanza al empleado en la jerarquía de la organización de la preocupación agregada con mayor responsabilidad, mayor respeto, honor, con aumento en el pago de calificaciones y asignaciones, comenta RRHH-Web (2019) acerca de la promoción en el trabajo.

Algunas recomendaciones que podrían ayudar a obtener una promoción en el trabajo son: demostrar un excelente desempeño, buscar oportunidades de aprendizaje y desarrollo, mostrar una actitud positiva, buscar retroalimentación, mantener una buena comunicación y ser paciente, ya que la promoción no siempre sucede de inmediato, por lo

que es importante seguir trabajando duro y estar preparado para aprovechar las oportunidades cuando surjan.

#### **1.3.4.7. Organización del trabajo.**

La organización del trabajo se refiere al proceso de planificar, coordinar y dirigir los recursos y actividades necesarios para alcanzar los objetivos de una empresa o de una tarea específica. Esto implica una serie de procesos y estrategias que se utilizan para garantizar que las tareas se realicen de manera eficiente y efectiva.

La organización en el trabajo es un elemento imprescindible el cual determina la productividad y la capacidad de gestionar.

Referente a algunas dificultades que se puedan presentar, Hervás (2022), comenta que la organización puede ser una de las tareas más complejas dentro del mundo de los recursos humanos y que esta puede complicarse según la cantidad de colaboradores que haya en la empresa. También expresa que cada individuo tiene su manera de trabajar y organizarse el trabajo. Algunas son más eficientes que otras, pero que nunca se debe imponer a los empleados una organización del trabajo de manera forzosa.

Una mala organización en el trabajo “afecta no solo a la organización, sino también a cada uno de sus empleados. La forma en que la empresa organiza el trabajo tiene un impacto en su desarrollo, estabilidad e imagen”, indica Aguirre (2020).

Algunas de las estrategias más comunes para la organización del trabajo incluyen el establecimiento de objetivos claros y medibles, de forma que las tareas se realicen de manera efectiva, es importante establecer objetivos claros y medibles que todos los

miembros del equipo comprendan. Esto ayuda a enfocar los esfuerzos en las áreas más importantes a medir los resultados.

Otra estrategia a considerar es la delegación de tareas, esto ayuda a garantizar que cada miembro del equipo tenga un papel importante que desempeñe y que las tareas se completen de manera eficiente. Asimismo, la asignación de recursos, incluyendo el tiempo, el personal y los materiales, es fundamental para el éxito de cualquier proyecto.

Cantor (2023), propone otras estrategias, las cuales son: promover el bienestar en el lugar de trabajo, aprovechar la tecnología, adoptar la diversidad en la fuerza laboral y fomentar el equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

#### **1.4. Consideraciones éticas**

Durante el proceso de investigación se consideraron los siguientes principios éticos:

##### ***1.4.1. Respeto por las personas***

Este principio implica que todas las personas deben ser tratadas con dignidad y consideración, independientemente de su origen, género, orientación sexual, edad, religión, cultura, discapacidad u otras características.

##### ***1.4.2. Confidencialidad***

Según explica Antomás y Huarte del Barrio (2011), la confidencialidad “supone la cesión del paciente de una parte reservada de sí mismo y los principios éticos de autonomía y no maleficencia están íntimamente ligados con su preservación. También numerosas normas legales obligan al secreto profesional, imponiendo en algunos casos duras

sanciones”. De forma que, el principio ético de confidencialidad se refiere a la obligación moral de respetar y proteger la privacidad de la información que se comparte en el contexto de una relación de confianza y que sólo se debe divulgar esa información con el consentimiento explícito del individuo en cuestión, a menos que sea requerido por la ley o por motivos de seguridad pública.

### ***1.4.3. Beneficencia***

Para Martín (2013), este principio ético tiene un elevado carácter moral, puesto que en su desempeño busca hacer el mayor bien posible al participante según el entendimiento y los conocimientos del investigador y que no ha de entenderse la beneficencia como caridad o piedad, ya que se desarrolla entre seres humanos autónomos con derecho a decidir. En conclusión, la beneficencia es un principio ético que se refiere a la obligación moral de actuar en beneficio de otros y promover su bienestar.

La información referente a esta investigación fue trasladada a los participantes previo al llenado de los instrumentos, bajo lo estipulado por el Principio I dictado por el Código de Ética del Colegio de Psicólogos de Guatemala (2011), el cual señala que:

En el proceso de obtener el consentimiento informado, los psicólogos se aseguran de que se han comprendido los siguientes puntos: propósito y naturaleza de la actividad; responsabilidades mutuas; protección de la confidencialidad y limitaciones; probables beneficios y riesgos; alternativas; posibles consecuencias de no actuar; opción de rehusar o retractarse en cualquier momento sin perjuicio; sobre qué período de tiempo se aplica el consentimiento informado y cómo rescindirlo o anularlo. (Anexo 5.1)

## Capítulo II

### 2. Técnicas e instrumentos

#### 2.1. Enfoque, modelo y nivel de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo de investigación con un diseño correlacional.

La investigación cuantitativa, según explica Hernández et al. (2014), “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

Uno de los principales objetivos de la investigación cuantitativa es la generalización de la investigación a una población más amplia. Los resultados de la investigación se expresan en términos de estadísticas descriptivas y análisis inferenciales para determinar la probabilidad de que los hallazgos sean significativos.

Con respecto al diseño de investigación correlacional, Artega, G. (2022), comenta que, “es un enfoque de investigación no experimental que utiliza el análisis estadístico para examinar la relación entre dos variables” y que este suele utilizarse para examinar datos cuantitativos y determinar si hay patrones, tendencias, hallazgos o relaciones causales entre una variable dependiente y una variable independiente.

En este tipo de investigación, se mide el grado de asociación entre las variables, pero no se establece una relación causal entre ellas.

## 2.2. Técnicas

### 2.2.1. Técnicas de muestreo

La técnica de muestreo utilizada fue el método no probabilístico, muestreo por cuotas, el cual consiste en que “los investigadores pueden formar una muestra que involucre a individuos que representan a una población y que se eligen de acuerdo con sus rasgos o cualidades”, explica Velázquez (s,f); esta técnica de muestreo fue seleccionada debido a que fue de interés de las investigadoras tomar en cuenta a los cinco departamentos con los que cuenta la empresa, también porque demostrar por cuotas tuvo como ventaja la facilidad de la aplicación.

Estos departamentos fueron:

- Gerencia General (2 colaboradores)
- Gerencia de Logística (43 colaboradores)
- Gerencia de Recursos Humanos (7 colaboradores)
- Gerencia Financiera (3 colaboradores)
- Gerencia Administrativa (16 colaboradores)

Las personas pertenecientes a estos departamentos oscilan entre los 19 a 40 años.

La población que participó fueron gerentes, pilotos, jefes de taller, mecánicos, asistentes de recursos humanos, financieros, contador, secretaria, personal de atención al cliente, personal de compras y ventas.

Debido a que se tomaron en cuenta a todos los colaboradores de la empresa como parte del estudio, se cumple con el principio ético de justicia. Para el Colegio Médico de Honduras (CMH, 2012), este principio:

Se refiere a la justicia en la distribución de los sujetos de investigación, de tal manera que el diseño del estudio de investigación permita que las cargas y los beneficios estén compartidos en forma equitativa entre los grupos de sujetos de investigación.

Asimismo, según el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS, 2017), en la guía de Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Relacionada con la Salud con Seres Humanos, la pauta número 15 de Investigación con Personas o Grupos Vulnerables determina que la vulnerabilidad: “conciernen elementos de juicio tanto sobre la probabilidad como sobre el grado de daño físico, psicológico o social, así como una mayor sensibilidad al engaño o la violación de la confidencialidad”, por lo tanto, para esta investigación no se percibe a la población como vulnerable considerando que la aplicación de los instrumentos no representa ningún tipo de riesgo y que la información que proporcionaron los participantes fue anónima.

### ***2.2.2. Técnicas de recolección de datos***

Para la recolección de datos se aplicó la Escala de Clima Laboral CL-SPC tipo Likert y la Encuesta de Satisfacción Laboral NTP 213.

La escala de Likert define Da Silva (2020), “es un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las

personas sobre un tema”; de forma que, esta técnica consiste en una serie de afirmaciones o preguntas que se les pide a los encuestados que califiquen en una escala de acuerdo o desacuerdo. La escala generalmente varía desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo, y también puede incluir una opción neutral.

Con esta escala se determinó el clima organizacional de la empresa Transportes G&Q S.A.

Esta técnica de recolección de datos fue seleccionada ya que esta escala constituye un medio válido y confiable para la medición del clima organizacional; a partir de sus resultados se puede identificar percepciones de los trabajadores permitiendo de manera objetiva precisar las fortalezas y debilidades que deberán considerarse para fomentar una cultura participativa, así como para retroalimentar los hallazgos positivos del comportamiento organizacional.

Ahora bien, una encuesta es un método de investigación que recopila información, datos y comentarios por medio de una serie de preguntas específicas. La mayoría de las encuestas se realizan con la intención de hacer suposiciones sobre una población, grupo referencial o muestra representativa, comenta Terreros (2023). Las encuestas pueden ser diseñadas para obtener información cuantitativa o cualitativa, según el objetivo de la investigación. Las encuestas cuantitativas se centran en recopilar información numérica que puede ser analizada estadísticamente.

Esta técnica fue seleccionada debido a que se pretendió cumplir con el objetivo de estimar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes G&Q S.A. Adicional, esta encuesta considera indicadores importantes acerca

de la satisfacción laboral como el salario, el trabajo realizado, las relaciones interpersonales, oportunidades de promoción, organización laboral y una valoración general de satisfacción.

Al aplicar estas técnicas de recolección de datos se protegió la dignidad del sujeto de investigación considerando lo estipulado el Principio I dictado por el Código de Ética del Colegio de Psicólogos de Guatemala (2011), el cual indica que:

El respeto por la dignidad reconoce el valor inherente de todos los seres humanos, sin importar diferencias aparentes o reales en relación con el estatus social, origen étnico, género, preferencia sexual, edad, creencias religiosas, capacidades, o cualquier otra característica. Este valor inherente significa que todos los seres humanos son dignos de igual consideración moral.

Asimismo, la información proporcionada por los participantes se manejó con estricta confidencialidad y anonimato con el objetivo de proteger su dignidad.

El proceso de aplicación de estas técnicas de recolección de datos se llevó a cabo tras la realización de una campaña de sensibilización dirigida a los colaboradores de la empresa, donde se pudo dar a conocer el propósito y beneficio, esto por medio de infografías. Posteriormente el departamento de Recursos humanos difundió la información mediante grupos de WhatsApp, donde se les hizo llegar la invitación para la participación de la investigación y la indicación sobre la fecha para llenar sus formularios y la fecha límite para hacerlo.

### 2.2.3. Técnicas de análisis de datos

Como técnica de análisis de datos se aplicó la correlación de Pearson, según Hernández et al. (2014), describen que es una prueba que se utiliza para medir estadísticamente el grado de relación entre dos variables, siempre que éstas sean cuantitativas, es decir, que puedan ser medibles. El índice numérico utilizado para medir una correlación es el coeficiente de Pearson, éste está representado por el símbolo  $r$ , el coeficiente de correlación se mide en una escala de 0 a 1, este puede ser en dirección positiva como negativa.

Un valor de 0 indica que no hay relación lineal entre las variables. Un valor de 1 o -1 indica, respectivamente, una correlación positiva perfecta o negativa perfecta entre dos variables.

Para interpretar el coeficiente de correlación de Pearson, es necesario conocer su interpretación, la cual se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Significancia de correlación*

<b>Coeficiente</b>	<b>Interpretación</b>
De 0 a 0.20	Correlación muy baja
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.60	Correlación moderada
De 0.61 a 0.80	Correlación apreciable
De 0.81 a 1	Correlación alta o muy alta

*Nota.* Elaboración propia

También se elaboraron gráficas de barra utilizando la hoja de cálculo Excel.

Para el procesamiento de datos, primeramente, se elaboró una base de datos por cada una de las variables, seguidamente se realizó el análisis por cada variable y, por último, se aplicó la fórmula de correlación de Pearson en la hoja de cálculo Excel para determinar la relación entre las dos variables y su interpretación.

Cabe resaltar que, durante el proceso de análisis contaron con el acceso a la información únicamente las investigadoras, quienes resguardaron la información aplicando el principio ético de la confidencialidad. La información recolectada será resguardada hasta la publicación del informe final.

### **2.3. Instrumentos**

#### ***2.3.1. Escala Clima laboral CL-SPC***

Se utilizó la escala de clima laboral.

- Autora: Sonia Palma Carrillo Procedencia: Lima- Perú Año de Publicación: 2013
- Administración: Individual / Colectiva
- Ámbito de Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral
- Propósito: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
- Puntuación: calificación manual Calificación: de 1 a 5 puntos por cada ítem.
- Duración: 15 a 20 minuto aproximadamente

Los factores de componen la Escala de Clima laboral son:

- Factor I: Autorrealización
- Factor II: Involucramiento laboral
- Factor III: supervisión
- Factor IV: Comunicación
- Factor V: Condiciones Laborales. (Anexo 5.2)

### ***2.3.2. Encuesta de satisfacción laboral NTP 213***

- **Objetivo:** Describir un índice cuantitativo general y específico de satisfacción laboral -SL- breve, fácilmente puntuable y con posibilidad de aplicación colectiva. El cuestionario que se utiliza para ello, demanda sobre el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario; a la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa.
- **Utilidad:** Permite apreciar la manera como los diferentes colectivos de una organización sienten y valoran los distintos elementos de su trabajo, ya sean intrínsecos o extrínsecos al mismo.
- **Administración:** Puede aplicarse a un amplio número de la población trabajadora, siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario. Puede hacerse de modo individual o colectivo, e incluso en forma autoadministrada.
- **Requisitos de aplicación:** Explicar previamente la finalidad de la encuesta y garantizar el anonimato, recogiendo información sobre variables influyentes de edad, sexo, actividad y categoría profesional.
- **Calificación:** Los porcentajes correspondientes al grupo analizado en cada una de las casillas de clasificación se multiplican por el número de ponderación asignado y

el total de la suma se divide por 300. Con lo que los índices obtenidos oscilan entre un máximo de ponderación de +1 y un mínimo de cero, sin tener el punto medio (0,5) significación estadística. De forma que cada índice es una variable unidimensional que nos da la siguiente fórmula:  $i = (3M + 2B + P) / 300$ . (Anexo 5.3)

## 2.4. Operacionalización de objetivos, categorías, hipótesis y variables

### 2.4.1. Operacionalización de objetivos

Objetivos/hipótesis	Definición conceptual categoría/variable	Definición operacional categorías/variables	Técnicas/ instrumentos
Hipótesis de investigación:			
El clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Transportes G&Q.	Clima organizacional: contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma	1. Autorrealización 2. Involucramiento laboral 3. Supervisión 4. Comunicación 5. Condiciones laborales	Escala Clima laboral CL-SPC

relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización.

Bordas (2016)

Satisfacción laboral: Estado emocional positivo derivado de la percepción subjetiva marcado por el balance entre

1. Salario
2. Actividad laboral que realiza
3. Promoción
4. Organización del trabajo
5. Satisfacción laboral general

Encuesta de satisfacción laboral NTP 213

el rol que cada  
trabajador quiere  
cumplir y el rol que  
desempeña Marin y  
Placencia (2017)

---

#### **2.4.2. Hipótesis**

**H<sup>i</sup>:** El clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Transportes G&Q.

**H<sup>o</sup>:** El clima organizacional no está relacionado con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Transportes G&Q.

#### **2.4.3. Variables**

Clima organizacional: la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales), a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por las personas. Gan y Berbel (2011)

Indicadores:

- Autorrealización
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación

- Condiciones laborales

Satisfacción laboral: estado emocional positivo derivado de la percepción subjetiva marcado por el balance entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que desempeña. Marin y Placencia (2017).

Indicadores:

- Salario
- Actividad laboral que realiza
- Promoción
- Organización del trabajo
- Satisfacción laboral general

## Capítulo III

### 3. Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados

#### 3.1. Características del lugar y de la muestra

##### 3.1.1. *Características del lugar*

La empresa de Transportes G&Q inició sus operaciones en el año 2003, cuenta con 19 años de experiencia en el sector industrial y de servicios a nivel nacional, dedicándose a la extracción, comercialización y traslado de yeso a nivel nacional. Actualmente poseen 4 sedes. El lugar donde se llevó a cabo la investigación fue en la sede central que se encuentra ubicada en la 3ra. Calle 11-05 Colonia Nueva Monserrat, zona 3 de Mixco, Guatemala.

La sucursal central en Mixco es un inmueble de un nivel que cuenta con más módulos que oficinas, que se distribuyen en 6 oficinas y 23 módulos.

Los jefes de taller y mecánicos no tienen módulo de oficina, sino módulo en los talleres donde cuentan con su equipo y herramientas especiales. En las instalaciones, los pilotos cuentan con lockers pequeños.

##### 3.1.2. *Características de la muestra*

Las personas pertenecientes a estos departamentos oscilan entre los 19 a 40 años.

La población que participó fueron gerentes, pilotos, jefes de taller, mecánicos, asistentes de recursos humanos, financieros, contador, secretaria, personal de atención al cliente, personal de compras y ventas, que oscilan entre los 19 a 40 años.

Los participantes de la investigación se distribuyeron de la siguiente manera: 56 hombres y 15 mujeres.

### 3.2. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

#### 3.2.1. *Clima laboral*

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos de la variable de clima laboral, analizando cada uno de sus indicadores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

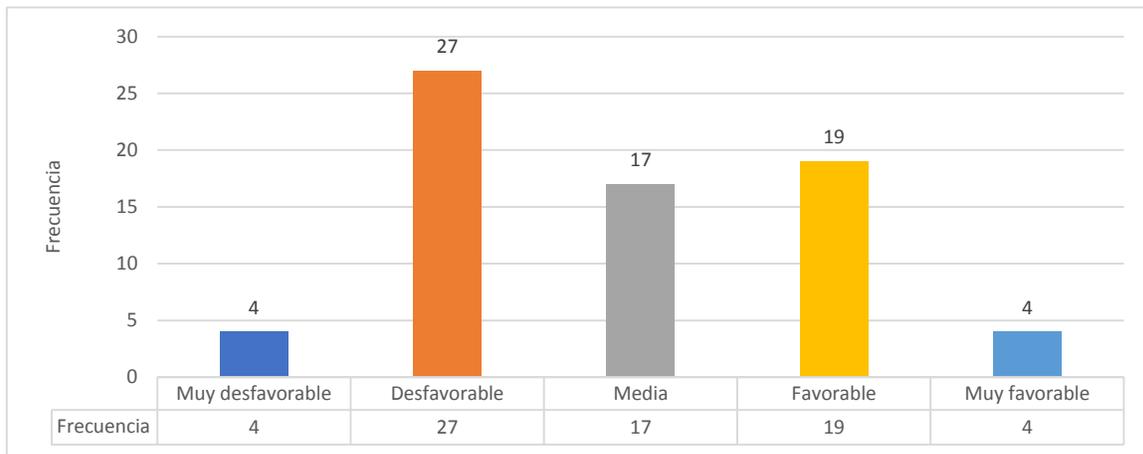
##### 3.2.1.1. Autorrealización.

**Tabla 2**

*Autorrealización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	4	5.6	5.6	5.6
Desfavorable	27	38.0	38.0	43.7
Válidos Media	17	23.9	23.9	67.6
Favorable	19	26.8	26.8	94.4
Muy favorable	4	5.6	5.6	100.0
Total	71	100.0	100.0	100.0

*Nota:* Datos obtenidos de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

**Figura 1***Autorrealización*

*Nota:* La figura muestra la frecuencia acerca del indicador de autorrealización de los colaboradores de la Empresa Transportes G&Q, obtenido de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

Según los datos obtenidos, se puede observar que el 38% de la población estudiada consideran como desfavorable el indicador de la autorrealización, y otro 26.8% indicaron que es favorable, seguido de un 23.9% que lo percibe como medio; de forma que más de la mitad de los participantes perciben en un rango de muy desfavorable a medio la oportunidad de autorrealización que ofrece la empresa, entendiendo que la autorrealización es un proceso por el cual una persona busca alcanzar su máximo potencial y desarrollarse en todas las áreas de su vida. Por lo tanto, estos resultados indican una posible falta de oportunidad de crecimiento para los colaboradores, o bien, estas percepciones negativas pueden estar relacionadas con la falta de satisfacción personal o profesional, la ausencia de oportunidades para desarrollarse, la falta de alineación entre los valores personales y los de la empresa, o un ambiente de trabajo poco colaborativo y estresante. Es importante que la

empresa tome en cuenta estas percepciones y busque formas de mejorar este aspecto, implementando distintas estrategias.

### 3.2.1.2. Involucramiento laboral.

**Tabla 3**

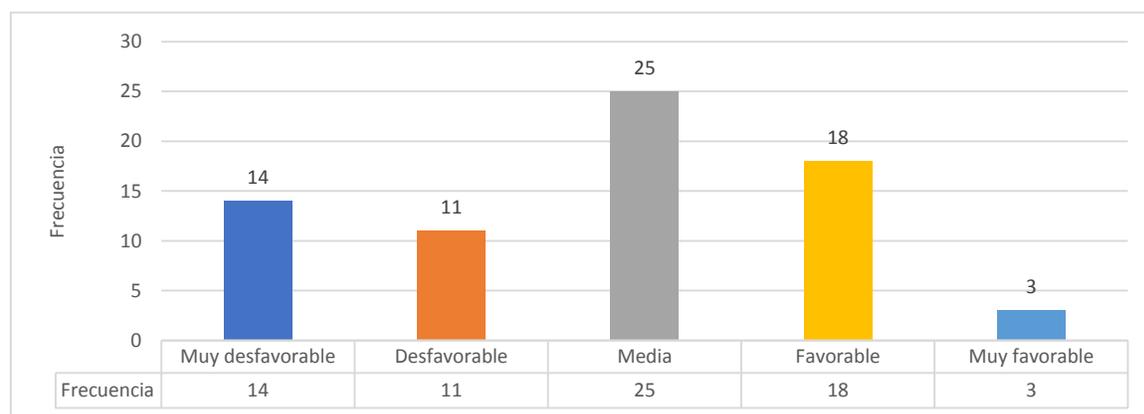
*Involucramiento laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy desfavorable	14	19.7	19.7
	Desfavorable	11	15.5	35.2
	Media	25	35.2	70.4
	Favorable	18	25.4	95.8
	Muy favorable	3	4.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0

*Nota:* Datos obtenidos de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

**Figura 2**

*Involucramiento laboral*



*Nota:* La figura muestra la frecuencia acerca del indicador de involucramiento laboral de los colaboradores de la Empresa Transportes G&Q, obtenido de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

Los resultados de la encuesta muestran una distribución variada en las respuestas de los participantes sobre su nivel de involucramiento laboral. El hecho de que la categoría "nivel medio" haya obtenido el porcentaje más alto (35.2%) indica que la mayoría de los participantes considera que su involucramiento laboral se encuentra en un punto intermedio. Esto podría significar que se sienten comprometidos con su trabajo en cierta medida, pero no de manera excepcionalmente alta ni baja.

La siguiente categoría más seleccionada fue "nivel favorable" con un porcentaje del 25.4%. Esto indica que un cuarto de los participantes informó que tienen un nivel de involucramiento laboral positivo. Es posible que se sientan satisfechos y motivados con su trabajo, y experimenten un cierto grado de compromiso y conexión con sus responsabilidades laborales.

Sin embargo, también hay un grupo notable de participantes (19.7%) que indicaron un nivel "muy desfavorable" de involucramiento laboral. Estas respuestas sugieren que estos colaboradores tienen una perspectiva negativa o insatisfacción significativa con respecto a su trabajo. Es posible que se sientan desmotivados, desinteresados o experimenten falta de conexión con su entorno laboral.

Además, otro grupo de participantes (15.5%) indicó un nivel "desfavorable" de involucramiento laboral. Estos individuos pueden no sentirse completamente satisfechos con su trabajo o pueden tener ciertos problemas o preocupaciones relacionados con él. Aunque no llegan al nivel de "muy desfavorable", aún expresan una falta de involucramiento significativa.

En contraste, solo un pequeño número de participantes (4.2%) respondieron que su nivel de involucramiento laboral es "muy favorable". Esto indica que un porcentaje relativamente bajo de los colaboradores está altamente comprometido y satisfecho con su trabajo. Estos individuos probablemente experimenten una fuerte motivación, conexión emocional y disfrute en su entorno laboral.

En resumen, los resultados revelan una diversidad de perspectivas sobre el nivel de involucramiento laboral entre los participantes. Si bien la mayoría se encuentra en un nivel medio y favorable, también existen grupos significativos con niveles muy desfavorables y desfavorables. Estos resultados pueden ser útiles para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para aumentar el nivel de involucramiento laboral, la satisfacción y el bienestar en el entorno laboral.

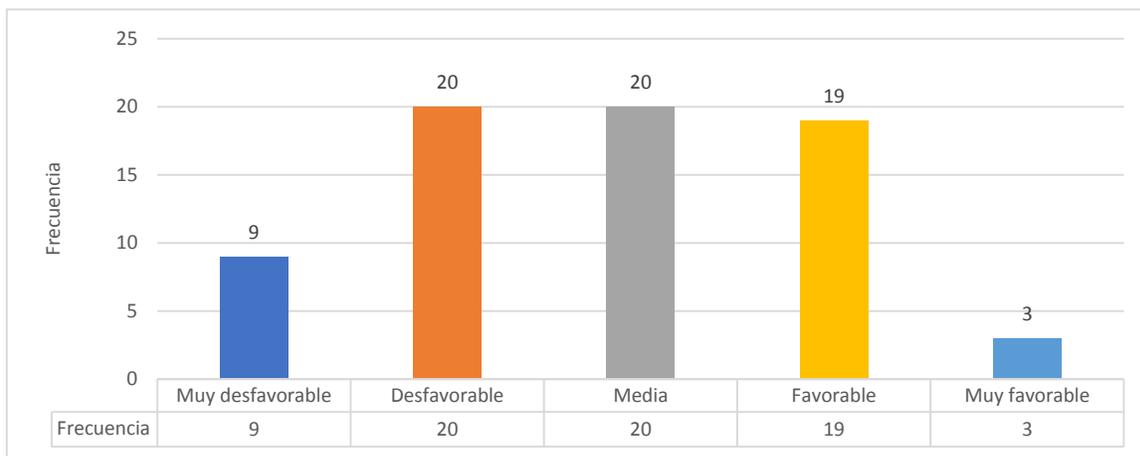
### 3.2.1.3. Supervisión.

**Tabla 4**

*Supervisión*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	9	12.7	12.7	12.7
Desfavorable	20	28.2	28.2	40.8
Válidos Media	20	28.2	28.2	69.0
Favorable	19	26.8	26.8	95.8
Muy favorable	3	4.2	4.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	100.0

*Nota:* Datos obtenidos de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

**Figura 3***Supervisión*

*Nota:* La figura muestra la frecuencia acerca del indicador de supervisión de los colaboradores de la Empresa Transportes G&Q, obtenido de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

Sobre este indicador, se observa que la mayoría de los participantes consideraron su supervisión laboral como desfavorable o media. Esto indica que aproximadamente el 56.34% de los encuestados no están satisfechos con su supervisión actual. Sin embargo, también hubo un número significativo de participantes (26.8%) que calificaron la supervisión como favorable. Esto sugiere que un porcentaje considerable de los encuestados está satisfecho con la supervisión que reciben. Un grupo más pequeño de participantes (12.7%) calificó su supervisión como muy desfavorable, lo que indica un nivel más bajo de satisfacción.

Solo el 4.2% de los participantes consideraron su supervisión como muy favorable. Aunque este porcentaje es bajo en comparación con las otras categorías, aún indica que algunos empleados tienen una visión muy positiva de su supervisión.

En general, los resultados sugieren que aproximadamente la mitad de los encuestados están insatisfechos o tienen una visión neutral de la supervisión que reciben en su trabajo; pero, también existe una proporción significativa de empleados que se sienten satisfechos con su supervisión.

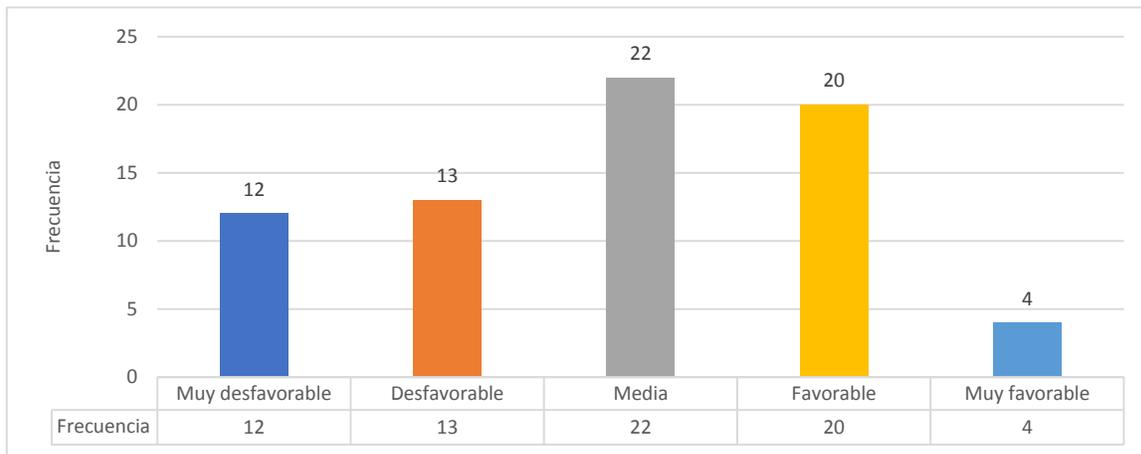
#### 3.2.1.4. Comunicación.

**Tabla 5**

*Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	12	16.9	16.9	16.9
Desfavorable	13	18.3	18.3	35.2
Válidos Media	22	31.0	31.0	66.2
Favorable	20	28.2	28.2	94.4
Muy favorable	4	5.6	5.6	100.0
Total	71	100.0	100.0	100.0

*Nota:* Datos obtenidos de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

**Figura 4***Comunicación*

*Nota:* La figura muestra la frecuencia acerca del indicador de comunicación de los colaboradores de la Empresa Transportes G&Q, obtenido de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

Con respecto a la comunicación, los resultados muestran que el hecho de que 22 participantes consideren la comunicación en el trabajo como "media" indica que tienen una percepción neutra o intermedia sobre la calidad de la comunicación. Es posible que no tengan una opinión fuerte al respecto y que la comunicación en el trabajo pueda mejorar en ciertos aspectos. Ahora bien, otros 20 participantes perciben que la comunicación en el trabajo es "favorable" tienen una percepción positiva de la comunicación en general. Esto sugiere que están satisfechos con la fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información tanto dentro de la empresa como en la atención a los usuarios o clientes.

Por otra parte, 13 de los colaboradores consideran que la comunicación en el trabajo es "desfavorable", entendiendo que su percepción sobre este indicador negativa, seguidamente de otros 12 participantes que consideran que la comunicación en el trabajo es "muy desfavorable" tienen una percepción aún más negativa que aquellos que la calificaron

como "desfavorable", lo cual se puede interpretar que puede haber problemas graves en la comunicación, lo que puede afectar la eficiencia y el ambiente laboral.

### 3.2.1.5. Condiciones laborales.

**Tabla 6**

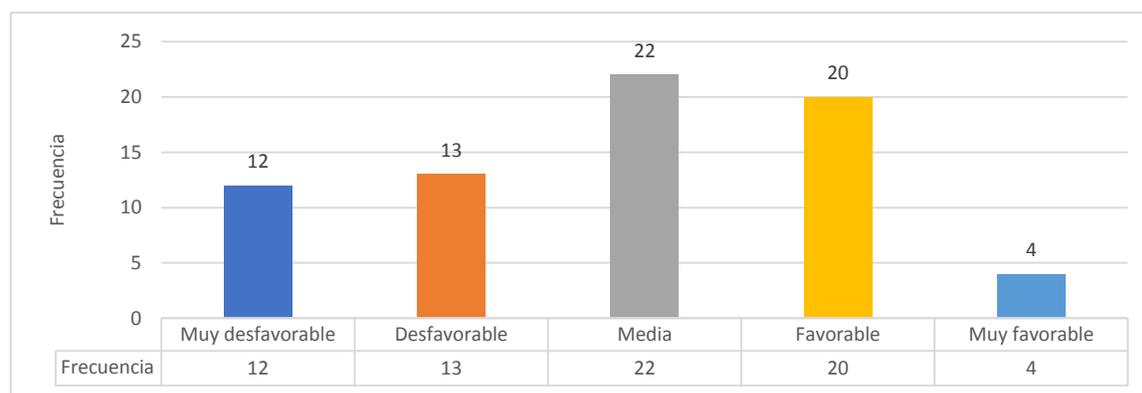
*Condiciones laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy desfavorable	7	9.9	9.9	9.9
	Desfavorable	23	32.4	32.4	42.3
	Media	19	26.8	26.8	69.0
	Favorable	18	25.4	25.4	94.4
	Muy favorable	4	5.6	5.6	100.0
	Total	71	100.0	100.0	100.0

*Nota:* Datos obtenidos de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

**Figura 5**

*Condiciones laborales*



*Nota:* La figura muestra la frecuencia acerca del indicador de condiciones laborales de los colaboradores de la Empresa Transportes G&Q, obtenido de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

Los resultados revelan una variedad de opiniones entre los participantes en cuanto a las condiciones laborales. Es importante destacar que las respuestas reflejan la percepción subjetiva de los colaboradores y pueden estar influenciadas por factores individuales, como experiencias personales, expectativas y valores.

La categoría más seleccionada fue "Desfavorable", representada por el 32.4% de los colaboradores, esto sugiere que un número significativo de participantes percibe sus condiciones laborales como negativas, lo que podría indicar la presencia de problemas o deficiencias en aspectos como la carga de trabajo, el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo o los beneficios ofrecidos por la empresa.

La categoría "Medio" fue la segunda más elegida, alcanzando un 26.8% de la muestra, esta respuesta sugiere que algunos participantes consideran que sus condiciones laborales se encuentran en un punto intermedio, ni muy desfavorables ni muy favorables. Esto podría demostrar una cierta neutralidad o ambigüedad en la percepción de las condiciones laborales por parte de estos individuos.

Referente a las respuestas en la categoría de "Favorables", el 25.4%, señalaron que se sienten satisfechos con sus condiciones laborales y percibe que son favorables en general. Esto puede sugerir la existencia de factores positivos en el trabajo. Un número más reducido de participantes el 9.9% indicó que sus condiciones laborales son "Muy desfavorables". Estos individuos pueden enfrentar situaciones laborales especialmente difíciles o insatisfactorias. Es importante prestar atención a esta categoría, ya que puede ser necesario abordar y mejorar las condiciones laborales para garantizar el bienestar y la satisfacción de los colaboradores.

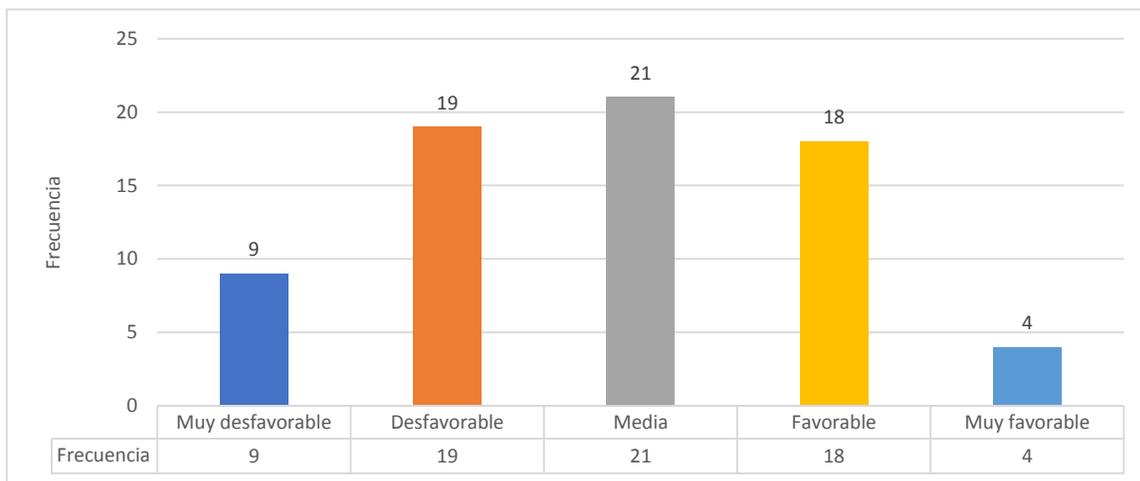
La respuesta menos seleccionada fue la de “Muy favorables”, representada únicamente por el 5.6%, lo cual puede interpretarse que estos participantes experimentan un alto grado de satisfacción y pueden percibir que sus necesidades y expectativas laborales están siendo cumplidas de manera excepcional.

**Tabla 7**

*Clima laboral evaluación general*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	9	12.7	12.7	12.7
Desfavorable	19	26.8	26.8	39.4
Válidos Media	21	29.6	29.6	69.0
Favorable	18	25.4	25.4	94.4
Muy favorable	4	5.6	5.6	100.0
Total	71	100.0	100.0	100.0

*Nota:* Datos obtenidos de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

**Figura 6***Clima laboral evaluación general*

*Nota:* La figura muestra la frecuencia acerca del clima laboral en general de los colaboradores de la Empresa Transportes G&Q, obtenido de la escala de Clima Laboral CL-SPC (2023).

La mayoría de los participantes 29.6% consideraron el clima laboral como "media", lo cual se puede interpretar que la percepción general del clima laboral no es positiva ni negativa, sino que se encuentra en un punto intermedio, seguido de un porcentaje significativo, el 26.8% consideró el clima laboral como "desfavorable". Esto sugiere que una parte importante de los participantes tiene una percepción negativa del clima laboral y puede haber áreas de mejora importantes en la organización.

Otro porcentaje representativo del 25.4%, seleccionó la categoría de "favorable", lo que podría sugerir que existen aspectos positivos en la organización que se reflejan en su ambiente laboral. Algunos participantes (12.7%) lo perciben como "muy desfavorable". Aunque este porcentaje es menor en comparación con las otras categorías, aún representa a un grupo de colaboradores con una percepción extremadamente negativa del clima laboral.

Esto puede requerir una atención especial y acciones correctivas para abordar sus preocupaciones.

Por otra parte, solo un pequeño porcentaje (5.6%) consideró el clima laboral como "muy favorable". Aunque este grupo es pequeño en número, su percepción positiva puede ser un indicio de prácticas laborales efectivas y un ambiente de trabajo satisfactorio para algunos colaboradores.

### 3.2.2. Satisfacción laboral

**Tabla 8**

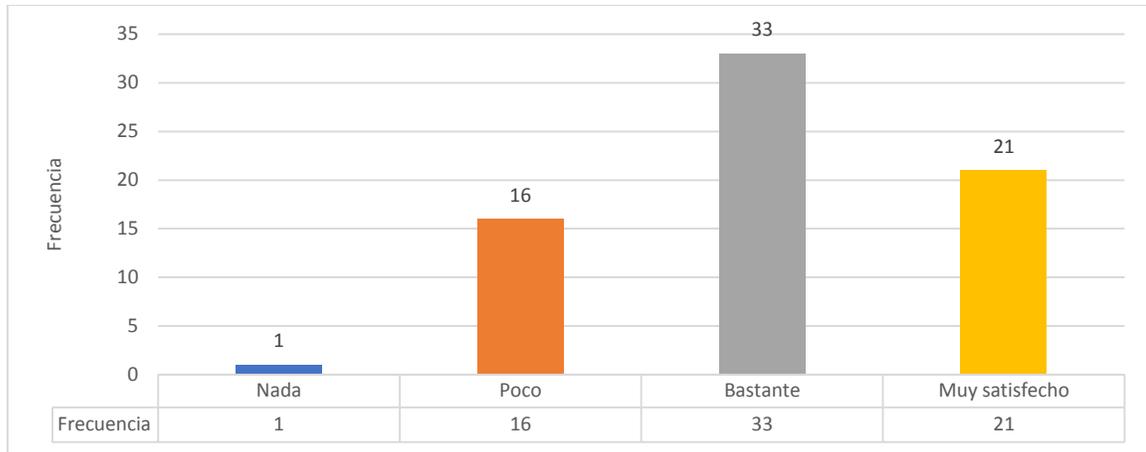
*Satisfacción en el trabajo en general*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nada	1	1.4	1.4	1.4
	Poco	16	22.5	22.5	23.9
Válidos	Bastante	33	46.5	46.5	70.4
	Muy satisfecho	21	29.6	29.6	100.0
	Total	71	100.0	100.0	100.0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta de Satisfacción Laboral NTP 213 (2023).

## Figura 7

### *Satisfacción laboral*



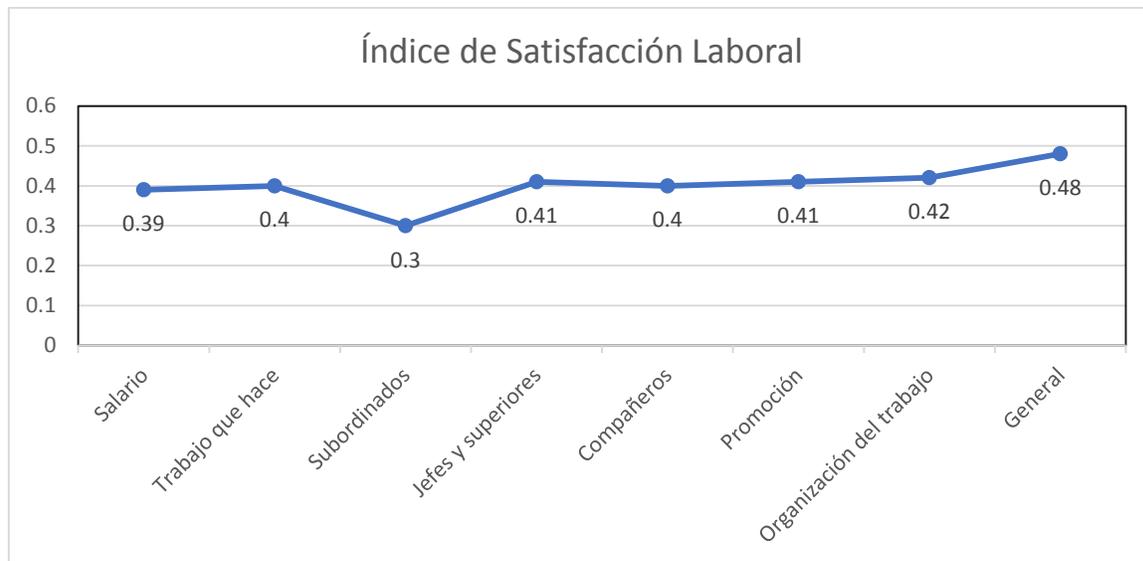
*Nota:* La figura muestra la frecuencia acerca de la satisfacción laboral en general de los colaboradores de la Empresa Transportes G&Q, obtenido de la encuesta de Satisfacción Laboral NTP 213 (2023).

En general, más de la mitad de los participantes (alrededor del 76.1%) indicaron estar satisfechos con su trabajo, ya sea "bastante satisfechos" o "muy satisfechos". Asimismo, un porcentaje considerable (22.5%) indicó estar "poco satisfecho" con su trabajo y solo una persona (1.4%) respondió que no estaba "nada satisfecha" con su trabajo.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes se sienten satisfechos con su trabajo, aunque hay una proporción notable que experimenta una satisfacción laboral limitada. La respuesta de una persona indicando que no está nada satisfecha podría requerir una investigación adicional para comprender mejor sus motivos y considerar posibles mejoras en el entorno laboral.

## Figura 8

### Índice de Satisfacción laboral



*Nota:* La figura muestra el índice de satisfacción laboral en general de los colaboradores de la Empresa Transportes G&Q, obtenido de la encuesta de Satisfacción Laboral NTP 213 CL-SPC (2023).

Los resultados sugieren que los colaboradores tienen una satisfacción laboral moderada en general. En particular, el puntaje más bajo se relaciona con el salario, lo que indica que los colaboradores no están satisfechos con su remuneración actual. Puede ser que los colaboradores sientan que no están siendo compensados adecuadamente por su trabajo o que sus salarios no han aumentado en relación a la inflación o el costo de vida.

Los puntajes más altos se relacionan con la satisfacción en general y la organización del trabajo, de forma que los colaboradores valoran su trabajo en la organización en su conjunto. En resumen, los puntajes oscilan alrededor de 0.4, lo que significa que hay espacio para mejoras en todas las áreas evaluadas y que puede haber oportunidades para mejorar en áreas específicas.

### 3.2.3. Relación entre la variable de clima laboral y satisfacción laboral

**Tabla 9**

*Variable de clima laboral y satisfacción laboral*

Clima Laboral (Variable X)	Satisfacción Laboral (Variable y)
80.4	50.00
75.6	53.33
74.4	53.33
74.4	50.00
86	56.67
87.6	50.00
54	26.67
68	46.67
69.2	53.33
51.6	40.00
49.2	23.33
40.4	23.33
38.8	20.00
92.8	73.33
46	30.00
91.6	50.00
62.8	23.33
69.6	40.00
40	20.00
75.2	46.67
68	36.67
76.4	43.33
78	43.33
78.4	53.33
79.6	50.00
77.6	33.33
79.2	70.00
76	56.67
77.2	50.00
73.2	46.67
67.6	40.00
55.6	33.33
46.8	80.00
34.8	36.67
57.2	43.33

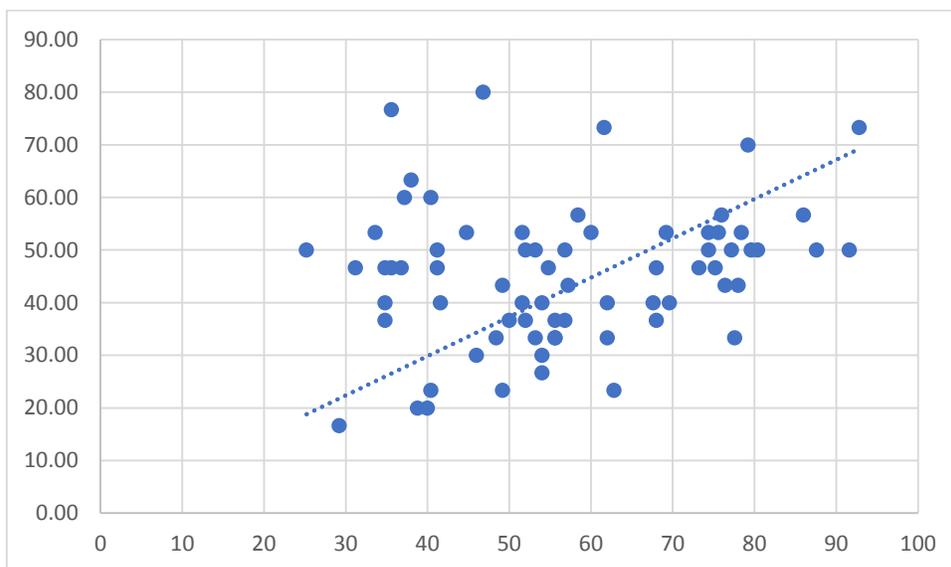
58.4	56.67
51.6	53.33
41.2	50.00
54	40.00
41.2	46.67
34.8	40.00
40.4	60.00
38	63.33
33.6	53.33
52	36.67
35.6	76.67
36.8	46.67
60	53.33
61.6	73.33
53.2	50.00
44.8	53.33
62	33.33
56.8	36.67
53.2	33.33
55.6	36.67
54	30.00
62	40.00
56.8	50.00
50	36.67
49.2	43.33
48.4	33.33
55.6	33.33
54.8	46.67
52	50.00
31.2	46.67
34.8	46.67
41.6	40.00
35.6	46.67
37.2	60.00
25.2	50.00
29.2	16.67

---

*Nota:* Datos obtenidos de la escala de Clima Laboral CL-SPC y de la encuesta de Satisfacción Laboral NTP 213 (2023).

**Tabla 10***Coefficiente de Correlación de Pearson*

Coef.pearson (r)	0.220363917
Clave	
De 0 a 0.20	Correlación muy baja
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.60	Correlación moderada
De 0.61 a 0.80	Correlación apreciable
De 0.81 a 1	Correlación alta o muy alta

*Nota:* elaboración propia. (2023)**Figura 9***Diagrama de dispersión de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral*

*Nota:* La figura muestra el diagrama de dispersión de la relación entre la variable “x” y “y” de los colaboradores de la Empresa Transportes G&Q, obtenido de la escala de Clima Laboral CL-SPC y de la encuesta de Satisfacción Laboral NTP 213 CL-SPC (2023).

El coeficiente de correlación de Pearson entre la variable de clima laboral y satisfacción laboral es de 0.220363917. Este valor indica que hay una correlación positiva débil entre estas dos variables. Significa que a medida que el clima laboral mejora, la satisfacción laboral también tiende a aumentar, aunque no de manera muy pronunciada.

Es importante destacar que una correlación de 0.220363917 se considera relativamente baja. Por lo tanto, aunque existe una relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, esta relación no es muy fuerte. Otros factores o variables pueden estar influyendo en la satisfacción laboral de manera más significativa.

### **3.3. Análisis general**

Con respecto al clima laboral de la Empresa en Transportes G&Q, tras analizar cada uno de los indicadores propuestos para esta variable, se pueden inferir varios aspectos importantes, primeramente, en relación a la autorrealización, los resultados indicaron que hay una percepción generalizada de que la empresa no está brindando oportunidades suficientes para que los empleados se desarrollen y alcancen su máximo potencial. Esto podría tener un impacto negativo en la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores, así como en la retención de talentos, por ello, es importante que la empresa tome en cuenta estos resultados y trabaje en mejorar las oportunidades de autorrealización para sus colaboradores.

Con el indicador de la supervisión, entendiendo este indicador como las apreciaciones, funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, se observó que la percepción que tienen los empleados sobre la

supervisión que reciben en su lugar de trabajo es un aspecto crítico para la calidad del ambiente laboral y, por lo tanto, para la productividad y el bienestar de los trabajadores. Si la supervisión es considerada desfavorable o inadecuada, puede generar desmotivación, estrés y un bajo rendimiento en los colaboradores. Por otro lado, cuando la supervisión es considerada favorable, puede generar un ambiente de trabajo más positivo, en el que los empleados se sientan más involucrados y motivados para desempeñar sus tareas con eficacia.

Por lo tanto, los resultados de este estudio sugieren que es importante que los supervisores presten atención a las necesidades de sus subordinados y trabajen para mejorar la calidad de la supervisión en el lugar de trabajo, es importante que los supervisores realicen un seguimiento regular del desempeño de sus subordinados y brinden retroalimentación constructiva para ayudar a los empleados a mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos laborales. En resumen, los resultados pueden mostrar ser una señal de alerta para la empresa y una oportunidad para mejorar la calidad del ambiente laboral y la productividad de sus empleados.

El indicador de la comunicación, uno de los aspectos más relevantes al hablar sobre el clima laboral, según los resultados obtenidos, se identificó que más de la mitad de los participantes señalaron los niveles de comunicación como “medio”, lo cual podría indicar que problemas en relación a la fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información que se comparte. Sin embargo, un número significativo de participantes también pronunciaron que la comunicación en el trabajo es desfavorable o muy

desfavorable, lo que sugiere que hay un problema que debe ser abordado para mejorar la calidad de la comunicación en la empresa.

Es importante tener en cuenta que la comunicación es un aspecto crítico para el funcionamiento interno de la empresa, así como para la atención a los usuarios y/o clientes de la misma. Si la comunicación no es clara, coherente y precisa, puede haber malentendidos, errores y problemas que afecten la eficacia y el rendimiento de los empleados en el trabajo, así como la satisfacción de los usuarios y/o clientes.

En relación a las condiciones laborales de la empresa, existe una diversidad de opiniones, pero, según los resultados, se considera importante la necesidad de evaluar y abordar posibles áreas problemáticas o insatisfactorias, así como reconocer y mantener los aspectos positivos de las condiciones laborales para fomentar un entorno de trabajo saludable y productivo.

De acuerdo con los resultados, un número significativo de participantes consideran que las condiciones laborales que tienen son desfavorables o muy desfavorables. Por otro lado, un número similar de participantes indicaron que las condiciones laborales son al menos "medio" favorables, y poco menos de un cuarto de los participantes consideraron que las condiciones laborales son favorables o muy favorables.

Es importante tener en cuenta que las condiciones laborales pueden afectar significativamente el bienestar y el rendimiento de los empleados, así como su satisfacción y compromiso con el trabajo. Las condiciones laborales pueden incluir aspectos como el ambiente físico de trabajo, la seguridad, la carga de trabajo, la remuneración, los beneficios, las oportunidades de desarrollo profesional, entre otros.

Por lo tanto, se infiere que la empresa necesita prestar atención a las condiciones laborales que ofrecen a sus empleados. Si un número significativo de empleados consideran que las condiciones laborales son desfavorables o muy desfavorables, es posible que esto esté afectando su bienestar, rendimiento y compromiso con el trabajo.

Claramente, el clima laboral es un aspecto crítico para la calidad del ambiente laboral y, por lo tanto, para la productividad y el bienestar de los trabajadores. Si el clima laboral es negativo, puede generar desmotivación, estrés y un bajo rendimiento en los empleados, lo que puede llevar a una disminución en la calidad del trabajo y en la satisfacción laboral. Por otro lado, cuando el clima laboral es positivo, puede generar un ambiente de trabajo más agradable y productivo, en el que los empleados se sientan más involucrados y motivados para desempeñar sus tareas con eficacia.

Por lo tanto, los resultados de revelan que es importante que los supervisores y gerentes presten atención al clima laboral y trabajen para mejorar la calidad del ambiente laboral en el lugar de trabajo, también es importante que los supervisores y gerentes estén atentos a los problemas que puedan surgir en el ambiente laboral y tomen medidas para abordarlos de manera efectiva.

Además, es importante que la empresa fomente una cultura de apoyo y respeto a los empleados. Esto puede incluir la promoción de la igualdad, la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo. Asimismo, es importante que los empleados tengan la oportunidad de expresar sus necesidades y preocupaciones de manera constructiva, y que se les brinde retroalimentación y reconocimiento por su trabajo y logros.

Ahora bien, al comentar acerca de la satisfacción laboral, en primer lugar, es alentador observar que más de la mitad de los participantes indicaron estar satisfechos con su trabajo en general. Esto incluye tanto a aquellos que se consideran "bastante satisfechos" como a los que se sienten "muy satisfechos". Estos resultados aluden a que la mayoría de los colaboradores tienen una visión positiva de su situación laboral y encuentran cierto nivel de satisfacción en su trabajo.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que un porcentaje significativo expresó estar "poco satisfecho" con su trabajo. Este grupo merece una atención especial, ya que puede haber factores o aspectos específicos del trabajo que no cumplen con sus expectativas o necesidades. Identificar las causas subyacentes de su insatisfacción puede proporcionar información valiosa para mejorar las condiciones laborales y promover un ambiente más satisfactorio para los empleados.

En cuanto al análisis de la relación entre ambas variables, en este caso, el coeficiente de correlación de Pearson entre la variable de clima laboral y la satisfacción laboral es de 0.220363917, lo que sugiere una correlación positiva, aunque débil, entre estas dos variables.

Esto significa que, en general, existe una tendencia hacia una mayor satisfacción laboral cuando las condiciones del clima laboral son más favorables. Sin embargo, la fuerza de esta relación es relativamente baja, lo que sugiere que hay otros factores que también influyen en la satisfacción laboral de los empleados y que por lo tanto sería necesario indagar acerca de otras posibles que representen una relación más significativa.

## Capítulo IV

### 4. Conclusiones y Recomendaciones

#### 4.1. Conclusiones

- Se comprueba la hipótesis de investigación, la cual propuso que el clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Transportes G&Q, sin embargo, esta relación es baja, por lo que se concluye que los colaboradores perciben otros factores como influyentes en la satisfacción laboral.
- La mayoría de los colaboradores consideraron el clima laboral como medio, lo cual indica que la percepción de los colaboradores es muy neutral, asimismo, una parte importante de los participantes tiene una percepción negativa del clima laboral y otro grupo representativo lo percibe como favorable, señalando de esta forma que existen aspectos positivos en la organización que se reflejan en su ambiente laboral.
- La satisfacción laboral que presentan los colaboradores es moderada en general, señalando que el indicador de salario, reveló que los colaboradores no están satisfechos con su remuneración actual y que, referente a la organización y satisfacción en general son los aspectos más fuertes y por ende positivos de la organización, de forma que los colaboradores valoran su trabajo en su conjunto.

## 4.2. Recomendaciones

Se les recomienda a los gerentes de la empresa Transportes G&Q S.A. lo siguiente:

- Tomar medidas para mejorar la supervisión laboral. Esto podría implicar la implementación de programas de capacitación y desarrollo para los superiores, fomentar una comunicación más abierta y efectiva entre los superiores y los colaboradores y brindar oportunidades para que los colaboradores expresen sus preocupaciones y sugerencias.
- Investigar las áreas específicas en las que los colaboradores perciben deficiencias y trabajar en estrecha colaboración con los superiores para abordar esas dificultades.
- Mejorar la calidad de la comunicación en el lugar de trabajo, esto puede incluir la implementación de programas de capacitación y el establecimiento de canales de comunicación efectivos que permitan a los empleados expresar sus necesidades y preocupaciones de manera constructiva. También es importante que los supervisores y gerentes fomenten una cultura de comunicación abierta y efectiva, y que se preocupen por escuchar las sugerencias y comentarios de sus subordinados para mejorar la calidad de la comunicación en la empresa.
- Para las condiciones laborales, se sugiere incluir la implementación de políticas y prácticas que promuevan un ambiente laboral más seguro y saludable, la revisión de los salarios y beneficios para asegurarse de que sean justos y competitivos, y la creación de oportunidades de desarrollo profesional para los empleados.
- Con la satisfacción laboral se recomienda realizar seguimiento individualizado, y reconocer las necesidades de los colaboradores según su situación, de forma que se

les pueda apoyar y satisfacer en lo que consideran importante, esto puede ser por medio del salario emocional.

Se les recomienda a los colaboradores de la empresa Transportes G&Q S.A. lo siguiente:

- Promover un ambiente de respeto entre sus compañeros de trabajo poniendo en práctica la igualdad y dignidad, no tolerando ninguna conducta de acoso o discriminación.
- Colaborar y ofrecer ayuda a los compañeros de trabajo cuando sea posible. Trabajar en equipo, compartir conocimientos y habilidades, y contribuir al éxito colectivo del equipo.
- Proponer ideas de mejora, compartir con los superiores o en los canales de retroalimentación disponibles. Participar activamente en las iniciativas de mejora y ofrecer soluciones viables.

### **4.3. Bibliografía**

Aguirre, M. (2020, 24 de noviembre). *Organización del trabajo: 12 consejos para ser más eficiente*. Appvizer. <https://www.appvizer.es/revista/recursos-humanos/sirh/organizacion-del-trabajo>

Antomás, J. y Huarte del Barrio, S. (2011). Confidencialidad e historia clínica. Consideraciones ético-legales. *Navarra*, 34(1), 73-82.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v34n1/revision2.pdf>

Artega, G. (2022). *Investigación correlacional: Guía, diseño y ejemplos*. Testsiteforme.

<https://www.testsiteforme.com/que-es-la-investigacion-correlacional/>

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima organizacional*. Uned.

<https://tinyurl.com/mry3us7m>

Bushard, A. (2021). *Usemos libertad de expresión para conseguir autorrealización*. Free Press Media Press Inc.

Calle, O. E. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o Realidad*. Editorial Corporación

Universidad de la Costa.

Cantor, L. (2023, 26 de marzo). *4 estrategias para crear un mejor ambiente de trabajo*.

Ascendo. <https://blog.acsendo.com/estrategias-para-un-ambiente-de-trabajo-positivo>

Cetina, T., Ortega, I. y Aguilar, C. (2010). Habilidades directivas desde la percepción de los subordinados: un enfoque relacional para el estudio del liderazgo.

*Psicoperspectivas*, 9(1), 124-137. <https://www.scielo.cl/pdf/psicop/v9n1/art07.pdf>

Chiang, M.; Salazar, C.; Martin, M. y Núñez, A. (2011). Clima organizacional y

satisfacción laboral: una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 19(1), 5-16.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la Dinámica de Éxito en las Organizaciones*, (2 ed.). Editorial McGraw Hill.

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)

Colegio de Psicólogos de Guatemala. (2011). Código de Ética. Principio I.

<https://www.colegiodepsicologos.org.gt/wp-content/uploads/2018/06/C%C3%B3digo-de-Etica-en-PDF.pdf>

Colegio Médico de Honduras. (2012). Principios de la Ética de la Investigación y su Aplicación. *Revista Médica Hondureña*. 80(2).

<http://www.bvs.hn/RMH/pdf/2012/pdf/Vol80-2-2012-9.pdf>

Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas –CIOMS-. (2017).

Cosmel, J. (2018). Liderazgo. Elearning, S.L.

Cuadra-Peralta, A. y Veloso-Besio, C. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Revista Chilena de Ingeniería*, 18(1), 15-25.

<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v18n1/art03.pdf>

Da Silva, D. (2020, 16 de diciembre). *Qué es escala de Likert y cómo aplicarla*. Blog de

Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/>

Fernández López, S. (2007). *Cómo gestionar la comunicación*. Editorial NARCEA, S.A.

Gamboa, E. J. (2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes.

*Revista Psicología Científica.com*, 12(16). <https://psicolcient.me/x4kok>

Gan, F. y Berbel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Editorial UOC

García, J. (2018). *Liderazgo*. Cosmel Vidal.

Giraudier, M. (2004). *Cómo Gestionar el Clima organizacional*. Ediciones Obelisco.

<https://cutt.ly/K8gKO6G>

Goleman, D. (2014). *Liderazgo el Poder la Inteligencia Emocional*. Ediciones B, S.A.

González, F. (2017). Qué es y cómo se paga el salario emocional. *Revista de Negocios del*

*IEEM*, 80-81.

González, S. (2011). *Habilidades de comunicación escrita*. Grupo Nelson.

Henao, F. (2015). *Diagnóstico Integral de las Condiciones de Trabajo y Salud* (Segunda ed.). Ediciones ECOE.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación*.

McGraw Hill Education.

Hervás, D. (2022, 13 de octubre). *Organización del trabajo: todo lo que necesitas saber.*

PayFit. <https://payfit.com/es/contenido-practico/organizacion-en-el-trabajo/>

IBM. (2021, 3 de mayo). Significado de la supervisión de trabajo.

<https://www.ibm.com/docs/es/spm/7.0.1?topic=role-meaning-work-supervision>

Infobae. (2019, 25 de abril). *Clima organizacional: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo.*

<https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/#:~:text=El%2094%25%20de%20los%20participantes,positiva%20para%20mejorar%20esta%20situaci%C3%B3n.>

Jaime, H. (s.f). *Comportamiento Organizacional, su importancia y características.*

Pandapé. <https://www.pandape.io/blog/comportamiento-organizacional/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Idalberto%20Chiavenato,de cisiones%20y%20la%20operaci%C3%B3n%20regular.>

Loaiza, A. (2015). *Cómo sobrevivir a mi jefe: una guía práctica para alcanzar el éxito en el mundo profesional, incluso bajo el mando de algún tirano.* Independiente

Adriana Loaiza.

- López Saldaña, C. (2021). Satisfacción laboral: factores intrínsecos y extrínsecos del trabajador. *Vincula Técnica EFAN*, 7(2), 1142-1152. DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga7.1-170>
- Llompart, M. (2007). *El salario: concepto, estructura y cuantía*. Editorial La ley.
- Maldonado, S. (2017). Incentivos Monetarios y Motivación Laboral. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Recursos bibliográficos URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Maldonado-Shirley.pdf>
- Marin, S. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med* 17(4), 42-52. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Martín, S. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería en cardiología*, 58(1). 27-30. <file:///C:/Users/Jennifer/Downloads/Dialnet-AplicacionDeLosPrincipiosEticosALaMetodologiaDeLaI-6288907.pdf>
- Martínez, L., Oviedo-Trespalacios, O. y Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542-560. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>
- Maslow, H. (1991). *Motivación y personalidad*. Diaz de Santos, S.A.

Moreno, A., Chango, E. y Romero, J. (2018). Satisfacción laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 392-404.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29056115009/29056115009.pdf>

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, (15)1, 90-

101. <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/html/#B14>

Ortiz, H. K. (2014). *La Comunicación Asertiva como Ventaja Competitiva*. Bogotá D.C.

Polo, J., Madrid, J., Gómez, L., Muñoz, A. y Millán, A. (2022). *Psicología Organizacional y del Trabajo, Miradas actuales*. Editorial Uninorte

Piscosmart. (s,f.). *6 Elementos a considerar para una correcta promoción de puesto*.

[https://humansmart.com.mx/articulos/articulo-6-elementos-a-considerar-para-una-correcta-promocion-de-puesto-](https://humansmart.com.mx/articulos/articulo-6-elementos-a-considerar-para-una-correcta-promocion-de-puesto-380#:~:text=Se%20considera%20una%20promoci%C3%B3n%20en,capitalizaci%C3%B3n%20del%20potencial%20del%20colaborado)

[380#:~:text=Se%20considera%20una%20promoci%C3%B3n%20en,capitalizaci%C3%B3n%20del%20potencial%20del%20colaborado](https://humansmart.com.mx/articulos/articulo-6-elementos-a-considerar-para-una-correcta-promocion-de-puesto-380#:~:text=Se%20considera%20una%20promoci%C3%B3n%20en,capitalizaci%C3%B3n%20del%20potencial%20del%20colaborado)

[380#:~:text=Se%20considera%20una%20promoci%C3%B3n%20en,capitalizaci%C3%B3n%20del%20potencial%20del%20colaborado](https://humansmart.com.mx/articulos/articulo-6-elementos-a-considerar-para-una-correcta-promocion-de-puesto-380#:~:text=Se%20considera%20una%20promoci%C3%B3n%20en,capitalizaci%C3%B3n%20del%20potencial%20del%20colaborado)

Ramos Reyes, W. D. (2017). *Comunicación organizacional*. Ediciones Grupo Compás.

RRHH-Web (2019, 19 de septiembre). *Promoción interna, laboral o de personal (tipos*

*y política*. [https://www.rrhh-web.com/que-es-la-promocion-interna-de-los-](https://www.rrhh-web.com/que-es-la-promocion-interna-de-los-trabajadores.html)

[trabajadores.html](https://www.rrhh-web.com/que-es-la-promocion-interna-de-los-trabajadores.html)

Terreros, D. (2023, 20 de enero). *Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen.*

Hubspot. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>

Velázquez, A. (s,f). *¿Qué es el muestreo por cuotas?*. QuestionPro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-cuotas/>

Yañez G., R., Arenas C., M., y Ripoll N., M. (2010). El impacto de las relaciones

interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit-Revista Peruana de*

*Psicología*, 16(2), 193-202. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

## **5. Anexos**

### **5.1. Consentimiento informado**

#### **Consentimiento Informado**

Nos gustaría invitarle a participar en un estudio perteneciente al Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-, el grupo de trabajo Saira Defny Iraydí Méndez Avila y Emily Rossio Gamarro Quiñonez, avalado por la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Somos estudiantes de la Licenciatura en Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala y deseamos abordar el tema sobre el Clima organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Transportes G&Q debido a que el estudio del clima organizacional es necesario y fundamental para cualquier empresa, debido a que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a clima laboral, de forma que se espera conocer las variables sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa, con el fin de proporcionar a Transportes G&Q información puntual sobre el tema con la esperanza de que los niveles de clima organizacional y en consecuencia de satisfacción laboral puedan incrementarse en un futuro cercano.

1. Objetivo de estudio: Identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en los trabajadores de la empresa de venta, logística y distribución de yeso a nivel nacional, Transportes G&Q S.A.

2. Diseño y procedimiento de estudio: La presente investigación se desarrollará bajo el enfoque cuantitativo de investigación con un diseño correlacional. El departamento de Recursos humanos trasladará la invitación para que puedan participar en la investigación, la cual se desarrollará en Google Forms donde deberá responder a una serie de preguntas, asimismo se le indicará la fecha en la que puede empezar a llenar sus formularios y la fecha límite para hacerlo.

3. Voluntariedad de la participación: Su participación en este estudio es completamente voluntario.

4. Posibles beneficios de su participación en este estudio: Con sus respuestas contribuirá a que la empresa cuente con información relevante acerca de la situación actual referente al clima organizacional y satisfacción de los colaboradores, pudiendo beneficiarse a usted y a sus compañeros de trabajo haciéndole saber a la empresa cuáles son las acciones a tomar para mejorar.

5. Posibles riesgos de su participación: Su participación en este estudio no representa ningún tipo de riesgo.

6. Confidencialidad y publicidad final de los resultados: En ningún momento será revelada su identidad, únicamente contarán con su información las investigadoras. Posterior a la publicación de esta investigación podrán tener acceso aquellas personas que la soliciten a la biblioteca de la Escuela de Ciencias Psicológicas y de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Para cualquier duda o consulta puede comunicarse con Saira Defny Iraydí Méndez Avila al correo electrónico: [201805158@a.psicousac.edu.gt](mailto:201805158@a.psicousac.edu.gt) o con Emily Rossio Gamarro Quiñonez, al correo: [201805139@a.psicousac.edu.gt](mailto:201805139@a.psicousac.edu.gt)

Yo: \_\_\_\_\_ (nombre y apellidos)

-He leído el consentimiento informado al participante en relación al estudio arriba citado

-He tenido la oportunidad de comentar los detalles de este con la investigadora Saira Defny Iraydí Méndez Avila y Emily Rossio Gamarro Quiñonez

- He recibido suficiente información sobre el estudio.
- Comprendo el objetivo del estudio y los beneficios para los colaboradores.

Estoy de acuerdo en tomar parte en esta investigación tal y como se me ha explicado.

Participo libremente en el estudio

Firma del participante .....

Fecha .....

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

Firma del profesional .....

Fecha .....

## 5.2. Escala Clima laboral CL-SPC

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Nº	ENUNCIADOS	Ninguno o Nunca (1)	Poco (2)	Regular (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1	Existe oportunidad de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se encuentra con acceso a la información necesaria					

	para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización.					

13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					

21	Los superiores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades de puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el					

	seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existe normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación de otras organizaciones.					

36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					

43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajador.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se reconoce los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

### 5.3. Encuesta de Satisfacción Laboral NTP 213

<b>CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO</b>				
<p>A continuación, tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados con su trabajo, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción.</p> <p>Por favor, ponga una “x” dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:</p> <p style="text-align: center;"><b>M= MUY SATISFECHO; B= BASTANTE; P= POCO; N= NADA</b></p>				
	<b>M</b>	<b>B</b>	<b>P</b>	<b>N</b>
¿Está Ud. satisfecho con su salario?				
¿Con el tipo de trabajo que hace?				
¿con los empleados que dependen de Ud.?				
¿Con los jefes y supervisores?				
¿Con los compañeros?				
¿Con sus posibilidades de ascenso?				

¿Con la organización del trabajo que actualmente tiene?				
<b>CONTANDO TODAS LAS COSAS</b>				
¿Qué satisfacción tiene usted en su empresa?				