

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Psicología*

**PERCEPCIÓN DEL BIENESTAR
PSICOLÓGICO Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN UNA EMPRESA DE
LOGÍSTICA ADUANERA EN LA
PROVINCIA DE PUNTARENAS**

CRISTOPHER SABORÍO RODRÍGUEZ

Tutor: Lic. Herrol Mora Barrantes

Septiembre, 2024

Tabla de Contenido

AGRADECIMIENTOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1.1 Antecedentes del problema	11
1.1.2 Delimitación del problema.....	22
1.1.3 Justificación	22
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	24
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.3.1. Objetivo general	24
1.3.2. Objetivos Específicos.....	24
1.4 Alcances y limitaciones.....	25
1.4.1 Alcances	25
1.4.2 Limitaciones.....	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	27

2.1. CONTEXTUALIZACIÓN	28
2.2. CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL	31
2.2.1. Clima Organizacional	31
2.2.1.2. Dimensiones organizacionales	37
2.3.1. Componentes del clima organizacional	40
2.3.1.2. Estructura	40
2.3.1.3. Responsabilidad Estructural	43
2.3.1.4. Responsabilidad Psicológica	44
2.3.1.5. Recompensa	45
2.4.1. Evaluación del clima organizacional	48
2.4.1.1. Métodos cualitativos para evaluar clima organizacional	50
2.5.2. Estrés Laboral	52
2.5.2.1. Definición	52
2.6.3. Bienestar Psicológico	57
2.6.3.1. Definición	57
2.6.3.2 Satisfacción laboral	61
2.6.4. Desempeño laboral	64
2.6.4.1. Variables que influyen en el desempeño laboral	66
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	70
3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	71

3.2. PARTICIPANTES DEL ESTUDIO	72
3.3. ASPECTOS ÉTICOS Y PROTECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES	72
3.4. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	73
3.4.1. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	74
3.5. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	75
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	78
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS SEGÚN LA INTERPRETACIÓN DE LAS CATEGORÍAS GENERADAS	79
4.1.1 CATEGORÍA GENERAL 1 – BIENESTAR PSICOLÓGICO	79
4.1.1.1 Subcategoría 1 – Factores emocionales	79
4.1.2 CATEGORÍA GENERAL 2 – CLIMA ORGANIZACIONAL	84
4.1.2.1 Subcategoría 1 – Ambiente Laboral	84
4.1.3 CATEGORÍA GENERAL 3 – SATISFACCIÓN LABORAL	90
4.1.3.1 Subcategoría 1 – Remuneración Económica	90
4.1.3.2 Subcategoría 2 – Necesidades no cubiertas	92
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	96
5.1 ANÁLISIS ENTRE LAS CATEGORÍAS GENERALES Y SUBCATEGORÍAS	97
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
6.1 CONCLUSIONES	103
6.2 RECOMENDACIONES	106
CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109

ANEXOS	117
Anexo 1. Modelo de consentimiento	117
Anexo 2. Matriz de categorías	120
Anexo 3. Guía de la entrevista	122
Anexo 4. Resultados de Kappa de Cohen	123
Anexo 5. Resultado Turnitin	126
Anexo 6. Carta del tutor	127
Anexo 7. Carta del lector	128
Anexo 8. Carta de autorización de cesión de derechos	129
San José, 24 de agosto 2024.....	129
Anexo 9. Licencia y autorización de los autores para publicar y permitir la consulta y uso .	130
Anexo 10. Declaración Jurada	132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones del clima organizacional	43
Tabla 2: Definiciones de estrés	60
Tabla 3: Criterios de exclusión e inclusión de los participantes	78
Tabla 4: Resultados de Kappa de Cohen	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Factores Emocionales	86
FIGURA 2: Ambiente Organizacional	91
FIGURA 3: Remuneración Económica	97
FIGURA 4: Satisfacción Laboral	99
FIGURA 5: Esquema De Categorías	102

AGRADECIMIENTOS

Quiero comenzar agradeciendo a mis padres quienes han sido mi más grande motivación para llevar este proyecto de investigación a cabo, a mi madre Andrea Rodríguez López quien desde los inicios de mis estudios me ha apoyado incondicionalmente y se ha mantenido presente en cada una de las etapas de mi carrera, siendo ella una de las razones más significativas para nunca rendirme. De la misma manera, a mi padre Rafael Saborío Varela, por ser un ejemplo a seguir en cuanto al esfuerzo, la dedicación y la constancia de seguir siendo fuerte aún en los momentos más difíciles que he experimentado durante estos ya casi ocho años de estudio.

Agradezco a mis hermanos Yael, Justin, Denzel y Samuel, por creer en mí y ser personas que me han llenado de ilusión, siendo ellos un factor determinante para lograr graduarme como profesional en Psicología y de esta forma ser un ejemplo para ellos en diferentes ámbitos de la vida y la sociedad, los amo profundamente, mis logros siempre serán en dedicación a ellos.

Finalmente quiero agradecer a la prestigiosa Universidad Hispanoamericana por abrirme las puertas desde el año 2017, la cual me ha enseñado de forma magistral los procesos y estudios que me han formado como profesional en el área de ciencias de la salud, posteriormente, agradezco infinitamente a mi tutor Herrol Mora y al señor director Aarón Ocampo, por ser pacientes y benevolentes durante la culminación de este proceso de graduación tan complicado pero satisfactorio al final, mil gracias.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el fin de analizar la influencia del bienestar psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa aduanera. El estudio procuró detallar las experiencias dadas dentro del clima organizacional que contienen un impacto psicológico, emocional y social sobre el grupo de personas pertenecientes a la compañía en Caldera de Puntarenas en el 2023. La investigación contó con la modalidad de corte cualitativa, en la cual se recopilaron las experiencias de 13 hombres y 2 mujeres, la información fue extraída por medio de una entrevista semiestructurada revisada y validada mediante el sistema de medición Kappa Cohen. Posteriormente, se confeccionó el análisis de datos, el cual comprende un proceso estructurado con las siguientes fases: la obtención de la información, transcripción y ordenamiento de la información, codificación de la misma y por último la integración de todos los aspectos relevantes y de importancia constatados dentro de la información obtenida. La profundidad y contexto del estudio representó conocimientos importantes para las empresas aduaneras, ya que, el bienestar y la satisfacción laboral contempla altas necesidades y desafíos a nivel psicológico y emocional enfrentados diariamente por los colaboradores, los cuáles desprenden aspectos positivos y negativos, afectando el desempeño laboral que es ocasionado por la falta de recursos y herramientas psicológicas para un adecuado manejo de las emociones y conductas que las labores administrativas y operativas presenta el día a día.

Palabras clave: Bienestar Psicológico, satisfacción laboral, clima organizacional, colaboradores, emociones, desafíos, conductas, necesidades, herramientas psicológicas.

ABSTRACT

The present research was carried out in order to analyze the influence of psychological well-being and job satisfaction in the employees of a customs company. The study sought to detail the experiences given within the organizational climate that contain a psychological, emotional and social impact on the group of people belonging to the company in Caldera de Puntarenas in 2023. The research had the qualitative modality, in which the experiences of 13 men and 2 women were collected, the information was extracted through a semi-structured interview reviewed and validated using the Kappa Cohen measurement system. Subsequently, the data analysis was carried out, which includes a structured process with the following phases: obtaining the information, transcribing and organizing the information, coding it and finally the integration of all relevant and important aspects. verified within the information provided. The depth and context of the study represents important psycho-emotional knowledge for customs companies, since well-being and job satisfaction contemplate high needs and challenges at a psychological and emotional level faced daily by collaborators, which give off positive and negative aspects affecting job performance. which is caused by the lack of resources and psychological tools provided for adequate management of the emotions and behaviors that administrative and operational tasks challenge.

Key words: Psychological Well-being, job satisfaction, organizational climate, collaborators, emotions, challenges, behaviors, needs, psychological tools.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Antecedentes del problema

En lo referente al análisis documental, resulta relevante considerar algunos trabajos de investigación a nivel internacional relacionados con el bienestar psicológico y la satisfacción laboral en una empresa.

Antecedentes internacionales

Martín Fernando Pérez López, de la Universidad de EAFIT Facultad de Administración Medellín, en su tesis de grado del 2018 “*Concepciones y prácticas de bienestar laboral y psicológico de los líderes de gestión humana en un grupo de ONG de la ciudad de Medellín*”, centró su estudio en el bienestar y la satisfacción laboral en el ámbito organizacional, específicamente analizó áreas dónde se producen las concepciones y prácticas de líderes de gestión humana en ONG de la ciudad de Medellín.

Se seleccionó un grupo de siete profesionales con al menos dos años de experiencia en liderazgo de gestión humana, y se plasma una metodología cualitativa con un alcance descriptivo. La recolección de datos se llevó a cabo mediante entrevistas semiestructuradas en un diseño de tipo transversal. El estudio concluyó que los jefes de departamento consideran el bienestar emocional, psicológico y de salud como un elemento esencial para los trabajadores, tanto en la esfera personal como en el contexto laboral.

Además, la investigación evidenció una relación entre el bienestar y la satisfacción laboral, lo cual tiene efectos sobre la vida personal, familiar, así como con el sentido de pertenencia que adquieren con la organización. Consecuentemente, se expuso que la calidad del ambiente laboral se vinculó a las condiciones personales que determinan el desempeño laboral, en lo cual se incluyó incentivos y otras políticas laborales.

Edwin Meneses Prado y Yuri Alexandra Ramírez, de la Universidad Icesi. Programa de psicología en su tesis como trabajo de grado II “*Satisfacción laboral, apoyo social y bienestar psicológico en docentes*”, en el año 2019, mencionó las diferencias en los niveles de satisfacción laboral, bienestar psicológico y apoyo social entre docentes según los años de experiencia, el nivel académico en el cual impartían clases y el género, con un método no experimental y diseño transeccional descriptivo.

Así mismo, se efectuó un análisis a 59 docentes de 8 instituciones educativas en el Valle del Cauca en Colombia. La investigación permitió señalar que las instituciones de educación secundaria, como espacios laborales, requieren proporcionar al personal docente un grado aceptable de bienestar psicológico para promover una mayor satisfacción laboral. De acuerdo con los autores, este último determinó tanto la calidad de la labor, como la calidad de vida en su trabajo. Además, se evidenció una relación entre la satisfacción laboral y el género, así como la clase que imparten.

Para Janelly del Carmen Robaina Ramos, de la Facultad de Psicología y Logopedia Universidad de La Laguna, su estudio, del año 2022 sobre “*La percepción del Trabajo Significativo, la Satisfacción Laboral y la Satisfacción con la Vida*”, se centró en la exploración de las relaciones existentes entre el trabajo significativo, la satisfacción laboral (general y

específica), la satisfacción con la vida y la antigüedad en el puesto en un grupo de 306 participantes activos.

Es decir, la investigación busca determinar si existe una relación entre la percepción del trabajo óptimo y la satisfacción laboral, así como la calidad de vida. Entre los resultados se incluyó que la percepción del trabajo significativo se ve afectada por aspectos como la antigüedad del puesto y las condiciones o experiencias tanto personales como laborales, lo cual a su vez influye en la satisfacción laboral y calidad de vida.

Por su parte, Úrsula Katherine García Barrios y María Eugenia Vega Peña, en sus tesis para optar el título profesional de licenciatura en psicología “*Felicidad y estrés laboral en trabajadores de una empresa de construcción del distrito de Cerro Colorado, de la ciudad de Arequipa, 2022*”. Enfocó su estudio en los trabajadores de una empresa de construcción del distrito de Cerro Colorado de Arequipa en Perú durante el año 2022, con el propósito de analizar la relación entre felicidad y estrés laboral. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando un nivel descriptivo basado en correlaciones.

La muestra consistió en 128 trabajadores con edades comprendidas entre los 28 y 57 años, a quienes se les administraron la Escala de Felicidad de Lima y la Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS. Los resultados revelaron que parte de los encuestados afirmó estar experimentando felicidad en sus vidas, mientras que la otra mitad del grupo laboral indicó niveles bajos de estrés en el entorno de trabajo. Además, se constató que no existen diferencias estadísticamente significativas en la variable felicidad en relación con el sexo, la edad y el tiempo de servicio de los evaluados. De manera similar, no se observaron varianzas importantes en el estrés laboral al considerar estas mismas variables.

En consecuencia, según los hallazgos de la investigación, no se estableció una relación estadísticamente representativa entre las variables de estudio. Se concluyó que no existe una relación inversa entre la felicidad y el estrés laboral. Sin embargo, se identificó una relación importante entre las dimensiones "sentido positivo de la vida" y "satisfacción con la vida" en comparación con la variable estrés laboral. Esta relación fue directa para la primera dimensión y de carácter inverso para la segunda, indicó que la población evaluada muestra un buen nivel de felicidad, el cual no se ve afectado por los niveles de estrés laboral experimentados.

Estos resultados proporcionaron una visión detallada de la dinámica emocional y el bienestar de los trabajadores en la industria de la construcción en el distrito de Cerro Colorado de Arequipa, ofreciendo información valiosa para comprender y abordar las dimensiones emocionales en el entorno laboral.

Luciana Bailetti Barreto (2022), de la Universidad de Lima Perú, Facultad de Psicología Carrera de Psicología, en su trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de licenciatura en psicología “*Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en profesionales*” analizó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores y determinó el impacto que tienen en la rotación de empresas de diversos sectores.

Bajo la técnica de revisión bibliográfica aplicada sobre diez investigaciones cuyo objeto de estudio fue la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, el estudio evidenció que ambos factores se relacionan, resultando un mayor compromiso ante una mayor satisfacción. Según señala, ambos aspectos influyen en la decisión de los colaboradores continuar o renunciar a su puesto, por lo que determinan la necesidad de rotación dentro de las

empresas; además, enfatizó en el rol del departamento de Recursos Humanos de promover una mayor satisfacción laboral, lo cual supone ventajas tanto a los trabajadores como a las empresas.

Antecedentes nacionales

En este apartado del estudio es importante incluir trabajos de investigación a nivel nacional, contextualizando análisis, resultados relacionados con el bienestar psicológico y la satisfacción laboral en una empresa.

Paola María López Barrantes, en su tesis para optar por el grado académico de licenciatura en psicología de la Universidad Hispanoamericana del año 2020, “*Síndrome de Burnout*” y su *relación con la calidad de vida laboral en colaboradores del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José*”, determinó el efecto del Síndrome de Burnout sobre la calidad de vida laboral del personal del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José.

El estudio se aplicó a una muestra de 104 colaboradores en edades entre 18 y 50 años con instrumentos como cuestionarios sociodemográficos, así como el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) enfocado en el agotamiento emocional, la despersonalización y la relación personal, además del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35), el cual evalúa el apoyo directivo, la carga laboral, motivación intrínseca y el nivel de la calidad de vida.

Según los resultados, una cuarta parte de los participantes experimenta Síndrome de Burnout, el cual se relaciona con altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, además de ver reducida su realización personal, evidenciando un efecto negativo del poco apoyo

directivo y la carga laboral excesiva sobre estos factores. Además, se evidenció que la motivación intrínseca tiene una relación inversa con la despersonalización y una relación directa con la realización personal.

Consecuentemente, la calidad de vida es menor en condiciones de agotamiento personal y despersonalización, mientras aumenta ante una mayor realización personal. A esto se suma que quienes indican experimentar Síndrome de Burnout manifiestan una menor calidad de vida laboral, así como mayores cargas de trabajo y menor apoyo por parte de los directivos. Por ende, las condiciones laborales son poco favorables en el sector judicial y la necesidad de reducir la incidencia de este síndrome es necesario para mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

En cuanto a, **Mary Criss Córdoba Benavides**, en su tesis para optar por el grado académico de licenciatura en psicología en la Universidad Hispanoamericana en el año 2021, “*Relación de la percepción del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral en los colaboradores de un colegio público*”. respondió al objetivo de analizar la relación entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores pertenecientes a un colegio público.

Con una metodología cuantitativa, correlacional y no experimental, se aplicó un cuestionario sociodemográfico e instrumentos como el Cuestionario de Koys & Decottis para evaluar el clima organizacional, así como el cuestionario de satisfacción laboral sobre una muestra de 99 personas trabajadoras. Destacó en resultados como la incidencia del factor sexo en cuanto a satisfacción con el clima organizacional y satisfacción laboral, siendo mayor en las mujeres.

Además, según indican, el clima organizacional se ve determinado por aspectos como la presión, el apoyo y la innovación. A esto se suma que los trabajadores en condiciones adecuadas

de apoyo, cohesión, reconocimiento y satisfacción, experimentan una mayor satisfacción laboral. Por otra parte, destaca la importancia de la relación entre subordinados y superiores para la satisfacción laboral y con respecto a la remuneración.

Oscar Valerio Zambrana en su tesis para optar por el grado académico de licenciatura en psicología en la Universidad Hispanoamericana, en el año 2021 bajo el título “*Evaluación del clima laboral en un centro de acopio de material reciclable*”, emprendió la tarea de medir el clima organizacional en un Centro de Acopio, motivado por la ausencia de un departamento de Recursos Humanos plenamente establecido en la empresa, lo que impedía contar con datos o información objetiva sobre el clima laboral.

Además, con instrumentos como el Test de Clima Laboral (Test CLA o TECLA) enfocado en escalas como la organización, información, condiciones, innovación, ampliación, autorrealización, relaciones y dirección, se seleccionó una muestra aleatoria de 114 personas que permitió evidenciar diversos resultados sobre la percepción del clima laboral en función de factores como la edad, el género, la experiencia en el puesto, el departamento y el grado académico.

Los hallazgos revelaron que los colaboradores con mayor grado académico y experiencia señalan mayor insatisfacción laboral, mientras que las personas más jóvenes y con estudios básicos se manifiestan conformes con el clima laboral.

Además, en la dimensión personal, se reflejan necesidades en cuanto a atención e intervención para mejorar el clima laboral y la satisfacción.

Por otra parte, **Maritza Arias Chaves**, en su tesis para optar al grado de licenciatura de psicología en la Universidad Hispanoamericana, en el año 2017, bajo el nombre de “*Propuesta de intervención para el mejoramiento de las relaciones laborales de los afiliados en una organización del sector informal de la economía*” destacó sobre la oportunidad de realizar una profunda indagación en los aspectos de convivencia, emocionales y socioeconómicos que afectan la cotidianidad de los afiliados a Sintracopea. Permitió obtener un conocimiento detallado de los elementos con influencia negativa en sus relaciones laborales, lo cual afecta tanto el área personal como interpersonal.

Entre los hallazgos, destaca que los trabajadores se ven afectados por la poca comunicación entre colaboradores, atribuida a la poca capacidad de los directivos de atender sus necesidades. Según los colaboradores, tanto la gerencia como el sindicato carecen de herramientas para intervenir en temas como seguridad, salud ocupacional o resolución de conflictos. Como consecuencia, los colaboradores experimentan altos niveles de estrés que les afectan en su vida cotidiana y la forma en que se relacionan.

De ahí que, los trabajadores señalaron sentirse excluidos de las decisiones en cuanto a cambios, a pesar de manifestar algunas sugerencias. La organización indica contar con capacitaciones para el desarrollo de habilidades, los colaboradores consideraron mantener necesidades insatisfechas; además, denuncian situaciones de explotación laboral, hostigamiento, xenofobia y marginación. El estudio concluyó la necesidad de implementar herramientas de comunicación asertiva, así como otras medidas orientadas a reducir el riesgo que implican las situaciones que viven.

Por último, **Marianela Morales Marchena**, de la Universidad Hispanoamericana Psicología, en su tesina para optar por el grado académico de Bachillerato “*Revisión bibliográfica: la personalidad y su relación con el desempeño laboral*”, del año 2018, evidenció la relación existente entre los rasgos de la personalidad y el éxito en el desempeño laboral. Lo anterior, en un contexto laboral que dispone de diversas herramientas y procesos para evaluar el rendimiento del personal y proporciona métodos para determinar los factores influyentes en el desempeño laboral de los colaboradores.

Con un método de revisión bibliográfica para el cual se recopiló treinta investigaciones de los últimos diez años, el estudio evidencia que los rasgos de la personalidad influyen en el desempeño laboral, en relación con actitudes requeridas para ejercer algunos puestos o realizar tareas específicas. Según indicó, la proactividad se considera un aspecto necesario en actividades que involucran la innovación, en tanto la escrupulosidad se requiere en labores administrativas, de liderazgo o en procesos que implican la toma de decisiones.

Así que, la extraversión se relaciona con actividades competitivas, por ejemplo, ventas o roles gerenciales; y la amabilidad, con el servicio al cliente. De acuerdo con la investigación, los rasgos de la personalidad no deben atribuirse con rigidez a cada área o puesto, pues pueden variar según la profesión y el perfil de cada trabajo, sin embargo, la magnitud en la cual se manifiestan estos rasgos en cada persona es determinante, y la complementación de los rasgos puede favorecer el desempeño laboral en tareas con las cuales no se relacionan.

Aportes de las investigaciones

Las investigaciones seleccionadas ofrecen un valioso conjunto de conocimientos que enriquecerán la perspectiva de la investigación en curso sobre la percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral en una empresa de logística aduanera en la provincia de Puntarenas. Estos estudios abordan diversas facetas de la temática, proporcionando un marco teórico sólido y enfoques metodológicos que pueden ser aplicados y adaptados al contexto específico de la logística aduanera.

Desde la Universidad de EAFIT, Pérez, M. (2018). profundizó en las concepciones y prácticas de bienestar laboral y psicológico, destacó la conexión entre el ambiente laboral, las condiciones personales y laborales, los reconocimientos y las políticas de seguridad con los niveles de satisfacción laboral. Estos hallazgos pueden ofrecer una comprensión más profunda de cómo factores similares pueden influir en el bienestar de los colaboradores en la logística aduanera.

Las tesis de Edwin Meneses Prado y Yuri Alexandra Ramírez, provenientes de la Universidad Icesi, exploró la satisfacción laboral y el bienestar psicológico en el ámbito educativo. Este enfoque proporcionó una perspectiva única sobre cómo estas variables afectan el desempeño en un contexto diferente, lo que puede ser valioso al considerar la aplicación de medidas específicas en la logística aduanera.

El estudio de Janelly del Carmen Robaina Ramos, de la Universidad de La Laguna, se centró en la relación entre el trabajo significativo, la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. Esta investigación arrojó luz sobre la importancia de encontrar significado en el trabajo y cómo esto contribuyó al bienestar general de los colaboradores, aspecto crucial para analizar en el ámbito de la logística aduanera.

En el ámbito de la construcción, Ursula Katherine Garcia Barrios y Maria Eugenia Vega Peña examinaron la relación entre felicidad y estrés laboral. Sus resultados proporcionaron una visión detallada de la dinámica emocional y el bienestar de los trabajadores en un contexto diferente, pero que puede contener elementos transferibles a la logística aduanera.

La tesis de Luciana Bailetti Barreto, proveniente de la Universidad de Lima, destacó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, subrayando su impacto en los índices de rotación. Estos hallazgos ofrecieron *insights* sobre cómo fortalecer el compromiso organizacional para mejorar la retención de colaboradores en la logística aduanera.

En el ámbito judicial, la investigación de Paola María López Barrantes abordó el síndrome de Burnout y su relación con la calidad de vida laboral. Este enfoque proporcionó una comprensión detallada de cómo el agotamiento emocional puede afectar la percepción general de calidad de vida laboral, información relevante para evaluar en el contexto de la logística aduanera.

Oscar Valerio Zambrana, en su investigación sobre la evaluación del clima laboral en un centro de acopio, ofreció una perspectiva sobre cómo el ambiente de trabajo puede influir en la satisfacción y el bienestar de los colaboradores. Estos resultados fueron de utilidad para considerar intervenciones específicas en la logística aduanera para mejorar el clima laboral.

Por otro lado, las investigaciones a nivel nacional, como las tesis de Maritza Arias Chaves y Marianela Morales Marchena, brindó información valiosa sobre la relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la convivencia en contextos específicos. Estos hallazgos inspiraron estrategias para fortalecer la dinámica laboral y las relaciones interpersonales en la logística aduanera. Por tanto, la amalgama de estos estudios proporcionó un fundamento sólido para contextualizar y enriquecer la investigación actual sobre la percepción del bienestar

psicológico y la satisfacción laboral en una empresa de logística aduanera en la provincia de Puntarenas.

1.1.2 Delimitación del problema

Esta investigación se llevará a cabo con una muestra total de 15 personas, todos ellos colaboradores con el mismo nivel de operatividad en la empresa. La muestra está compuesta por 13 masculinos (hombres) y 2 femeninas (mujeres), con edades que oscilan entre los 27 y 53 años. El 85% de los colaboradores posee estudios de primaria básica, mientras que el 15% ha completado la educación secundaria y universitaria. Todos los participantes pertenecen a un nivel socioeconómico de clase media y cuentan con una antigüedad laboral que varía de 1 a 10 años. La investigación se llevará a cabo durante el primer semestre del 2024 en Puerto de Caldera, específicamente en el distrito de Caldera de Esparza.

1.1.3 Justificación

La presente investigación surge de la necesidad imperante de comprender a profundidad los factores que inciden en la percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral de los colaboradores en el entorno empresarial contemporáneo. En un contexto donde las organizaciones reconocen la importancia estratégica de contar con colaboradores comprometidos y satisfechos, es crucial identificar y comprender los elementos que contribuyen significativamente a la construcción de un ambiente laboral saludable.

La literatura existente ha señalado la complejidad de estos constructos, destacando la interconexión entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral, así como su impacto

directo en la productividad y retención de talento. Sin embargo, existe una brecha en la comprensión de cómo factores específicos dentro de una empresa influyen en la percepción individual de los colaboradores sobre su bienestar y satisfacción. Tal es el caso de Sotelo y Figueroa (2017) que destacan la importancia del clima organizacional al permitir que los colaboradores reflexionen sobre su entorno laboral.

Además, esta reflexión influye en las decisiones empresariales, promoviendo el trabajo en equipo y aumentando la eficiencia organizativa. La manera en que los trabajadores actúan se ve influenciada por la organización, y un óptimo clima laboral beneficia tanto a la empresa para lograr sus objetivos como al colaborador, proporcionándole un entorno donde se siente feliz y satisfecho.

Es así como la intensión de este trabajo, en primer lugar, proporcionará una visión holística al examinar una amplia gama de factores, desde aquellos relacionados con la cultura organizacional hasta los aspectos vinculados con el liderazgo y las políticas internas. Al abordar esta diversidad de influencias, se busca ofrecer a las organizaciones un conjunto completo de conocimientos que les permita mejorar estratégicamente las condiciones laborales.

En segundo lugar, esta investigación busca no solo identificar los factores, sino también comprender cómo interactúan entre sí y cómo su impacto puede variar en diferentes contextos organizacionales. Esto permitirá una aplicación más efectiva de las conclusiones en empresas diversas, teniendo en cuenta la singularidad de cada entorno laboral.

En tercer lugar, se justifica la investigación en su contribución a la promoción del bienestar y la satisfacción laboral como componentes esenciales de la responsabilidad social empresarial. Al comprender mejor los factores que afectan estos aspectos, las organizaciones podrán no solo mejorar su desempeño interno sino también contribuir positivamente al bienestar general de la sociedad.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores que influyen en la percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de Logística Aduanera?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Analizar la influencia del bienestar emocional, psicológico y social de los colaboradores en una empresa de Logística Aduanera, y su importancia de mejora para la concepción de un ambiente laboral más saludable, productivo y satisfactorio.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir los factores psicoemocionales del bienestar psicológico dentro de la perspectiva laboral de los trabajadores de una empresa de aduanas en el puerto de Caldera.

- Definir los enfoques socioambientales que caracterizan el clima organizacional predominante en la empresa
- Identificar las estrategias o prácticas implementadas por la empresa para fomentar la satisfacción laboral dentro de la organización.

1.4 Alcances y limitaciones

1.4.1 Alcances

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la influencia del bienestar emocional, psicológico y social de los colaboradores en una empresa de Logística Aduanera. Se centrará en comprender cómo estos aspectos impactan en el clima organizacional y en la calidad del trabajo.

La muestra estará compuesta por colaboradores activos, los cuales abordan las carencias de estudios previos en la empresa. Aunque se reconoce la posibilidad de limitaciones, se implementarán estrategias para garantizar la representatividad y la validez de los resultados.

1.4.2 Limitaciones

- Existe la posibilidad de que algunos colaboradores se muestren resistentes a participar, lo que podría afectar la representatividad de la muestra. Se abordará promoviendo la confidencialidad, destacando la relevancia colectiva y fomentando la participación.
- La disponibilidad limitada de tiempo de algunos colaboradores podría afectar la profundidad de la información recopilada. Se superará planificando entrevistas flexibles y ofreciendo opciones convenientes para no interferir con las responsabilidades laborales.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

En una empresa de logística aduanera se convierte en el escenario donde convergen las dinámicas psicológicas de sus integrantes y en este contexto laboral, la percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral se entrelazan en una línea sutil de emociones y experiencias. Los colaboradores, inmersos en sus roles y responsabilidades, se enfrentan a un paisaje laboral que puede influir significativamente en su bienestar psicológico. Desde la autoeficacia percibida hasta el sentido de pertenencia organizacional, factores como la carga de trabajo, el apoyo social y la percepción de autonomía juegan un papel crucial en la manera en que experimentan su entorno laboral.

La satisfacción laboral, por otro lado, se convierte en el reflejo de la calidad con referencia a la relación entre el individuo y su trabajo, estos elementos como la claridad de roles, el reconocimiento por parte de los superiores y la percepción de equidad salarial pueden moldear la satisfacción laboral de los colaboradores. El marco teórico de la psicología laboral y organizacional proporciona las herramientas conceptuales necesarias para comprender estas complejas interacciones, desde las teorías de motivación hasta los modelos de bienestar psicológico, la investigación en este campo permite desentrañar los factores que influyen en la experiencia laboral de los individuos.

En este contexto, el estudio de la percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral adquiere relevancia. ¿Cómo influyen las condiciones laborales en la percepción del bienestar psicológico de los colaboradores? ¿Qué factores impactan en su nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional? Estas son las interrogantes que guían la investigación, en busca de comprender y mejorar la experiencia laboral en esta empresa de logística aduanera.

En la dinámica empresarial de una compañía aduanera en la provincia de Puntarenas, Costa Rica, yace la importancia de abordar los temas del bienestar psicológico y la satisfacción laboral de su personal de trabajo, estos aspectos, lejos de ser meras consideraciones periféricas, constituyen pilares fundamentales que sostienen la salud organizacional y el rendimiento laboral dentro de la empresa.

El bienestar psicológico, entendido como el equilibrio entre los aspectos emocionales, cognitivos y sociales de los individuos, cobra una relevancia crucial en el contexto laboral. Los colaboradores que se sienten valorados, respaldados y comprendidos en su entorno laboral son más propensos a manifestar un compromiso genuino con su trabajo, lo que a su vez puede traducirse en una mayor productividad y eficiencia en las operaciones aduaneras.

Por otro lado, la satisfacción laboral emerge como un indicador claro del grado de ajuste entre las expectativas individuales y la realidad laboral experimentada por los trabajadores. Una fuerza laboral satisfecha no solo tiende a ser más motivada y comprometida con las metas y objetivos organizacionales, sino que también contribuye a cultivar un clima laboral positivo y constructivo. Esto, a su vez, puede potenciar la cohesión grupal, promover la colaboración y fortalecer la identidad organizacional de la empresa aduanera.

Al mencionar las variables principales de esta investigación, tanto el bienestar psicológico y la satisfacción laboral, es importante entender que el recurso humano que contratan las empresas no solo representa el capital trabajador de la misma, antes son personas, quienes se desarrollan bajo diversos entornos sociales considerando esto una particularidad que impacta directamente el desempeño laboral y; en diversas compañías los temas sociales o personales no son considerados, perdiendo de vista que la combinación de las cargas sociales y laborales generan

niveles altos de estrés y como consecuencia el estado psíquico del trabajador se ve comprometido siendo un riesgo para la empresa misma. Según Alles, (2012) considera que:

La función de recursos humanos debe incorporar a su gestión el entorno social en el cual se desenvuelven las personas. No realizar ninguna tarea social, entendiendo que ese no es el rol, sino darle la importancia que tiene el enfoque social con respecto a las exigencias laborales (p.34).

Abordar estos temas no solo implica un acto de responsabilidad social y ética por parte de la empresa, sino que también constituye una estrategia inteligente desde el punto de vista empresarial, enfocando de manera proactiva el bienestar psicológico y la satisfacción laboral como un factor diferenciador clave en un mercado laboral competitivo, ayudando a atraer y retener talento cualificado y preparado en un sector tan exigente y de constante presión como el de la logística aduanera.

Además, al priorizar el bienestar y la satisfacción de sus trabajadores, la empresa aduanera no solo invierte en el capital humano, sino que también fomenta un ambiente propicio para la innovación, la creatividad y el crecimiento profesional, ya que esto puede generar un ciclo virtuoso en el que el éxito organizacional se vea alimentado por la tranquilidad y holgura de quienes forman parte de la empresa. Por tanto, abordar los temas principales de este trabajo de grado no solo es importante para una empresa aduanera, sino que también constituye un imperativo estratégico para asegurar su viabilidad a largo plazo y su capacidad para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que se presentan en un entorno empresarial en constante evolución.

Por lo tanto, para mejorar el bienestar psicológico y la satisfacción laboral en una empresa aduanera, es fundamental implementar acciones concretas como: fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, promover un equilibrio entre trabajo y vida personal, reconocer los logros de los colaboradores y mantener una comunicación abierta y transparente. Estos esfuerzos no solo benefician a los trabajadores, sino que también fortalecen el rendimiento y la competitividad de la empresa en el mercado.

2.2. CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.2.1. Clima Organizacional

El clima organizacional es conocido como la relación entre los trabajadores de un recinto, implicando su conducta, percepción laboral y también incluyendo desde la parte administrativa u operativa hasta la psicológica, lo que podría afectar el desarrollo de las actividades del personal.

En su trabajo de grado sobre clima organizacional y su relación con el estrés laboral, Cutti (2022) cita a Palma (2004) de la siguiente manera:” esta autora, define a esta variable [clima organizacional] como la percepción que tienen los trabajadores respecto a su entorno de trabajo, y de esta percepción dependerá el desenvolvimiento que tengan en su área de trabajo” (p.12).

Podría sugerirse entonces que la percepción y ambiente laboral son aspectos cruciales que influyen en el rendimiento, bienestar de los colaboradores en el ámbito organizacional, ya que bajo condiciones de tensión y presiones adversas no se puede esperar la adecuada canalización de las emociones durante una jornada laboral. Gran parte del éxito de una empresa está

significativamente vinculada con el clima organizacional, direccionando el desarrollo y la producción de la misma a niveles esperados según los objetivos planteados dentro de cada área departamental.

De modo que, el recurso humano, las características naturales propias y de transformación de cada colaborador en la empresa son determinantes para el progreso de la organización. El factor naturalístico del ser humano es capaz de ajustarse o de cambiar el ambiente laboral, esta cualidad explicaría las modificaciones que sufren las empresas dentro de su clima organizacional.

Con base en estas ideas, se enfatiza la influencia de los colaboradores dentro de los contextos empresariales como el foco propiciador del contexto que crea este constructo. El ambiente o el clima atmosférico los cuáles trascienden en una organización, no sólo pueden concebirse sus características o contextos como fenómenos automáticos que producen las situaciones positivas o negativas generadas por si solas dentro del entorno social, también se toma al sujeto que lo percibe y esto constituye la expresión de conductas y emociones que hacen de este constructo entonces como un proceso psicológico y no solamente ocasional por el ambiente (García et al., 2020, p.12).

Aspectos que se consideran influyentes para un adecuado clima organizacional están reflejados también en otros entornos como, por ejemplo: el educativo, familiar, deportivo, de pareja entre otros; las actitudes, el comportamiento, desenvolvimiento en dichos ambientes tendrán repercusiones y consecuencias dependiendo de lo que afecte psicológicamente a los que integran los mismos. Pero bajo el entorno laboral específicamente del que hablamos, estos

elementos estimulan la comunicación y las relaciones interpersonales, cayendo en la vulnerabilidad de posibles conflictos en el grupo de trabajo.

Además, de manera paulatina va limitando la construcción del bienestar laboral dentro de la empresa, no obstante: el liderazgo y los estilos de este concepto se visualizan cómo una característica transcendental en la comunicación entre partes para la fluidez del clima durante la producción o desempeño de los trabajadores, influyendo de tal manera que las intenciones en el comportamiento de los colaboradores se vuelven voluntarias y no impuestas, buscando el beneficio de buenas prácticas dentro de la compañía para todos los que forman parte de ella.

Enfatizando la importancia de la figura principal o líder de un grupo de personas las cuales pertenecen a una compañía, Fisher y Schratz (1993) citado en Palomo (2013) mencionan tres componentes importantes que marcan una pauta en el clima organizacional respecto al liderazgo y son los siguientes:

- La individualidad del líder, con su propia personalidad, habilidades, conocimientos y experiencia.
- Las peculiaridades de los seguidores, con sus características de personalidad, habilidades, actitudes, conocimientos, etc.
- El contexto de la situación actual, es decir, las tareas a llevar a cabo y las condiciones reales del aquí y ahora (p.22).

Lo mencionado en la cita anterior expande como comprender el impacto del contexto en el cual tanto los seguidores como el líder, deben enfrentar lo que media en un sistema organizacional donde las competencias, aptitudes, actitudes y conductas aún no han sido moldeadas, afectando

de manera productiva o improductiva la forma en que ejecutan las tareas asignadas de sus trabajos.

El liderazgo resulta ser un componente que revisar con profundidad debido a su gran influencia sobre el clima laboral, sabiendo que en las organizaciones existen dos tipos de líderes que predominan e influyen sobre el estado psicológico y emocional del personal de trabajo. Además, se argumenta sobre la existencia de dos estilos de dirección que afectan el clima organizacional, a lo que Palomo (2013) se refiere como:

La teoría X hace referencia al estilo autoritario, la misma corresponde al punto de vista tradicional del liderazgo y parte de los supuestos que el ser humano siente repugnancia por el trabajo, prefiere ser dirigido, tiene poca ambición y busca sobre todo seguridad. Como consecuencia de esta forma de pensar considera que las personas deben ser obligadas a trabajar, controladas y amenazadas con castigos. Además, el líder sobre esta corriente se considera responsable de organizar al grupo con el fin de modificar sus conductas según la necesidad de la organización y no del trabajador o miembro de la compañía. La teoría Y consiste en el estilo de líder igualitario, esta teoría considera que las personas trabajarán y asumirán responsabilidades si tienen la oportunidad de satisfacer sus necesidades personales al tiempo que consiguen los objetivos organizacionales. Las personas tienen la capacidad de autodirigirse y autocontrolarse en aras de conseguir los objetivos a los que se han comprometido. De esta manera, la motivación, el potencial para el desarrollo y la asunción de responsabilidades para alcanzar los objetivos organizacionales no sólo dependerán de los mandos y directivos sino también de los colaboradores. Como consecuencia, las personas se comprometen e implican con los objetivos y la organización, buscan y aceptan nuevas responsabilidades,

mejoran su imaginación, creatividad, ingenio en la solución de problemas y desarrollan su potencial intelectual (p.33).

En las empresas sigue existiendo la figura de la teoría X, a pesar de estar en un mundo modernizado donde los modelos de trabajo han sido modificados dentro de la estructura organizacional. Se siguen seleccionando figuras de alto mando con estas características de tipo autoritario. Los colaboradores en la mayor parte de escenarios, cuando están bajo este tipo de dirección les cuesta poder desarrollarse.

Más aún, los trabajadores suelen expresar comportamientos de poca importancia hacia sus labores debido a la clase de directrices o modelos de trabajo que utilizan estos tipos de líderes en específico. Los estados de ánimo se ven afectados, creando una sensación de escapar de sus funciones o de solamente cumplir con el horario laboral, perdiendo de vista la satisfacción en sus funciones y tentado a tomar decisiones que no son la más propicias para las empresas, por ejemplo, la renuncia o auto despedirse creando razones para que así suceda.

Partiendo de lo antes mencionado, es por eso que la presencia de más líderes igualitarios o facilitadores de crecimiento son necesarios para las organizaciones, así como también los departamentos de recursos humanos modernos deben desarrollar la sensibilidad para poder seleccionar acertadamente los líderes de una jefatura sobre un área específica, y que por lo tanto, se tome en consideración el riesgo de un posible condicionamiento negativo en el ambiente organizacional, esto por tanto a una inadecuada selección.

Esta premisa genera mayor bienestar psicológico y emocional y la misma ayudará al personal de trabajo a sentirse más a gusto con sus labores diarias, subyace cómo método la negociación la cuál es una característica que prevalece en este tipo de líder, lleva a que los colaboradores

enlacen la importancia de responsabilidad sobre las tareas asignadas y también interioricen la relevancia de mostrar a su patrono, que mediante los buenos resultados se puede conseguir un equilibrio entre las responsabilidades propias del puesto y las necesidades del colaborador cuándo así las requiera.

Por otra parte, las organizaciones, industrias o empresas siempre se mantendrán funcionales dependiendo de la forma en que dinamicen el ambiente laboral, el cuál ejecutivamente debe ser optimo y agradable para quienes conforman el equipo de trabajo, gran parte del esfuerzo que realizan durante cada uno de los procesos de trabajo, su éxito, será causado por el estado psicológico y emocional en que se encuentren los colaboradores considerando el grado y alcance de bienestar psicológico y por ende lograr la satisfacción laboral como una forma complementaria para el trabajador, de sus funciones y su salud mental.

En línea con lo que se ha mencionado sobre este fenómeno, el cuál ocupa gran importancia en el éxito empresarial, el concepto de ambiente laboral no sólo debe estudiarse sobre las individualidades, debe medirse de forma global ya que la percepción puede quedar basada en función de los beneficios individuales y no cómo recurso integral de mejora a nivel colectivo, por lo que esto quiere decir que las emociones de un sujeto no son las mismas que otro, sin embargo al medirse con el fin de crear un clima propicio para todos, el promedio es el que debe prevalecer y esta totalidad buscará la unión de todas las percepciones para generar una medida global que garantice el más adecuado clima laboral (García et al., 2020, p.15).

Las organizaciones deben saber interpretar lo que el personal de trabajo necesita, emocionalmente un colaborador puede verse afectado y en este caso el mismo debe ser atendido con la misma importancia en la que se le solicita hacer su trabajo. Al cumplir con este equilibrio

se le mostraría a la persona trabajadora lo importante que es para la empresa. El trabajador puede con facilidad valorar las acciones brindadas por la compañía.

Sin embargo, este tipo de atención individual es cuándo se prioriza y se permite la manipulación de un colaborador, el cual busca tergiversar su necesidad de bienestar para su propio beneficio, afectando el ánimo y la motivación intrínseca y extrínseca de sus compañeros. Por esta misma razón el clima organizacional no se puede medir sobre la percepción individual, no obstante; la regla conlleva sus excepciones y lo recomendable es impactar la percepción absoluta y global del equipo de trabajo.

2.2.1.2. Dimensiones organizacionales

Diversos autores han desempeñado un papel fundamental en la creación de modelos y dimensiones destinados a evaluar y analizar el entorno laboral en diversas organizaciones. En la Tabla 1 se recopila en gran parte el sentido del clima organizacional. Así mismo, Cutti (2022) expone una síntesis de las dimensiones propuestas a lo largo del tiempo. Estas dimensiones, respaldadas por indicadores específicos, proporcionan una visión detallada de varios aspectos que influyen en el clima organizacional. Este enfoque refleja la complejidad, la diversidad de factores que contribuyen a la percepción y la experiencia de los colaboradores en el lugar de trabajo.

Tabla 1.

Dimensiones de Clima Organizacional según autores

Gavin, 1975 (29)	Campbell et al. 1970 (30)	Steers, 1977 (34)
------------------	---------------------------	-------------------

1.Estructura organizacional	1. Autonomía individual	1.Estructura organizacional
2.Obstaculos	2. Estructura	2. Refuerzo
3. Recompensa	3.Orientación de la recompensa	3. Centralización del poder
4.Espíritu de trabajo	4. Consideración	4.Posibilidad de cumplimiento
5.Confianza y consideración de parte de los administradores	5. Calidez	5. Formación y desarrollo
6.Riesgos y desafíos	6. Apoyo	6. Seguridad contra riesgo
		7. Apertura contra rigidez
		8. Estatus y moral
		9. Reconocimiento y retroalimentación
		10. Competencia
		11.Flexibilidad organizacional
Likert, 1971 (1)	Litwin y Stringer, 1968 (3)	Newman 1977 (33)
1.Métodos de mando	1.Estructura	1. Estilo de supervisión
2. Naturaleza de las fuerzas de motivación	2. Responsabilidad	2. Características de la tarea
3. Naturaleza de los procesos de comunicación	3. Estructura Recompensa	3. Relación desempeño – recompensa
4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción		4. Motivación laboral
5. Toma de decisiones	5. Calidez	5. Equipo y distribución de personas y materiales

	6. Apoyo	6. Entrenamiento
7. Proceso de control	7. Normas	7. Políticas sobre toma de decisiones
8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento	8. Conflicto	8. Espacio de trabajo
	9. Identidad	9. Presión para producir
		10. Responsabilidad e importancia del trabajo
Sonia Palma Carrillo (2004)	1. Autorrealización	
	2. Involucramiento laboral	
	3. Supervision	
	4. Comunicación	
	5. Condiciones Laborales	

Fuente: Bustamanara et al., (2016), (Cutti, 2022, p.14).

El modelo consiste en mostrar el sentir o posición que tiene el trabajador respecto a las siguientes dimensiones, tal como se refleja en el trabajo de grado sobre el clima organizacional y su relación con el estrés laboral Cutti (2022) menciona:

- **Autorrealización:** Busca saber la perspectiva que tiene el individuo acerca de las oportunidades de crecer tanto personal, como profesionalmente en su puesto de trabajo.
- **Involucramiento Laboral:** Busca saber cómo se siente el individuo frente a la participación que tiene dentro de la empresa u organización en la que labora, si se le toma en cuenta en decisiones o si se le considera un ente importante dentro de la misma.
- **Supervisión:** Busca saber la perspectiva del individuo respecto a la relación que lleva con sus supervisores o jefes inmediatos, su opinión acerca del apoyo que reciben de parte de ellos y del desempeño de estos.

- **Comunicación:** Busca saber el sentir de los trabajadores acerca de cómo se relacionan o conviven dentro de la empresa, la fluidez, claridad, coherencia de los comunicados que se dan entre los mismos trabajadores, con sus supervisores y hasta con los clientes.
- **Condiciones Laborales:** Busca saber la opinión de los trabajadores frente a las retribuciones, facilidades, comodidades y facilidades que les ofrece la empresa por estar laborando a fin de hacer su trabajo diario más satisfactorio (p.15).

2.3.1. Componentes del clima organizacional

Los componentes de la esfera laboral, traducidos en la comprensión para generar un clima organizacional adecuado para el desarrollo laboral del personal inmerso en dicha atmósfera socio-emocional, se relaciona con una serie de características que tienen que ver con la estructura, el ambiente físico y ambiente social. También estos componentes se refieren al comportamiento organizacional visualizado en la compañía, lo cual permite el desenlace de un proceso meramente observable y medible. Por lo tanto el análisis que se realiza bajo estos componentes desprende una amplia percepción sobre el bienestar psicológico, la satisfacción empresarial, beneficiando la productividad y la generación de resultados importantes para las empresas.

2.3.1.2. Estructura

La estructura organizacional de una empresa está compuesta por todas aquellas partes que están organizadas y separadas con respecto a la descripción de puestos, niveles jerárquicos, valores establecidos. Con el fin de instaurar el orden para la trazabilidad de la misión y visión de la

misma, la estructuración organizacional viene siendo la guía principal para que los colaboradores puedan comprender la manera en la que opera cada departamento, les permita entender los límites de sus funciones y la de los demás.

No obstante, para percibir la estructura de forma correcta es necesario entender cuáles son las jerarquías que organizan dicha estructura dentro de las áreas laborales o de la empresa en general. También permite delimitar para el trabajador a quién debe reportar sus necesidades y responsabilidades. Según cómo se gestione la estructura, su consecuencia dará como resultado el avance o retroceso de los objetivos planteados, los factores psico-ambientales terminarán formando espacios hostiles o de otro modo amenos, los cuáles impedirán el desarrollo o más bien el progreso en la producción y afectará directamente la salud mental y emocional de los trabajadores.

De la misma forma, la estructura organizacional indica cómo se dividen, agrupan, coordinan las funciones en cada puesto de trabajo, enseña a los colaboradores cuál es la prioridad y el enfoque que requiere cada meta para lograr los objetivos establecidos. La organización nace producto de un todo, eso engloba no sólo el personal de trabajo y la eficiencia de cómo se plantean los procesos. Además, dentro la globalización existen elementos integradores los cuáles crean la estructura organizacional, es necesario trabajar sobre la cohesión grupal y la implementación de programas que acompañen la emocionalidad de la organización para modificar dicha estructura que comprende al personal de trabajo en general.

En el mundo actual, se entiende también cómo estructura la especialización de los puestos de trabajo y resulta ser una fórmula realmente eficiente en la conformación de cualquier estructura a nivel laboral. Esto tiene cómo esencia dividir el puesto de trabajo mediante procesos a seguir que puedan ser claros para no mezclar la individualidad con la generalidad, ya que esto permite

que el individuo se especialice y su enfoque sea más efectivo reflejándose en buenos resultados (Robbins & Judge, 2013, p.481).

Una forma de facilitar mayor bienestar para el colaborador es teniendo claro que la estructura alcanza la especialización por medio de la implementación de organigramas o (rol description), esto permitirá una mejora en el ámbito motivacional y mitigara las confusiones departamentales de cada puesto que suelen ser las principales razones por las cuáles los trabajadores terminan agotados y llenos de presión, mostrando actitudes que no favorecen la estructura cómo tal.

Dentro de la estructura, debemos entender que las jerarquías y autoridades, son elementos que complementan el concepto de estructura. Las jefaturas tienen un número de colaboradores a cargo y estos mismos son los encargados de dividir las funciones de trabajo y segregar las cargas tomando en cuenta lo que cada puesto requiere e interpretando lo que cada colaborador puede brindar y dar según su nivel de experiencia, conocimiento y capacidad.

Los líderes, encargados o supervisores de un departamento en específico requieren tomar acciones en pro de generar la distribución efectiva de su personal, garantizar tener ideas claras que a la postre cómo consecuencia acreditará un funcionamiento óptimo para la organización, buscando un equilibrio entre la profundidad de la especialización y la diversificación de las funciones para una operación tranquila y exitosa.

Los conceptos de centralización y descentralización son relevantes para la toma de decisiones ante los retos que se presentan en un determinado momento de presión. Las organizaciones centralizadas en este caso, ante cualquier conflicto o problema organizacional, las decisiones las toman los altos mandos de gerencia, limitando la inmediatez o capacidad de respuesta rápida por sus colaboradores de menor rango ante la necesidad operacional o la de un cliente.

Así mismo, las empresas con una estructura descentralizada no sólo adquieren una respuesta más eficaz ante los problemas, sino que les da la oportunidad a otros colaboradores (no específicamente gerenciales), de poder tomar decisiones que estén fundamentadas bajo la responsabilidad estructural.

Además con el fin de generar en los colaboradores la sensación de ser parte de las decisiones que de una u otra forma afectan su vida laboral (Robbins & Judge, 2013, p.85).

2.3.1.3. Responsabilidad Estructural

En la investigación de grado percepción de clima organizacional Barrientos (2022) cita a Litwin y Stinger (1968) y Villacís, (2015) los cuáles detallan que: La responsabilidad hace énfasis al poder de la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, depende del grado de responsabilidad y las actividades que desempeñe. Es el sentimiento de ser su propio jefe y realizar su trabajo bajo su responsabilidad (p.34).

La capacidad de tomar decisiones, autonomía en las tareas y asunción de responsabilidad asegura la obtención de buenos resultados. Este concepto es crucial para entender cómo afecta en la dinámica laboral la influencia de la motivación y de la forma en que repercute sobre la eficiencia de los colaboradores. Implica permitirles realizar tareas de manera soberana y asumir la responsabilidad de los resultados obtenidos, por lo que esto contribuye a un entorno laboral con mayor bienestar y satisfacción ante la toma de decisiones. Además, se puede argumentar que la responsabilidad estructural implica la capacidad de gestionar recursos y movilizar el capital humano para lograr los objetivos organizacionales.

Cuando los colaboradores cuentan con un ambiente de compromiso y recursos, se crea un entorno propicio para el desarrollo personal y la capacidad arbitraria, tomando en cuenta el aporte inmediato reflejado en una mejora considerable sobre las relaciones interpersonales dentro del recinto laboral. Cuando se vitaliza esta capacidad de resolver situaciones por sí mismos, se logra formar dentro de la percepción emocional de los colaboradores una mayor seguridad, que no sólo permanece en el plano laboral, trasciende a nivel personal y social, siendo la estructura de una compañía no sólo parte de la conformación de una empresa, sino también funcionando cómo formadora de aptitudes que van desbloqueando y descubriendo los trabajadores en su personalidad.

2.3.1.4. Responsabilidad Psicológica

Se centra en el aspecto emocional y cognitivo de los colaboradores, donde su percepción y competencia están moldeadas por factores psicológicos. La potencialización de este concepto atribuye una percepción para los trabajadores en no solo cumplir con las tareas asignadas, sino que florece un sentimiento intrínseco de responsabilidad hacia la empresa y su trabajo, por lo que este enfoque contribuye a un compromiso más satisfactorio y de ganancias motivacionales en el recurso humano como determinantes para interiorizar la responsabilidad psicológica en los colaboradores.

Los aspectos emocionales y psicológicos sobresalen, afectan directamente a la estructura mental cuando logran identificarse totalmente con los valores y principios de la empresa. Los estados de ánimo comienzan a tener mayor protagonismo en el bienestar psicológico y la satisfacción

laboral. La capacidad de canalizar las emociones positivas es fundamental para evitar cometer errores o percibir exceso de confianza que provoque la pérdida del control de las emociones.

La responsabilidad adquirida por la mismas, algunas emociones tales como: felicidad, satisfacción, tranquilidad, engrandecimiento, seguridad, comodidad, entre otras; vienen a ser positivamente beneficiosas para el desempeño y el compromiso laboral, sin embargo, hay que considerar la línea delgada que existe entre una emoción positiva a una negativa, por consiguiente, es fácil de cruzarla lo cual genera un desfase en la autonomía adquirida. La aparición de emociones negativas puede estropear la responsabilidad psicológica, especialmente cuándo sobresalen emociones cómo la ira, culpa o desesperación.

El control, manejo constante y la gestión de las emociones ante situaciones tanto de reconocimiento cómo de fracaso, es vital para la salud mental de los colaboradores, manteniendo el equilibrio, de esa manera evita una afectación en la capacidad laboral, psicológica y emocional de las personas trabajadoras.

Así mismo, el contrato psicológico, es fundamental para una correcta gestión de emociones, por medio de este se establecen obligaciones y expectativas explícitas e implícitas tanto para los colaboradores como para los jefes o encargados. En el caso de los trabajadores es un gran motivante lo cual es importante para una buena regulación de emociones, lo cual lleva a un mejor desempeño en el trabajo (Tena, 2022, p.89).

2.3.1.5. Recompensa

Las organizaciones deben enfocarse en activar métodos que retengan al recurso humano con el que cuentan y la recompensa viene siendo una forma de reconocer el esfuerzo aportado por el

cumplimiento de metas y objetivos que les son solicitados durante extensas horas de trabajo, esfuerzo físico y mental. La teoría de las jerarquías y de las necesidades es un panorama ideal para entender las solicitudes que requieren los trabajadores en etapas de insatisfacción y malestar emocional, la cual propone generar diferentes tipos de recompensa que vayan acorde a sus necesidades, hablamos de aquellas que son fisiológicas, de seguridad, sociales, estima y autorrealización (Robbins & Judge, 2013, p.203).

Cuando se trabaja con personas y se busca recompensar sus logros o sus necesidades, esto tiende a ser complicado porque el ser humano difícilmente se sentirá satisfecho por completo, sin embargo, una empresa que intente satisfacer mediante el método de recompensa la necesidad social laboralmente hablando del colaborador, esta puede volver dominante a otra, por ejemplo, la autorrealización (Robbins & Judge, 2013, p.203).

Generando complicidad¹ y un reconocimiento con su entorno laboral, de tal manera que el sentido de pertenencia logra correlacionarse con la estructura, la responsabilidad psicológica y el compromiso total con la organización. La calidad de vida laboral es un concepto que se construye mediante métodos de recompensa o compensación, los cuales hacen el trabajo cotidiano más estimulante y satisfactorio, transformando la limitación en autonomía adquirida para los trabajadores sobre sus funciones.

Se sobredimensiona la autorrealización en el trabajo logrando niveles altos de bienestar en lo que a cada quién corresponde, causando de forma general en los colaboradores una mayor emotividad para realizar sus funciones y el crecimiento del clima organizacional se ve directamente impactado por la implementación de la recompensa.

¹ Complicidad: es la cualidad de cómplice, donde se siente solidaridad o camaradería ante una situación (Real Academia Española, 2022).

La percepción que los colaboradores tienen acerca de la asistencia que les brinda la organización está intrínsecamente ligada a la noción de reciprocidad. Tanto la empresa como el colaborador esperan que las buenas labores sean recompensadas por sus superiores. Los principios de reciprocidad y apoyo organizacional son extremadamente necesarios en compañías que tienen puestos de trabajo tanto profesionales como no profesionales.

La mayoría de personas que forman parte de estas empresas, buscan estar laboralmente inmersos para cubrir rápidamente sus necesidades, lo cual claramente permite observar grados de insatisfacción por la lógica razón de que los trabajadores han tenido que escoger estas oportunidades laborales en muchos casos por necesidad, en estos casos las empresas deben reforzar aún más la reciprocidad con el fin de mantener el talento que cada colaborador puede explotar y desarrollar si se les apoya.

Por otra parte, en el contexto actual, donde los colaboradores son considerados el capital humano más significativo de una organización, la capacitación emerge como un pilar fundamental para estimular la motivación de los colaboradores. Por lo tanto, la reciprocidad, el reconocimiento y las recompensas, especialmente en forma de capacitación y desarrollo profesional, desempeñan un papel clave en el compromiso y la satisfacción de los trabajadores, modificando la cosmovisión de su mundo laboral.

Las capacitaciones pueden utilizarse como recompensa, ya que permite percibir en los colaboradores lo importantes que son en cuanto al avance y crecimiento de las compañías, además, representa una inversión educativa y formativa la cuál brinda atención y proyección para quienes son tomado en cuenta, dándoles un valor especial que es traducido a nivel emocional por parte de los colaboradores cómo agradecimiento por la intención de brindarles

un mayor crecimiento que a futuro les permitirá optar por mejores oportunidades laborales dentro de las empresas.

La recompensa siempre intentará buscar cómo forma de reforzamiento que las buenas acciones dentro del entorno laboral se repitan. Si las consecuencias de una recompensa son efectivas y llevan a respuestas positivas en el desempeño laboral, se incrementa la posibilidad de que estas acciones o comportamientos se mantengan durante el tiempo, generando respuestas esperadas para el beneficio de las organizaciones (Robbins & Judge, 2013, p.218).

2.4.1. Evaluación del clima organizacional

La medición del clima organizacional es un proceso complejo y multifacético que requiere de una cuidadosa planificación y ejecución. La elección del método de evaluación cualitativo y la claridad en las preguntas, en caso de ser entrevistas o encuestas a los colaboradores son cruciales para obtener información significativa que permitan generar propuestas para mejorar el ambiente laboral.

De modo que, los instrumentos de evaluación cualitativa permiten analizar, sustentar y canalizar las falencias que están establecidas en una empresa por el mal manejo del personal de trabajo durante administraciones que han tenido un bajo rendimiento sobre el control organizacional.

Además, es importante en ambientes de trabajo donde no se practica una constante revisión, ni se interesa por las afectaciones a nivel psicológico. Este clima puede considerarse como insostenible emocionalmente debido a la carencia de métodos que vendrían a subsanar la organización cómo tal, este principio debe ser prioridad para las empresas, partiendo desde el

punto de vista que a cómo se encuentre el personal de trabajo, de la misma forma se verá reflejada la desorganización en la producción, limitando el avance de las compañías.

Las encuestas que miden el clima organizacional buscan analizar el nivel de satisfacción laboral y dinamizar las razones que motivan a los trabajadores para poder seguir realizando sus labores dentro del cuadro emocional que necesariamente debe llevar y proyectar un mayor bienestar psicológico.

En otro orden, los estudios y análisis que arrojan estas encuestas se convierten en un recurso indispensable para el diseño de la estructura de una empresa. Con los resultados se muestra la carencia del bienestar laboral que a su vez provoca en los trabajadores emociones negativas que afectan el desarrollo laboral de toda la empresa (Cota, 2017, parr.11).

Así que, la gestión efectiva de las capacidades y habilidades de los colaboradores es esencial para optimizar la inversión realizada que las empresas constatan con la evaluación por medio de expertos que puedan brindar apoyo, recomendaciones e intervenciones dentro de las empresas. Si no existe un seguimiento interno que procure mejorar tanto la innovación de los procesos cómo la construcción de mejores ambientes laborales, las pretensiones estructurales y la proyección que se contempla, no será más que un fracaso.

Esto por la escasez de revisión evaluativa que existe sobre los aspectos socioafectivos y que se puede enmendar con las entrevistas. Las cuáles también son útiles para considerar el nivel de las jefaturas y su desempeño, cómo también la relación con sus subordinados, priorizando el estado de salud mental y físico del personal. Desarrollar y utilizar plenamente el potencial de los colaboradores no solo beneficia a los que hacen parte de la compañía, sino que también impulsa el éxito y la operatividad fluida de la organización.

2.4.1.1. Métodos cualitativos para evaluar clima organizacional

En cuanto a los métodos para generar conclusiones y resultados de cómo se encuentra el estatus del clima organizacional en una empresa se puede mencionar algunas herramientas de medición funcionales mencionadas por Gómez (2023):

- Encuestas: este recurso es muy útil para recolectar información de los empleados. Además, si está redactada con base en puntajes o calificaciones, permitirá identificar fácilmente las necesidades y áreas de mejora. Se pueden hacer anónimas, para que los empleados no sientan desconfianza de expresar lo que piensan.
- Grupos focales: las charlas de entre 6 a 12 personas en las que un moderador expone diferentes situaciones o cuestionamientos ayudarán a conocer de primera mano lo que la empresa necesita saber. Este tipo de debates permite la retroalimentación entre los colaboradores y revela los estados de ánimo que algún tema o conflicto causa.
- Entrevistas: pueden ser grupales o de forma individual. En estas puedes preguntar a los empleados qué consideran que puede mejorar en su área (en términos de comunicación, equipo, presupuesto, etc.), qué notan de otras áreas (desde fuera), qué pueden aportar, qué necesitan, qué conflictos tienen, por qué se generan, cómo los resolverían, entre otras. Este es un mecanismo un poco más directo para detectar los problemas que existen en los procesos de negocio o el entorno laboral (parr.19).

Estos enfoques permiten obtener perspectivas variadas y abordar áreas específicas de mejora en la dinámica y cultura de la organización. En las entrevistas los colaboradores suelen experimentar una limitación importante para expresar las emociones realmente sentidas. Las

cuáles son obstruidas por razones que precisamente les generan insatisfacción y, por lo tanto; también son influenciados por el peso que ejerce sobre ellos el ambiente en el que se están desempeñando. Esto ocurre siempre y cuando las personas entrevistadas de cada departamento desean seguir perteneciendo a la empresa y sienten temor por alguna razón o situación que están experimentando,

Por lo cual, se denota una alta insatisfacción laboral y al mismo tiempo la necesidad de instaurar el bienestar psicológico sobre los colaboradores y en cada uno de sus ambientes de trabajo. Esto no les permite expresarse libremente por temor al despido, la persecución de sus superiores o compañeros de departamento. De ahí que, debe ser modificado dentro de la estructura climática social de las empresas ya que se puede conseguir mayor seguridad y protección a los trabajadores ante situaciones amenazantes. Al saber que pueden acudir a una figura inmediata de total confidencialidad que tomará acciones para garantizar una mayor tranquilidad y bienestar dentro de la compañía.

Los grupos focales transmiten confianza entre compañeros de cada uno de los departamentos, este tipo de herramienta permite unir las diferencias entre partes, da la opción de expresar inquietudes con una mayor transparencia. Es importante mencionar que el experto que realiza este tipo de técnica debe garantizar la confidencialidad y saber llevar el control del grupo. Como moderador debe aclarar que existe acceso y apertura a las diferentes opiniones, sin embargo, el objetivo será establecer acuerdos que beneficien todos los espacios de la organización y no conflictos inesperados por la falta de control durante la utilización de este método.

2.5.2. Estrés Laboral

2.5.2.1. Definición

El estrés laboral es una variable significativa referente al bienestar emocional, psicológico y social de los colaboradores en una empresa. Considerar al estrés laboral como una variable adjunta a estos conceptos permite comprender mejor la dinámica del ambiente laboral y su relación con el bienestar de los colaboradores.

Teniendo presente la variabilidad de aspectos en cuanto a tipos de personalidad que se pueden encontrar a nivel general dentro del personal de trabajo los efectos y la canalización del estrés será distinta para todos. Estos elementos propician una afectación directa para la empresa y es muy común que exista en casi todas, en el momento que se produce el estrés laboral en un número específico de colaboradores. Se comienza a formar la aparición de un problema psíquico que perjudica la salud organizacional y estructural.

Por lo tanto, si persiste sin ningún tipo de intervención por parte de un profesional, será común escuchar las frases como: “todo lo tengo que hacer yo”, “soy al que le recargan trabajo”, “prefiero que me despidan”, “para lo que pagan”, entre otras expresiones que son el espejo emocional en el que se encuentran los colaboradores durante la percepción de estrés laboral. De esta forma se puede determinar con claridad un síntoma de sobrecarga laboral como principal activador.

Además, situaciones como las jornadas largas sin consideración del tiempo de ocio que necesitan las personas después de labores intensas, son algunos de los problemas más comunes en las organizaciones, esto afecta emocionalmente a los colaboradores produciendo agotamiento y cansancio tanto físico como mental.

También, la falta de personal es la consecuencia que conlleva estos casos para las empresas ya que el ausentismo se vuelve cada vez más común. Las empresas requieren comprender la importancia que acarrea mantener a los colaboradores en un óptimo estado mental, ya que el recurso humano y su desempeño es parte fundamental para que las compañías avancen y la producción no se detenga.

La interacción entre el clima laboral y los factores de estrés es compleja y bidireccional. Es fundamental que las organizaciones reconozcan esta interacción y trabajen para crear un entorno laboral que promueva la salud, el bienestar y el rendimiento deseable de sus colaboradores,

En cuanto a, las jefaturas o superiores deben desarrollar la habilidad de reconocer en qué momento sus colaboradores pueden verse afectados psicológicamente por los requerimientos que en ocasiones se les exige. Es necesario para evitar consecuencias negativas en los trabajadores y en las empresas, además, se fomenta la práctica de reconocer la parte humana en los trabajadores.

El estrés o la insatisfacción que se pueda presentar no sólo va estar fijada en el plano laboral, en sus vidas sociales ajenas al trabajo, las personas trabajadoras intentan dejar atrás sus situaciones personales y en la mayoría de casos estas situaciones son mezcladas con circunstancias adversas del trabajo, dando como resultado colaboradores incapaces de poder seguir manejando su situación laboral y deciden renunciar o acudir a la incapacidad médica cómo la solución más próxima a sus niveles de estrés.

Algunas perspectivas de estudio se pueden plantear con relación al estrés laboral pueden identificarse cómo la médica, clínica y psicología organizacional. Desde estas perspectivas, el estrés laboral contribuye de forma negativa en la salud e inclusive se gestan enfermedades tanto

mentales cómo físicas en los trabajadores, por ejemplo; desde el escenario de la psicología organizacional el estrés está enfocado en los procesos cognitivos.

También en los procesos perceptivos que adquiere el colaborador dentro de su ambiente de trabajo, dentro de la capacidad de percepción que tienen los trabajadores para identificar de dónde proviene su estrés laboral, a muchos les sucede no tener claridad ante lo que realmente les está afectando, por ejemplo las presiones, exigencias que no se ajusten a su capacidad o conocimiento viene siendo una de las principales razones y detonantes de estrés laboral. La falta de apoyo de los supervisores y compañeros de trabajo enlaza una causa determinante que lleva a empeorar los niveles de estrés comprometiendo el desempeño laboral (Patlán, 2019, p.160).

Se evidencia en el trabajo de grado sobre el clima organizacional y su relación con el estrés laboral de Cutti (2022), quien expone la siguiente tabla de teorías y definiciones expuestas por diversos autores a lo largo de periodos.

Tabla 2.

Definiciones de Estrés Laboral según autores.

Año	Autor	Definición
1991	Davis y Newstrom	El estrés laboral aparece como consecuencia de la incapacidad que siente el trabajador de no alcanzar sus metas lo cual conlleva a sentirse agotado emocionalmente y tiene un sentimiento de apatía hacia su centro de labores (Atalaya, 2001).

1994	Stonner	El estrés laboral es la tensión que experimenta el trabajador cuando siente que la exigencia de sus labores está por encima de sus capacidades y por lo tanto no podrá cumplirlas (Atalaya, 2001).
2004	Stavroula et al.	El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.
2010	Robbins,2010	El estrés laboral es la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debido a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades. A pesar de esto si se maneja de forma adecuada puede llegar a ser positivo.
2013	Gibson, et al.	El estrés es una respuesta de adaptación, mediada por las diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que impone una demanda especial en una persona.
2015	Chiavenato	El estrés es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no estas seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso.
2016	Iniesta et al.	El estrés es un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme.

Fuente: Cutti, (2022).

Para poder terminar de complementar el fenómeno del estrés laboral, se cuentan con dos modelos importantes que facilitan analizar esta limitante industrial desde una perspectiva más

amplia, el modelo de la pérdida de recursos tiene que ver con los requerimientos personales y de índole material, los cuáles explican que el estrés se gestiona ante la pérdida de estrategias de afrontamiento propias de la naturaleza humana tanto internas como externas, cayendo en el descontrol de su entorno laboral y la pérdida de concentración en sus funciones diarias. Y el modelo de ajuste y desajuste se explica cómo la falta o ausencia de reciprocidad entre lo que el colaborador hace y se esfuerza, contra lo que recibe por parte de sus jefes inmediatos (Patlán, 2019, p.165).

Es importante detallar diversos tipos de estrés que existen durante el flujo y desarrollo de las jornadas laborales, por ejemplo, el “estrés episódico”, tiende a ser repentino y su efecto no es durable en el tiempo, por lo que desaparece de inmediato. Por otra parte, el “estrés crónico” permanece de forma perjudicial, debido a la acumulación de diferentes factores que representan un verdadero peligro y sus consecuencias son graves tanto en la salud mental como en la salud física,

Mientras tanto, el “estrés positivo” se reconoce por la presión común que representa un reto laboral y está fijado además por el sentimiento de motivación que permite sobrellevar el límite de las situaciones de forma positiva. Por último, el “estrés negativo”, el cual sobrepasa y va más allá del horario o recinto laboral. Es cuando el colaborador mezcla los problemas de su trabajo con las situaciones personales y familiares, afectando la libertad o el disfrute de su vida personal (Ortiz, 2020, p.3).

Las empresas ignoran los diferentes factores que provocan episodios de estrés durante las labores insostenibles en cuanto a la carga laboral o al grado de responsabilidad que conlleva una función, no todas las personas canalizan el estrés de la misma forma y es por eso la necesidad de mantener un contacto directo entre las jefaturas y sus departamentos, analizando todas las

posibilidades que puedan ser implementadas con el fin de buscar una mejor planificación en cuanto a horarios, cantidad de funciones, establecimiento de límites, creación de espacios que permitan implementar técnicas de respiración y obtener estados de relajación y serenidad para la continuidad de los colaboradores en sus labores y de esta forma evitar el estrés permanente dentro de la organización.

2.6.3. Bienestar Psicológico

2.6.3.1. Definición

El bienestar psicológico se caracteriza por ser multidimensional y se identifica como un factor de motivación el cuál se adquiere tras haber alcanzado el mayor estado óptimo dentro del entorno laboral, además, ha centrado su atención en indicadores del funcionamiento positivo de la persona. Esta dimensión, vinculada estrechamente a la psicología organizacional, confirma que la necesidad de las empresas en contratar personal altamente calificado para evaluar el estado mental de los colaboradores de forma positiva.

De manera que, al utilizar herramientas valiosas para evaluar y diagnosticar rápidamente rasgos de algunos trastornos producidos debido a la desatención dentro de la organización, sea beneficioso. Además, el bienestar enfocado en el ámbito laboral busca instaurar la humanización del trabajo considerando un equilibrio en las cargas de trabajo, siendo conscientes de las consecuencias experimentadas en espacios de trabajo poco saludables tanto estructurales cómo sociales del clima laboral.

Las organizaciones apuntan a ser exitosas, estas pretensiones no podrán ser llevadas a cabo si a lo largo del tiempo la salud física y mental de las empresas se muestran insostenibles,

mostrándose así la ausencia de bienestar laboral, insatisfacción y un declive psicológico que pondrá en peligro el desempeño de los colaboradores. Así, la existencia de estas debilidades a nivel organizacional fomenta una cultura de salud equivocada que a largo plazo podría ser una de las principales razones del fracaso y hasta quiebre de toda una organización.

El bienestar psicológico aborda tanto los aspectos cognitivos como las dimensiones subjetivas de la satisfacción y felicidad. Se cree que en el ámbito laboral sólo se puede llegar a experimentar estos conceptos si se consigue un salario alto o competitivo. Lo cierto es que el reconocimiento al trabajo, la importancia que puede demostrar un superior o la compañía en general hacia el esfuerzo por cumplir con los objetivos trazados que se les adjudican a los trabajadores, puede ser un tipo de reconocimiento o incentivo verbal y demostrativo. Aportan a la percepción emocional del colaborador y contribuye a la felicidad y bienestar del personal de trabajo.

Muchos de estos reconocimientos no necesariamente económicos garantizan la permanencia del personal; por ejemplo: horarios flexibles, permisos para situaciones personales, el reconocimiento verbal, la búsqueda de capacitar a los trabajadores para desarrollar conocimientos que les permita optar por otros puestos, proyectar al personal en alcanzar mejores oportunidades es fundamental para la transformación cognitiva y conductual impactando el desarrollo de la organización, entre otras recompensas las cuáles fortalecen el bienestar psicológico.

Una forma de erradicar el malestar psicológico en las empresas es mediante las buenas prácticas gerenciales. Cuando las empresas enfocan su atención en ordenar los sistemas, estructuras de la misma, el bienestar y la salud mental de los colaboradores se ve más protegida debido a un trabajo bien organizado y diseñado. Con el fin de brindar los espacios necesarios para la

expresión de sus necesidades, esto tendría una relación significativa en capacitar a los colaboradores a lidiar con los desafíos que a nivel laboral se les presentan (Arnold & Randall, 2012, p.443).

En relación con, los indicios conductuales muestran aún más evidencia de la presencia de una gran insatisfacción laboral y que afecta emocionalmente el desempeño laboral, por ejemplo dentro de estos indicios podemos encontrar: el ausentismo laboral excesivo con o sin justificación, la rotación de personal sin sentido, la cantidad de errores cometidos por un colaborador en sus funciones podría ser una muestra clara de desconcentración, los reclamos constantes y el deterioro de las relaciones interpersonales incluyendo relación de jefes y subordinados (Arnold & Randall, 2012, p.443).

Para ampliar la variable de bienestar psicológico dentro de las empresas, se puede examinar algunas de las Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral (CVL), expuestas por Durán (2010) tomamos de la figura que refuerza las 3C: Compromiso, Confianza y Control, detallado así:

- Sociopolítico: Seguridad y estabilidad laboral, participación, redes de apoyo social.
- Psicosocial: Relación familia-trabajo libre- balance vida y trabajo; relaciones de jefe y subalterno, relaciones entre compañeros, satisfacción con el trabajo, autoestima institucional, sentido de logro y reconocimiento.
- Bienestar general: Incentivos, beneficios; crecimiento y desarrollo profesional, autorrealización, oportunidad de participación creativa, respeto y dignidad.
- Ambiente: Clima organizacional, condiciones ambientales seguras y cómodas; condiciones ergonómicas y sociales; oportunidad que tiene el individuo para usar y desarrollar sus capacidades (p.73).

Tener presente los principales síntomas de insatisfacción laboral es un buen inicio para poder detectar lo que embarga negativamente al personal de trabajo, un problema muy común en las empresas es el cambio de administraciones. Por lo que esto genera un malestar a nivel general. También se percibe la indisposición hacia los nuevos métodos de trabajo.

Además, otro acontecimiento que afecta directamente las emociones de los trabajadores es con referencia al recorte de personal. Esta situación casi siempre pone en desbalance la estabilidad psicológica, ya que repercute cómo una amenaza que afecta directamente otras áreas de vida en los trabajadores, la preocupación generada por esta circunstancia empresarial incrementa un malestar global y constante que va trayendo consecuencias específicamente desagradables, de intranquilidad sobre los integrantes de la organización.

Así mismo, la salud mental no debe verse aparte de los planos laborales. Se relaciona como un concepto fijado en los problemas mentales únicamente de índole personal y se omite la traducción de dichas situaciones adversas en el área organizacional, por ejemplo; algunas dificultades mentales como la ansiedad, depresión, trastornos del sueño, trastornos de la conducta o trastornos emocionales son manifestados por realidades organizacionales. Las cuales no son vistas como las causantes de problemas psicológicos, ya que se limita el trabajo a un proceso de mecanización y no se analiza como parte de la vida humana y su influencia directa con el bienestar general de los trabajadores.

La cultura organizacional requiere trabajarse para la construcción de nuevos valores y políticas. Las cuales priorizan la importancia de establecer empresas saludables, con el objetivo de eliminar las practicas que optan los trabajadores de sobrellevar las emociones negativas que son generadas por la falta de empatía de las jerarquías. Por lo que puede darse el uso de drogas dentro del recinto laboral, la violencia verbal y no verbal, los accidentes laborales. Estos son

indicadores significativos de pronta atención para detener las consecuencias de explosionar las capacidades mentales, emocionales que terminan enfermando, a su vez creando rasgos y trastornos psicosomáticos en los colaboradores.

2.6.3.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define cómo el estado absoluto de complacencia y felicidad dentro de las funciones que ejecutan los colaboradores en su trabajo diario. Basado en pensamientos y respuestas positivas en la mayor parte del tiempo. Esta variable proviene de la construcción del bienestar psicológico, tanto así, cómo de los factores sociales y laborales establecidos desde la estructura psicológica y organizacional la cual hace alusión a las labores específicas de los puestos de trabajo.

De modo que, el nivel de agrado emocional y de profesión que busca constituir esta variable es uno de los objetivos más difíciles de cumplir en las empresas. Las expectativas en los trabajadores tendrán un alto porcentaje de satisfacción y estarán ligadas a las necesidades no sólo de los recursos necesarios para sentirse cómodos dentro de sus labores, sino también de espacios saludables a nivel organizacional con los mismos encargados, jefes a quienes reportan, de la misma forma con los demás sujetos que conforman el departamento en el que se encuentran inmersos y comparten la mayor parte del tiempo.

Este concepto une la importancia e influencia directa en cuánto a los métodos de recompensa que utilizan las empresas para reconocer el trabajo. La validación de sentimientos y emociones que subyacen como consecuencia de la interacción continua entre el individuo y el ambiente, generando conductas motivacionales, de bienestar laboral. De modo que, es la finalidad de toda

empresa, generar acciones y espacios que produzcan autonomía y autorrealización en las personas dentro del desarrollo de sus labores.

Se mencionan tres enfoques que conforman el concepto de satisfacción laboral, los cuáles permiten analizar los factores de esta variable, los mismos hacen referencia al:

- Enfoque o perspectiva situacional: El mismo alude a las situaciones externas y su relación con el clima organizacional. Las interacciones del sujeto con su entorno determinarán respuestas o conductas que modificarán los procesos cognitivos, emocionales produciendo un efecto directo con la producción y trabajo de las empresas.
- Enfoque o perspectiva disposicional: Hace referencia a los aspectos internos, relacionados con la personalidad, respuestas emocionales y afectivas con las que cuentan los colaboradores con respecto al gusto adquirido por su trabajo. Desde la génesis de la esperanza, expectativa y valía se construyen conductas que emiten la disposición. Depende del mantenimiento de estos aspectos emocionales se mantendrá con el tiempo el esfuerzo y desempeño del personal de trabajo.
- Enfoque actitudinal: Este enfoque está basado en experiencias laborales, las cuáles permiten modificar las conductas de forma positiva o negativa. Se produce un juicio, evaluación de las situaciones pasadas o presentes. Con el fin de determinar cuáles son los cambios necesarios para lograr estados de satisfacción laboral basados en los procesos psicológicos, fisiológicos y medio ambientales, que hayan generado aprendizaje durante los años de trabajo contemplados por los colaboradores (Alonso & Aguilera, 2021, p.28).

Una herramienta de aplicación utilizada por las empresas son las encuestas de satisfacción laboral. Estas representan la recaptación de información bajo un contacto directo con los colaboradores y permiten medir la satisfacción con sus trabajos y el ambiente en el cual se están desarrollando. La realidad situacional que atraviesa una organización en cuanto al nivel de salud mental puede verse reflejada posterior a la aplicación de este método. El análisis y las recomendaciones van a ser aspectos y acciones importantes para el desarrollo y mejora en cuanto a las afectaciones emocionales o psicológicas que la encuesta haya permitido constatar.

En cuanto a algunas consideraciones que se deben tomar en el momento de su aplicación, Martha Alles (2012) puntualiza sobre las aplicaciones prácticas que:

Las encuestas de satisfacción laboral, como tantas otras herramientas, pueden resultar de suma utilidad cuando están bien diseñadas y son correctamente aplicadas; en caso contrario, pueden producir un efecto altamente negativo, por lo cual es muy importante ser sumamente cuidadosos al respecto.

¿Cuáles son los aspectos clave para la efectividad de la aplicación?

1. Diseño a medida de la organización, considerando aspectos relevantes para ella, según sus características y contexto.
2. Llevar el resultado de la encuesta de satisfacción laboral a acciones concretas. Es decir, aplicarla cuando se verifiquen, además del punto 1, los siguientes aspectos:
 - A) La máxima conducción convencida de la necesidad de su aplicación.
 - B) La máxima conducción y la segunda línea de gerencia dispuestas a poner en práctica algunas de las sugerencias propuestas por los colaboradores, en cambiar

o solucionar algunos de los aspectos señalados por los colaboradores como problemáticos en esa organización (p.128).

Los valores intrínsecos de cada persona dentro de las empresas también adquieren una relevancia importante en la confección de la satisfacción. La importancia que toma esta sensación de bienestar al realizar una labor que contempla un valor a nivel interno, demuestra la existencia de otros factores que no están directamente relacionados con el salario, bonos, regalías y que a su vez conceden una alta notoriedad en trabajar aspectos internos colocados por encima de las cuestiones extrínsecas. Los factores externos con facilidad provocan emociones tanto negativas como positivas, esto dependiendo de la consonancia en la que esté influyendo el clima organizacional.

Además, el ambiente y la satisfacción laboral son dimensiones capaces de direccionar a las organizaciones hacia el cumplimiento de los objetivos de una forma más efectiva. No obstante, desde un mal manejo de la contextualización, al no interpretarse la pérdida psicológica, ejecutiva en las acciones y decisiones que comienzan a determinar los colaborados sobre sus labores, las condiciones externas toman un rumbo desfavorable, creando la aparición de la insatisfacción laboral. De esta manera condiciona las dimensiones cognitivas y conductuales, generando consecuencias que repercuten en la salud mental y organizacional de las empresas.

2.6.4. Desempeño laboral

El desempeño laboral es esencial para el funcionamiento efectivo de una organización, este se basa en la capacidad de los colaboradores para cumplir con sus funciones y responsabilidades. Sin embargo, se analiza que un buen desempeño laboral es imposible si integralmente se ha

omitido identificar los niveles de estrés, de tensión laboral, la segregación de las funciones, la posibilidad de facilitarle recursos emocionales, psicológicos y aquellos equipos necesarios que les permitan desempeñarse correctamente a los colaboradores en cada uno de sus puestos. Así que, al no tener estos aspectos se dificulta alcanzar los objetivos organizacionales e implantar mejores rendimientos.

El desempeño laboral está estrechamente ligado con el bienestar y la satisfacción laboral con la que cuenta el colaborador. Se eleva la importancia de establecer métodos sostenibles durante el tiempo que permitan extraer la mayor cantidad de información. Como consecuencia positiva, surge la necesidad en las altas gerencias de contratar equipo especializado en psicología con el fin de hacer posible el crecimiento emocional, psicológico, motivacional, beneficiando la permanencia del personal y evitando el abandono de los mismos por factores psicosociales dentro del clima organizacional que así lo provoquen.

Es por esto por lo que se concibe “la motivación intrínseca como los sentimientos experimentados por el empleado respecto a su trabajo que lo inducen a desempeñarse lo mejor posible” (Tamayo et al., 2016, p.18).

El modelo Hackman y Oldham argumenta tres condiciones aplicadas al desempeño laboral, el primero refiere a que la persona debe de tener conocimiento de los resultados de su trabajo, el segundo menciona que la persona trabajadora necesita experimentar el sentido de la responsabilidad por los resultados de su trabajo y el tercero es con respecto a la importancia que toma el colaborador con respecto a su trabajo como si fuese una fuerza natural que subyace de sus propios valores (Tamayo et al., 2016, p.18).

Parte del desempeño laboral es con base en la construcción del sentido de pertenencia que adquiere el colaborador cuándo la organización lo ha hecho sentir parte importante de las decisiones que se toman en la mejora de procesos para el desarrollo empresarial. Los trabajadores tienen en cuenta que sus decisiones van a influir en el futuro de la compañía. Esto potencia el desempeño a niveles competitivos, elevando la motivación a tal punto que los colaboradores adquieren la capacidad de autonomía e intentan formular voluntariamente propuestas a sus jefaturas, departamentos, de forma que esto beneficia al curso laboral y genera un ambiente fundamentado en el apoyo organizacional y el trabajo en equipo.

La actividad laboral analizada mediante el desempeño laboral, actualmente demanda aspectos en la toma de decisiones tales como: el importante manejo de la información según el nivel de dificultad del puesto ejecutado, la precisión para la solución de problemas, creatividad ante la falta de recursos o momentos de presión debido a una alza de la productividad, manejo de las relaciones interpersonales. Las cuáles son propiciadas por el clima organizacional e inclusive situaciones que amenacen contra la estabilidad laboral de la empresa, esto demanda un significativo desgaste mental representando un riesgo en el desempeño, por ende las consecuencias además de verse reflejadas en el ámbito laboral, también elevan altas presiones psicológicas y sociales (Chiang et al., 2017).

2.6.4.1. Variables que influyen en el desempeño laboral

Según la revisión bibliográfica: la personalidad y su relación con el desempeño laboral Morales (2018) cita a Palmar y Valero (2014) sobre algunos de los factores que afectan el desempeño:

- El salario: Un salario justo y acorde con las labores que se solicitan a los colaboradores harán que este se esfuerce por alcanzar buen desempeño laboral.
- Relaciones interpersonales: Los autores explican que según como se relacione el individuo con las personas con las que trabaja, será capaz de actuar con armonía y equilibrio. Si las relaciones son caracterizadas por respeto mutuo, colaboración, corresponsabilidad, se verá afectado el desempeño del colaborador de manera positiva.
- Jornada laboral: El número de horas trabajadas y al tipo de funciones que cumple cada individuo tendrá un efecto en su desempeño. Si la jornada laboral es acorde a las actividades que debe desarrollar en ese tiempo, buscará realizar sus labores de una manera más eficiente, para lograr cumplir sus tareas dentro de la jornada establecida y su horario normal de trabajo.
- Horario de trabajo: Se demuestra que el tipo de horario afecta la productividad de los colaboradores, por ejemplo, las labores de limpieza se realizan con mayor efectividad y eficacia durante las primeras horas de la mañana, mientras que las labores de oficina, que se realizan mejor en un horario diurno. Los autores explican que, por esta razón, el horario de trabajo debe ser establecido según el tipo de función asignada.
- Incentivos y motivación dentro de la organización: Se mejorará el desempeño de manera proporcional al incentivo recibido, es decir el colaborador verá el valor en un desempeño efectivo por medio de este tipo de estímulos (p.19-20).

Por lo que se entiende que estos factores influyen de manera significativa en el desempeño laboral y son importantes consideraciones para las organizaciones que buscan promover un entorno de trabajo positivo y productivo. La integralidad será determinante para el crecimiento

empresarial, personal y emocional. Partiendo desde la perspectiva que las personas las cuales pertenecen a la organización no deben ser vistas como un número más, sino tomando en cuenta que traen consigo emociones, percepciones, sentimientos que se encontrarán en constante cambio según la influencia de los factores psico-ambientales y la regulación de estos factores emocionales requieren ser evaluados y atendidos con el fin de lograr el desempeño esperado sobre sus funciones.

El desempeño laboral es efectivo cuando las variables de esta investigación sobresalen y establecen resultados que evidencian la importancia de formar empresas proactivas e insistentes de instaurar el bienestar psicológico y laboral que protege y da tratamiento constante a la salud física y mental de sus integrantes. Además, las organizaciones experimentarán menos ausentismo. La disminución de quejas a los departamentos de recursos humanos, colaboradores motivados mostrando una mayor disposición ante las exigencias que sus funciones requieren, estos y otros aspectos son parte de los resultados adquiridos, establecidos al alcanzar la satisfacción laboral y el bienestar psicológico.

Los factores diferenciales que estimulan el campo emocional en los colaboradores siempre serán motivo de atención y de estudio durante el desempeño laboral, no puede haber rendimiento si se tergiversa el concepto de salud mental dentro de los métodos de trabajo mal estructurados que agotan el músculo psicológico de los colaboradores, limitando la poca capacidad de adaptación y de respuesta. El bienestar, la satisfacción, motivación y clima organizacional son las variables que van a determinar el curso de las empresas hacia la obtención de resultados óptimos para el crecimiento y el éxito de las mismas.

Por lo tanto, esto marca un precedente importante en el mundo laboral de la actualidad. Es necesario la aplicación cada vez más de encuestas y entrevistas que recopilen las situaciones

sociales y psicológicas que se presentan producto de la exigencia que conlleva mantener un buen desempeño laboral todos los días. Por lo que es una mala práctica considerar un déficit en el desempeño laboral basándose únicamente en las habilidades cognitivas y físicas que hayan presentado las personas durante las últimas jornadas de trabajo. Lo intangible es un factor que conduce las razones por las cuales el desempeño individual e inclusive grupal, sufre cambios en el rendimiento, la productividad, aspectos de personalidad, motivación y relaciones interpersonales influyen de manera significativa en el descenso de un buen rendimiento.

La acción de mitigar consecuencias negativas debido a la poca atención de calidad sobre las situaciones adversas producidas por las mismas industrias favorecerá en una mejora sobre las diferentes variables que representan dificultades hacia desempeño laboral. Situaciones tales como: fatiga, ataques de pánico, ansiedad, estrés laboral, trastornos cardiovasculares, desequilibrio del sueño, ambiente hostil, psico matización y entre otras repercusiones las cuáles son alteraciones psicológicas y fisiológicas que fácilmente pueden ser notadas e influirán sobre el desempeño diario, perjudicando áreas de vida y salud en los trabajadores e incidiendo en costos sobre las organizaciones las cuáles perciben pérdidas tanto en el desempeño del recurso humano, cómo a nivel industrial.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El estudio que se presenta se orienta hacia un enfoque cualitativo con el propósito de examinar la influencia del bienestar emocional, psicológico y social de los colaboradores en una empresa de Logística Aduanera. Se busca comprender la importancia de mejorar estos aspectos para fomentar un ambiente laboral más saludable, productivo y satisfactorio.

Para llevar a cabo esta investigación, se empleará la metodología de consulta a los colaboradores de la empresa a través de entrevistas semiestructuradas, siguiendo los lineamientos característicos de la investigación cualitativa. Este enfoque permitirá una mayor apertura para conocer las experiencias y conocimientos de los profesionales, ya que se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información, indagando las estrategias implementadas para promover el bienestar en el entorno laboral (Hernández et al., 2014).

El interés primordial radica en explorar los recursos y estrategias utilizados por la empresa de Logística Aduanera para mejorar el bienestar emocional, psicológico y social de los colaboradores. Se pretende así indagar tanto en el conocimiento teórico como en las experiencias prácticas que sustentan estas estrategias.

El estudio aspira a ofrecer una visión comprensiva sobre cómo el bienestar de los colaboradores impacta en la dinámica laboral de una empresa de Logística Aduanera, subrayando la necesidad de priorizar acciones orientadas a fortalecer dicho bienestar para mejorar la calidad de vida laboral y la productividad del equipo.

3.2. PARTICIPANTES DEL ESTUDIO

Las personas participantes de este estudio se integraron de manera voluntaria a través de consultas directas a la mayoría y con el permiso de la jefatura cuando fue necesario. El grupo está compuesto por 10 colaboradores adultos del área operativa y 5 del área administrativa, con edades comprendidas entre los 27 y los 53 años, incluyendo tanto hombres como mujeres.

Previo a contactar a los participantes, se establecieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
<p><i>Colaboradores que desempeñen un puesto en el área operativa o administrativa de la empresa de Logística Aduanera.</i></p> <p><i>Edades comprendidas entre 27 y 53 años.</i></p> <p><i>Ambos sexos</i></p> <p><i>Que sean colaboradores regulares de la empresa.</i></p> <p><i>Experiencia laboral en el departamento respectivo durante al menos 1 año.</i></p>	<p>Colaboradores que estén incapacitados o suspendidos o en proceso de investigación.</p>

Fuente: elaboración propia, 2024.

3.3. ASPECTOS ÉTICOS Y PROTECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

A las personas participantes se les ofrece una descripción detallada sobre la dinámica del encuentro antes de llevar a cabo la entrevista; asimismo, se les entregará un consentimiento informado que especifica los procedimientos relacionados con el manejo de la información, la

confidencialidad y el uso de los resultados del estudio. Todo lo anterior queda debidamente registrado con las firmas de los participantes y los testigos en los consentimientos entregados, que están a disposición del lector de esta investigación.

3.4. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La estrategia empleada para la recolección de información es una entrevista semi estructurada, elaborada a partir de una guía de tópicos iniciales extraídos de la exploración de antecedentes y del marco teórico desarrollado para la investigación. La entrevista semi estructurada permite con naturalidad la obtención de la información bajo una serie de preguntas abiertas y cerradas, examinando el contexto actual de los participantes y extraer conocimientos relevantes de la situación laboral sobre la que están inmersos. (Hernández et al., 2014). Además, brinda la flexibilidad de indagar con interrogantes adicionales sobre el tema de interés, lo cual resulta adecuado para los objetivos del presente trabajo.

En este contexto, se busca describir y analizar la percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral en una empresa de logística aduanera en la provincia de Puntarenas. Para profundizar en el tema, se diseña una entrevista basada en ejes temáticos que se convierten en categorías iniciales, como se muestra en la matriz de categorización (ver anexo 2). La guía inicial de preguntas está estructurada en torno a los siguientes temas principales:

- Bienestar psicológico, que abarca las preguntas 1, 2, 7,12,13
- Clima Organizacional, que considera las preguntas 3,6,9,10
- Satisfacción laboral, que incluye las preguntas 4,5,8,11

Este enfoque permite obtener una comprensión más completa de la percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral que refleja la realidad emocional con la que cuentan los colaboradores en el recinto laboral.

3.4.1. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Una vez completado el instrumento preliminar, se lleva a cabo una revisión de concordancia mediante la evaluación de jueces. Estos jueces son profesionales en psicología que valoran de manera independiente la guía de entrevista, la cual está compuesta por trece preguntas que abordan los temas de percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral en una empresa de logística aduanera en la provincia de Puntarenas.

Los jueces equiparan los conceptos con cada pregunta y se comparan tanto el criterio dado por los jueces con la propuesta original como entre ellos mismos. Se calcula el índice de concordancia en cuánto a las mediciones utilizando el Kappa de Cohen. La regla indica que si el coeficiente Kappa es mayor a 0.5, se considera que el instrumento es apropiado. Además, si el valor es mayor a 0.55, cumple con lo establecido por López y Pita (2001) en su teoría de que el valor de K es concordante.

Tabla 1 Comparación de resultados

Resultados	Comparación Juez 1	Comparación Juez 2	Juez 1 y Juez 2
Índice Kappa	0,66	0,77	0,54
(Mayor a 0,5)			

Nota:

- Los índices Kappa han sido indicados
- El instrumento ha sido validado

Al final del análisis de concordancia entre jueces, se obtuvo una entrevista de 13 preguntas junto con una ficha de información base (ver anexo 3) para garantizar los criterios de inclusión y exclusión.

3.5. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La investigación cualitativa, al enfocarse en explorar las cualidades, descripciones y percepciones subjetivas, demanda un espacio extenso en la recolección y análisis de resultados. Esto se debe a que se recopila el relato narrativo de las personas participantes, y aunque el número de participantes sea reducido, se obtiene una gran cantidad de información (Álvarez-Gayou, 2005).

En el presente estudio, se sigue un proceso en fases, adaptado al contexto de la percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral en una empresa de logística aduanera en la provincia de Puntarenas:

- Recopilación de la información: Se lleva a cabo mediante registros sistemáticos de datos de diversas fuentes (revistas electrónicas, buscadores académicos, informes oficiales, etc.), así como entrevistas a 15 profesionales con experiencia en el ámbito laboral de la

logística aduanera. Estas entrevistas exploran sus percepciones sobre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral en la empresa.

- Transcripción y orden de la información: Las entrevistas se realizan mediante plataformas virtuales que permiten la grabación de audio. Posteriormente, se transcriben literalmente a texto y se numeran cada línea para citar las ideas expresadas por los participantes, quienes se identifican con nombres codificados para resguardar la confidencialidad del consentimiento informado.
- Codificación de la información: La información se organiza en categorías, pasos del proceso o conceptos de temas encontrados por el investigador, lo que permite la organización en segmentos relacionados con las variables de investigación. Esto facilita la elaboración de relaciones y conclusiones en el trabajo. En este caso, se utiliza la codificación P para denotar participante, seguido de un número que corresponde al orden de las entrevistas (por ejemplo, P1, P2, etc.).
- Integración de la información: Las codificaciones realizadas permiten distinguir las transcripciones en temas relevantes, como conceptos, elementos, factores o metodologías. Se logra mediante las relaciones entre los fundamentos teóricos y las categorías emergentes de la investigación. Posteriormente, se relacionan los temas entre sí para generar una explicación basada en datos, conceptos y elementos recabados. Luego, se procede al análisis y comparación del material obtenido, encontrando vínculos existentes entre ellos y generando información relevante para aportar al tema de investigación.

A partir de estos pasos, se elabora un análisis detallado que contribuye al entendimiento y aporta conocimientos significativos sobre la percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral en una empresa de logística aduanera en la provincia de Puntarenas.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS SEGÚN LA INTERPRETACIÓN DE LAS CATEGORÍAS GENERADAS

La aplicación de entrevistas a personas trabajadoras en Logística Aduanera para valorar su bienestar emocional, psicológico, social en relación con las condiciones de trabajo, su influencia sobre el desempeño y la satisfacción laboral ha permitido recopilar una serie de datos cuyas relaciones se integran en las categorías que se presentan a continuación. Las respuestas que se exponen en cada categoría corresponden a personas cuyos nombres han sido protegidos por lo que se catalogan P (persona) y el número de entrevista.

4.1.1 CATEGORÍA GENERAL 1 – BIENESTAR PSICOLÓGICO

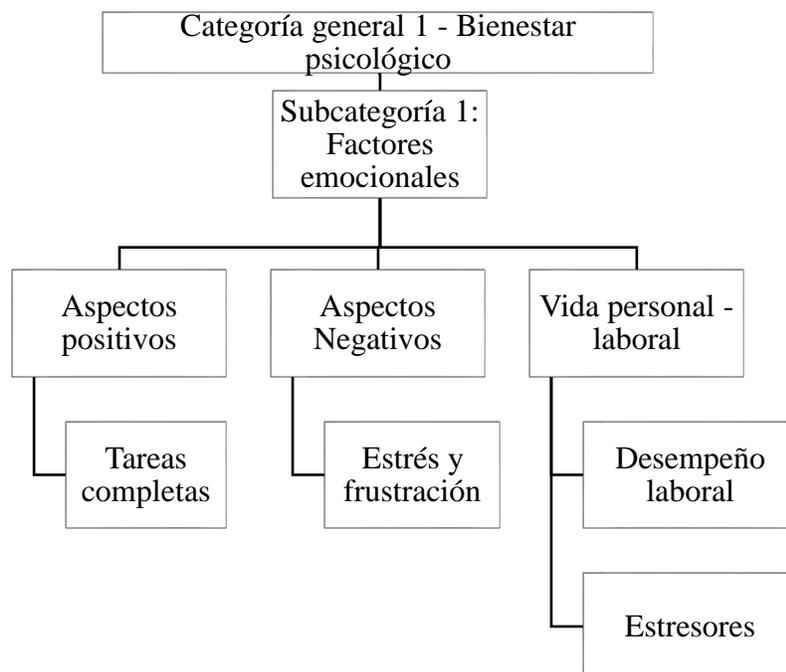
4.1.1.1 Subcategoría 1 – Factores emocionales

La subcategoría 1 engloba los aspectos identificados como factores de influencia que pueden afectar el bienestar psicológico de las personas colaboradoras desde una perspectiva psicoemocional. Estos se presentan en las interacciones cotidianas, tanto en el espacio de trabajo como en el hogar.

Conceptos generados: aspectos positivos (tareas completas), aspectos negativos (estrés y frustración) y vida personal – laboral (desempeño laboral y estresores).

Figura 1.

Factores Emocionales



Fuente: Elaboración propia, 2024.

A. Aspectos positivos

En la entrevista se relacionan con los efectos emocionales que produce completar exitosamente las jornadas laborales sobre los trabajadores, lo cual pueden ser beneficioso para su desempeño, así como para su bienestar.

A.1 Tareas completadas

Entre los trabajadores sobresale la ejecución del trabajo completo como un hecho que brinda satisfacción, lo cual se refleja en reiteradas ocasiones con afirmaciones como “salir con todo lo requerido en el momento, uno se siente contento cuando ya termina todo” (P1, 4-5); “que todo al final del día todo salga bien, el trabajo salió bien” (P7, 303-304); “, que se haga el trabajo

bien, que todo marche bien” (P11, 487-488), además, otros colaboradores señalan el compañerismo (P13, 561). Peculiarmente, se señala la familia como una motivación “Mi familia, ese es el equilibrio. Mi familia hace que uno quiera progresar día con día” (P2, 63-64).

B. Aspectos negativos

Los efectos negativos de las emociones sobre la motivación se relacionan principalmente con la frustración resultante de limitaciones u obstáculos para finalizar el trabajo en una jornada.

B.1 Estrés y frustración

Según indican “(...) la falta de recursos; la voluntad de muchos ya sea choferes y jefes” (P1, 6-7); “El estrés, es que es demasiado alto” (P2, 76); “el estrés de querer realizar algo y no poder tener las herramientas necesarias” (P3, 94-95).

Además, colaboradores mencionan ansiedad y temor, ante la incertidumbre de que las programaciones se desarrollen según lo planeado o ante la posibilidad de ser víctimas de robos en carretera (P5, 182-184).

Por otra parte, se menciona el exceso de tareas la presión del trabajo y las jornadas laborales exigentes, según indican “Las largas jornadas laborales, más que todo las nocturnas” (P1, 28) “lo negativo puede ser el tanto exigir de jefaturas o el sobrecargo” (P6, 253); “el estrés, la presión, de que todo urge, todo lo quieren para ya” (P7, 304-305).

C. Vida Personal – Laboral

Se entiende como un espacio íntimo de los colaboradores, cuya calidad del ambiente y las relaciones repercute sobre la motivación y el estado emocional con el cual realizan otras

actividades, laborales, por ejemplo. En los resultados de las entrevistas, los colaboradores exponen perspectivas de la familia como su espacio de apoyo y seguridad, tanto como un elemento en el cual transcurren situaciones que no deben mezclarse con el trabajo.

C.1 Desempeño Laboral

Algunos colaboradores señalan que la familia juega un rol en su forma de canalizar el estrés, pues le permite olvidar las emociones agobiantes del trabajo al compartir en el hogar; a través de afirmaciones como “Separar los espacios entre compartir con mi familia” (P3, 98-99), “Tener como un límite y decir no, ya hice mi jornada, cumplí con mis horas, ahora tengo que dar lo que me resta de día o tiempo a la familia” (P7, 309-311), “desconectarse un rato, pasar un toque con la familia para que al día siguiente que usted viene a trabajar ya venga con esa frescura” (P13, 566-567).

Ante el cuestionamiento de la forma de separar los factores estresores relacionados a la familia y el hogar con el trabajo, los colaboradores se refirieron a la necesidad de diferenciar los espacios y comportarse de forma profesional y acorde a lo que exigen las labores del día a día. Según señalan “Se necesita autodominio, control para saber cuándo es tiempo de trabajar” (P12, 524-525).

Opiniones de los colaboradores también reflejan la presión generada en ocasiones por el núcleo familiar, al indicar situaciones emocionales o psicológicas con efectos sobre el desempeño laboral, según indica “Al principio sí fue un tema familiar, un suceso de que se me murió mi papá, entonces sí eso son cosas que afectan” (P13, 585-586); “traer un problema desde la casa, parece que uno anda como en otro mundo” (P14, 637-638)

Por otra parte, también aseguran conocer las implicaciones de mezclar situaciones del hogar en el trabajo: “En el trabajo mío, si yo vengo con cóleras de la casa puedo ocasionar un accidente, entonces elimino esa parte, entro, marco y empiezo mis labores” (P15, 666-668).

C.2 Estresores

En relación con las situaciones que producen más estrés sobre los colaboradores, destaca la falta de recursos, la escasa tecnología y las tensiones que a menudo enfrentan al discutir con algunos transportistas.

Lo anterior, se evidencia en afirmaciones como “Lo negativo muchas veces es la falta de recursos que, para nadie es un secreto aquí, la falta de recursos; la voluntad de muchos ya sea choferes y jefes, que a veces no cooperan con las decisiones que hay que tomar” (P1, 5-7).

Otros colaboradores enfatizan en la responsabilidad que recae sobre ellos a raíz de sus funciones: “Si hay una u otra falla siempre va a ser un error muy grande. La puntualidad con navieras, que tenés que manejar cargas de muchos valores, entonces tenés que estar muy pendiente de lo que vayas a mover, a qué hora lo vas a mover” (P4, 170-172); “La limpieza de los contenedores y las salidas de los contenedores por problemas monetarios o multas” (P6, 292-293).

Como respuesta a estas situaciones, se amerita la atención a las necesidades en materia de salud mental que son cubiertas por la empresa, las cuales incluyen atención profesional, espacios o técnicas con las cuales las personas colaboradoras puedan encontrar apoyo ante situaciones o dificultades, las cuales pueden generar efectos sobre su bienestar y su desempeño laboral.

Con respecto a las entrevistas, estas revelan que la empresa carece de profesionales en salud mental capaces de proporcionar servicios de psicología u orientación en caso de requerirlos, en

caso de existir, los colaboradores desconocen de este. Según indican las respuestas: “Que yo sepa no” (P3, 123; P4, 166); “Tengo el conocimiento de que tienen un doctor, pero no sé qué tan especializado está en ese tema” (P6, 289-290); “Hasta donde sé, no” (P12, 550).

Además, sobresale la asignación de este rol a personas con poco conocimiento profesional y técnico sobre salud mental, según señala la siguiente afirmación: “Sí. Profesional directo no, indirecto. Personas capacitadas de forma empírica” (P11, 437-438).

4.1.2 CATEGORÍA GENERAL 2 – CLIMA ORGANIZACIONAL

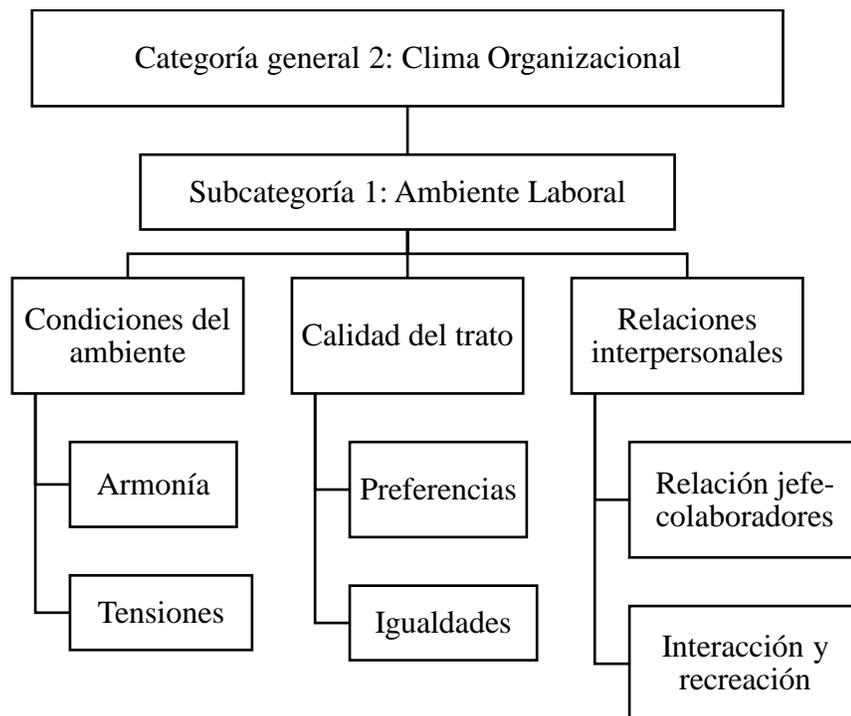
4.1.2.1 Subcategoría 1 – Ambiente Laboral

La subcategoría 1: Ambiente Laboral, expone elementos relacionados con las condiciones de las relaciones sociales y afectiva que se manifiestan en el espacio de trabajo, las cuales permiten que las interacciones alcancen cierta calidad y el trato se desarrolle de manera profesional y justa para todas las personas involucradas en las labores.

Conceptos generados: Condiciones del ambiente (armonía y tensiones), calidad del trato (preferencias e igualdades) y relaciones interpersonales (relación jefe-colaboradores e interacción y recreación).

Figura 2.

Ambiente Laboral



Fuente: Elaboración propia, 2024.

A. Condiciones del Ambiente

Se refiere a la calidad con la cual se lleva a cabo las interacciones y socialización mientras transcurre la jornada laboral, contemplando los acontecimientos que le caracterizan.

A.1 Armonía

Las respuestas positivas en este aspecto se refieren principalmente a aspectos como la solución de problemas: “a pesar del alto estrés que se maneja, son discusiones que se arreglan normalmente” (P2, 73-74); a las interacciones entre compañeros (as): “hay momentos donde también los disfruta uno con los compañeros” (P3, 108), “hay tiempo para compartir con los compañeros y cuando se presenta la ocasión celebramos algún cumpleaños y eso me parece que es un buen ambiente de trabajo” (P5, 211-213).

Algunos colaboradores destacan la sinergia del equipo y la facilidad para ejecutar las tareas, por ejemplo: “tenemos buena química, buena conexión con los compañeros, somos muy directos y sinceros” (P6, 272-273); “es un equipo de trabajo por momentos muy armónico” (P7, 325-326); es excelente, a mí me encanta porque hay muy buena comunicación” (P15, 680).

A.2 Tensiones

En cuanto a las tensiones experimentadas en el espacio de trabajo, los colaboradores señalan el estrés que experimentan ocasionalmente: “(...) otros días que son de estrés al 100%” (P1, 26); “duro, estresante” (P10, 459); “A veces tenso, no siempre todo es color de rosas. Hay momentos de tensión y que uno quiere salir corriendo” (P13, 581-583); “Muchas veces es pesado, con los compañeros y todo eso” (P14, 634-635).

B. Calidad del Trato

Se entiende como la forma en la cual se dirigen unos colaboradores a otros, lo cual genera una idea en cada colaborador referente a la forma en que le perciben los demás compañeros, lo que produce su presencia en la empresa e incluso la importancia de sus labores. En el contexto laboral, la expectativa del trato es que sea en condiciones de igualdad, nunca sea discriminatorio o excluyente.

B.1 Preferencias

Una parte de los colaboradores señala la existencia de preferencias en el trato, especialmente entre jefaturas, opinión que se ve reforzada en varias de las entrevistas aplicadas. Por ejemplo, al señalar: “Anteriormente, con jefes anteriores sí hubo muchas preferencias” (P1, 17-18); “(...) sí se ha sentido preferencias por la misma jefatura” (P2, 66); “principalmente jefaturas sí hay preferencias” (P3, 101); “Más que todo con jefaturas” (P4, 140); “(...) con el personal que está más allegado a jefaturas, se les facilita más el tiempo libre con sus familias en el hogar” (P6, 262-263).

Por otra parte, se evidencia diferencias de género en el trato: “siento que se da mucho machismo (...) entonces entra una persona mujer y ahí se ve el machismo de que no porque es muy débil (...) se sienten como menos al ver que la mujer puede, ellos no pudieron (...)” (P7, 314-318); “aquí son machistas, aquí no les gusta que las mujeres sean quien tengan el mando, que tengan el poder por decirlo así. ¿Qué les gusta? Que las mujeres siempre estén abajo” (P8, 364-366).

Otros colaboradores señalan que se dan tratos diferenciales con el objetivo de proporcionar a algunos colaboradores el conocimiento adecuado para sus labores, al mostrar dificultades para familiarizarse con estas y realizarlas: “un poco más de paciencia, un poco más de dedicación, no por ser malos colaboradores, sino ser un poco más lentos de aprendizaje que otros que se desarrollan más rápido” (P9, p. 410-413).

B.2 Igualdades

Una parte del personal considera que el trato que se da refleja la igualdad y la parcialidad, al percibirse todos por igual y brindarse las mismas oportunidades durante la jornada y en los espacios de trabajo.

En cuanto a la neutralidad en el trato, destaca como opinión general que el trato entre colaboradores es igualitario, según indican: “No tanto por los compañeros que estamos en el día a día” (P2, 67); “No, me parece que cada persona tiene un lugar en la empresa y por ende tiene diferentes relaciones” (P5, 197-198); “el trato sí totalmente es igual” (P9, 410); “En lo personal, yo los veo igual, a todos por igual, parejo” (P15, 670).

C. Relaciones Interpersonales

Se entiende como las condiciones y características que determinan la calidad de las relaciones y las formas de socialización en el trabajo. Para efectos de la investigación, es un factor determinante en las tensiones o en el bienestar que experimentan los colaboradores producto de las situaciones vinculadas al trabajo y los canales de comunicación.

C.1 Relación Jefe – Colaboradores

Se entiende como la calidad del trato y de las interacciones entre jefaturas o superiores inmediatos y colaboradores bajo su cargo, cuyo análisis pretende identificar la medida en la cual estos últimos son escuchados, considerados y sus necesidades se encuentran atendidas. Las respuestas exponen aspectos positivos como la solución efectiva de problemas y la toma de decisiones por parte de la jefatura, “Actualmente no hay ninguna opción porque este que actualmente tenemos las soluciona rapidísimo” (P1, 40-41),

Algunas respuestas sugieren la necesidad de crear espacios en los cuales las jefaturas se vean más involucradas con el trabajo de los colaboradores, por ejemplo, sugieren: “Que los jefes se empapen más de las situaciones y no solo se cierran a dar órdenes y que las cosas se hagan como

ellos dicen” (P4, 161-162), “tiempos exigidos de planificación de grupo” (P6, 285); “Que se reúnan más los jefes y empleados a hablar” (P11, 508).

Por otra parte, entre las necesidades latentes destacan las deficiencias en cuanto a comunicación: “Más comunicación, que ellos se metan más en la operación que tenemos y que lo vean tal y cómo es” (P2, 83-84), “que se hagan reuniones” (P7, 338), “Que exista la comunicación, cosa que no existe aquí.” (P8, 389), “estar más en el pendiente de lo que uno ocupe y de lo que se necesita en el puesto, que el jefe esté pendiente” (P14, 646-647); “Que sea más cercano al equipo, que reúna al personal una vez por semana” (P15, 694-695).

Otras respuestas plantean sugerencias en cuanto a la creación de espacios interactivos que permitan crear relaciones profesionales desde una perspectiva del colaborador más humana: “donde se aparte lo laboral y ver más lo personal” (P3, 119-120), “implementar, por parte de recursos humanos mayores convivios a modo grupal” (P9, 433-434), “no está de más de vez en cuando una actividad de esparcimiento” (P12, 546-547).

C.2 Interacción y Recreación

Estos aspectos resultan esenciales para el estudio, pues representan la forma en la cual la empresa se involucra activamente en la organización de espacios orientados a que las personas colaboradoras canalicen el estrés, interactúen, estimulen la socialización, promoviendo un mayor sentido del bienestar y, consecuentemente, una mayor satisfacción laboral.

Sin embargo, la mayoría de las respuestas proporcionan una postura ausente y desinteresada en cuanto a la generación de este tipo de espacios al indagar en torno a las actividades realizadas para la mejora del ambiente laboral y las relaciones interpersonales: “Aquí no hacen ninguna

actividad” (P1, 38); “La empresa ninguna, nosotros sí” (P2, 81); “lo que hacemos lo hacemos nosotros” (P4, 159); “Por el momento ninguna” (P15, 692).

4.1.3 CATEGORÍA GENERAL 3 – SATISFACCIÓN LABORAL

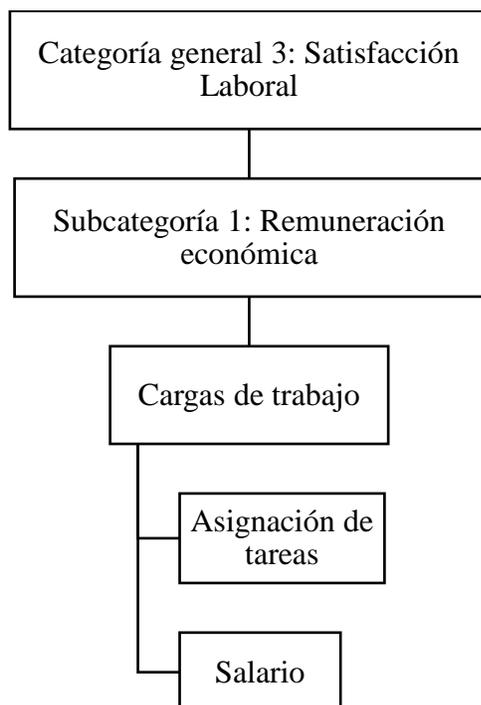
4.1.3.1 Subcategoría 1 – Remuneración Económica

La subcategoría 1 – Remuneración Económica, se conforma por aquellos aspectos referentes a la relación entre la carga de trabajo, roles adquiridos y tareas desarrolladas, y el salario percibido por los colaboradores, el cual influye en la satisfacción laboral.

Conceptos generados: Cargas de trabajo (asignación de tareas y salario).

Figura 3.

Remuneración Económica



Fuente: Elaboración propia, 2024.

A. Cargas de Trabajo

Las cargas de trabajo se analizan desde la influencia que tienen sobre la satisfacción laboral, considerando la existencia de igualdades o disparidades en cuanto a las tareas asignadas y los salarios percibidos por los colaboradores.

A.1 Asignación de Tareas

Algunas respuestas positivas sobre la asignación de tareas aseguran que existe una correspondencia entre las tareas asignadas y el salario percibido.

Por otra parte, sobresalen respuestas negativas en cuanto a los roles asignados, en las cuales se expone la sobrecarga laboral: “A veces desmotiva un poquillo la carga de trabajo, a veces motivan otros lugares” (P1, 21); “cumpro funciones de las cuales no están asignadas en mi puesto” (P3, 103-104); son muchas las funciones para lo que le dan a uno (P4, 142); “son demasiadas las funciones” (P7, 320); “las funciones que yo hacía no es lo mismo que estoy haciendo ahorita” (P13, 575-576).

A.2 Salario

En cuanto a salarios, las respuestas positivas se reducen a la siguiente afirmación de una de las personas entrevistadas en la cual señala: “me parece que esta es de las empresas de las que mejor pagan” (P5, 205-206).

No obstante, es latente la inconformidad con las cargas de trabajo asignadas y la remuneración: “en los puestos que tenemos ahora hacemos más del trabajo que se nos está remunerando” (P2, 69-70); “Es más, lo que uno hace que lo que obtiene uno de paga” (P4, 143); Por la cantidad de funciones y responsabilidades asignadas al puesto, consideraría que debería ser una remuneración superior a la actual” (P12, 529-530).

Algunas personas entrevistadas aseguran percibir un aumento en los roles asignados, llegando incluso a cubrir dos puestos “(...) el salario que yo tengo es para el puesto de administradora, ya el tema de tesorería era un puesto que llevaba otra compañera, se lo quitaron y me recargaron. Tengo dos puestos por el pago de uno” (P8, 369-371); lo anterior, sin experimentar cambios en la remuneración percibida: “el salario base sigue siendo el mismo” (P13, 576-577)”.

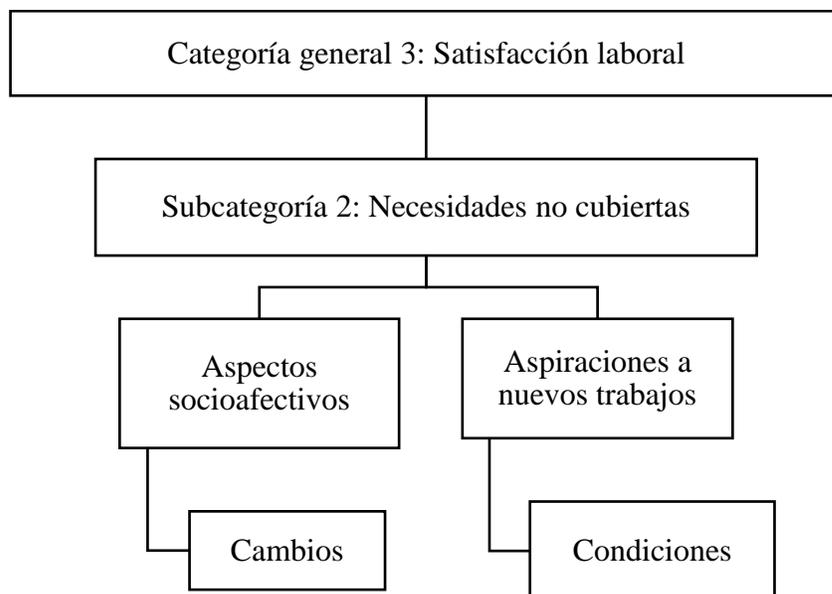
En cuanto a los incentivos extras, los colaboradores señalan: “sí obtengo otro tipo de incentivos” (P2, 72); “Sí hay otros incentivos. Sí generan motivación” (P3, 106); “Hay algo ahí que sea como sea sí lo motiva un toquecillo a uno ahí a seguir” (P4, 145-146); “Solo cuando ganamos extras” (P15, 677).

4.1.3.2 Subcategoría 2 – Necesidades no cubiertas

Las necesidades no cubiertas abarcan aquellas áreas que representan flaquezas o debilidades para la empresa, en cuanto a la atención de aspectos socioafectivos de los colaboradores, así como a las condiciones de trabajo que resultan atractivos para aspirar a otros puestos.

Figura 4.

Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia, 2024.

A. Aspectos socioafectivos

Abarca aquellas áreas en cuanto a interacciones y relaciones que deben fortalecerse por la empresa para permitir mejores relaciones entre colaboradores, lo cual puede permitir una comunicación más efectiva y mayor satisfacción con el trabajo.

A.1 Cambios

Las entrevistas revelan, ante el cuestionamiento de aquellos aspectos que consideraran, debían mejorarse, poca atención a estos, tanto por parte de la empresa como de los colaboradores. Según indican algunas respuestas: “Aquí con la falta de tiempo casi que no existe eso. Entro yo

y sale el otro, tiempo es lo que menos queda. Solo a la hora de almuerzo que usted comparte con sus compañeros, o a la hora de cena” (P1, 34-36).

Por otra parte, algunos colaboradores enfatizan en espacios para la comunicación: “Espacios donde pueda haber comunicación sana sin que tenga que ver nada con lo laboral” (P3, 119-120); “Comunicación, y más allá de lo laboral” (P4, 156-157); “Yo diría que una mejor comunicación entre todos, grupal” (P11, 504). Además, enfatizan en la sensibilización y comprensión del otro (a): “tener empatía hacia las personas” (P13, 594).

B. Aspiraciones a nuevos trabajos

Comprende la intención de los colaboradores de aplicar o aceptar trabajos diferentes, en función del atractivo de las diferencias salariales y demás condiciones en oferta.

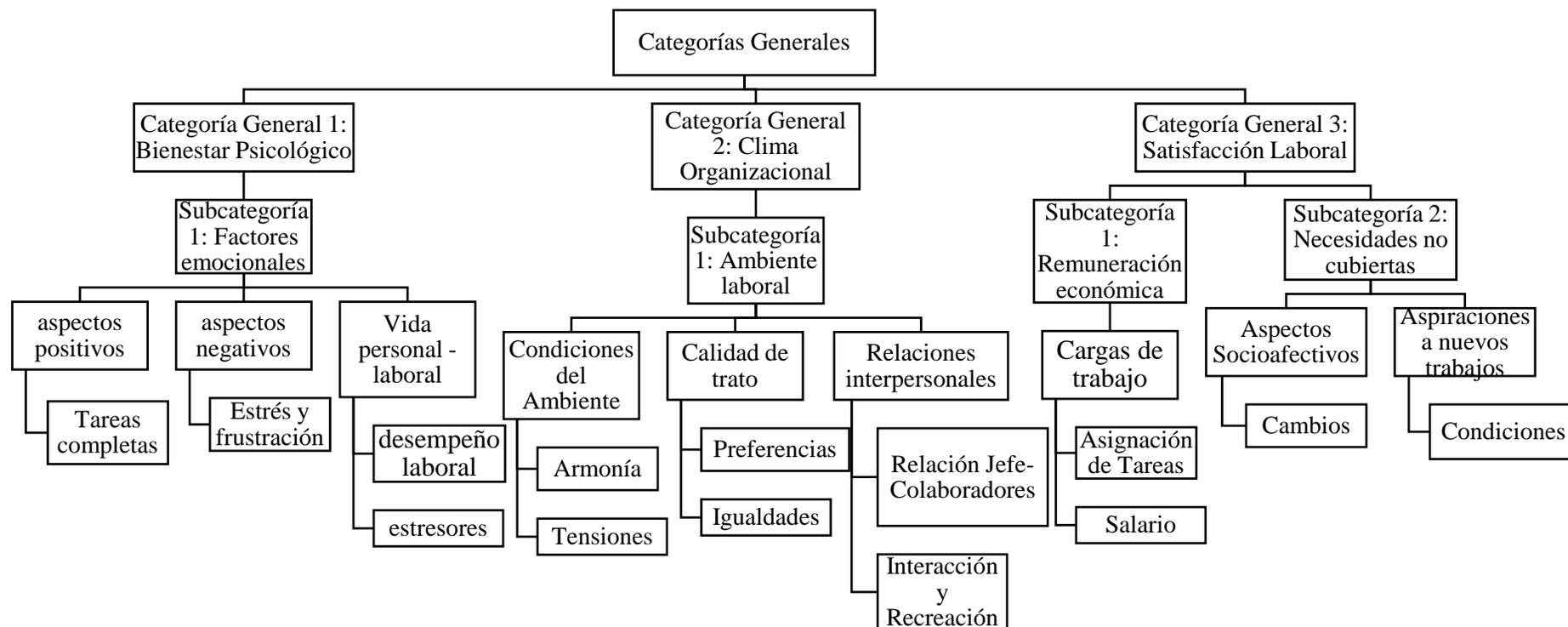
B.1 Condiciones

Al cuestionar la posibilidad de aspirar, buscar o aceptar empleos diferentes, la mayoría de las personas entrevistadas afirmó no acceder; sin embargo, algunos señalaron considerarlo únicamente con diferencias salariales significativas: “Que me pague lo mismo no” (P3, 129); “Si tomo la decisión de irme es porque voy a ir a ganar más” (P8, 397-398).

Otros indicaron considerarlo si las condiciones incluyeran posibilidades de crecimiento, más tiempo con su familia o menor exigencia, así como otros beneficios atractivos: “Por superación propia y por mi familia, tal vez con un tiempo más o un menor compromiso laboral, tal vez que” (P6, 299-300); “Habría que ver qué sería los beneficios que dan ellos” (P10, 484).

Figura 5.

Esquema de Categorías



Fuente: Elaboración propia, 2024.

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS ENTRE LAS CATEGORÍAS GENERALES Y SUBCATEGORÍAS

En relación con los hallazgos que han permitido recabar los resultados y la información presentada en investigaciones previas, se identifican relaciones consistentes entre las categorías y subcategorías de estudio.

Conviene destacar, en cuanto al bienestar psicológico, la incidencia de diferentes factores que, cotidianamente, influyen en la conducta de las personas y determinan sus motivaciones para tantas actividades, entre las cuales se incluye el ejercicio laboral. Estos factores involucran la comunicación y expresión, así como el conocimiento y la capacidad para superar obstáculos durante la jornada.

Esto se señala por Arnold y Randall (2012), quienes plantean que el bienestar de los colaboradores se ve más protegido con un trabajo bien organizado y diseñado con el fin de brindar los espacios necesarios para la expresión de sus necesidades, esto tendría una relación significativa en capacitar a los colaboradores para lidiar con los desafíos que a nivel laboral se les presentan.

Destaca en los resultados expuestos la falta de herramientas para llevar a cabo el trabajo con eficiencia, ante lo cual, en ocasiones, los colaboradores ven frustrado su progreso y experimentan tensiones ante la incapacidad de completar sus labores diarias. A esto se suma la incapacidad de expresar sus molestias a los superiores a cargo, al no disponer de espacios o medios de comunicación efectivos, o no sentirse escuchados o correctamente atendidos por las jefaturas.

En lo que a esto respecta, se ven involucrados en el bienestar psicológico, aspectos positivos y negativos que enfrentan los colaboradores tanto en la jornada laboral como fuera de esta. A estos aspectos se suman problemáticas familiares, las cuales, a pesar de ser externas al trabajo, tienden a causar preocupaciones y al no contar con herramientas psicológicas o al tener una débil gestión emocional, pueden afectar el desempeño laboral, su concentración, e incluso provocar errores o accidentes.

Tal como señala la teoría expuesta anteriormente, la falta de recursos, la presión excesiva, el manejo inadecuado de las relaciones interpersonales demandan un significativo desgaste mental y suponen un riesgo para el desempeño (Chiang et al., 2017).

Algunos resultados se oponen a la teoría de las buenas prácticas gerenciales que buscan brindar los recursos emocionales y laborales, pues revelan que los colaboradores de la empresa carecen de herramientas efectivas para realizar su trabajo, lo cual produce frustraciones y reduce su desempeño. Es importante hacer énfasis en las emociones que estos señalan como el estrés y la ansiedad, las cuales surgen de preocupaciones sobre la responsabilidad de sus tareas y el pensamiento constante de las consecuencias en caso de ocurrir un error.

A esto se suman las condiciones conflictivas que aseguran enfrentar los colaboradores con algunos transportistas, quienes expresan su inconformidad con las gestiones asignadas, ante lo cual experimentan mayores niveles de estrés y pueden incluso ver comprometido el manejo de sus emociones. Este representa la principal dificultad de trabajo para la mayoría de las personas entrevistadas, por tanto, se considera el factor más estresante durante la jornada.

Continuando con el clima organizacional y el ambiente laboral, se encuentran aspectos sumamente relevantes y determinantes en las interacciones que se desarrollan dentro de la

empresa, las cuales aumentan o reducen la motivación, como resultado de cierto nivel de bienestar. Al respecto, destaca la calidad de las relaciones entre colaboradores, quienes afirman encontrar la forma de resolver problemas entre si y se comunican de manera adecuada.

Sin embargo, surge una problemática en torno a las tensiones experimentadas dentro de la empresa, las cuales provienen de diferentes situaciones identificadas en los resultados, tales como los procesos inconclusos debido a obstáculos que requieren apoyo de las jefaturas para resolverse. Asimismo, parte de estas preocupaciones se debe a los diferentes riesgos asociados con sus funciones.

Al ser el ambiente organizacional una de las dimensiones de la calidad de vida laboral expuestas por Durán (2010), relacionadas con el bienestar, su afectación compromete no solo una, sino dos de las categorías estudiadas. Esto refleja a nivel general, un entorno laboral hostil para los colaboradores, cuya dedicación se inspira en una necesidad (económica), más que en una motivación o estímulo proporcionado por la empresa para desempeñarse eficientemente.

Esto adquiere un peso mayor si se considera la desigualdad en el trato que manifiestan algunos colaboradores, ante la cual se muestran conformes, sin ánimos de expresar su descontento. Es evidente la interrelación entre las situaciones que persisten y perjudican su satisfacción laboral, con la ausencia de canales efectivos para comunicarlos a las jefaturas, siendo esta la principal solicitud para mejorar las relaciones entre jefes-colaboradores, así como para promover mayores interacciones entre compañeros (as).

Conviene recordar los indicios conductuales de insatisfacción laboral planteados por Arnold y Randall (2012), los cuales incluyen los reclamos constantes y el deterioro de las relaciones interpersonales incluyendo relación de jefes y subordinados. Es preocupante, la disminución de

estrategias empresariales, lo cual puede indisponer al equipo, reducir su desempeño y causar importantes repercusiones tanto a nivel personal como organizacional.

Esto adquiere relevancia considerando las sugerencias repetitivas de colaboradores, en cuanto a realizar reuniones, crear espacios de comunicación y consenso, así como espacios de recreación en los cuales puedan compartir, fuera de la jornada laboral. Si bien, es necesario que las relaciones laborales se mantengan con profesionalismo, la convivencia entre compañeros (as) de trabajo proporciona una cercanía que, en este caso, se ve interrumpida por la hostilidad del ambiente, la cual, estos desean reducir para promover un mayor bienestar.

La satisfacción laboral contempla diferentes factores que se encuentran estrechamente relacionados con el bienestar psicológico y el clima organizacional. Sin embargo, dentro de esta categoría destacan dos aspectos, la remuneración económica y las necesidades no resueltas, entre las cuales debe existir un equilibrio, si se considera los efectos conductuales que tiene la insatisfacción laboral con un salario bajo.

A esto además, debe sumarse el esfuerzo físico y mental que exige a los colaboradores la jornada laboral. Morales (2018) cita a Palmar y Valero, (2014) sobre algunos de los factores que afectan el desempeño, entre los cuales resulta de interés un salario justo y acorde con las labores que se solicitan a los colaboradores para instarlo a alcanzar un desempeño laboral, una jornada laboral cuyas horas permitan cumplir las funciones, así como incentivos o beneficios económicos que produzcan un efecto sobre la motivación.

Por lo tanto, la empresa evidencia, en términos de salario y jornada laboral, un exceso de tareas atribuidas a algunos colaboradores, los cuales consideran que la remuneración es desigual al trabajo realizado. Algunos incluso denuncian el recargo de puestos, cumpliendo roles de

diferentes puestos, a pesar de que inicialmente fueron contratados para otras funciones. Los incentivos, por su parte, no son significativos.

Desde la perspectiva de una remuneración desigual a las tareas asignadas, la motivación y el desempeño de los colaboradores se ve afectada, especialmente, en un ambiente laboral en el cual predominan las tensiones. Esto significa que el esfuerzo físico y mental resulta desgastante.

En este contexto, los colaboradores tienen opiniones negativas con respecto a la búsqueda de nuevas ofertas de trabajo. Sin embargo, parte de las personas entrevistadas no se exime de la posibilidad de aceptar otro trabajo, en tanto suponga mejores oportunidades de crecimiento personal, profesional o económico que causen un bienestar psicológico y conlleve mejores beneficios es una diferencia importante.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

A partir de los resultados de la investigación y el análisis correspondiente, conviene presentar las principales conclusiones del estudio en relación con los objetivos que pretendía lograr. Se buscó describir los factores psicoemocionales del bienestar psicológico generados desde perspectiva laboral y de la misma forma dimensionar las circunstancias y situaciones contextuales que evidencian la influencia de estos factores sobre los trabajadores.

Así que, se puede decir entonces que la existencia de factores como; la falta de recursos o herramientas de trabajo. El carente apoyo por parte de las jefaturas, los problemas inconclusos, los conflictos o situaciones problemáticas que en ocasiones transcurren durante la jornada, afectan el equilibrio mental y la gestión emocional de los colaboradores; con implicaciones sobre los procesos emocionales saludables y el bienestar psíquico.

Además, como causas raíz de otros problemas dentro de la empresa, ocasionan que algunas tareas no puedan finalizarse en el plazo esperado, lo cual aumenta el estrés y la frustración de los colaboradores. Si bien, se trata de situaciones organizacionales, estas tienen efecto sobre el desempeño y, consecuentemente, sobre la motivación de los colaboradores al realizar su trabajo.

Otro aspecto cuya influencia es evidente en el bienestar del trabajador (a) es la separación de la vida personal y laboral, según indica la información, el tiempo de calidad en familia aporta a la reducción del estrés resultante del trabajo. No obstante, las herramientas de gestión emocional son importantes para reducir el efecto de problemas laborales en el hogar, o viceversa, para que las relaciones interpersonales en ambos espacios se desarrollen sanamente.

Por una parte, con respecto a los enfoques socioambientales que caracterizan el clima organizacional predominante en la empresa. Se ha determinado las condiciones ambientales, la calidad del trato y las relaciones interpersonales, como aspectos sustanciales en el clima organizacional y por medio de sus relaciones. Esto ha permitido reflejar parte de las situaciones que inciden en la regulación del bienestar psicológico de los colaboradores.

Las condiciones ambientales varían, por lo que el clima organizacional es inestable, lo que provoca que los trabajadores experimenten situaciones diversas que pueden alterarlos, como las cargas de trabajo, los obstáculos, los conflictos o problemas por resolver. Consecuentemente, esto produce un mayor estrés sobre el equipo, generando hostilidad y afectando la forma de relacionarse, lo cual puede tener resultados sobre el desempeño laboral.

La calidad del trato se identifica como un factor cambiante, según las partes implicadas en las interacciones. Los señalamientos en cuanto a tratos preferenciales en jefaturas reflejan un sentido de inferioridad por parte de colaboradores subordinados a estas, lo cual puede reducir la motivación y generar diversos efectos psicológicos que conduzcan a una menor calidad en el trabajo. Por otra parte, existe compañerismo, comunicación y apoyo entre colaboradores, quienes buscan crear una sinergia en beneficio de lograr un buen desempeño.

Las relaciones interpersonales evidencian poco acercamiento entre superiores y colaboradores, lo cual, se relaciona con la falta de herramientas y canales de comunicación de los cuales dispone la empresa, así como de pocas estrategias y actividades que promuevan la interacción y recreación fuera de los espacios laborales. En síntesis, las interacciones se reducen a las tareas asignadas y no existen estímulos empresariales para el bienestar psicológico.

En referencia a la variable de satisfacción laboral, la cual busca identificar las estrategias o prácticas implementadas por la empresa para fomentar el agrado. La realización de los trabajadores en sus funciones dentro de la organización, se identificaron elementos de precisa revisión tales como: la remuneración económica, las necesidades socioafectivas no cubiertas, las cuales suponen ser las áreas más débiles en cuanto a satisfacción laboral. Así como en las cuales se da la menor intervención por parte de la empresa, confirmando la carencia de planificación para sustentar las solicitudes de los miembros a nivel organizacional y personal.

En cuanto a la remuneración económica, existe un desequilibrio entre las asignaciones y el salario percibido, el cual no contempla incentivos significativos para las sobrecargas de trabajo que asumen los colaboradores. La alta exigencia y la poca comunicación por parte de las jefaturas en cuanto a planificación o expectativas sobre el trabajo provoca efectos negativos en los colaboradores.

Las necesidades no cubiertas, por su parte, se conforman por aspectos socioafectivos y la aspiración a nuevos trabajos. Al respecto, se concluye que la comunicación es la principal flaqueza de la empresa y produce un faltante de apoyo para las personas colaboradores; consecuentemente, algunas personas consideran aspirar a nuevos empleos en los cuales obtengan mayores beneficios económicos, jornadas más justas o un mayor bienestar psicológico.

6.2 RECOMENDACIONES

En correspondencia con las conclusiones de la investigación, las cuales exponen los hallazgos más importantes tras el análisis de los resultados de la información recopilada. Conviene señalar algunas recomendaciones que pueden encaminar futuras investigaciones de corte empresarial en el país, contextualizadas tanto en las áreas logísticas como en diferentes organizaciones con procesos operativos similares, esto con el fin de mejorar la gestión del clima organizacional, con repercusiones sobre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico de los colaboradores, entre las cuales se incluye:

- Orientar los estudios que abordan el tema o problemáticas afines al conocimiento de factores como los hábitos organizacionales, lo cual puede permitir reconocer debilidades y fomentar, al igual que este trabajo, la importancia de herramientas para mejorar la comunicación, como reuniones o espacios para el intercambio de opiniones o ideas. En los cuales cada colaborador pueda exponer las inquietudes o situaciones que están afectando el desempeño laboral, para planificar soluciones efectivas.
- Priorizar el estudio de problemáticas sobre el bienestar psicológico de los colaboradores en el contexto laboral mediante investigaciones académicas puede modificar las dinámicas de trabajo actuales, pues reflejan aspectos que resultan urgentes de atender según la magnitud de afectación que producen sobre el bienestar y la satisfacción de los colaboradores, así como sobre el clima organizacional, lo cual permite buscar soluciones inmediatas y aplicar medidas correctivas en beneficio de las organizaciones y los colaboradores.

- Es imprescindible que las investigaciones en torno al bienestar psicológico de los trabajadores no solo se fundamente en enfoques teóricos que exponen el problema que supone su afectación para la salud. Además, debe incentivarse propuestas de solución, con herramientas de orientación, apoyo psicológico a las personas colaboradores. Ante la identificación de situaciones que requieran este tipo de intervenciones y así causar un impacto social, al reducir la incidencia de estos factores en problemas en el desempeño o en el bienestar psicológico, en beneficio de preservar la salud mental de los colaboradores.
- Es importante que los estudios sobre el bienestar psicológico de los trabajadores involucren la relación que tiene con las interacciones que se producen entre jefes y colaboradores. Esto puede plantearse desde las diferentes teorías sobre los estilos de liderazgo, puede permitir obtener una mayor comprensión del porqué la socialización y la comunicación mediante mecanismos adecuados son necesarios para la salud mental en los espacios de trabajo.
- Es importante efectuar análisis históricos de las diferentes tendencias sobre la productividad y los cambios en la forma en la que esta se percibe. Para comprender la necesidad de crear un equilibrio entre el ejercicio laboral y la salud mental de los colaboradores; tema que ha sido tratado por los departamentos de recursos humanos de las organizaciones de manera reciente, pero aun es comúnmente omitido. Lo cual produce que el desempeño sea priorizado y origina las problemáticas identificadas en investigaciones como esta.

- Los estudios alineados a esta temática deben conservar el enfoque sobre el bienestar psicológico de manera imparcial. Este es comúnmente relacionado con la satisfacción económica; si bien influye en el bienestar, no debería considerarse un factor condicionante. De manera que, pueda caerse en sesgos de aceptar otros factores negativos como la sobrecarga, a cambio de mayores remuneraciones. Tener claro este aspecto puede permitir definir estrategias más efectivas para mejorar el bienestar psicológico de los trabajadores.

CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, M. (2017). Propuesta de intervención para el mejoramiento de las relaciones laborales de los afiliados en una organización del sector informal de la economía. [Tesis de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana]. Repositorio Institucional Sapiencia. Universidad Hispanoamericana.
https://uh.knimbus.com/user#/searchresult?sectionId=934a79dc-2570-48fc-8b46-8496b0ec7596§ionName=REPOSITORIO%20INSTITUCIONAL%20TESIS&searchId=&sortFieldId=publication_year
- Alles, M. (2012). *Las 50 herramientas de recursos humanos que todo profesional debe conocer*. Granica.
- Alonso Carracero, P. y Aguilera Luque, A. (2021). Relación entre satisfacción laboral y clima organizacional: un metaanálisis. *Apuntes de Psicología*, 39 (1), 27-37. ISSN 0213-3334.
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/129035/Relaci%c3%b3n%20entre%20satisfacci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez-Gayou, J. (2005). Reseña de "Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodologías" de Juan. *Innovación Educativa*, 5(27) ,63. ISSN: 1665 -2673. [Reseña de "Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodologías" de Juan Luis Álvarez-Gayou Jurgenson \(redalyc.org\)](#)
- Arnold, J. & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ámbito laboral*. (5ta Ed.) Pearson Educación.
<https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=3373>

Bailetti, L. (2022). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en profesionales. [Tesis para optar por el Grado de Licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Ulima.

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15824/Bailetti-Lozano_Relacion-Satisfaccion-Laboral.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Barrientos, D. (2022). Percepción de clima organizacional de un conjunto de trabajadores en una empresa transnacional de servicios tecnológicos. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana]. Repositorio Institucional Sapiencia. Universidad Hispanoamericana.

https://uh.knimbus.com/user#/searchresult?sectionId=934a79dc-2570-48fc-8b46-8496b0ec7596§ionName=REPOSITORIO%20INSTITUCIONAL%20TESIS&searchId=&sortFieldId=publication_year

Chiang, M. & Heredia, S. & Santamaría, E. (2017). Clima Organizacional y Salud Psicológica: Una dualidad organizacional. *Fundación Dialnet*, 15(1), 73-86. ISSN-e 1692-8563

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826333>

Córdoba M., (2021) Relación de la percepción del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral en los colaboradores de un colegio público. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana]. Repositorio Institucional Sapiencia. Universidad Hispanoamericana.

<https://uh.knimbus.com/user#/searchresult?sectionId=934a79dc-2570-48fc-8b46->

8496b0ec7596§ionName=REPOSITORIO%20INSTITUCIONAL%20TESIS&searchId=&sortFieldId=publication_year

Cota Luevano, J. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de CD. Obregón, Sonora. *Redaly.org UAEM*, (10), 39-45.

<https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854004/html/#:~:text=La%20encuesta%20de%20clima%20organizacional,son%20los%20que%20los%20motivan.>

Cutti, M. (2022). El clima organizacional y su relación con el estrés laboral en la Financiera Confianza S. A. A -Agencia Jauja-Junín 2021. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9773/6/IV_PG_MRHGO_TE_Avila_Vivar_2021.pdf

Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285/146>

García-Rubiano, M., & Vesga-Rodríguez, J., & Gómez-Rada, C. (2020). *Clima Organizacional: Teoría y Práctica*. (4ta Ed.) Editorial Universidad de Colombia. <https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/ereader/bibliouh/197110>

García, U. & Vega, M. (2023). Felicidad y estrés laboral en trabajadores de una empresa de construcción del distrito de Cerro Colorado, de la ciudad de Arequipa, 2022. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13368/1/IV_FHU_501_TE_Garcia_Vega_2023.pdf

Gómez, M. (26 de enero de 2023, actualizado 11 de octubre de 2023). *Cómo hacer un diagnóstico de clima laboral (con ejemplo)*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/diagnostico-clima-laboral>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th Ed). McGraw-Hill.

López, P. (2020). Síndrome de Burnout” y su relación con la calidad de vida laboral en colaboradores del Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José” [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana]. Repositorio Institucional Sapiencia Universidad Hispanoamericana. https://uh.knimbus.com/user#/searchresult?sectionId=934a79dc-257048fc-8b468496b0ec7596§ionName=REPOSITORIO%20INSTITUCIONAL%20TESIS&searchId=&sortFieldId=publication_year

Meneses, E., & Ramírez, Y. (2019). Satisfacción laboral, apoyo social y bienestar psicológico en docentes [Trabajo de Grado II, Universidad Icesi]. Repositorio Icesi.

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87662/1/TG03153.pdf

Morales, M. (2018) Revisión bibliográfica: la personalidad y su relación con el desempeño laboral [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana].

Repositorio Institucional Sapiencia Universidad Hispanoamericana

https://uh.knimbus.com/user#/searchresult?sectionId=934a79dc-2570-48fc-8b46-8496b0ec7596§ionName=REPOSITORIO%20INSTITUCIONAL%20TESIS&searchId=&sortFieldId=publication_year

Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19. ISSN 1870-557X

<https://research.ebsco.com/c/yIm4lv/viewer/pdf/szql6ga6bf>

Palomo, V. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. (8ta Ed). Esic Editorial.

https://www.academia.edu/29817781/Liderazgo_y_motivacion_de Equipos_de_trabajo

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? . *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.

ISSN0120-5552.

<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>

Pérez, M. (2018). Concepciones y prácticas de bienestar laboral y psicológico de los líderes de gestión humana en un grupo de ONG de la ciudad de Medellín [Tesis para optar Grado de Maestría, Universidad de EAFIT]. Repositorio EAFIT. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13741/Martin_PerezLopez_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Real Academia Española. (2022): Diccionario de la lengua Española, 23ª ed., [versión 23.7 en línea]. <https://dle.rae.es/>

Rivera-Porras, D., & Rozo-Sánchez, A., & Flórez-Garay, A. (2018). *Bienestar psicológico en las organizaciones: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Robaina, J. C. (2022) La percepción del Trabajo Significativo, la Satisfacción Laboral y la Satisfacción con la Vida [Trabajo de Fin de Grado de Psicología, Universidad de La Laguna]. Repositorio Universidad La Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/28404/La%20percepcion%20del%20Trabajo%20Significativo%2C%20la%20Satisfaccion%20Laboral%20y%20la%20Satisfaccion%20con%20la%20Vida..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ta Ed) Pearson. https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicio_n_Stephen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge

Sotelo, J., Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 1-28.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>

Tamayo, P. &, Sánchez, E. &, Guevara, M. (2016). *Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación personal*. (1era Ed). Pearson.

<https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Tena, G. (2002). El contrato psicológico: relación laboral empresa-trabajador. *Acciones e investigaciones sociales*, (15), 85-107. ISSN:1132-192X
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/284117.pdf>

Valerio, O. (2021). Evaluación del clima laboral en un centro de acopio de material reciclable. [Tesis para optar por Grado de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana].
Repositorio Institucional Sapiencia Universidad Hispanoamericana
https://uh.knimbus.com/user#/searchresult?sectionId=934a79dc-2570-48fc-8b46-8496b0ec7596§ionName=REPOSITORIO%20INSTITUCIONAL%20TESIS&searchId=&sortFieldId=publication_year

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de consentimiento

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA DE COSTA RICA

Escuela de Psicología

Tel (506) 2211-3000 E-mail: info@uh.ac.cr

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajo Final de Grado en la carrera de Licenciatura en Psicología con el tema Percepción del Bienestar Psicológico y la Satisfacción Laboral en una empresa de Logística Aduanera en la provincia de Puntarenas.

A. QUÉ BUSCA EL ESTUDIO

El estudio se realiza por parte de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica, Escuela de Psicología, a cargo del investigador Christopher Saborío Rodríguez estudiante de la carrera de Psicología en el grado de Licenciatura. Dicho estudio tiene la finalidad de analizar la influencia del bienestar emocional, psicológico y social de los colaboradores en una empresa de Logística Aduanera, y su importancia de mejora para la generación de un ambiente laboral más saludable, productivo y satisfactorio.

B. EN QUE CONSISTE SU PARTICIPACIÓN

La participación consta de una entrevista semiestructurada, la cual contempla alrededor de 13 preguntas relacionadas con el Bienestar Psicológico, Clima Organizacional y la Satisfacción

Laboral, las respuestas brindadas serán fundamentales para el análisis y discusión de la investigación con el fin de determinar los resultados cualitativos que permitan dar finalidad al estudio propuesto dentro de una empresa de Logística Aduanera en la provincia de Puntarenas.

C. RIESGOS

La participación en este estudio es voluntaria y no representa un riesgo para su integridad física o/y psicológica.

Pese a eso se le podría solicitar sus datos personales dicha información será manejada de manera confidencial, esto quiere decir, que sus datos no serán asociados a sus respuestas. Además, se le recuerda que es libre abstenerse de participar en la presente investigación.

D. BENEFICIOS

No existe un beneficio directo para las personas que participan. Sin embargo, estará colaborando con un estudio que permite analizar los procesos de mejora que requieren las empresas sobre la importancia de implementar espacios de bienestar y satisfacción Laboral para un mayor rendimiento dentro de las funciones de los colaboradores, siendo un aporte para el desarrollo psicológico, emocional y conductual dentro de las empresas de Logística Aduanera en la provincia de Puntarenas.

E. PARA ACLARACIONES

En caso de alguna duda o pregunta por favor diríjase a alguna de las siguientes personas:

- Génesis Mesén Rosales, investigadora principal, correo: genesis.mesen@uh.ac.cr
- Beatriz Parra Parra, coordinadora del CAPSI, sede Aranjuez, correo: beatriz.parra@uh.ac.cr

- Yorleny Herrera Zárate, coordinadora del CAPSI, sede Heredia, correo: yorleny.herrera@uh.ac.cr

- **F. PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA**

- Formar parte de este estudio es un acto voluntario, puede desistir de su participación en cuando así lo desee, la información de su participación es confidencial los resultados pueden divulgarse en la presentación del proyecto de investigación, un artículo o aparecer en una publicación, pero siempre de forma anónima. No perderá ningún derecho legal por firmar este consentimiento y se le entregará copia como respaldo.

- **CONSENTIMIENTO**

- **He leído, todo el consentimiento antes de firmarlo. Pude hacer las aclaraciones que tenía y mis consultas fueron contestadas. Me queda claro que mi participación es voluntaria, confidencial y puedo retirarme cuando quiera, respetando mi derecho a seguir o no. Por lo tanto, estoy de acuerdo en formar parte del presente estudio.**

Fecha: _____ / _____ / _____

Día Mes Año

Nombre completo del participante

Cédula

Firma

Nombre de la investigadora

Cédula

Firma

Nombre testigo

Cédula

Firma

Anexo 2. Matriz de categorías

Objetivo	Concepto	Pregunta
<p>Describir los factores psicoemocionales del bienestar psicológico de la perspectiva laboral de los trabajadores de una empresa de aduanas en el puerto de Caldera.</p>	<p>Bienestar Psicológico: Se refiere a los factores emocionales y psicosociales que logran canalizarse bajo un equilibrio mental que permiten el crecimiento y desarrollo personal. El bienestar psicológico y las interacciones sociales afectan la experiencia laboral de los colaboradores. Incluyen aspectos como el estrés, la satisfacción personal, el apoyo social en el trabajo, el equilibrio entre la vida laboral y personal, entre otros.</p>	<p>¿Según su experiencia laboral cuáles emociones positivas o negativas predominan en una jornada laboral habitual?</p> <p>¿Cuáles factores emocionales considera que contribuyen a mantener un equilibrio mental entre la vida laboral y la vida personal?</p> <p>¿Qué situaciones emocionales o psicológicas han afectado su desempeño laboral?</p> <p>¿Cuenta la empresa con atención psicológica especializada para atender situaciones personales, sociales o laborales que puedan afectar el desempeño laboral?</p> <p>¿Qué situación considera más estresante y no negociable en su puesto de trabajo?</p>
<p>Describir los enfoques socioambientales que caracterizan el clima organizacional predominante en la empresa</p>	<p>Clima organizacional: Se refiere al ambiente o entorno psicológico que se percibe en una organización. Incluye la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación, la estructura de poder y las normas y valores compartidos dentro de la empresa. Un clima organizacional positivo se caracteriza por altos niveles de</p>	<p>¿Ha percibido preferencias con el personal de trabajo o cree que priva la igualdad en el trato?</p> <p>¿Cómo describe el ambiente laboral en su lugar de trabajo?</p> <p>¿Qué tipo de actividades realiza la empresa para mejorar el ambiente laboral y las relaciones interpersonales?</p>

	satisfacción, motivación y compromiso de los empleados.	¿Qué sugerencias propondría para ayudar a mejorar la relación jefe-colaborador en su grupo de trabajo?
Identificar las estrategias o prácticas implementadas por la empresa para fomentar la satisfacción laboral dentro de la organización	Satisfacción laboral: Es el sentimiento o respuesta emocional que experimentan los colaboradores con respecto a su trabajo y las relaciones interpersonales. Esta sensación puede verse afectada por diversos factores, como la falta de reconocimiento, la falta de oportunidades de desarrollo, el exceso de carga laboral, el conflicto interpersonal, entre otros. La insatisfacción laboral puede tener efectos negativos en la productividad, el compromiso y el bienestar de los colaboradores, así como en la retención de talento dentro de la organización.	<p>¿Considera que la remuneración económica en la compañía es equiparada con su carga laboral?</p> <p>¿Obtiene otro tipo de incentivos en su remuneración o está estrictamente ligada al salario?</p> <p>¿Cuáles aspectos socioafectivos relacionados con sus compañeros de trabajo cree usted que podrían modificarse para una mayor satisfacción en su puesto de trabajo?</p> <p>¿Estaría dispuesto a cambiar de trabajo si tuviera la oportunidad con otra empresa que le pague lo mismo?</p>

Fuente: Elaboración propia 2024

Anexo 3. Guía de la entrevista

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA DE COSTA RICA

Escuela de Psicología

Percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral en una Empresa de

Logística Aduanera en la provincia de Puntarenas

Sustentante: Christopher Saborío Rodríguez

Ficha de identificación

Nombre: _____

Profesión: _____

Experiencia: _____

Guía de entrevista

1. ¿Según su experiencia laboral cuáles emociones positivas o negativas predominan en una jornada laboral habitual?
2. ¿Cuáles factores emocionales considera que contribuyen a mantener un equilibrio mental entre la vida laboral y la vida personal?
3. ¿Ha percibido preferencias con el personal de trabajo o cree que priva la igualdad en el trato?
4. ¿Considera que la remuneración económica en la compañía es equiparada con su carga laboral?
5. ¿Obtiene otro tipo de incentivos en su remuneración o está estrictamente ligada al salario?
6. ¿Cómo describe el ambiente laboral en su lugar de trabajo?
7. ¿Qué situaciones emocionales o psicológicas han afectado su desempeño laboral?
8. ¿Cuáles aspectos socioafectivos relacionados con sus compañeros de trabajo cree usted que podrían modificarse para una mayor satisfacción en su puesto de trabajo?
9. ¿Qué tipo de actividades realiza la empresa para mejorar el ambiente laboral y las relaciones interpersonales?
10. ¿Qué sugerencias propondría para ayudar a mejorar la relación jefe-colaborador en su grupo de trabajo?
11. ¿Estaría dispuesto a cambiar de trabajo si tuviera la oportunidad con otra empresa que le pague lo mismo?

12. ¿Cuenta la empresa con atención psicológica especializada para atender situaciones personales, sociales o laborales que puedan afectar el desempeño laboral?
13. ¿Qué situación considera más estresante y no negociable en su puesto de trabajo?

Anexo 4. Resultados de Kappa de Cohen

```

/TABLES= Juez1 BY Original
/FORMAT=AVALUE TABLES
/STATISTICS=KAPPA
/CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL.

```

Resumen

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Juez1 × Original	13	100.0%	0	.0%	13	100.0%

Juez1 × Original

			Original			Total
			Bienestar Psicológico	Clima Organizacional	Satisfacción Laboral	
Juez1	Bienestar Psicológico	Recuento	3	0	0	3
		% Fila	100.0%	.0%	.0%	100.0%
		% Columna	60.0%	.0%	.0%	23.1%
		% Total	23.1%	.0%	.0%	23.1%
	Clima Organizacional	Recuento	1	4	1	6
		% Fila	16.7%	66.7%	16.7%	100.0%
		% Columna	20.0%	100.0%	25.0%	46.2%
		% Total	7.7%	30.8%	7.7%	46.2%
	Satisfacción Laboral	Recuento	1	0	3	4
% Fila		25.0%	.0%	75.0%	100.0%	
% Columna		20.0%	.0%	75.0%	30.8%	
	% Total	7.7%	.0%	23.1%	30.8%	
Total	Recuento	5	4	4	13	
	% Fila	38.5%	30.8%	30.8%	100.0%	
	% Columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% Total	38.5%	30.8%	30.8%	100.0%	

Medidas simétricas

		Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.-
Medida de Acuerdo	Kappa	.66	.17	3.50
N de casos válidos		13		

Resumen

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Juez2 × Original	13	100.0%	0	.0%	13	100.0%

Juez2 × Original

			Original			Total
			Bienestar Psicológico	Clima Organizacional	Satisfacción Laboral	
Juez2	Bienestar Psicológico	Recuento	4	0	1	5
		% Fila	80.0%	.0%	20.0%	100.0%
		% Columna	80.0%	.0%	25.0%	38.5%
		% Total	30.8%	.0%	7.7%	38.5%
	Clima Organizacional	Recuento	0	4	0	4
		% Fila	.0%	100.0%	.0%	100.0%
		% Columna	.0%	100.0%	.0%	30.8%
		% Total	.0%	30.8%	.0%	30.8%
	Satisfacción Laboral	Recuento	1	0	3	4
		% Fila	25.0%	.0%	75.0%	100.0%
		% Columna	20.0%	.0%	75.0%	30.8%
		% Total	7.7%	.0%	23.1%	30.8%
Total	Recuento	5	4	4	13	
	% Fila	38.5%	30.8%	30.8%	100.0%	
	% Columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% Total	38.5%	30.8%	30.8%	100.0%	

Medidas simétricas

		Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.-
Medida de Acuerdo	Kappa	.77	.15	3.91
N de casos válidos		13		

Juez1 × Juez2

			Juez2			Total
			Bienestar Psicológico	Clima Organizacional	Satisfacción Laboral	
Juez1	Bienestar Psicológico	Recuento	2	0	1	3
		% Fila	66.7%	.0%	33.3%	100.0%
		% Columna	40.0%	.0%	25.0%	23.1%
		% Total	15.4%	.0%	7.7%	23.1%
	Clima Organizacional	Recuento	2	4	0	6
		% Fila	33.3%	66.7%	.0%	100.0%
		% Columna	40.0%	100.0%	.0%	46.2%
		% Total	15.4%	30.8%	.0%	46.2%
	Satisfacción Laboral	Recuento	1	0	3	4
		% Fila	25.0%	.0%	75.0%	100.0%
		% Columna	20.0%	.0%	75.0%	30.8%
		% Total	7.7%	.0%	23.1%	30.8%
Total	Recuento	5	4	4	13	
	% Fila	38.5%	30.8%	30.8%	100.0%	
	% Columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% Total	38.5%	30.8%	30.8%	100.0%	

Medidas simétricas

		Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.-
Medida de Acuerdo	Kappa	.54	.19	2.89
N de casos válidos		13		

Anexo 5. Resultado Turnitin



Puntaje
Turnitin.pdf

Tesis Completa

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

< 1%

★ Submitted to Universidad Nacional del Centro del
Peru

Trabajo del estudiante

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Anexo 6. Carta del tutor

CARTA DEL TUTOR

Carrera Psicología

Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Christopher Saborío Rodríguez cédula 604540878 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación de investigación denominado: el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos: conclusiones y recomendaciones. De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	Originalidad del tema	10 %	10%
b)	Cumplimiento de entrega de avances	20 %	16%
c)	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30 %	25%
d)	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20 %	18%
e)	Calidad, detalle del marco teórico	20 %	15%
		100 %	84%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



Herrol Mora Barrantes

Cédula 110600920

Carné CPPCR: 12364

Anexo 7. Carta del lector

San José, 22 de agosto de 2024

Carrera de Psicología
Universidad Hispanoamericana

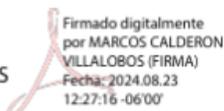
Estimados señores:

El estudiante Cristopher Saborío Rodríguez, cédula de identidad 604540878, me ha presentado para efectos de lectura y revisión, el trabajo de investigación denominado: PERCEPCIÓN DEL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DE LOGÍSTICA ADUANERA EN LA PROVINCIA DE PUNTARENAS, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

En mi calidad de lector, he verificado que se han hecho correcciones indicadas durante el proceso de lectoría, por consiguiente, se avala el traslado al proceso de lectura al filólogo para la corrección aspectos de redacción y para la posterior presentación al jurado.

Atentamente,

MARCOS
CALDERON
VILLALOBOS
(FIRMA)



Firmado digitalmente
por MARCOS CALDERON
VILLALOBOS (FIRMA)
Fecha: 2024.08.23
12:27:16 -06'00'

Msc. Marcos Calderón Villalobos

Cédula identidad 302350342

Carné Colegio Profesional 2028

Anexo 8. Carta de autorización de cesión de derechos**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA****CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)****CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA****DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 24 de agosto 2024

Señores:

Universidad Hispanoamericana

Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Cristopher Saborio Rodríguez con número de identificación 604540878 autor (a) del trabajo de graduación titulado Percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral en una empresa de logística aduanera en la provincia de Puntarenas, presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Psicología; sí autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



604540878

Anexo 9. Licencia y autorización de los autores para publicar y permitir la consulta y uso

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

Anexo 10. Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo Cristopher Saborro Rodriguez, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 604546878 egresado de la carrera de Psicología de la Universidad

Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura,

juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Percepción del bienestar psicológico y la satisfacción laboral en una empresa de logística aduanera en la provincia de Puntarenas.

es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los cinco días del mes de Julio del año dos mil veinticuatro.


Firma del estudiante