

**Relación entre bienestar integral y satisfacción laboral de las personas
colaboradoras de la Importadora CONDOR S.A.**

Tesis presentada en la
División de Educación para el Trabajo
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional de Costa Rica

Para optar al grado de Licenciatura en
Orientación

Rosa Elena Villegas Garro

Mayo, 2022

**Relación entre bienestar integral y satisfacción laboral de las personas
colaboradoras de la Importadora CONDOR S.A.**

Tesis presentada en la
División de Educación para el Trabajo
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional de Costa Rica

Para optar al grado de Licenciatura en
Orientación

Rosa Elena Villegas Garro

Mayo, 2022

**Relación entre bienestar integral y satisfacción laboral de las
personas colaboradoras de la Importadora CONDOR S.A.**

Rosa Elena Villegas
Garro

APROBADO POR:

Tutor del Trabajo Final de Graduación

M.Ed. German González

Sandoval Lector

M.Sc. Juan Ortega Rojas

Lectora

Licda. Jéssica Ramírez Vargas

Firmado por VICTOR JULIO VILLALOBOS BENAVIDES
(FIRMA) PERSONA FISICA, CPF-01-1112-0942.

Fecha declarada: 08/06/2022 03:19 PM

Representación del Decanato

M.Sc. Víctor Villalobos Benavides

Representante Dirección de Unidad Académica

Mag. Silvia Elena Salas Soto

Nota: Dadas las condiciones de excepcionalidad generadas en atención al Decreto Ejecutivo 42227-MP.S emitido el 16 de marzo, por la Presidencia de la República y el Ministerio de Salud y con base en los siguientes comunicados generados por la gestión universitaria, la hoja de firmas contiene únicamente la firma digital de la persona directora de la Unidad Académica, con base en el acuerdo UNA-CO-CIDE-ACUE- 214-2020.

Dedicatoria

Este proyecto nunca hubiera sido posible sin la ayuda y guía de mis padres, quienes han estado para mí en todo momento, han sufrido conmigo las pruebas de la vida y han celebrado cada triunfo a mi lado. Han hecho el mejor trabajo formándome en valores, apoyándome, aconsejándome siempre, son el ejemplo de matrimonio y de ser humano que quiero ser siempre. Es evidente que se han sacrificado de sobremanera por cada uno de sus hijos y como dice papi: “dejarles la mejor herencia” que es el estudio.

A él que día a día salía a la calle a buscar el dinero para darme todo lo que necesitaba, que me llevaba a la Universidad y siempre iba aconsejándome en el camino, animándome siempre a continuar.

A ella, que me chineaba con algo rico de comer mientras estudiaba y me iba a comprar muchos materiales para mis talleres, porque sabía que eso me hacía muy feliz.

Si hoy soy Orientadora es porque heredé el ser social de mi madre y el espíritu empático y altruista de mi padre, este y todos los triunfos de mi vida serán siempre por y para ellos.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la vida, la oportunidad de llegar hasta este día y por la maravillosa familia que tengo.

A mis padres por el sacrificio que durante todos estos años han entregado para que yo pudiera estudiar, y la formación en valores que me brindaron.

A mi esposo, quien como nadie ha vivido este proceso, apoyándome incondicionalmente.

A mis hermanas y hermano, quienes siempre han apoyado y acompañado en todo momento de la vida.

A mi Ángel, mi mejor amigo, incondicional, quien me ha apoyado y llenado siempre de palabras de aliento para no desistir y tener siempre presente “ese amor primero”.

A la señora Karla Guiangiulio Seguí por abrirme las puertas de sus empresas, brindarme la oportunidad de realizar este proyecto, pero además, ser un ejemplo de mujer empoderada a quien admiro y de quien he aprendido tantas cosas.

A mis docentes, mis lectores y tutor, pero principalmente aquellos quienes desde el principio de mi formación académica me han acompañado y han estado ahí siempre para lo que lo he necesitado y nunca dejaron de creer en mí.

RESUMEN

Villegas, R. Relación entre bienestar integral y satisfacción laboral de las personas colaboradoras de la Importadora CONDOR S.A.

El siguiente documento se compone de cinco capítulos, los cuales, permiten descubrir la vinculación entre los factores de bienestar integral visto desde un aspecto de salud, por medio del círculo de bienestar integral y la satisfacción laboral, en la empresa llamada Importadora CONDOR Sociedad Anónima, durante el transcurso del año 2021. Se plantea la pregunta ¿Cómo se relaciona el bienestar integral con la satisfacción laboral de las personas colaboradoras de la Importadora CONDOR SA.? Para resolver dicha interrogante, se resalta por medio de la justificación la necesidad de la Disciplina de Orientación en los espacios laborales desde la intervención social y la vinculación entre la persona y el entorno. Se analizan antecedentes que marcarán la ruta a seguir, se identifican movimientos y reformas sociales que se validan en el sector empresarial, resaltando, la influencia que Abraham Maslow ha ejercido en dicha temática. Los propósitos planteados pretenden conocer si existe una relación en cada uno de estos aspectos, en un primer momento verificando los elementos de satisfacción laboral de forma individual para posteriormente reconocer los aspectos del círculo de bienestar integral entrelazados con la pirámide de Maslow para cotejar el sentido de bienestar integral. Para ello, el referente conceptual, ampliará ambos aspectos, pero a su vez, incluirá la concepción de la Orientación desde lo personal social, el principio de desarrollo, y la importancia del entorno, por medio del modelo ecológico de Bronfenbrenner, la terapia Gestalt, Abraham Maslow y Erick Erickson como principales guías en la comprensión del proceso investigativo. En el marco metodológico se establece un paradigma naturalista, un estudio descriptivo fenomenológico y se construyen tres instrumentos desde la adaptación a unos elaborados por diversos autores, permitiendo recabar información que se analiza con teoría, lo que lleva a determinar conclusiones acordes a cada objetivo planteado y recomendaciones dirigidas a la institución, a la Universidad Nacional y al Ministerio de Trabajo.

Palabras claves: Satisfacción laboral, bienestar integral, Orientación laboral

Tabla de contenido

Página de firmas	
Dedicatoria	
Agradecimientos	
Resumen	V
Tabla de contenido	VI
Índice de tablas	VIII
Índice de figuras	IX
Capítulo I	
Introducción	1
El tema	1
Descripción del problema	1
Formulación del problema	4
Justificación	4
Antecedentes	8
Propósitos	17
Capítulo II	
Referente conceptual	18
Capítulo III	
Marco metodológico	35
Enfoque de investigación	35
Tipo de estudio	36
Participantes	37
Unidades teóricas de análisis	39
Estrategias Metodológicas	41
Instrumentos y técnicas utilizadas	44
Consideraciones éticas	47

Capítulo IV	
Análisis e interpretación de resultados	48
Capítulo V	62
Conclusiones	62
Recomendaciones	64
Limitaciones	65
Alcances	65
Referencias	67
Apéndices	74
<i>Apéndice A</i>	74
<i>Apéndice B</i>	75
<i>Apéndice C</i>	76
<i>Apéndice D</i>	77
<i>Apéndice E</i>	79

Índice de tablas

Tabla 1	
<i>Personas participantes según instrumentos de investigación</i>	38
Tabla 2	
<i>Unidades teóricas de análisis</i>	39
Tabla 3	
<i>Distribución de preguntas por objetivo</i>	41

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Los principales elementos de la satisfacción laboral.	19
<i>Figura 2.</i> Aspectos esenciales de la autogestión	21
<i>Figura 3.</i> Círculo de bienestar integral.	26
<i>Figura 4.</i> Pirámide de las necesidades de Abraham Maslow	31

Capítulo I

Introducción

Tema:

Relación entre bienestar integral y satisfacción laboral de las personas colaboradoras de la Importadora CONDOR S.A.

Descripción del Problema

La Orientación ha sido una Disciplina que ha evolucionado en su quehacer profesional a través de su historia, en sus orígenes las personas profesionales de la Orientación se preocupaban en mayor medida por descubrir el espacio laboral en que mejor se podía desempeñar la persona desde sus habilidades e intereses, respondiendo a una necesidad y contexto socio histórico propio de la época. Sin embargo, con el paso del tiempo se ha reconocido aún más a esta Disciplina de acompañamiento, según los requerimientos de las distintas poblaciones y etapas evolutivas, ampliando sus escenarios más allá del sistema educativo, en el cual, por su base vocacional fue establecido en un primer momento en nuestro país, estos cambios han sido generados por la necesidad de atención en otras áreas del ser humano, debido a que se reconoce al incorporar aspectos de la salud mental en planos preventivos, donde se visualiza a la persona como un ser integral, que busca un acompañamiento que le permita su desarrollo óptimo ante distintas circunstancias de la vida, siendo el área personal social la que predomina, al reconocer al ser humano como un ser en desarrollo continuo, cuyo crecimiento se puede promover a lo largo de toda su vida, por tanto, el papel del círculo de bienestar integral, nos muestra a un ser biopsicosocial en el que se promueve su bienestar de manera generalizada, de este modo se parte desde la visión de Garita (2013) quien cita a Marks, Murray y Evans (2008) al decir que:

El modelo Biopsicosocial representa una posición pragmática que comprende la salud como un proceso complejo en el que intervienen múltiples factores más que la simple ausencia de enfermedad; de ahí que definen la salud como... un estado de bienestar con atributos físicos, culturales, psicosociales, económicos y espirituales. (p. 57)

Desde esta premisa se promueve el factor salud como un desarrollo integral del ser humano, donde sus elementos deben representar una optimización que favorezca el crecimiento personal a lo largo de la vida. A partir de ello se resalta como la labor Orientadora puede abordar la temática, ya que posee las capacidades formativas para brindar un acompañamiento óptimo en la salud mental, siempre desde planos preventivos, de tal forma es que Gavilán, 2006 (citado por Garita, 2013) establece que “la persona Orientadora debe dirigir sus acciones al mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones que atiende en términos de su bienestar físico, emocional y social” (p. 56).

La salud mental sigue siendo un tema vigente y una necesidad latente en la población adulta Costarricense, esto debido a los hechos actuales a nivel mundial causados por COVID 19 que afectan el ser biológico, psicológico y social del ser humano, desde sus empleos, debido a los cambios estructurales que se establecen dentro de las organizaciones para hacer frente, así como por la ruptura de estabilidad tanto personal como laboral a la que se enfrentan, que genera en ellos sentimientos negativos y repercusiones corporales al tener que adaptarse a un desequilibrio nunca antes visto, lo que lleva a redescubrir sus fortalezas internas y trabajar en estrategias adaptativas que le permitan afrontar la situación; esto se considera importante de abordar, ya que como lo establece el Ministerio de Salud Costarricense se generan índices de depresión en el sector laboral privado por los ajustes de jornadas en un 64,8% (Ministerio de Salud Costa Rica, 2021) en donde las personas muestran cambios en su físico, cogniciones y conductas; si bien, esto no es una situación que se pueda controlar y/o corregir, dado a que pertenece a eventos imprevistos, el empleo debe ser siempre un espacio que promueva seguridad, libertad, estabilidad y respeto a la dignidad humana, donde se dote al ser humano de oportunidades de crecimiento personal y/o corporativo

El hecho de estudiar la satisfacción en este sector, permitirá conocer la realidad transitada por las y los trabajadores de un espacio laboral, en donde se identificarán aquellos aspectos esenciales con los que cuentan para fomentar su desarrollo y determinar la actitud que las personas poseen frente a sus empleos y de este modo, corroborar si el bienestar integral influye en los elementos propios de la satisfacción laboral de esta población, reconociendo los indicadores sobresalientes del colectivo en concordancia a su propio

bienestar en el espacio laboral, estableciendo así una premisa que incentive la atención de la temática conforme a las poblaciones de personas adultas empleadas en el sector industrial.

Esta atención es parte de los cambios que como Disciplina ha comenzado a establecer la Orientación, primordialmente la Orientación laboral que desde la visión de Murillo (2018)

... En la Orientación laboral no sólo debemos considerar el contexto laboral como entorno dinámico y cambiante, sino también reconocer que las personas orientadas con las que trabajamos se caracterizan cada vez más por su deseo de innovar, su dinamismo y la necesidad de moverse en busca de funciones y espacios donde se sientan más satisfechos. (p. 22)

De allí radica la importancia de reconocer los aspectos que promueven este sentido de satisfacción dentro de los espacios laborales, a la vez que se visualiza cómo esta satisfacción favorece el desarrollo y sentido de bienestar en la población.

De igual manera, se considera de suma importancia, centrar la atención en dichos aspectos debido a los cambios que se esperan producto de la revolución 4.0 que exige a palabras del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2020): “los cambios generados en el entorno moldean la demanda de competencias duras y blandas de las personas tanto para su desempeño laboral como para su desenvolvimiento personal” (p. 36). Un manejo adecuado de los elementos de satisfacción laboral más allá de un tema productividad, favorece el desarrollo e integralidad humana del personal en los centros de trabajo inevitable de abordar, debido a que se convertirán en aspectos de necesidad primera a la hora de establecerse en espacios laborales, sabiendo que es un factor cada vez más requerido en la población Costarricense y una habilidad que los profesionales en la Disciplina de Orientación deben enriquecer, tal como lo plantea Murillo (2018):

En el caso de la empleabilidad, sostengo que los cambios en las organizaciones propician que las personas deban movilizar sus recursos con el fin de lograr una respuesta pertinente ante las nuevas demandas, esto debido a que es necesario ir más allá de la inversión de las personas en su espacio de trabajo, se requiere de un acompañamiento que le guíe también en la integración y estimulación para seguir

como sujetos productivos en sus espacios laborales. En otras palabras, apoyarles para afrontar los constantes cambios de la vida laboral. (p. 55)

Es decir, las personas poseen las habilidades y capacidades personales que le permitan movilizarse de forma óptima en los espacios laborales cambiantes, sin embargo, es de suma importancia tener un apoyo profesional adecuado que le permita explotar sus potencialidades e ir más allá de una repetición constante, con ello además de favorecer al ser humano en su desarrollo personal, le permitirá a su vez, hacer frente a las demandas del mundo globalizado, ya que como se visualiza en los avances de la revolución 4.0 son demandas propias del mundo actual.

Formulación del Problema

De esta manera se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona el bienestar integral con la satisfacción laboral de las personas colaboradores de la Importadora CONDOR S.A.?

Justificación

El identificar la forma en que se relacionan los aspectos de bienestar integral con la satisfacción laboral, es brindar una premisa que permita la toma de conciencia de una necesidad existente de acompañamiento por parte de la Disciplina de Orientación a las poblaciones adultas en espacios laborales, mismos que a través de la historia no han sido incursionados por esta Disciplina y que como queda evidenciado a lo largo de estas páginas, pueden requerir de sus servicios ante las distintas circunstancias que se enfrentan dentro de los espacios organizacionales, fortaleciendo el desarrollo óptimo del ser humano; a su vez, resaltando el papel de las personas profesionales de la Orientación en beneficio de tales poblaciones.

La labor de las personas profesionales de la Disciplina de Orientación, es de suma importancia en el campo laboral, demostrando un ganar-ganar que beneficia las necesidades propias del colectivo, pero que favorece al mismo tiempo las exigencias del espacio laboral, Barrento (citado por Jiménez, 2018) lo describe al decir que: “centra su interés profesional en el desarrollo de la autonomía y la efectividad funcional de la persona en sus roles laborales en consonancia con los objetivos de la organización para la cual presta sus servicios”. (p. 63). Es a partir de ello, que se considera que hablar de Orientación laboral es sinónimo de un acompañamiento en el transcurso de los procesos ocupacionales en pro del desarrollo

personal, que si bien, va aunado a los objetivos organizacionales, requiere centrar su atención al ser humano dentro de la compañía, tal como Jiménez (2018) lo reafirma al decir que: “Es de suma importancia mencionar que esta propuesta debe de comprenderse desde una interdependencia entre estos ejes, permitiendo a la persona profesional en orientación, contribuir en la potencialización del desarrollo y bienestar laboral del ser humano”. (p. 68). Por lo que se cree imprescindible buscar un equilibrio entre lo global, lo organizacional y lo personal individual, desde esta misma línea, se respalda el papel de las personas profesionales en Orientación decir que:

... No sólo aprovechar las oportunidades, sino también tener la posibilidad de crearlas e incidir en la transformación del contexto laboral; motivo por el cual el principio de intervención social de la orientación es fundamental en la tarea ya que este enfatiza en la realización dialéctica entre la persona y su entorno. (Murillo, 2018, p. 127)

Bajo esta premisa, el modelo ecológico propuesto por Bronfenbrenner señala la forma en que el entorno influye en las percepciones y, por ende, los comportamientos del ser humano y este puede promover o dificultar el desarrollo del potencial, por lo tanto, expone una clara necesidad de prestar atención al entorno como influencia del comportamiento humano, esto queda evidenciado al momento en que este autor es citado por Mata (2015) al decir que:

Cuando una persona se inserta a un nuevo contexto comienza a incorporar un nuevo entorno a su ecosistema, y se ve ante la necesidad de asumir nuevos roles en el ambiente. Esta dinámica se denomina “transacción ecológica” pues la persona que inicia en un nuevo contexto lleva consigo aprendizajes adquiridos en su relación con sus otros entornos y el nuevo espacio a su vez, le comunica nuevas experiencias. (p. 262)

Es decir, como la persona trae en sí un bagaje de conocimientos, habilidades y destrezas que se ve puesto a prueba por medio de nuevas experiencias, mismas que favorecen o dificultan su desarrollo personal dentro del sector empresarial; de allí se parte para

reconocer como la labor de la Disciplina de la Orientación puede abordar en pro del desarrollo humano dentro de los campos laborales esto se retoma al decir que:

...Los procesos de formación no son suficientes y que la experiencia laboral es un elemento que forma parte de todo proceso de desarrollo profesional. Esto quiere decir que muchas de las destrezas y competencias se aprenden durante la práctica, pero, como ya se mencionó, muchas otras pueden aprenderse en el proceso formativo, siempre y cuando se enfatice en las competencias genéricas y las habilidades sociales y para la vida que permitan la capacitación de profesionales más integrales. (Mata, 2015, p. 265)

Desde este posicionamiento se resalta la labor de la Disciplina como acompañamiento para el desarrollo del potencial humano en el campo laboral, reafirmando una vez más su necesidad de abordaje en el mismo; si bien, existen especialistas en el campo de la salud mental, la Disciplina de la Orientación se diferencia tanto por su abordaje preventivo en los múltiples niveles, centrándose en los primarios desde la educación y secundarios para el diagnóstico, al igual que por brindar el papel protagónico a la persona Orientada, de dicha manera lo determina Adame, 2001 (citado por Garita, 2013) al reconocer el papel de las y los profesionales de la disciplina “...enfatisa en hacer consientes a las personas de los obstáculos personales y contextuales que impiden su plena realización personal, de manera que esto le lleva a la acción para hacer frente, de forma adecuada a los desafíos de la vida”. (p. 63). Bajo esta premisa se reconoce el apoyo y relevancia que las personas profesionales de ayuda, primordialmente las personas Orientadoras pueden aportar en el campo de la salud mental.

Es cierto que el tema de salud mental en espacios laborales no es un asunto resiente en Costa Rica, ya que para el año 2015 el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) reconoció que la salud mental de las personas trabajadoras se veía afectada, en un 17% por sobredemandas de trabajo, un 3% por relaciones negativas y 12% por falta de comunicación en el trabajo. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2015) La pandemia generada en los dos últimos años, ha venido a afectar de distintas maneras a toda la población a nivel mundial, los sectores laborales han sido mayormente golpeados en la ruptura de estabilidad, por lo que

estos porcentajes deben de reenfocarse a la realidad y contexto específico en tiempos actuales, de este modo lo plantea el Ministerio de Salud (2021) en relación con:

La condición de lidiar con el malestar psicológico derivado de la pandemia, el equipo investigador apunta que es importante recordar que este temor actual es potenciado y al mismo tiempo, se ve intensificado ante otros impactos físicos y emocionales, por lo que resulta necesario atender la situación de manera integral, cuidarse física, social, laboral y económicamente. (párr. final)

Lo anterior demuestra que aspectos propios y relevantes trabajados por las y los Orientadores parece ser una necesidad imperante para hacer frente a la situación actual, demostrando así una vez más la importancia del quehacer Orientador en distintos sectores poblacionales desde la prevención en sus múltiples niveles y en este caso en particular centrando la atención en un espacio poco focalizado por parte de la Disciplina de Orientación tal cual es el sector empresarial.

El abordar estas temáticas es una situación latente con proyección al futuro, Rojas (2020) en su libro (y ahora... ¿Quién podrá defendernos?) lo remarca al evidenciar el modo en que las empresas del mañana producto de la cuarta revolución industrial requieren de personal capacitado en torno a comunicaciones, asertividad, inteligencia creativa e inteligencia social, habilidades y sentido de pertenencia y logro, pensamiento crítico y flexibilidad cognitiva. Temas que se ampliarán más adelante y tal como este mismo autor determina favorecerán en gran medida un crecimiento individual en la población.

Debemos propiciar entornos de crecimiento profesional que estimulen integralmente todo lo que ellos son, tanto en experiencia como potencial, alineando los objetivos de la empresa con los logros personales y allí es cuando saldrá a flote la mejor versión de ellos... (Rojas, A. 2020, p. 254)

Por este discernimiento, las personas reconocerán su propio potencial adquiriendo las herramientas óptimas para salir adelante frente al entorno cambiante, ya que como se visualiza, la cuarta revolución industrial buscará el bienestar de los individuos facilitando procesos directivos en el mundo digital, pero integrando al ser humano en el proceso.

Antecedentes

Para conocer la relación existente entre los aspectos de bienestar integral con satisfacción laboral, es necesario identificar la visión que históricamente se ha establecido de ambos aspectos y su posible interacción, comenzando por la incorporación de dichos términos en los espacios laborales para fomentar el crecimiento individual de las personas colaboradoras dentro de las compañías y de este modo contemplar ampliamente la vinculación del bienestar con cada uno de los componentes de satisfacción laboral (autogestión, relaciones interpersonales y desarrollo de la tarea), para ello se comienza con la comprensión de la necesidad y aporte de la Disciplina de Orientación en dicho campo de estudio para a posterior, mostrar una visualización histórica del ser humano en los trabajos, seguidamente la concepción de la satisfacción laboral y sus elementos, al igual que su incorporación en aspectos de salud mental (entendido a manera de bienestar).

Es esencial tomar en consideración el modo en que los hombres y mujeres a través de la historia fueron invisibilizados en el sector laboral, no fue sino hasta en 1911, cuando Taylor descubre el modo en que los cambios estructurales en la organización, beneficiaban la productividad, generando un impacto en la economía de la organización, de ese modo comenzó a tomar relevancia en la atención hacia las personas empleadas y se evidencia al ser humano y su importancia en los procesos organizacionales, mismos que en años anteriores era obviado, estos cambios generaron a su vez conciencia que llevaron a transformaciones globales, por lo que es conveniente destacar los movimientos y reformas sociales establecidos en beneficio de la satisfacción laboral contra la violación de los derechos de las y los trabajadores, comenzando a finales del siglo XIX cuando la atención iniciaba a centrarse en las condiciones precarias que vivían las y los trabajadores, donde se creó una oficina internacional del trabajo, en la cual establecieron los tratados de paz. Para el año 1919 se crea la Organización Interamericana del Trabajo (OIT) organismo especializado de las Naciones Unidas en asuntos de trabajo y relaciones laborales.

En 1932 Robert Hoppoc es catalogado padre de la satisfacción laboral, ya que, realiza un primer estudio basado en aquello que gustaba o no a las personas de sus trabajos, descubriendo cómo las relaciones, estatus y la autonomía laboral eran de relevancia para el ser humano en sus empleos. Para el año de 1989 Bandura y Wood realizan un estudio desde

un entorno simulado con 40 hombres y 20 mujeres en el que pretendían reconocer la interacción entre factores ambientales, cognitivos y conductuales en la autoeficacia gerencial.

En un proceso de toma de decisiones, consideraban la satisfacción laboral al plantear cómo el generar afectos positivos en una persona al enfrentarse a situaciones que le propicien conflictos. (Bowling y Cucina, 2015; Calo y Carro, 2012). Si bien, sus intenciones habrían sido exclusivamente por beneficios propios al buscar la productividad del equipo de trabajo, fue por medio de estas investigaciones que se voltea la mirada hacía el ser humano.

Fue gracias a estos investigadores que se llega a conocer el fenómeno de satisfacción laboral como tal y los avances en derechos humanos continuaron.

De igual manera, para el siglo XX la Revolución Industrial permite que los gobiernos se incorporen en la defensa por los derechos de las y los trabajadores, dando pie a que en México y Alemania establecieran los primeros sindicatos y escritos sociológicos que posteriormente se convertirían en leyes. (Boza, 2014).

En Costa Rica se establece en el año 1943 el Código de Trabajo, cuya visión regula los deberes y derechos de las y los trabajadores y patronos y no es hasta el año 1955 que se funda el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), ente encargado de la ejecución de las políticas laborales y resguardo de derechos para las y los trabajadores, de igual forma en el año 2000 se instaura la Ley de Protección al Trabajador desde el amparo al ámbito monetario, a su vez el 09 de diciembre del año 2015 la Asamblea Legislativa de la República, constituye la Reforma Procesal Laboral que incluye la resolución alternativa de conflictos y arbitraje, siendo de suma importancia para el ejercicio laboral.

Estos esfuerzos y transformaciones sociales han permitido que más personas alrededor del mundo centren su atención a la temática de satisfacción laboral y vinculación con el bienestar integral. A continuación, se mostrarán algunos ejemplos desarrollados en los países de: Ecuador, España, Perú, Argentina, Colombia y Costa Rica. En donde, si bien la Orientación aporta aspectos temáticos, no se han reconocido escritos propios desde el área de la satisfacción laboral, por lo que se ha tomado mano de la integralidad de la Disciplina, para lograr fortalecerse de otras que definen al área temática y que marcan pautas para que con los conocimientos propios de la Orientación aporten al área de estudio.

El papel de las y los profesionales de la Orientación como agentes de cambio en este espacio y etapas evolutivas específicas reconocen su necesidad y atención a una temática que

queda evidenciada, es digna de abordar por parte de estos profesionales de ayuda en los tiempos específicos que socialmente la humanidad se encuentra viviendo.

Limbrick (2010) realiza su tesis de Maestría en Gestión Educativa con énfasis en liderazgo en la Universidad Nacional de Costa Rica analizando la cultura organizacional de la administración de la cede Brunca, con el fin de realizar vías de acción en el mejoramiento del clima organizacional, en pro de la satisfacción laboral. Desde esta línea de investigación se obtiene que no hay satisfacción desde los procesos comunicacionales ni de trabajos en equipo y quienes poseían grados superiores de satisfacción eran más conscientes de los objetivos organizacionales. Desde esta misma línea de investigación se reconoce la superficialidad de investigar las situaciones de satisfacción, pues su visualización es externa, ajena al desarrollo personal. Por lo que se requiere de un análisis personal-social que enfoque la vivencia de la satisfacción y las repercusiones en el ser humano.

Rascovan (2013) hace una construcción histórica del papel de la orientación vocacional a través del tiempo, por medio de su publicación en la revista Mexicana de Orientación Educativa donde concluye fomentando la importancia de prestar atención a la realidad sociohistórica que se está viviendo y el modo en que la Orientación vocacional debe centrar la mirada a interrogar los conflictos presentes en elecciones y proyectos de vida, la elección vocacional se ve desde una dimensión social, en la que el quehacer se basa en campos económicos, políticos y culturales, pero además, se compone de una dimensión subjetiva que satisface al sujeto en visión de lo que le falta individualmente, es a palabras del autor: “elegir, es además un proceso, un acto expresado en la toma de decisiones a través de la cual, el sujeto escoge un objeto con el que establece un vínculo particular, esperando obtener algún tipo de satisfacción del mismo”. (Rascovan, 2013, p. 53). Entendiendo esa satisfacción de manera parcial, por lo que concluye exhortando a las y los profesionales de Orientación a mirar más allá de la elección vocacional e incentiva a prestar atención a las problemáticas subjetivas y sociales propias en la existencia humana, al buscar luego de la elección realizada, estos espacios continúan brindando oportunidades y aportando al sentimiento de satisfacción desde cada uno de los aspectos que lo componen.

A partir de ello, es menester reconocer el avance de la concepción de la Disciplina de la Orientación y como esta ha incursionado cada vez más en el campo laboral desde el desarrollo personal y crecimiento individual, abriendo brechas en el campo de Orientación

laboral, brindando apoyo para el desarrollo de la persona a lo largo de todo su ciclo de vida laboral.

Robertson (2013) es un claro ejemplo de la vinculación del uso de servicios de Orientación profesional con el bienestar es decir, de la salud mental, este autor comienza su publicación escrita en la revista *British Journal of Guidance and Counseling*, reconociendo la importancia de prestar atención al bienestar de las personas en sus empleos, desde la psicología positiva, reconoce tres enfoques de bienestar en donde demarca la satisfacción con la vida, los sentimientos de productividad y la búsqueda de crecimiento personal, esto se consigue desde el acompañamiento de los profesionales en apoyo emocional, erradicación de pensamientos negativos y búsqueda de crecimiento personal para la obtención de bienestar psicológico desde la autoeficacia citando a Bandura. La satisfacción (comprendida igual que bienestar en el trabajo) puede establecerse en el planteamiento de metas personales dentro de la organización. Reconoce que el empleo es promotor de la salud mental cuando es salubre y ambiguo, por consiguiente, un trabajo que promueve el uso de habilidades, combinación con intereses, el sentido de control y el fomento de los vínculos emocionales y el reconocimiento, favorece al bienestar, resaltando a su vez, la importancia de obtención económica para dicho propósito. A su vez, este autor resalta la reiterada labor de los profesionales de incorporar a personas a determinados empleos y juzga que en el proceso puede quedarse de lado el bienestar, reconoce la capacidad de los profesionales de Orientación en el apoyo a la salud mental, pero evidencia desde la falta de literatura la incursión en el campo.

El bienestar identificado en los espacios laborales se ratifica en el artículo científico propuesto por Garita (2014) para la revista *conexiones*, propia del Ministerio de Educación en Costa Rica, en dicha publicación establece que el empleo permite satisfacer necesidades personales y recreativas, así como un espacio de establecer vínculos personales, siendo de este modo una fuente de bienestar, sin embargo, en este mismo escrito, demarca el modo en que los avances tecnológicos que se viven actualmente producen desempleo, lo que está provocando dificultad en la satisfacción de necesidades, estancamiento en la autorrealización y un debilitado sentido de pertenencia, provocando afectaciones de la salud mental, por lo cual; concluye realizando la invitación al gobierno y al sistema educativo en la capacitación técnica y promoviendo en profesionales de Orientación vocacional la necesidad a intervenir

en el desarrollo humano en la realización de ajustes para la adaptación social a las nuevas necesidades globales. Si bien, esta autora reconoce la vinculación de ambos aspectos, toma en consideración factores externos, lo que permite cuestionar necesidad de incorporar este proceso en el quehacer diario dentro de la organización, ya que, es el espacio en donde el ser humano se desenvuelve por más tiempo.

Posición que considera, es importante contemplar cómo se relaciona la salud mental con la satisfacción de las necesidades básicas, debido a que Abraham Maslow en su libro *Motivación y personalidad* establece como: "...la gratificación de las necesidades básicas, parece que es con mucho, el propulsor o fundamento habitual de la salud en nuestra sociedad". (Maslow, 1991, p.234) evidenciando como la ruptura o debilitamiento de satisfacción en dichas necesidades afecta en gran medida el bienestar personal.

El incorporar el quehacer de las personas profesionales de la Orientación en los aspectos laborales es algo que Barboza, C y Ureña, V (2015) analizan en su publicación dentro de la revista *Actualidades Investigativas en Educación* de la Universidad de Costa Rica, en su escrito, recopilan una serie de aspectos teóricos que sustentan el papel de la Disciplina de la Orientación en el quehacer profesional en beneficio de los espacios laborales, tal como ellas lo establecen: "... se comienza a visualizar la labor de la Orientación en las organizaciones, como un proceso continuó dirigido al grupo de trabajadoras y trabajadores y a la propia organización, que busca armonizar los intereses, las demandas y expectativas de ambas partes"(Barboza y Ureña, 2015, p. 10). Recorre las tareas requeridas por las distintas etapas evolutivas dentro de los espacios organizacionales y concluye que parte de las tareas de la Disciplina en el ejercicio laboral puede centrarse:

Desde la salud ocupacional, promocionando la salud integral y donde el manejo del estrés laboral y la resolución de conflictos de manera adecuada son aspectos importantes a considerar favoreciendo procesos para establecer una adecuada relación entre las personas, el mercado del trabajo y los sistemas de formación inicial y continua. Fortaleciendo la capacidad de desempeño de la persona trabajadora, de manera que se favorezca el mejoramiento personal y social. (p. 19)

La función primordial de este documento como parte de los antecedentes, es respaldar que teóricamente la Disciplina posee la capacidad formativa para abordar estos temas, además, ha evolucionado en gran escala frente a su concepción vocacional centrando su atención a otras necesidades del ser humano y su evolución en el desarrollo personal, volviéndose cada vez más necesaria en áreas como la laboral.

Como otro punto de atención investigativa se encuentra la satisfacción a nivel empresarial, aspecto que tradicionalmente se ha visualizado bajo el talante productividad, siendo el cumplimiento de ciertos razonamientos, los motivantes centrales, obteniendo la recompensa en la satisfacción de las necesidades básicas, pero a su vez, la autogestión promueve ese sentimiento de satisfacción al apreciar que se realizan aportes en la organización, para Espirella y Rodríguez (2016) fue lo que motivó la realización de un artículo científico desde administración de empresas, publicado en la Universidad la Salle en Colombia, en el documento, consultaban a 327 colaboradores en una telefónica colombiana para concluir que la aplicación de la pirámide de Maslow busca el desarrollo integral de los y las colaboradores, aun cuando su objetivo principal era identificar la motivación para la productividad.

La satisfacción laboral fue analizada en el año 2016 por Peralta, para obtener el grado de Bachillerato en Administración de empresas en el Instituto Tecnológico Costarricense realizó por medio de dos cuestionarios, desde una investigación mixta a empleados de empresa privada que ejecutaban teletrabajo, concluye que la satisfacción laboral en esta población se reconocía de modo que a mayor responsabilidad mayor satisfacción, así como entre mayor flexibilidad con sus labores. Sin embargo, la principal enseñanza de esta investigación es reconocer que además del sentido de responsabilidad como un elemento a tomar en consideración para determinar la satisfacción laboral, se toma en cuenta un espacio diverso en aspectos laborales, tal como lo es la población de personas realizando teletrabajo.

De igual manera, en Costa Rica se determina la investigación establecida por Jiménez (2017) en la revista Electrónica EDUCARE, Costa Rica, resalta el papel de los profesionales de la Disciplina de Orientación a manera de promotores del bienestar en las personas dentro del contexto sociolaboral, dignificando y aumentando la autoestima en las mismas, a su vez, realiza una conexión entre el empleo y la satisfacción de necesidades básicas, de seguridad,

pertenencia, estima y autorrealización desde Maslow (1991) y las relaciones interpersonales desde Alcover (2004), este autor reconoce, que el espacio laboral dota a la persona de herramientas entendidas como los “saberes”, que impulsen el sentido de autorrealización en las personas y les lleve a flexibilizar el mercado laboral abriendo oportunidades para la población en general, rompiendo de este modo los paradigmas de incertidumbre laboral promoviendo el bienestar desde el desarrollo de competencias y contempla la Orientación vocacional acorde con un proceso de maduración y aprendizaje que busca el logro de un nivel óptimo de realización personal e integración a través del mundo de trabajo.

La satisfacción laboral y su importancia de estudio, puede reconocerse en la publicación propuesta por Dabos y Pujol- Cols (2018) quienes publican una investigación para la revista Iberoamericana de Administración y Economía en Argentina, que consistía en una investigación bibliográfica en la que analizaban más de veinte (20) escritos, estos autores trataban de identificar el aporte de la satisfacción laboral al bienestar identificando los aspectos esenciales que influían, es decir, el modo en que los procesos cognitivos emocionales afectaban el ejercicio de las labores, las situaciones vivenciadas influían en los sentimientos de bienestar al ejercer acciones contra la voluntad y las restricciones y consecuencias derivadas de los comportamientos, al igual que la influencia de la personalidad en la interpretación de los hechos; estos autores reconocen que todas las investigaciones realizadas polarizan los aspectos dificultando la obtención de datos generalizados, en consecuencia, concluyen que:

Se cree necesario que futuras investigaciones evalúen la validez comparativa de las principales taxonomías de diseño del trabajo sobre la satisfacción laboral. Esto resulta crítico si se pretende reducir la notoria fragmentación teórica y el escaso nivel de desarrollo registrado en este campo. (Dabos y Pujol-Cols, 2018, p. 11)

Lo que incentiva la necesidad de buscar la integralidad de los aspectos situacionales, disposicionales e interaccionistas en los cuales, por medio de su análisis en conjunto se aporte desde la Disciplina de Orientación a los vacíos que estos autores denotan en la identificación de las temáticas de satisfacción laboral siendo aspectos que los profesionales de la Disciplina dominan y que poseen las bases sólidas para abordar dichas temáticas

(personalidad, autonomía, conocimiento de sí mismos y del medio, percepciones, emociones y procesos cognitivos.).

La lectura de este documento permite reconocer el aporte que la pirámide de Maslow realiza por medio de conocimientos y bases para identificar el bienestar integral en los múltiples aspectos que componen la satisfacción laboral. Mendoza y Vargas (2018) amplían este tema en la elaboración de su trabajo final de graduación en el área de Psicología, presentada en Ecuador, estas autoras realizaron una investigación bibliográfica donde reconocieron la incidencia de la autorrealización para la satisfacción laboral, tomando en consideración cada uno de los elementos de la pirámide de Maslow en concordancia con la teoría Bifactorial de Herzberg para la satisfacción laboral.

Lo que lleva a cuestionar el modo en que cada uno de los aspectos de la pirámide de Maslow aporta a los sentimientos de bienestar en correlación con la satisfacción laboral cuando existen escalones aún no alcanzados, pues si bien, la autogestión tiende a ser un aspecto esencial en la satisfacción laboral (según ambas investigaciones), no se contempla la posibilidad de no alcanzar la autorrealización, por lo que no se estiman las consecuencias al respecto.

La relación entre los aspectos de satisfacción laboral y bienestar se hallan en la investigación establecida por Rojas y Suarez (2018) quienes para su trabajo final de graduación en la Universidad de Laguna, España, consideran el bienestar subjetivo en donde los aspectos esenciales reconocen una vinculación con la calidad de vida en aspectos personales, es decir, el denominado afecto positivo, que denota que si las personas se encontraban satisfechas con su empleo se identificaban del mismo modo con su vida, a esta conclusión se llega por medio de una investigación cuantitativa que aplica cuestionarios a 124 trabajadores.

Esta indagación deja de lado la integralidad del ser humano, en donde más allá de una emocionalidad estática (euforia, felicidad, orgullo, cariño, entre otros mencionados por los autores) se requiere de una generalidad del ser humano para definir su bienestar, es decir, es importante tomar en consideración aspectos tales como (físico, emocional, social) para poder realmente reconocer el bienestar en el ser humano, de allí radica una vez más el aporte que la Disciplina de la Orientación puede brindar a la temática de satisfacción laboral y su relación con el bienestar más allá de las emocionalidades.

La satisfacción laboral por sí misma contempla aspectos de la tarea y las relaciones interpersonales a modo de sus elementos esenciales, León, y Pérez (2019) realizan su trabajo final de graduación en la Universidad Estatal Milagro en Ecuador, con esta investigación, buscaban identificar la vinculación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral y la medida en que esta afecta la productividad por medio de una investigación bibliográfica, en la que concluyen que el principal delimitante en el establecimiento de relaciones interpersonales organizacionales se centra en la comunicación. Siendo esta una investigación bibliográfica deja abierto un vacío de conocimiento en el que se permita visualizar la vivencia de la información brindada, reconociendo la comunicación según un aspecto digno de tomar en consideración en un contexto y espacio específico que permita contemplar la influencia del mismo en las relaciones interpersonales, así pues, su impacto en la satisfacción laboral, contemplando los aspectos físicos, emocionales y sociales bajo un entorno.

De este modo es que se comprende la investigación de Llanos (2019) al realizar su tesis de Licenciatura en la Universidad Cesar Vallejo en Perú con 500 trabajadores, donde se pretendía identificar los estilos de comunicación dentro de una organización utilizando la estadística descriptiva analizando las frecuencias en que se manejan los estilos ascendentes, horizontales y descendentes de la comunicación, mostrando mayores índices de satisfacción al manifestar la comunicación horizontal en distintos aspectos organizacionales, a su vez, esta investigación realizaba comparaciones entorno a edad, género identificando la correspondencia de la satisfacción laboral con la comunicación.

Con relación a la ejecución de las tareas para la satisfacción laboral no se encontraron investigaciones propias, sino que formaba parte de los elementos de la satisfacción laboral y determinante de la productividad.

Todos estos escritos llevan a registrar en primer plano las relaciones entre distintos factores con la satisfacción laboral ya sea, por lo afectivo social, los rasgos y factores, los estilos de comunicación al igual que la presencia de la pirámide de Maslow, pero desde una vinculación netamente de productividad o motivación, por su parte, el aspecto personal social pasa desapercibido, así que se determina la necesidad de centrar la atención desde el papel de la Disciplina de la Orientación prevaleciendo el del bienestar integral y su vinculación con la satisfacción laboral contemplada desde la pirámide de Maslow con el fin de determinar

las áreas que denotan mayor requisito en la población. Todo esto desde una visión cualitativa propia de un espacio en donde el papel protagónico se centrará en la individualidad por medio de visiones subjetivas.

Propósitos

Propósito general

Establezco a relación entre satisfacción laboral y el bienestar integral en las personas colaboradoras de la Importadora Cóndor. S.A.

Propósitos Específicos

- 1- Conozco los componentes del desarrollo de la tarea para la satisfacción laboral de las personas colaboradoras de la Importadora CONDOR S.A.
- 2- Identifico las estrategias de autogestión puestas en práctica por las personas colaboradoras de la Importadora CONDOR S.A. en la ejecución de sus tareas.
- 3- Indago los elementos de las relaciones interpersonales en las y los colaboradores de la Importadora CONDOR S.A.
- 4- Distingo las condiciones de bienestar integral presentes en los elementos de la satisfacción laboral de las personas colaboradoras de la Importadora CONDOR. S.A.

Capítulo II

Referente conceptual

Para abarcar mejor la relevancia del tema se hace necesario una revisión de conceptos iniciando con el reconocimiento de la satisfacción laboral y desarrollo de sus principales elementos, de los cuales, se centrará la atención en dos de ellos, la tarea y relaciones interpersonales.

Se menciona el concepto de bienestar desde una óptica de salud y sus componentes desde el círculo de bienestar integral, para posteriormente establecer un posicionamiento disciplinario en el que se reconoce la evolución de la Orientación, hacia una vista más personal-social, a su vez, se resalta, por su labor de prevención, desde su modelo de intervención social, unido al principio de desarrollo; bajo estas premisas se justifica el reconocer la visión de Bronfenbrenner para la afirmación de la vinculación con el entorno siendo este motivante y obstructor del desarrollo, Maslow con las necesidades que incentivan las conductas humanas en conjunto con Erick Erickson por medio de una etapa de desarrollo denominada Generatividad versus estancamiento, terminando con la terapia Gestalt que reúne la vinculación entre los factores internos y/o externos que promueven el sentido de bienestar en cada uno de los aspectos que conforman el círculo de bienestar integral.

Satisfacción Laboral

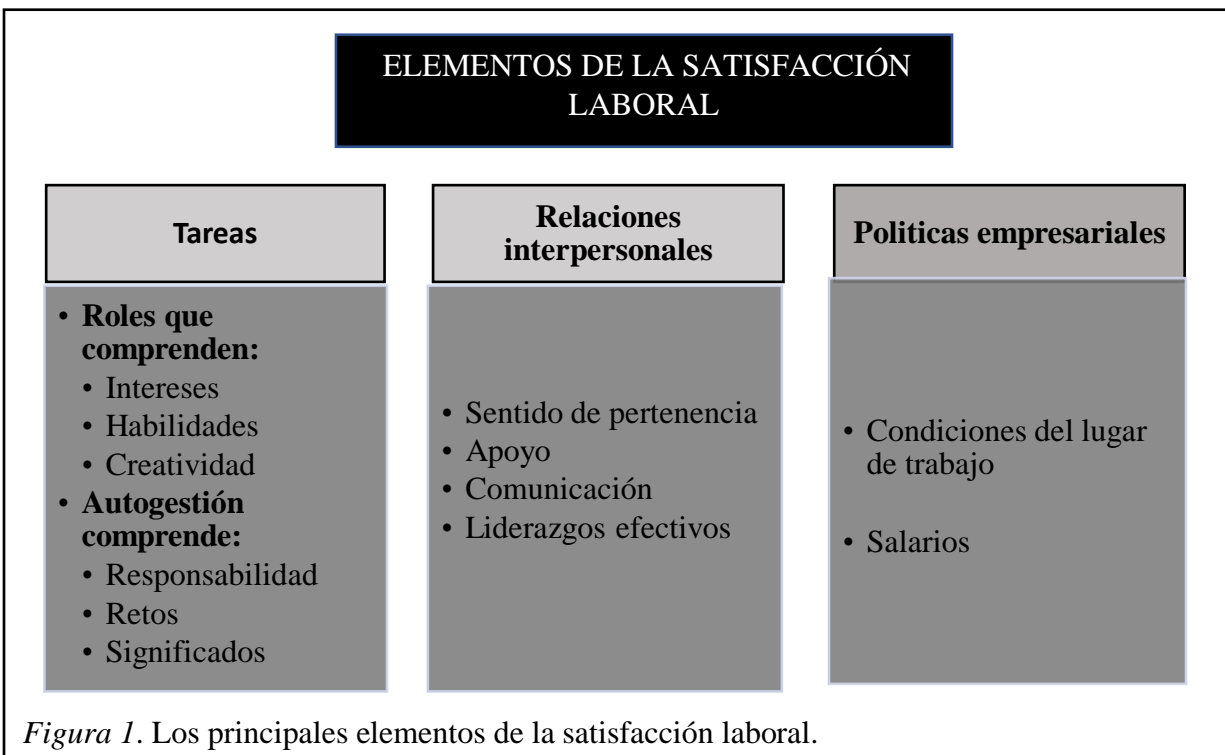
Para conocer a profundidad el fenómeno de estudio, es fundamental comenzar estableciendo su definición debido a que, a través del tiempo, múltiples autores han mostrado distintas posiciones de la satisfacción laboral y sus principales elementos, en donde se denota su importancia desde el eje de productividad y rendimiento, factores que benefician en mayor medida el sector empresarial y por esta razón es que las compañías dedican fondos y esfuerzos a esta clase de investigaciones, siendo el campo de investigación que brinda mayor conocimiento al respecto. (Aamodt,2010, Alcover de la Hera, Domínguez y Martínez, Rodríguez, 2004; Hurriel, Murphy, Sauter, Leví, 1998; Piero y Prietto, 2007; Judge y Robins 2009 y Uribe, 2014, Becerra, Montiel, Vargas, Villegas y Vizzueta, 2018).

La satisfacción laboral es entendida como una actitud generalizada de la persona hacia su empleo, Alcover de la Hera, Martínez, Rodríguez y Domínguez (2004) Cabaleiro (2010), Sánchez (2014) y Vallejo (2010) Aguilar, Magaña y Surdez (2010), coinciden en

que las percepciones, cogniciones, afectividades y emocionalidades juegan un papel de relevancia, donde cada persona busca que su empleo responda a sus demandas y satisfaga sus necesidades acorde con su posicionamiento, es decir, donde las características del empleo, su medio y convivencia sean semejantes a las expectativas que cada individuo desarrolla acorde a sus necesidades, en el cual, los valores personales pasan a ser de suma relevancia en dicha interacción, identificando tres elementos teóricamente reconocidos y que se tomarán en consideración para determinar el grado de satisfacción, estos elementos se consideran los aspectos primordiales de la satisfacción laboral y serán ampliados a continuación, ya que de manera detallada determinan la vinculación que establece la persona con su empleo.

Elementos de la Satisfacción Laboral

Es importante conocer la conformación de la satisfacción laboral, debido a que se constituyen de múltiples elementos, categorizados factores o determinantes, Vallejo (2010) y García y Sánchez (2017) coinciden en que se componen primordialmente de aquello que se muestra en la *figura 1*:



La figura 1 planteada con antelación representa los elementos de la satisfacción laboral, comprendidos desde: (1) El trabajo mismo, compuesto de vinculación de intereses personales, habilidades y desarrollo de creatividad, indicadores que además promueven la autogestión, entendida conforme el desarrollo de responsabilidad personal y visión de reto. El segundo elemento, (2) Las relaciones interpersonales, donde se encuentra el sentido de pertenencia, el desarrollo de liderazgos y estilos de comunicación, a su vez, se encuentra el último elemento (3) Las políticas empresariales, mismas que comprenden las condiciones físicas del lugar de trabajo y los salarios, son estos tres claves para la satisfacción laboral; sin embargo, para los fines requeridos en la investigación y su relevancia en el desarrollo personal, las políticas empresariales no se tomarán en consideración, esto debido a que pertenecen a una realidad específica mediada por la decisión de las personas dueñas de cada organización, siendo un aspecto no modificable y no controlado por parte de las personas colaboradoras.

A partir de esta aclaración se parte para ampliar de modo más claro los elementos de la tarea y relaciones interpersonales por su papel esencial en de la satisfacción laboral.

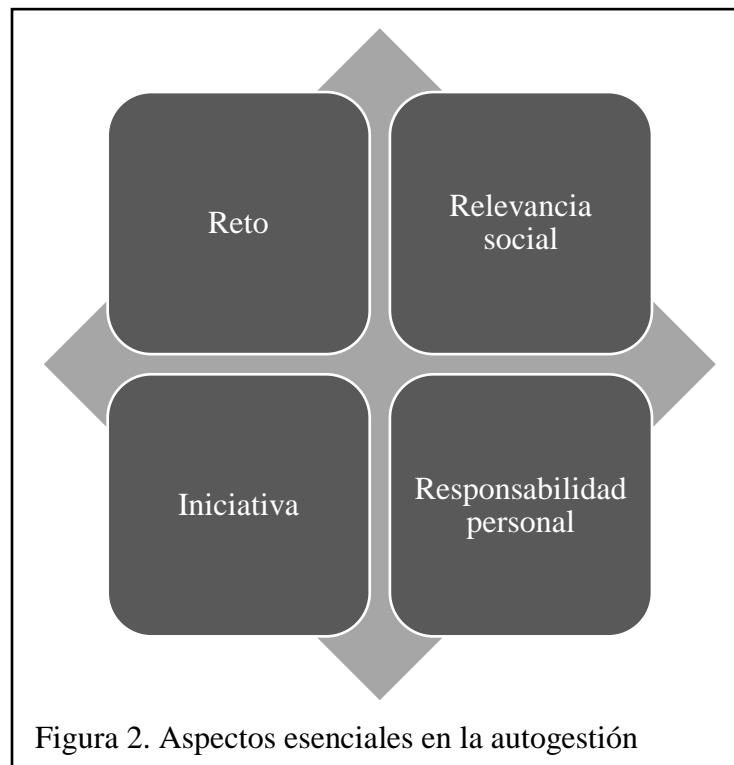
La Tarea. Esta comprende primordialmente en los roles que se establece en el espacio laboral, Vallejo (2010) lo define: “Los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor” (p. 100) desde un plano personal se entiende: “La manera como piensan que se debe de actuar en su propio puesto y lo que se exige en éste” (Velázquez, 2006, p. 166) para la misma se toman en consideración el desarrollo de creatividad e implementación de intereses y habilidades, estas se comprenden bajo la teoría de Holland entre la vinculación de los intereses y la satisfacción laboral Pierro y Prietto 2007, lo destacan al establecer el ajuste entre los atributos del individuo y el ambiente de trabajo desde la tipología de los estilos de personalidad de Holland, la cual, identifica cómo las personas pertenecen a puestos y ejecutan tareas que responden a sus intereses, en consecuencia, la satisfacción laboral se ajusta al grado de afiliación que tenga la persona con relación a la tarea que ésta ejecuta y las demandas para el individuo.

De este modo se deduce que cuando una persona tiene gusto por la tarea que realiza, sabe con exactitud cuáles son sus labores y la importancia de las mismas, estas tareas le permiten explotar su creatividad y mira sus actividades a manera de reto sin sentir presión para llevarlo a cabo, siendo auto gestionables, sentirán satisfacción (Aamodt 2010, Vallejo,

2010, García y Sánchez, 2017) esta misma visión es la que Velázquez (2006) determina el salario mental: “El salario mental es todo aquello llamado aceptación (Sentirse aceptado) y reconocimiento, es el medio ambiente moral de una organización, autoestima y autogestión. Implica trascender a la autorrealización impulsado por estímulos.” (p. 107)

Por lo tanto, se reconoce la forma en que los individuos desarrollan su capacidad de autogestión, es decir: que cada persona se rete a sí misma y sienta que lo que realiza es importante para la organización, por lo cual, en ocasiones siempre va más allá de lo requerido.

Para comprender la autogestión, se deben contemplar cada una de sus subdimensiones, mismas que se descubren mejor por medio de la figura #2



De allí se comprende que el empleo debe de significar un reto, pero que adicional a ello, permita que la persona sea responsable de sus propios procesos, que tenga iniciativa, además de representar un significado al momento en que sientan que lo que realizan es importante por algo y/o para algo generando sentimientos de logro.

El papel de los intereses, habilidades, creatividad y autogestión rigen la ejecución de la tarea y llevan a la persona a experimentar ese sentimiento de satisfacción, cuando las tareas giran en torno a lo que les gusta, cuando lo que realizan es sencillo para ellos y ellas y pueden ir más allá de lo establecido, serán tareas que simbolicen de modo significativo relevancia para el ser humano y representa un significado social (es decir, para ellos, ellas y para quienes les rodean) por lo que las personas podrán desarrollarse libremente, responsabilizándose de lo que realizan y teniendo la oportunidad de trascender en sus labores dentro de las organizaciones, con la posibilidad de aportar ideas siendo visibilizados y visibilizadas al generar un reconocimiento social, lo que lleva a identificar las características predominantes del siguiente elemento.

Relaciones Interpersonales. El segundo elemento notable de satisfacción laboral se examina en las relaciones interpersonales, las cuales, se entienden como la interacción entre dos o más personas y que son necesarias para el buen funcionamiento del ser humano dentro de la organización, debido a que las personas necesitan sentir que son importantes para otros, se comprende que dichas interacciones: “Proporcionan oportunidades de apoyo social y recursos contra la soledad y el aislamiento, lo cual favorece a la calidad de vida en el trabajo” (Blanch, 2003, p. 120), dichas interacciones se basan en confianza, autores como (Arenas, Ripoll, y Yanes 2010 y Moren y Pérez 2018), coinciden en que el eje central de las relaciones interpersonales es la reciprocidad misma que se comprenden primordialmente desde la comunicación dentro de la organización entre compañeros y compañeras, así como la comunicación que se establece con los líderes, desde este ángulo es que Clampitt y Downs (1993, p. 33) lo determinan cuando afirman que:

If the reasons of the deficiencies at workplace are explained well through the high-quality communication, then the employees may realign their expectancies; there by perceive their working conditions as satisfactory despite the short-comings. [Si los motivos de las deficiencias en el lugar de trabajo se explican bien a través de la comunicación de alta calidad, entonces los empleados pueden realinear sus expectativas; por lo tanto, perciben sus condiciones de trabajo como satisfactorias a pesar de los defectos].

Concluyendo primordialmente que la satisfacción se encuentra íntimamente relacionada hacia una buena comunicación con las y los supervisores, al igual que con la gerencia así como con compañeras y compañeros; para concebir de modo más óptimo la comunicación, es menester centrar la atención en los criterios establecidos por Satir 2008 (citado por Naranjo, 2008) al decir que: “la comunicación se refiere tanto a la conducta verbal como no verbal, dentro de un contexto social, significa interacción o transacción, e incluye todos los símbolos y claves que las personas utilizan para dar y recibir un significado”.(p. 11).

En estos intercambios se pueden desarrollar de modo funcional o disfuncional, en un primer plano, la persona es consciente de sus ideales y pensamientos, pero a su vez abre la posibilidad de entender y atender al otro, debatiendo con respeto, negociando y aceptando las responsabilidades que le corresponden, estas personas están dispuestas a realizar un análisis interior que le permita una introspección de fallos en búsqueda de una sana interacción con los demás.

Puede entenderse desde aquello que socialmente se denomina una conducta asertiva, en donde el ser humano valida sus derechos y posicionamientos y además visibilizan a las otras personas, por tanto, buscan consensos satisfactorios para ambas partes, por el lado contrario, las personas que se comunican de modo disfuncional no poseen esta capacidad de reflexión e imponen sus ideales, huyen y niegan los conflictos, culpan a las demás personas y no les permiten que expresen sus criterios porque ni siquiera conocen los propios demostrando comportamientos agresivos. (Naranjo, 2008).

Analizar estos comportamientos permite reconocer el modo en que las personas establecen sus interacciones, es, identificar el estilo de comunicación que desarrollan con el fin que las conductas asertivas promuevan las sanas interacciones y con ello, el bienestar de las personas, siendo esta una tarea que cada persona desarrolla, pero a su vez puede ser un aspecto que las y los líderes incentiven, de este modo, reconocer el papel de las y los líderes es clave en la satisfacción laboral.

El modo en que la persona líder dirige al grupo favorece o delimita el desarrollo del mismo a su vez, las oportunidades individuales de las personas dentro de la Organización, Pichon-Riviére destaca cuatro liderazgos (democrático, autoritario, Laisses faire y

demagógico) esenciales en donde se destaca modos de comportamientos propios de cada estilo de liderazgo.

El *líder democrático* se caracteriza por motivar, e involucrar a sus subordinados en la toma de decisiones, favoreciendo discusiones que generan consensos y establecen comunicaciones horizontales promoviendo sentimientos de solidaridad entre los miembros, por su parte, el *líder autoritario* trata a sus miembros de equipo conforme fuesen inferiores a este, impone ideas e ignora aporte actuando con agresividad y apatía sin permitir que sus decisiones sean cuestionadas.

Quienes ejercen el estilo *Laissez faire* abandona por completo su autoridad, brindando a las personas la oportunidad de ejercer su propia autonomía, brindando información y recursos y pequeñas intervenciones de apoyo cuando la persona lo requiere, provocando en ocasiones la dispersión del grupo. Por último, el estilo demagógico, busca interpretar los sentimientos y necesidades del grupo para realizar acciones que respondan a las mismas siendo en ocasiones utópicas. (Flochová Luptáková, 2002 y Goñi, 2018.) el conocer estos estilos de liderazgo permiten registrar los comportamientos y comunicación establecidos por los líderes que promueven o dificultan el sentimiento de satisfacción en las personas a su cargo debido a que se reconocen las oportunidades de desarrollo dadas y las relaciones establecidas.

Resaltando de este modo que las buenas relaciones interpersonales y los liderazgos efectivos favorecen la satisfacción de las personas empleadas dentro de una organización tanto por el apoyo emocional que favorece el sentido de pertenencia, incluyendo una comunicación asertiva y eficiente la cual promueve las sanas interacciones (Vallejo, 2010, García y Sánchez, 2017).

Bienestar Integral.

Para Chiang Martín y Núñez (2010) la satisfacción laboral es importante para la mayoría de las y los trabajadores “porque constituye un objetivo para el bienestar personal” (p. 16) de allí se considera como el bienestar integral pasa a formar parte del proceso investigativo al determinar de qué manera la satisfacción laboral puede a raíz de sus elementos promover el bienestar en las personas.

Para ampliar el fenómeno, es necesario reconocer su composición y origen, partiendo de la comprensión en el sentido de bienestar desde enfoque salud, según la visión de la

Organización Mundial de la Salud, “es el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Valenzuela, 2016, p. 2) a través de la historia el concepto salud ha sido modificado, por lo que su concepción ha variado y por ende la forma en que se visualiza.

La interpretación que de este concepto ha hecho el hombre ha evolucionado de acuerdo con las diferentes etapas del desarrollo del pensamiento: mágico, religioso, escolástico, matemático, sociológico, biológico y holístico en el siglo XX. Ante el paradigma de la complejidad que impera en el siglo XXI, se desconoce hacia donde se inclinará el enfoque del pensamiento, aunque se observa una fuerte tendencia hacia los determinantes sociales que reafirma el carácter social de la salud (Alfonso, Castell-Forit, Gispert, Martínez, 2014, p.673).

Desde este posicionamiento, se debe enfocar el papel del enfoque de salud desde una manera generalizada, pero a su vez, reconocer la necesidad de la multidisciplinariedad para su atención y así, hacer frente de forma óptima a los cambios que se pueden presentar. Por ello, el enfoque de salud propuesto por la Organización Panamericana de la Salud en el 2021 engloba cada uno de estos elementos en beneficio de todas las poblaciones.

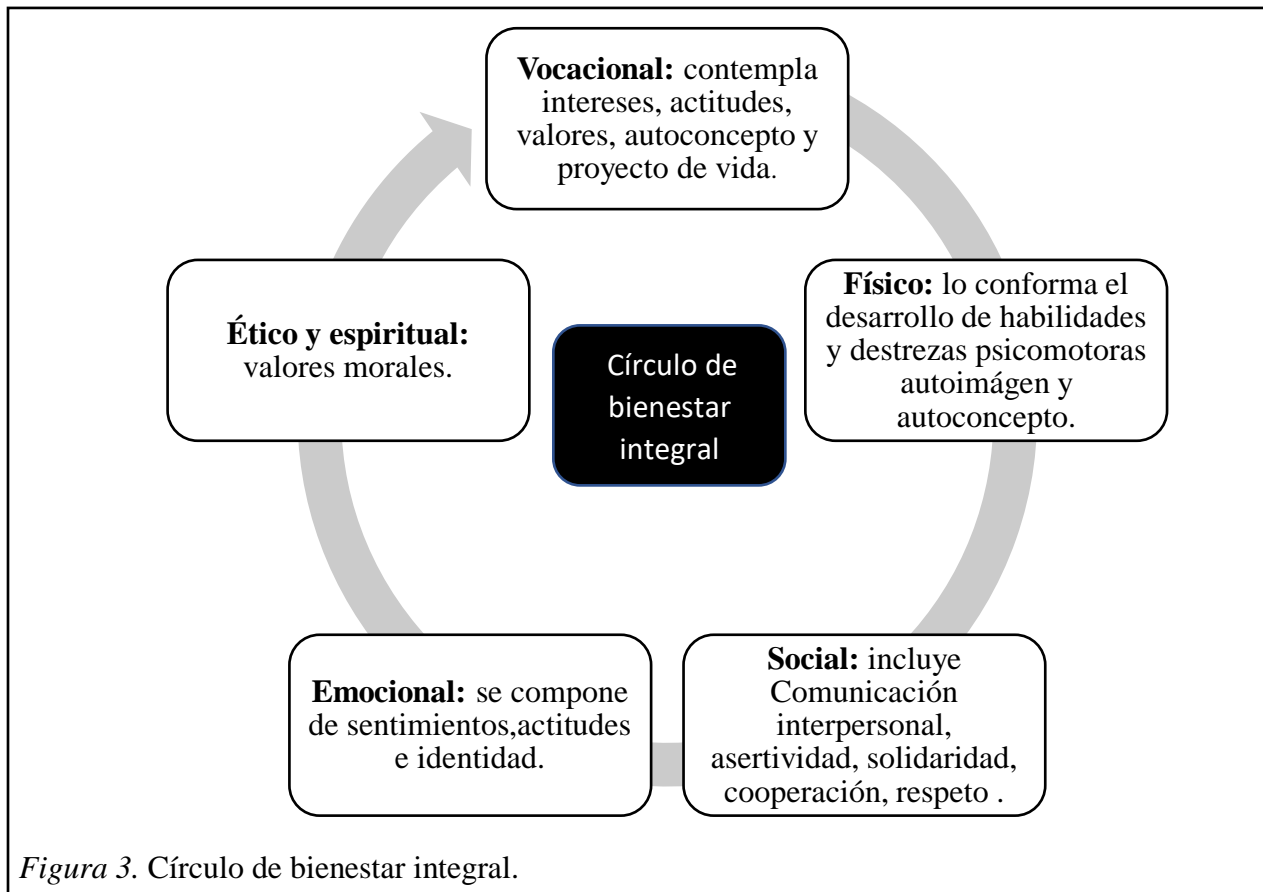
El enfoque de entornos saludables, un enfoque de promoción de la salud implica un método multidisciplinario para promover la salud y prevenir enfermedades a través de un "sistema completo" en lugares o contextos sociales en los que las personas participan en actividades diarias, donde los factores ambientales, organizacionales y personales interactúan para afectar salud y el bienestar. (Organización Panamericana de Salud, 2021. Párr. final) Resaltando el papel de la salud, por medio del bienestar, en entornos sociales, evidenciando el ámbito salud, Para entender mejor el concepto de bienestar, es necesario reconocer cada una de sus partes, y el modo en que se articulan las mismas,

Bienestar es un componente positivo de la salud, entendido una de sus subcategorías. Por este motivo, el término refleja la capacidad del ser humano para disfrutar exitosamente de las bondades que le ofrece la vida, es decir, que un individuo logra su verdadero bienestar al sentirse bien cuando se articulan y complementan los

siguientes subdimensiones: física, social, intelectual, emocional, familiar, espiritual, profesional y ambiental (Valenzuela, 2016, p. 8)

A partir de esta concepción se respalda la relevancia que tiene para el bienestar el examinar cada una de las dimensiones desde el círculo de bienestar integral propuesto por el Ministerio de Educación Pública en Costa Rica en el año 1989 y que sigue vigente en el quehacer profesional, se contempla al ser humano en su totalidad, desde dimensiones físicas, emocionales, sociales, éticas y vocacionales de las personas y el desarrollo de sus propias fortalezas ante factores de riesgo, desde valores, actitudes y conductas tendientes a mejorar la calidad de vida individual y social (Mata, 2015), este mismo enfoque educativo reconoce la responsabilidad personal y social que la persona ha de tener y afirma que cuando existe una relación estrecha entre todas las dimensiones influye en el bienestar personal.

Para esta investigación es importante la visualización generalizada del mismo por lo que será detallada a continuación en la *figura 3*:



Para fines de la investigación se procede a seleccionar los componentes social, físico, emocional y vocacional mostrados en la *figura 2* para en un primer momento, identificar el desarrollo del ser humano en su integralidad, estudiando por medio del área vocacional y física las actitudes impulsadas por los estímulos, y su desarrollo de habilidades e intereses, para posteriormente, contemplar su interacción dentro de un contexto bajo el componente social, que permite identificar el cómo se comunican y el modo en que son sus relaciones interpersonales dentro de la organización centrando en todo momento la individualidad por medio del componente emocional.

Fundamentos desde la Orientación.

Tal como se ha mencionado en reiteradas ocasiones, es importante reconocer e incorporar papel de la Disciplina de la Orientación dentro de los espacios laborales siendo sus bases fundamentadas en aspectos educativos y vocacionales, sin embargo, el papel del ser humano y sus necesidades internas radican en la historia de la Orientación y se visualizan desde una primera fase, denominada pre-científica:

Que va desde tiempos antiguos hasta finales del siglo XIX, caracterizada por una permanente búsqueda de Orientación de los individuos, ayudaba a jóvenes a convertirse en miembros de la sociedad y a lidiar con las adversidades de lo cotidiano. En esta etapa hubo una ausencia del enfoque metodológico pre establecido para realizar los procesos orientadores, pero se evidencia que, desde tiempos antiguos, existe el interés por atender a las personas en aspectos relacionados con su desarrollo social y afectivo (Chaves, Masís, Mendoza y Quesada, 1997 (citado por Mata, 2015) p. 192)

Por lo tanto, la Orientación en todos los momentos históricos de su evolución de Disciplina y profesión, contribuye al desarrollo socio-afectivo de las personas en las diferentes etapas del ciclo vital, para lograr una mayor incidencia en la formación integral, es importante recordar que la Disciplina de Orientación funda sus cimientos desde el plano preventivo dando capacitación al ser humano para que por sí mismo fortalezca sus

potencialidades con el fin de lograr tomar decisiones óptimas para sí y la sociedad enfrentando las distintas circunstancias que se presentan en la vida.

La labor de la persona profesional de Orientación puede y requiere comprender una serie de factores tanto internos y sociales que incentiven al óptimo desarrollo personal, “El fortalecimiento de las capacidades de personas y grupos para enfrentar adversidades y crecer a partir de ellas es uno de los elementos fundamentales de los procesos preventivos” (Mata, 2015, p. 81), por tanto, tomar en consideración la realidad del contexto y explorar la vivencia interna del ser humano es menester para evidenciar factores en circunspección en pro del desarrollo individual y social.

El componente relacionado con el desarrollo de fortalezas es tan amplio como el ser humano, por lo que se toman en cuenta los ámbitos físico, afectivo, cognitivo, social, ético, vocacional e, incluso, espiritual. Son de especial importancia el desarrollo de habilidades para la toma de decisiones, así como la identificación y aprovechamiento de fuentes de apoyo y el desarrollo de la criticidad. También las capacidades para la comunicación funcional, la convivencia armónica y el fortalecimiento de relaciones grupales productivas, en las que se da un balance entre los intereses individuales y colectivos junto con el apoyo mutuo. (Mata, 2015, p. 80)

Por lo que, al considerar las premisas de este principio, es clara la justificación entre el bienestar integral y la vinculación de los elementos de la satisfacción laboral, siendo propios del desarrollo humano y necesarios para el abordaje preventivo en beneficio del bienestar en las poblaciones, combinando así los factores internos y los contextos socioculturales.

Reconociendo de ese modo la importancia del principio de desarrollo para el abordaje de la Disciplina.

Un programa de Orientación Educativa basado en este enfoque, es proactivo y ayuda al estudiantado a adquirir el conocimiento, las habilidades, autoconciencia y actitudes necesarias para una gestión exitosa de las tareas normales del desarrollo. Se desprende de lo anterior, el énfasis educativo de este enfoque, ya que busca que de forma

permanente la persona desarrolle su potencial mediante el descubrimiento de sus habilidades, intereses, actitudes y aptitudes, para hacerle frente a las vicisitudes de su entorno de forma satisfactoria, proceso en el cual la Orientación resulta mediadora, al facilitar en la persona el cómo puede lograr sus objetivos de vida, la toma de decisiones responsable y por supuesto, la búsqueda de sentido en las acciones del diario vivir. (Mata, 2015, p. 120)

Al respecto, Pereira menciona que la motivación “es una fuerza interior que impulsa al individuo a conducirse. No es independiente del ambiente; en ella influyen también las condiciones exteriores, pero la persona hace uso de su propia energía para alcanzar una finalidad propia”. (Pereira, 2006, p. 16)

De allí, la importancia de incursionar en entornos específicos y fortalecer las habilidades óptimas que permitan el desarrollo humano para un desenvolvimiento personal social óptimo que promueva además del bienestar personal, interacciones adecuadas, tal como lo reconoce Pérez (2010):

En efecto: la Orientación personal, con ese perfil de apoyo, ayuda, guía, se dirige a ámbitos tan relevantes como son las actitudes, las necesidades y los sentimientos básicos del ser humano, que contribuyen en mayor o menor medida a la estabilidad emocional y a la capacitación para abordar unas relaciones humanas sanas, satisfactorias y adecuadas con los diferentes grupos de personas y con las personas concretas con las que se entra en contacto: padres y hermanos, compañeros de estudio y trabajo, profesores, amigos, personas del otro sexo, jefes, autoridades, subordinados, rivales... Y lo hace buscando una relación cordial y afable, pero sin renunciar a sus principios, fortaleciendo su asertividad y haciendo posible una relación basada en el mutuo respeto y no en la imposición o en la sumisión. (Pérez, 2010, p. 212)

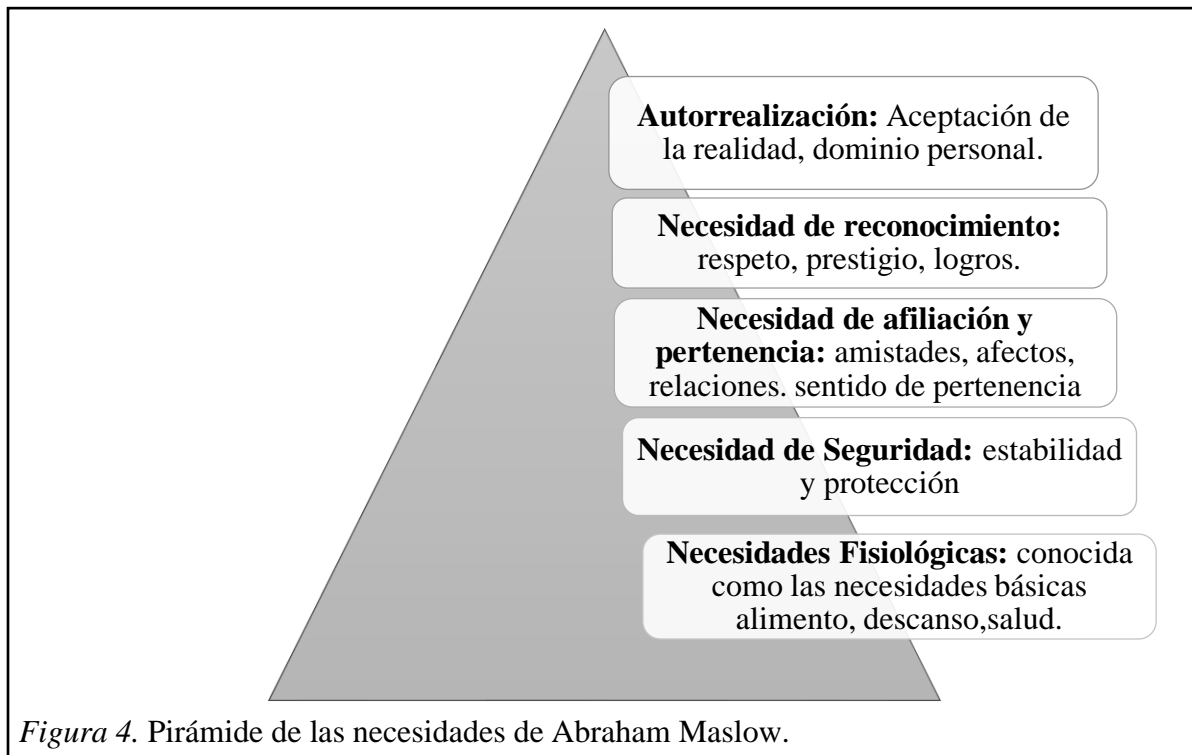
Bajo esta premisa se resalta que la Disciplina posee la capacidad formativa de acompañar a las personas en procesos que favorezcan su desarrollo personal, es necesario reconocer como la industria 4.0 motiva a la Orientación a movilizarse y actualizarse

constantemente con el fin de seguir trabajando con las personas y las necesidades del mercado laboral y el contexto social cambiante, desde actitudes se contempla la satisfacción y desde las necesidades se observan aquellos aspectos del entorno que motivan a los procesos cognitivos conductuales del ser humano.

Abraham Maslow en su teoría de las necesidades reconoce y reúne todos los aspectos requeridos para determinar tales motivaciones en las personas.

Abraham Maslow en su libro motivación y personalidad (1991) registra que las personas autorrealizadas son aquellas satisfechas consigo mismo y los demás, adicional a ello, reconoce el beneficio de las relaciones interpersonales en el bienestar y la salud mental de las personas; adjudica el termino buena sociedad a las opciones y espacios que se le brindan a las personas para el desarrollo de autorrealización.

Tomando en consideración los aspectos esenciales a investigar entendiendo las relaciones interpersonales desde sentido de pertenencia y búsqueda de estima y la tarea por medio de intereses, habilidades, creatividad y autogestión, se entiende bajo las apreciaciones de las necesidades de motivación propuestas por Maslow, mismo que establece que el ser humano es un ser integral y por ende todos sus pensamientos, emociones y acciones se establecen a partir de la necesidad que predomine, este autor establece las necesidades en una pirámide en la que determina las necesidades fisiológicas en un primer plano y la autorrealización en el plano superior, graficado del siguiente modo en la *figura 4*:



Cuando todas las necesidades se hayan satisfechas, la persona entra en un proceso de autorrealización, mismo que afirma que existe una vinculación entre autorrealización y salud mental, debido a que se establece una percepción de la realidad tal cual es, aceptando aquello que no se puede cambiar; pero reconociendo su existencia.

A nuestros individuos sanos les resulta fácil aceptarse a sí mismos y a su propia naturaleza sin lamentarse, o por lo mismo, sin pensar mucho en el asunto. Pueden aceptar su propia naturaleza de forma estoica, con todos sus inconvenientes, con todas sus discrepancias de la imagen ideal, sin sentir verdadera preocupación. Podría dar una imagen equivocada de sentirse satisfechos consigo mismo. Lo que debemos decir más bien, es que pueden tomar las fragilidades, los pecados, las debilidades y males de la naturaleza humana con el mismo espíritu incuestionable con que uno acepta las características de la naturaleza. (Maslow, 1991, p. 201)

Este mismo autor reconoce las psicopatologías como cualquier fracaso de autorrealización. Es por lo tanto que se comprenden a las personas autorrealizadas personas

sanas que ven las cosas tal cual son, sin querer modificar la realidad y que pueden vivir con ella.

Desde los aspectos de satisfacción y bienestar, la autorrealización se puede contemplar al reconocer a las personas autorrealizadas aceptando el hecho de estar solas sin exigir las vinculaciones, son autónomos y toman sus responsabilidades personales y eligen la iniciativa.

Adicional a ello, este mismo autor, reconoce que las personas autorrealizadas poseen mayor capacidad para desarrollar la creatividad, debido a que se encuentran menos reprimidos y pueden surgir con mayor naturalidad.

Se determina que si bien todas las necesidades son imperantes, Erick Ericson reconoce que existe una necesidad específica que mueve las intenciones y acciones del ser humano acorde con la etapa evolutiva en la cual las personas pertenecientes a esta investigación se encuentran y es primordialmente la etapa denominada “Generatividad versus estancamiento” es aquel periodo en la vida donde el trabajo es entonces dominante en la existencia del ser humano, para este autor, este periodo, es aquel en donde el individuo se ha establecido en la vida, o de manera más concreta “El sentido de la generatividad lo lleva a luchar consigo mismo y a buscar un camino más sólido para años futuros” (Abarca y Nassar, 1983, p.58) es evidente que en este periodo de existencia, la persona forma un hogar y toma el papel de responsable progenitor, por consiguiente sus intereses y deseos de desarrollo personal se encuentran limitados por la necesidad de proveer, de este modo, lo representan al decir que: “Produce y genera su propia vida por medio de la superación y de la seguridad que ha cuidado de sí mismo y de los otros” (Abarca y Nassar (1983) p. 59). Parte del estancamiento, Serra y Zacaréz (2011) señala que el mayor generador de insatisfacción en esta etapa radica en no tener a alguien a su cuidado, así como el no crear y/ o enseñar. Para este caso en particular se tomará en consideración la generatividad técnica, desde la persona en su puesto de trabajo y se plantea desde el deseo interno:

Es el impulso interior que hunde sus raíces en dos motivaciones complementarias: a) el anhelo de una inmortalidad simbólica a través de la obra, dejada en herencia mediante la cual se supera parcialmente la propia finitud y se alcanza cierta trascendencia, y b) la necesidad de sentirse necesitado por otros, expresión de la

tendencia a relacionarse a través de la creación de profundos vínculos afectivos. (Serra y Zacaréz, 2011, p. 6)

Es decir, una ejecución de tarea que permita generar satisfacción, a modo que consienta establecer buenas relaciones interpersonales.

Si bien las intenciones y acciones se elaboran de forma interna, el ser humano no es un organismo aislado y por lo tanto requiere y es influido por el entorno, el modelo ecológico de Bronfenbrenner ayuda a caer en cuenta que el ambiente en que la persona se desarrolla influye en las emocionalidades y el accionar del ser humano, existe una relación específica entre contexto y sujeto, si bien este autor centra sus estudios en ambientes educativos, sus ejes de relaciones jerárquicas, el compromiso de sus miembros a la comunicación, autogestión y solución de conflictos cooperativos son elementos analizables dentro de cualquier espacio en el que el ser humano se desarrolle (Rubios, 2008). De este modo, es necesario reconocer la vinculación sujeto-entorno para identificar de qué manera este influye y/o afecta la obtención de desarrollo humano y a su vez el bienestar.

Bajo esta premisa se reconoce que la terapia Gestalt permite entre ver al ser humano como único responsable de sí mismo, reconociendo a la persona desde un todo dirigido a la autorrealización, centrándose en el presente y en la conciencia de aquello que percibimos desde un contacto tanto con el mundo interior y el exterior, en ambos aspectos las personas deberán trabajar sus “capas de neurosis” para descubrir su esencia real y luchar por eliminar aquellos aspectos de su vida que no le permiten ser quien realmente desean, aceptando acriticamente las creencias de los otros (Naranjo, 2011).

Lecona y Stange (2014) determina que: “La Gestalt es una percepción organizada y concreta de lo que el sujeto está percibiendo y donde se involucran la experiencia, motivación, necesidad de la persona, la interacción con los otros y el contexto en el cual se encuentra inmerso”(p.108) este litigio reconoce las transformaciones de las personas en sus percepciones y los métodos que en esta se generan para hacer frente a las determinadas circunstancias, Salama, 2006 (citado por Lecona y Stange, 2014) afirma: “se fomenta en el paciente la toma de consciencia de su propia capacidad y autosuficiencia para identificar las figuras y establecer de qué manera puede él mismo, encontrar los elementos que le ayuden a lograr el cambio interior que requiere” (p. 108). Es ese darse cuenta, identificar el entorno y

sus capacidades individuales que le permitan generar un cambio significativo que promueva su bienestar personal.

Cada una de estas teorías y enfoques nos permiten reconocer que la persona tiene la capacidad de registrar y afrontar aquellos aspectos que afectan su propio desarrollo y que incentivan la obtención de bienestar integral, a su vez, la evidencia que pertenece a un entorno y que este pueden ser motivantes e influir en los procesos internos, por tanto, la labor de la Disciplina de la Orientación queda manifestada en el acompañamiento requerido en la obtención de habilidades personales, procesos de toma de decisiones y ajuste que incentiven a una toma de conciencia y búsqueda de desarrollo.

Capítulo III

Marco Metodológico

En el siguiente apartado se detallarán aspectos propios del proceso de investigación, su metodología y estrategias, comenzando con la descripción del paradigma y enfoque propios de una investigación cualitativa, el tipo de estudio e instrumentos a utilizar, que permitirán direccionar el proceso para alcanzar los objetivos planteados.

Enfoque de Investigación

Se elige como enfoque a utilizar el enfoque cualitativo, debido a que, desde la visión de Baptista, Hernández, Fernández (2014) es el proceso en el que se realiza: una recolección de datos no estandarizada.

Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. El investigador hace preguntas más abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describe, analiza y convierte en temas que vincula, y reconoce sus tendencias personales. Debido a ello, la preocupación directa del investigador se concentra en las vivencias de los participantes tal como fueron (o son) sentidas y experimentadas. (p. 9)

Para la investigación en curso, este enfoque permite prestar mayor atención a las personas, lo que han vivido y como logran definir sus experiencias, al ser una investigación propia para un contexto específico, se busca contener su realidad e interacciones, tal como se establece a las posiciones de dicho enfoque.

Paradigma de Investigación

La selección del paradigma naturalista es debido a que ante Gurdían, (2007) es el paradigma que permite reconocer en una realidad dinámica, múltiple y holística, en el cual el diseño se vuelve flexible para abarcar y asimilar las experiencias de cada una de las personas participantes “La finalidad de este paradigma es comprender e interpretar la

realidad, significados de las personas, percepciones, interacciones y acciones “(Barrantes, 2013, p.85) es decir, si bien, la teoría nos ayudará a direccionarnos de una mejor forma, las experiencias, vivencias e interpretaciones de la realidad por medio de las personas participantes serán las bases que determinen las interrelaciones entre bienestar integral y satisfacción laboral y reconocer por medio de ello la realidad vivenciada por la población; este paradigma permite visualizar el mundo de las personas participantes desde su naturalidad, sin ser manipulado tan sólo interpretado desde subjetividades y el entorno social del colectivo en su espacio laboral.

Tipo de Estudio

Se considera óptimo para la obtención de los resultados establecer un estudio de tipo correlacional, este permitirá por medio de la información recabada conocer una realidad específica identificando actitudes propias de la población pero además verificando el grado de influencia existente entre las variables (bienestar integral satisfacción laboral) esto debido a que tal como lo plantean Baptista, Hernández y Fernández (2010): “El estudio será correlacional cuando los antecedentes no proporcionan generalizaciones que vinculan variables (hipótesis) sobre las cuales trabajar”(p.86) y tal como se ha venido mencionando a lo largo del documento, no se ha podido establecer una relación histórica de ambos elementos.

Diseño Fenomenológico.

Este diseño nos permitirá enfocarnos en las experiencias subjetivas de las personas participantes, estas serán las herramientas principales que permitirán recabar la información requerida de un espacio y tiempo determinado lo que podrá verificar o rechazar la relación entre nuestras categorías de análisis. “En el estudio se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente”(Baptista, Hernández y Fernández (2010), p.515) por lo tanto, las experiencias vivenciadas por la población serán la principal fuente de apoyo permitiendo conocer una realidad específica pero a su vez, brindando la oportunidad de conocer una concepción generalizada que acerca a la realidad, es decir, a la relación entre las categorías de análisis presentes en esta investigación.

Participantes

Las personas participantes se conforman de un total de 10 personas, distribuidas entre personal de oficina y bodega, este colectivo participa en distintas etapas del proceso investigativo, es decir responden preguntas de entrevista, aportan información en grupo focal y además redactan sus historias de vida; de igual forma, se tiene el apoyo de un supervisor, a quien se le realiza una entrevista para complementar la visión que se obtendrá de toda la información recolectada.

Quienes han sido consultados y consultadas poseen edades comprendidas de entre los 36 a los 66 años, mismos que responden a las necesidades establecidas por la teoría de Erick Erickson en la etapa de Generatividad Versus estancamiento, en la cual se propone a la luz de Bordignon como: “La Virtud propia de este periodo es el cuidado y el amor en este sentimiento de responsabilidad que trasciende la atención a la propia familia y el trabajo... un sentimiento de responsabilidad universal...” (Bordignon, 2005, p. 57)

Se solicita la participación de manera voluntaria a aquellas personas los cuales tienen una responsabilidad familiar, entiéndase hijos y/ o esposas que mantener, siendo los proveedores principales de sus familias, son personas procedentes de San José y Alajuela, y una de Heredia, en su mayoría de la zona de Alajuelita. La selección se realiza por medio de muestra de participantes voluntarios, mismos que Baptista, Fernández y Hernández (2014) reconocen como: “autoseleccionada, ya que las personas se proponen como participantes o responden activamente a una invitación” en este caso en particular, se realizó la invitación a toda la población y se trabajó con quienes desearon participar, el orden en que se muestran no corresponden a ningún orden en particular más allá de su participación en el proceso, es decir, se fueron categorizando conforme interactuaron, esto debido a que si bien, en un primer momento la lista de personas participantes comienza siendo de catorce (14) personas, la disponibilidad y apertura fue cambiando al avance del proceso, por lo tanto, las personas seleccionadas para participar, se conforman del siguiente modo:

Tabla 1*Personas participantes según instrumentos de investigación:*

Sujeto	Edad en años	Departamento	Condición	Grupo focal	Entrevistas individuales	Historias de vida
A	46	Bodega	Proveedor de hogar	Si	No	Si
B	57	Administración	Proveedor de hogar	Si	No	Si
C	38	Administración	Colaborador en el hogar	Si	No	Si
D	63	Bodega	Proveedor de hogar	Si	No	Si
E	50	Mantenimiento	Proveedor de hogar	Si	No	Si
F	57	Bodega	Colaborador en el hogar	No	Si	Si
G	61	Bodega	Proveedor de Hogar	No	Si	No
H	57	Administración	Proveedora de hogar	No	Si	Si
I	49	Bodega	Colaborador de hogar	No	No	Si
J	43	Administración	Proveedor de hogar	No	No	Si

El presente proyecto se lleva a cabo en la empresa Importadora Cóndor S.A. ubicada en Barreal de Heredia, una empresa familiar de distribución de productos químicos, la cual se originó hace 27 años, conformada por un total de 61 colaboradores distribuidos entre (13) trece personas de administración, trece (13) en personal de ventas en oficina y ocho (8) de agentes por comisión, en bodega dieciocho personas, (18) para transporte nueve (9) personas cuyas edades varían entre los 26 y 66 años, siendo en su mayoría proveedores del hogar.

Unidades Teóricas de Análisis

La selección de las unidades teóricas de análisis es a la luz de Barrantes (2013, p. 92), es el procedimiento que permite establecer la confiabilidad externa en el enfoque cualitativo, es necesario crear o identificar categorías para la obtención y codificación de datos, esto es fundamental para la investigación ya que se transforma en la guía utilizada para mostrar los datos que respondan a los propósitos planteados, facilitando el análisis y la interpretación de resultados, estas categorías facilitarán el proceso al momento de realizar el análisis de datos siendo esta la información requerida para la comprensión y recolección de información.

Desde esta pauta, los aspectos seleccionados para este proceso de investigación se centran en las unidades teóricas de análisis, sus subunidades e indicadores, mostrados en la tabla # 2:

Tabla #2

Unidades teóricas de análisis

Unidades teóricas	Subunidades	Indicadores
Satisfacción laboral: Actitud generalizada de la persona respecto a su empleo Alcover de la Hera, Martínez, Rodríguez y Domínguez (2004)	Tarea: Los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor (Vallejo, 2010p,09)	Intereses: Grado de afiliación que tiene la persona por lo que ejecuta. (Piero y Prieto 2007)
		Habilidades: Representa una propiedad individual, una destreza física y mental para realizar una tarea en el proceso de trabajo (Portillo, 2017 cita a Clarke y Winch 2006)
		Creatividad: Oportunidad de explorar potencial y miras constantes de reto (Piero y Prieto)

Autogestión: Cada persona se reta a sí misma a ir más allá de lo requerido, resaltando la relevancia de sus labores (Velázquez 2006)

Relaciones interpersonales: La interacción entre 2 o más personas que son necesarias para el buen funcionamiento del ser humano dentro de la organización (Blanch 2003)

Comunicación: El modo en que transmitimos nuestros pensamientos, emociones y sentimientos a las demás personas.

Liderazgos: Ejercicio de la autoridad para conseguir una meta en común (Sánchez 2010)

Sentido de pertenencia: Desde una interpretación de Maslow (1991) es esa necesidad del ser humano de ser parte, de pertenecer a un espacio donde se recibirá afecto, apoyo.

Bienestar integral: Desde un plano salud se comprende, como el desarrollo e interacción óptima del ser humano en sus dimensiones físicas, sociales y emocionales (Valenzuela, 2016.p.8) Comprendido como sentido de armonía interna.

Círculo de bienestar integral. Dimensiones **físicas**, habilidades, destrezas **emocionales**: Sentimiento. **Personal social**: Comunicación, percepciones. **Vocacional**: Intereses.

Estrategias Metodológicas

Una vez obtenida toda la información, los instrumentos planteados serán categorizados acorde con su relevancia para el tema y de este modo permitirán acceder a la información necesaria para alcanzar los objetivos planteados, esta pesquisa se obtiene por medio de acercamientos con la población anteriormente mencionada, mostrando cada respuesta en un cuadro que fue analizado por la investigadora para reconocer los aspectos más relevantes acorde con la investigación, tomando en consideración coincidencias y diferencias para posteriormente realizar una triangulación de la información obtenida, en la cual, se analizarán las posiciones de cada una de las partes de forma generalizada. Gurdíán (2007) define la triangulación como: “determinar ciertas intersecciones o coincidencias a partir de diferentes apreciaciones y fuentes informativas o varios puntos de vista del mismo fenómeno” (p. 242).

Por su parte, Gómez y Okuda (2005) amplían la relevancia de este proceso al establecer que “Disminuye la posibilidad de los malos entendidos” (p.120) al aclarar la información y analizarla desde múltiples aristas, desde que, se deben de tomar en consideración todas las posiciones de las personas participantes, así como los posicionamientos teóricos que pueden esclarecer y acercar el conocimiento a la respuesta clara y oportuna de los propósitos planteados de un modo neutral, conciso y objetivo.

Para comprender cómo se llevó a cabo la construcción de recolección de información se elabora un cuadro, denominado tabla 3 en el cual, las preguntas realizadas se justifican con el fin de resaltar su relevancia para la investigación y los aspectos esenciales que se desean obtener por medio del proceso de investigación, misma tabla mostrada a continuación.

Tabla 3

Distribución de preguntas por objetivo

Propósitos específicos	Unidades teóricas de análisis	Subunidades de análisis	Indicadores	Instrumentos por utilizar según propósitos y características
1- Conocer los componentes del desarrollo de la tarea para la satisfacción laboral de las	Satisfacción laboral	Tarea	Creatividad Habilidades e Intereses	Grupo focal: para analizar estos aspectos dentro del grupo focal se plantea la pregunta 5 que

personas
colaboradoras de la
Importadora
CONDOR S.A.

consulta respecto a las
habilidades personales;

Por medio de **las entrevistas individuales** las preguntas **1, 2,4, 5 y 8** cuestionan (creatividad, intereses y habilidades) en la ejecución de sus tareas.

Cuando se realiza la **entrevista a supervisor** se plantean las preguntas **3 y 4** para identificar tales elementos.

Por último, las historias de vida por medio del **primer punto** reúnen todos estos tres elementos.

2- Identificar las estrategias de autogestión puestas en práctica por las personas colaboradoras de la Importadora CONDOR S.A. en la ejecución de sus tareas.

Satisfacción **Tarea**
laboral

Autogestión

En el **Grupo focal** las preguntas **4, 6, 7 y 8** buscan identificar este aspecto.

En las **entrevistas individuales**, se aplican las preguntas **3, 6 y 7** permiten indagar respecto al tema.

Con respecto a la **entrevista aplicada al supervisor** las preguntas **5, 6 y 7.**

Y desde **las historias de vida**, se pretende identificar desde el **primer párrafo** ante la visualización de su propio proceso de desarrollo personal empresarial.

<p>3 Indagar los elementos de las relaciones interpersonales en las y los colaboradores de la Importadora CONDOR S.A.</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Comunicación</p>	<p>En el Grupo focal, las preguntas 9 y 10 nos permiten identificar tales aspectos</p>
			<p>Liderazgo</p>	
			<p>Sentido de pertenencia</p>	<p>Con las entrevistas individuales, las preguntas 9,10 y 11.</p>
				<p>Por medio de las preguntas 1, 2 y 8 se cuestionaba en la entrevista al supervisor respecto a estos asuntos</p>
				<p>Y se espera que por medio del párrafo número dos se redacten por medio de las historias de vida</p>
<p>4- Distinguir las condiciones de bienestar integral presentes en los elementos de la satisfacción laboral de las personas colaboradoras de la Importadora CONDOR. S.A.</p>	<p>Satisfacción laboral vinculado al bienestar integral</p>	<p>Círculo de bienestar integral</p>	<p>Dimensiones: Físico Emocional Personal social</p>	<p>Por medio del grupo focal las preguntas 1,2 y 3</p>
				<p>Las preguntas 12, 13 y 14 de las entrevistas individuales. Y la pregunta 9 en la entrevista al supervisor</p>
				<p>Por medio de la historia de vida, el párrafo tercero pretende identificar aspectos que favorecen o afectan el bienestar y las estrategias de afrontamiento óptimas según cada persona.</p>
<p>Más allá de un objetivo, esta categoría permitirá a la investigadora indagar más respecto a la realidad de la</p>		<p>Pirámide de Maslow</p>		<p>La autorrealización se busca identificar en las preguntas 5 y 6 de la entrevista aplicada al supervisor y dentro de</p>

población, visualizar sus estatus; pero además sus aspiraciones por medio de la realidad que viven y el manejo de sí mismos en sus procesos personales, toma en consideración todos los elementos anteriormente planteados, pero desde la Disciplina de Orientación al reconocer las necesidades plantadas por Maslow

las **historias de vida en el cuarto párrafo.**

Instrumentos y Técnicas Utilizadas

La obtención de información se elabora por medio de una serie de instrumentos los cuales, permitirían adicional a la recopilación la triangulación de la información, ya que permite contemplar la realidad desde múltiples aristas, para ello se examinan tres primordiales que consisten en: entrevistas, grupos focales e historias de vida, seleccionados acorde con la relevancia para el tema y descritos a continuación.

Grupo Focal

La primera estrategia de recolección de datos aplicada en esta investigación, es definida por Gurdíán (2007) como:

Es de “discusión” porque realiza su trabajo de búsqueda mediante la interacción discursiva y la comparación o contraste de las opiniones de las y los miembros del grupo. Su fundamentación epistemológica radica en esencia en el principio de complementariedad que subraya la incapacidad humana de agotar la realidad con una sola perspectiva o punto de vista, con un solo enfoque o abordaje. Es decir, la descripción más rica de esa realidad física o humana- se logra al integrar en un todo

coherente y lógico los aportes de diferentes personas, dimensiones, abordajes, enfoques, en otras palabras, de diversos puntos de vista. (p. 214)

Esta visión recuerda la necesidad de expresión personal, pero además de ello, la amplitud de visiones desde distintos puntos de vista, lo que ampliará el conocimiento de la temática, pero que de forma implícita permitirá un “insigth” que promueve en la población la conciencia y análisis de sus propias subjetividades.

Para este proceso, se realiza una guía de preguntas de construcción propia basada en los posicionamientos planteados por Furman (2009), Garrido Lándivar (2011) y Melía, J. y Peiro, J.M(1998), estas fueron analizadas y adaptadas al contexto y necesidad propia de la población, permitiendo a los y las colaboradores de la Importadora CONDOR. S.A. analizar aspectos de su trabajo, sus relaciones interpersonales y su propia vida entono a su espacio laboral (*Apéndice A*).

Entrevistas.

Para complementar la información recabada desde el instrumento anterior, se procede a realizar entrevistas.

Elegir la entrevista como instrumento de investigación, surge por la necesidad de un acercamiento próximo y real a las subjetividades propias de la población, corresponde a una serie de preguntas abiertas previamente formuladas para realizarlas en un orden establecido.

Capoy y Gomes (2015) definen la entrevista a profundidad como: “Encuentros reiterados cara a cara entre el investigador y el entrevistado, que tienen como finalidad conocer la opinión y la perspectiva que un sujeto tiene respecto de su vida, experiencias o situaciones vividas”. (p.289)

Para efectos de esta investigación se construye una entrevista que permite indagar respecto al conocimiento de la temática de satisfacción laboral por parte de las personas participantes, dentro de su espacio de trabajo, estos a su vez vinculados al bienestar integral. (*Apéndice B*) Esta estrategia de recolección de información se plantea dentro de esta investigación con el fin de ampliar aspectos posiblemente inconclusos del grupo focal y conocer la opinión de supervisores como un elemento que enriquecerá en mayor medida el conocimiento de la realidad dentro de la compañía (*Apéndice C*).

Se realiza por medio de una construcción propia basado en las ideas planteadas por Furman (2009), Garrido Lándivar (2011) y Melía, J. y Peiro, J.M (1998), en donde se toman las preguntas que se consideran conforme con la temática planteada y se redactan acorde con lo que se desea obtener, con lenguaje más próximo para la población, después de ello, se acuerdan encuentros con tres personas colaboradoras, dos hombres y una dama, así como con un supervisor que brindan información de forma voluntaria.

Historias de Vida.

Por otra parte, existe un instrumento propio de las investigaciones cualitativas que es considerado para esta investigación denominado historias de vida, esta estrategia es definida por Osorio y Vidanovick (2018) como una narración propia de la vida de un sujeto siendo profunda, relatada de forma cronológica, asociadas a la práctica y al sentido que el sujeto les haya otorgado a sus experiencias, dejando en evidencia el mundo interno de la persona y a su vez permite un acceso a elementos biológicos, psicológicos, sociales y culturales de las personas.

Se determina como tercer y último instrumento complementario para la investigación ya que permite una reflexión individual de las personas participantes desde su realidad específica, se construye por medio de una búsqueda de los objetivos de investigación más específicos y tomando en consideración su autorrealización personal con el fin que las personas participantes analicen su realidad (*Apéndice D*) más allá de describirla, tal como se hizo en un primer momento con los instrumentos anteriores, por ello, considerar cada objetivo de manera amplia en cada párrafo de preguntas y permitir que las personas redacten su propia historia con ello dar un sentido y complementariedad de las categorías de análisis trazadas en este documento.

Para ello, se entrega a las personas participantes un documento que comprendía su historia de vida y de modo individual analizarían sus respuestas y las redactaría en una hoja mismas que fueron entregadas y devueltas en la semana 16 (dieciséis) del año 2021, es decir se entregaron el día viernes 16 de abril y se recolectaron entre el 19 al 23 de Abril del año 2021, incorporando dos nuevas personas participantes debido a que una de las personas que participó en los procesos anteriores fue despedida y otra no deseaba escribir, Permitiendo de este modo un mayor acceso al mundo interno de las personas participantes.

Consideraciones Éticas

La presente investigación tiene su valor implícito en el conocimiento de las vivencias individuales de la población en torno a su empleo, las tareas que ejecutan, los vínculos que se generan en torno a éste y el desarrollo de su bienestar integral durante su permanencia en la compañía, brinda la posibilidad de un análisis interior, esto demuestra que todo lo que se presenta a continuación pertenece a lo que las personas participantes expresan por su propia voluntad sin ser modificado de ninguna forma.

La información brindada se mantiene de forma confidencial, en la cual, los participantes cuentan con la libertad de expresarse, cada uno de ellos fue informado del objetivo de la investigación y se inscribieron en el proceso de manera voluntaria (*Apéndice E*). La visión predominante de la recolección de información se basa en la empatía, la comprensión y validación de cada participante, en donde su integridad y dignidad se ven resguardadas, en vista su riesgo es mínimo.

Las preguntas establecidas, han sido obtenidas por medio de teoría, lo que permite la generación de un conocimiento válido fundamentado, no siendo antojadizo ni inventado por la investigadora.

Con relación a los conflictos de intereses, si bien la población y temática son de importancia para la investigadora, no se tiene ninguno, debido a que toda la construcción del proceso ha sido supervisada por un profesional Docente quien por medio de la tutoría valida cada etapa.

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de los Resultados

La teoría es utilizada para complementar los resultados por medio de una triangulación, en la cual, se analizan los elementos de trabajo desde la tarea con intereses, habilidades y creatividad, adicional a la autogestión que considera la responsabilidad personal, sentido de logro y reto; las relaciones interpersonales, comprendiendo comunicación, liderazgos, y el sentido de pertenencia, así como la vinculación del bienestar integral con todos estos elementos de la satisfacción laboral, para concluir con su concepción general desde la pirámide de Maslow, y determinar su vinculación al bienestar integral. Cada unidad teórica de análisis con sus subunidades será presentada y analizada a continuación acorde con cada uno de los instrumentos planteados desde el posicionamiento generalizado de las personas participantes, para luego ser complementados con teorías que responden a cada uno de los elementos descritos, siendo examinados por la investigadora.

La información será agrupada por unidades teóricas de análisis y presentada según la opinión de las personas participantes desde: 1- grupo focal, 2-entrevista individual, 3- entrevista supervisor y 4- historia de vida, se procurará presentar la opinión de cada persona consultada, sin embargo, al haber agrupado las respuestas según relevancia para la investigación, algunas de estas han sido desechadas por lo que la aparición de los participantes puede mostrarse de modo alterno.

La Satisfacción Laboral

Cuestionar la concepción del término, se contempla como la persona puede sentirse a gusto y bien consigo, con lo que ejecuta y con los otros en el desarrollo de su espacio laboral, para las personas participantes dentro del grupo focal a quienes se les consultó como definían la satisfacción laboral desde la pregunta #1 lograron concluir que: sujeto A. “Hacer bien el trabajo” Sujeto B: “Sentirse a gusto con lo que se está haciendo” Sujeto C: “mejorar psicológicamente el ambiente laboral” Sujeto D: “Sentirse bien” mientras que el sujeto E se limitaba a afirmar las respuestas de sus compañeros, esto permite reconocer, la presencia de satisfacción laboral y su comprensión basado en la propuesta por Vallejo (2010) como el “Grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo”(p.12)

La Tarea

Con relación a la pregunta # 5 del grupo focal a las personas participantes, se les cuestiona la posibilidad de poder incorporar sus habilidades personales en la ejecución de sus labores donde se obtiene que: Sujeto B determina que “si, se aplica mucho” el sujeto C reconoce que: “si se realizan” el sujeto E reconoce que:” Claro que se requiere de mis habilidades porque lo que estudié, lo que hago está dentro de lo que estudié” esto permite reconocer que se tiene una visión generalizada y muy poco profunda al reconocer el modo en el que se pueden desarrollar en esta área por lo cual, se retoma desde las preguntas #4 y # 5 de las entrevistas individuales, donde se obtiene que: sujeto F: “Sé que lo hago bien” sujeto G” sé que lo hago bien si estuviera haciendo otra cosa no porque no tengo capacidad” Sujeto H: “Yo lo hago como veo que lo estoy haciendo bien” lo cual permite reconocer que las personas pueden desarrollarse de un modo fluido al concluir satisfactoriamente la ejecución de sus tareas reconociendo que poseen las habilidades correspondientes para las mismas, el supervisor lo reafirma al describir como resultado de la pregunta # 3 de su entrevista en el que se le cuestionaba si las tareas asignadas favorecían el desarrollo de habilidades, establece que: “todos llegan a desarrollar de maneras distintas una manera de trabajo” por lo que cada persona participante ejecuta sus labores de un modo particular, que da oportunidad de incorporar sus habilidades personales, aunado a la respuesta del sujeto A e I en las historias de vida que afirman que: Sujeto A: "He aprendido y crecido ahora incorporo muchas funciones a mis labores en la empresa”, sujeto I “Estas labores se me facilitan un poco ya que siempre he tenido habilidad para la computación y manejar sistemas operativos, el cual me ayuda a realizar estas labores más fácilmente” estas afirmaciones, permiten reconocer que todas las personas tanto aquellas que poseen formación académica como las que no, saben con exactitud cuáles son sus tareas y buscan los modos y estrategias propias por desarrollarlo, adicional a ello, se reconoce como la experiencia en el ejercicio de la labor permite fortalecer la capacidad de explorar distintos modos de desarrollarse dentro de la Organización. Es aquello que Rojas (2020) resalta como el ir más allá de lo establecido en las labores e identifica las habilidades de pensamiento: “las habilidades de pensamiento tienen que ver con la capacidad de poder transformar lo que me enseñaron o lo que estoy aplicando actualmente a un futuro que va a ser completamente distinto al que estoy viviendo justo en este momento” (Rojas 2020, p. 150).

Con relación a la identificación de sus intereses personales para el desarrollo óptimo de las labores, se obtiene que los intereses se encuentran inmersos en el quehacer diario de la población de la Importadora CONDOR S.A. en donde desde las entrevistas individuales por medio de las preguntas 1 y 2 se cuestiona el grado de significancia de la tarea ejecutada para sí mismos con el fin de conocer si realmente las personas muestran algún interés particular en ello, bajo esta premisa se obtiene que Sujeto G: "me gusta lo que hago" para los sujetos F y H fue más sencillo demostrar que podían realizarlo y no tanto que fuera de su predilección, de igual manera sucede con las respuestas obtenidas por medio de la historia de vida, en donde el sujeto J reconoce que: "Si se puede incorporar mis intereses porque estoy aportando de mi experiencia para realizar una mejor gestión" mientras que el sujeto F menciona que: "si bueno, es bonito" lo que denota la capacidad que se tiene de incorporar los intereses en la ejecución de las tareas realizadas, lo cual, se podría trabajar en fortalecer en el personal cuyas respuestas superficiales describían sus funciones sin identificarse con ellas o reconocer como sus intereses formaban parte de las mismas, registrando como este aspecto puede ser relevante para que las personas logren desarrollar su sentido de satisfacción tal como estipulan García y Trujillo (2017) al reconocer como el éxito de la satisfacción laboral se encuentra en encajar los intereses organizacionales con los particulares, promoviendo de este modo el fortalecimiento las recompensas extrínsecas. podemos entender que los intereses serán aquellas preferencias o gustos que se poseen al momento de realizar ciertas actividades, la situación que las personas atribuyan mayor importancia a una acción y esta produce en ellos sentimientos positivos se puede decir que es una tarea de interés para las personas, que sean actividades que llamen la atención, que se muestren entretenidas, Aamodt (2010) reconoce que el colocar personas en puestos que se adecuen a los intereses personales facilitará la posibilidad que las personas experimenten sentimientos de satisfacción, esto se concluye al decir que: "los empleados cuyos intereses eran congruentes con los del puesto están más satisfechos y desempeñan niveles más altos que los trabajadores que tienen intereses no congruentes con el puesto" (Aamodt, 2010, p. 188)

Lo cual evidencia como los intereses en la ejecución de la tarea pueden ser un factor por fortalecer en la población ya que si bien, se rescata que una persona logra identificar la conexión existente entre varios factores, otros no logran identificarse con sus tareas tan estrechamente.

Por último, como tercer elemento de la tarea, se reconoce el papel de la creatividad misma que examina como las personas son capaces de desarrollar sus tareas de modos particulares y la capacidad de resolver problemas prácticos que surgen en su quehacer diario.

Bajo esta premisa una de las respuestas del grupo focal llamó en gran medida la atención, esta fue brindada por el sujeto A quien afirmaba que “está en la mente de cada uno, la gente se engaña con malos pensamientos”, lo que se relaciona con lo dicho por Orejuela(2014) en donde la persona puede enfrentar por sí misma las dificultades que se presentan, es decir, afrontando sus pensamientos con opciones alternas que le permitan llevar a cabo una mejor práctica de su obligaciones laborales, sin permitir la incorporación de lo que el sujeto A denomina malos pensamientos.

Esto se fortalece desde la visión del supervisor quien al ser cuestionado por la pregunta 3 en su entrevista, reconoce que las personas si logran ser creativos, ya que como este mismo afirma: "Si, hay muchas formas de pensar diferentes y todos llegan a desarrollar de maneras distintas una manera de trabajo" demostrando que la compañía y las tareas permiten que la persona explore oportunidades de desarrollo de la tarea.

Este mismo tema, analizado por medio de las historias de vida, se vislumbra cuando las personas mencionan que: sujeto A "Debo de tener mucho control para revisión y seguridad " haciendo alusión a que la mejor manera de ejecutar las funciones es bajo estrategias medidas. Orejuela (2014) reconoce que las personas que se encuentran satisfechos laboralmente desarrollan en mayor medida su creatividad, este mismo autor afirma que las organizaciones que permiten incorporar la creatividad transforman los sentimientos difíciles en placer, reconociendo que la persona tendrá la capacidad de enfrentar las situaciones negativas de un modo que le permitirá sentirse satisfecho consigo y con lo que realiza.

La falta de desarrollo en las respuestas por parte de las personas participantes dificulta el conocimiento real de estos aspectos dentro de la compañía ya que si bien, el personal afirman reconocer que sus tareas les gustan y las hacen bien, en su mayoría denotan una dificultad para mostrarse de acuerdo en cuál es el papel de sus intereses y creatividad en las mismas y tan sólo unos pocos son capaces de registrar, por lo cual, sería importante examinar la incorporación de estos elementos en las tareas ejecutadas y la claridad de rol por parte de la compañía, con el fin de promover aún más en ellos el sentido de afiliación por la tarea ya

que desde la Disciplina de Orientación si una persona tiene conocimiento de sus intereses y habilidades se desarrollará en campos vocacionales acorde con los mismos y de este modo generará sentimientos de satisfacción laboral y personal.

Podría identificarse con aquello que Abraham Maslow denomina creatividad en desarrollo propio de personalidad impregnado en la ejecución de las labores realizadas y como estas desde su manera expresan la esencia del ser humano propio, es decir, el conocimiento de sí y la integración de cada una de las partes que conforman al individuo que lo impulsen al mejor desarrollo y a su vez, a su autorrealización; adicional a ello, este se necesita para poder hacer frente a los avances que se presentarán junto a la revolución 4.0 “la creatividad incrementa su valor en el mundo de los negocios día con día ya que nos obliga a destacarnos dentro de una organización, siendo originales y llevando a cabo propuestas de soluciones a problemas” (Rojas, 2020 p. 222). lo que deja entre ver una vez más, que la ruptura de desarrollo en la creatividad puede ser un factor presente en la población y que debe ser tratado si se quiere hacer frente a los cambios globales a los que se enfrenta el mundo del empleo.

Autogestión.

La autogestión como parte del desarrollo de tarea pretende visualizar como las personas tienen la potestad de autodirigirse en la compañía, de retarse a sí misma de ir más allá de lo establecido, además de reconocer la relevancia de sus funciones; por medio de la entrevista aplicada al supervisor, desde las preguntas 5 y 6 que evalúan las oportunidades de crecimiento corporativo buscando identificar si realmente la compañía propone retos a sus trabajadores, sin embargo el supervisor reconoce que “aquí hay 100% de posibilidades de crecer pero son vagos y no quieren, siempre hay un pero, no se esfuerzan, se conforman con el hice lo que pude pero bien hecho” es decir, se puede reconocer como la compañía brinda oportunidades de crecimiento pero las personas se mantienen en el cumplimiento, sin ir más allá de lo requerido. Esto se trata de contemplar a profundidad en el análisis de las historias de vida en donde se reconocen como retos preponderantes: Sujeto A. "Es un reto en mi trabajo ser puntual y tener un mínimo de errores debido a lo consagrado del puesto" sujeto B. "Es un reto diario ya que nos toca tratar con clientes que muchas veces se molestan con la gestión que realizamos" Sujeto I "El reto para mí está en sobrellevar el estrés que esto me genera ya que no hay tiempo para nada" sujeto J. "Es un reto para mí, dar lo mejor cada día

responsabilidad y esforzarme por buscar la excelencia en mis labores" estas respuestas permiten reconocer que las personas siempre procuran ir más allá de sus labores diarias dando lo mejor de sí, lo que erradica el pensamiento del supervisor al afirmar que no desean crecer dentro de la Organización.

Adicional a ello, uno de los compromisos fundamentales de los retos para la satisfacción laboral es que las personas encuentren desafíos que les permita desarrollarse y enfrentarse a sí mismos para ir más allá de lo requerido, el hecho que las personas consultadas respondan de ese modo, da la impresión que aun cuando se encuentran presiones, siempre buscan un modo de ir más allá de lo establecido, lo que fortalece su satisfacción laboral.

En el caso en particular de la Importadora CONDOR SA. respuestas a las preguntas 7 y 8 de la entrevista en donde consideran: sujeto A "uno es responsable de hacer bien su propio trabajo" aunque este mismo sujeto afirma que: "Muchas veces se limita el potencial, aquí no agradecen si uno hace algo no piensan que es para ayudar sino para serruchar el piso" Sujeto D "Hay influencias que afectan el avance del trabajo como chismes y los vagos" y las preguntas 4 Y 7 del grupo focal representan dos perspectivas contrarias ya que por una parte se reconoce la responsabilidad personal, también se identifica que la responsabilidad se es asignada a las demás personas, aspectos que se repite al decir que: Sujeto C "Si aquí se dice algo se lo roban, si se escuchan sugerencias pero se toman como propias y no se comunican, por eso no tiene sentido aportar" Sujeto B "Si están abiertos a escuchar pero uno no puede implementar nada sin el consentimiento del jefe Sujeto E. "Se tiene que seguir una línea, es seguir en la zona de confort, se quita mucho el impulso" la dificultad de libertad en la toma de iniciativas parece ser el aspecto latente en la población ya que por medio de las entrevistas se obtuvieron resultados similares, al expresar opiniones como: Sujeto F. "Uno tiene el 90% de lo que se hace, pero a veces hace falta algo que solo lo domina el jefe por eso uno le pregunta al jefe como hacer a veces cosas" sujeto G: "Si hay apertura para aportar ideas, uno aporta pero que las acepten? Depende de quién sea que les cuadre" Se adjudica en cierta medida la responsabilidad al desarrollo de sus supervisores y los liderazgos que ejercen Aamodt (2010) reconoce como: "la satisfacción, la motivación y el desempeño suelen disminuir cuando otros supervisan nuestro trabajo"(p. 532) debido a que rompen con el sentido de libertad en sus propios procesos, provocando que se delimite la atención brindada a lo desarrollado, producto de la falta de autonomía, así pues, se puede concluir como las

personas sienten que no poseen la autonomía adecuada en la ejecución de sus tareas, esto genera sentimientos negativos que les delimitan su autonomía y sentido de responsabilidad personal al depender de la opinión de sus supervisores y control constante de los mismos.

El sentido de logro y la relevancia social se obtienen en las respuestas del grupo focal por medio de las pregunta 8 que consulta el sentido de sus acciones en beneficio para las demás personas, donde se obtiene que: Sujeto D “Lo que se hace tiene importancia porque se vive para los clientes” desde las entrevistas individuales la pregunta 6 sigue cuestionando el valor social de lo que se ejecuta en donde: Sujeto F responde que: “Al servir me están remunerando, pero muchas veces en lo que hago puedo ayudar y eso me gusta” Sujeto G: “Lo que uno hace es importante porque le da a uno el salario y además uno le echa el hombro a la empresa” de este modo reconocer que lo que se realiza posee un grado de significancia para la compañía además de la familia y la comunidad, en este caso en particular para los clientes, esta condición según la población consultada demuestra ser importante para ellos y ellas, se considera debido a la etapa evolutiva en la que se encuentran ya que para Erick Erickson en este periodo de la vida las personas sienten que lo que realizan tiene un significado real para los otros, primordialmente sus familias. Duskin, Papalia y Wendkos (2010) reconocen que esta generatividad puede estar relacionada con la satisfacción y el bienestar al generar la sensación que de forma significativa contribuye a la sociedad por medio de su productividad.

Acorde con los datos presentados, la autogestión se ve en parte delimitada, si bien, las personas son capaces de reconocer la importancia de su labor para otras personas, también admiten que no les es posible tomar sus propias decisiones, aspecto demostrado al reconocer que no pueden implementar ninguna acción sin el conocimiento del jefe, el no tener libertad para aportar ideas, así como el reiterado de desmotivarse al reconocer como les roban las ideas para adjudicarlas a alguien más, generando en ellos sentimientos de frustración, en este caso en particular y desde la visión de Abraham Maslow como la privación de prestigio y respeto. ya que como establece Vallejo (2010) para que las personas desarrollen sentimientos de satisfacción laboral deberán poseer autonomía entendida como: “La persona debe tener la responsabilidad personal de planificar y ejecutar las tareas y autonomía propia e independencia para su desempeño” (Vallejo, 2010, p. 53) aspecto que se encuentra limitado

en la población. Siendo evidente como las personas comienzan a debilitar sus posibilidades de crecimiento.

para Orejuela (2014) el hecho que “un trabajo se desarrolle con condiciones de autonomía, cooperación y reconocimiento converge en una experiencia de placer” (p. 182.) desde este parecer, se reconoce que las personas deben de sentir que lo que realizan posee un grado de significancia para la compañía y las personas a su alrededor pero adicional a ello, que se le brinda la confianza adecuada para tomar sus propias decisiones y ejecutar las tareas según su propio pensar.

Las Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales son el segundo factor que estudia la satisfacción laboral y permite a su vez profundizar en mayor medida respecto a la comunicación, los estilos de liderazgo presentes y el sentido de pertenencia en la población estudiada, con el fin de determinar el grado de relaciones interpersonales y como estas favorecen o delimitan el bienestar integral en la población.

Dentro de los principales hallazgos encontrados desde del grupo focal por medio de las preguntas, 9 y 10 que evaluaba el clima y las relaciones, se obtiene que: sujeto C “No se transmite el mensaje desde la gerencia al resto de la organización de forma correcta” desde las entrevistas individuales se obtiene que sujeto H “Uno busca comunicarse de la forma correcta, trata de llevarse bien, hasta donde uno puede” el supervisor reconoce que: “Bien, normal no hay problemas de comunicación” y desde las historias de vida se rescata que: Sujeto E. "Mis relaciones interpersonales son muy variadas a veces cordiales otras veces no tan cordiales" sujeto J" En mi trabajo es muy importante la comunicación ya que de ello depende el buen funcionamiento y la buena atención a nuestros clientes"

Según lo anterior, la respuesta de la persona C demuestra que los canales utilizados por la gerencia pueden fallar, por parte del sujeto E pueden existir fallas en la comunicación horizontal, es decir dificultades con los compañeros y demostrando por medio del sujeto J la importancia y centralidad en atención al cliente, por tanto, analizar el papel de las personas dirigentes, entendido como los estilos de liderazgo, es un insumo que permite reconocer esta realidad a una mayor profundidad, ya que se reconoce que las personas admiten que no siempre sus interacciones se llevan a cabo de forma óptima lo que provoca que existan fallas

en la comunicación. Con respecto a la comunicación, Aamodt (2010) establece que existen 3 tipos de comunicación básicos, en las cuales los empleados se comunican con los gerentes, los gerentes con sus empleados, y los empleados entre ellos mismos, este autor reconoce que en muchas ocasiones, la comunicación se ve frustrada debido a las interpretaciones que las personas realizan, mismos que se ven impregnados por A- quien es el interlocutor y B- anticipación a la respuesta que se da por eventos experimentados con anterioridad.

Las personas reconocen que el papel de su líder se caracteriza primordialmente por ser autoritarios que dificultan la libertad de expresión y desarrollo personal en la organización, conclusión a la que se llega al escuchar expresiones producto de las preguntas 9 y 10 del grupo focal, así como 9, 10 y 11 de las entrevistas individuales: "Si para ser líder tengo que ser como él entonces mejor no, Una de las prioridades para que una empresa camine tiene que tratar bien a la gente., si yo no sé, no pido que me dejen de jefe." Respuesta del sujeto A. sujeto C "en bodega se achaca a la persona y no se le busca una solución" en las entrevistas individuales se reconoce que: Sujeto H "Aquí no hay recursos humanos, que cuando haya conflictos se solucione sin gritos se pueda exponer que está pasando que no que llegue una a calentar el avispero generando rencor hacía el entorno" "Hay que ver como se trata al personal" sujeto F. "Con la comunicación con los jefes hay altos y bajos ellos hacen cosas que hacen que uno no tenga confianza, no hay ganas de trabajar, que el jefe reconozca al empleado, no validan opiniones ni iniciativas, no saben tratar a la gente, saberlos manejar psicológicamente, a mí me afecta mucho cuando pasan cosas así, uno se lo traga y la presión se le sube, hasta da inseguridad, nervios, uno no da el 100% porque uno piensa que le va a volver a pasar, que le regañen por cualquier cosa" sin embargo el supervisor al responder a las preguntas 1 y 2 afirma que: "Que pregunten mil veces, mayor comunicación, yo pienso que de mí a ellos hay un 100% y de ellos a mí un 70, temen que si preguntan se les va a echar, ellos tienen una imagen que los mantiene a la defensiva". Demostrando que existe apertura hacía ellos.

Por este motivo, se reconoce como la interacción con los supervisores puede afectar de manera significativa los sentimientos de satisfacción laboral por parte de la población al registrar que es un líder orientado a la tarea, tal como lo plantea Aamodt (2010) al exponer que los líderes orientados a la tarea ven a sus subordinados como perezosos, extrínsecamente

motivados, inseguros, indisciplinados e irresponsables. Debido a estas suposiciones, estos líderes tienden a dirigir dando órdenes, estableciendo metas y tomando decisiones sin consultar a sus subordinados. Bajo presión, se vuelven ansiosos, defensivos y dominantes (Bond,1995). (Aamodt, 2010.p. 444). Afectando el desempeño que los y las colaboradores tienen, es decir, a su satisfacción laboral al enfrentarse constantemente a estos comportamientos y tal como plantea el sujeto F está afectándole físicamente.

El sentido de pertenencia es preponderante en la organización dado que se obtienen visiones generadas por las preguntas 9 del grupo focal como Sujeto C “Se puede decir que hay dos visiones arriba si se tiene un apoyo, se ayuda al personal y no se achacan los errores, pero en bodega se achaca a la persona y no se le busca una solución.” En las entrevista al supervisor por medio de la pregunta 1 se determina que: “Aquí hay un detalle, comunicación entre ellos sienten que se vuelan lima” y desde las historias de vida: Sujeto B "Se debe de mantener algún tipo de contacto con personas que aunque aportan un grado de ayuda en el ámbito laboral en el personal no aportan nada, lo cual conlleva una carga emocional que se transforma en estrés y que impacta negativamente" El sujeto E afirma que “Tengo que tratar de manera directa con cada persona todos los días, por lo que mi interacción se vuelve más directa, no todos reaccionan iguales, algunos sienten que mis acciones representan de alguna manera una intromisión, pero son funciones asignadas que debo cumplir sin importar lo que piensan, pero debo cumplir órdenes eso ha creado muchos conflictos, sobre todo con las personas de más antigüedad en la compañía" Sujeto H "Rencores, falta de colaboración entre compañeros y socios... cada uno trata de dañar al otro, no hay trabajo en equipo." entendido como Dávila y Jiménez (2014) quien cita a Anant (1966) define la pertenencia como “el sentido de implicación personal en un sistema social, de tal forma que la persona sienta que es una parte indispensable e integral de ese sistema” (p.273). es por eso, que las preguntas formuladas buscaban reconocer la visión que las personas tenían de los sentimientos generados como parte vinculante de sus relaciones interpersonales establecidas dentro de la organización, ya que como estas autoras reconoce que existe un estrecho vínculo entre sentido de pertenencia y bienestar, Dávila y Jiménez (2014) toma las investigaciones de wegge et all (2006) y reconoce que una fuerte vinculación con la organización podría ayudar a los trabajadores a adherirse a las normas organizacionales y eso les llevaría a manejar los problemas asociados a sus puestos de forma más eficiente. Finalmente, la experiencia

psicológica del sentido de pertenencia podría contribuir al bienestar al permitir satisfacer una necesidad humana considerada básica (Maslow, 1954). (Dávila y Jiménez 2014 p. 292).

Con respecto a las relaciones interpersonales se demarcan como principales resultados la reiterada dificultad de expresión que tienen los colaboradores aspectos como poca apertura de los supervisores, así como la falta de apoyo entre los mismos colaboradores (as), denotan la afectación de su bienestar por falta de confianza, de compañerismo y de capacitación de supervisores generando sentimientos de insatisfacción. Catalogando de este modo estas relaciones como psicológicamente malas debido a que Abraham Maslow establece que: “una relación... se podría definir (de una manera limitada) como psicológicamente buena si sirve para apoyar o mejorar el sentido de pertenencia, la seguridad y la autoestima (y fundamentalmente la autorrealización) y definir como psicológicamente mala cuando no es así” (Maslow, 1991.p.150) resaltando de este modo como la satisfacción de las personas pertenecientes a la compañía desde las relaciones interpersonales se ve limitada producto de las interacciones tanto por los estilos de liderazgo presentes, así como los estilos de comunicación activos que dificultan el establecimiento de un sentido de pertenencia real que favoreciera el desarrollo óptimo de las personas colaboradoras. La falta de apoyo entre compañeros como la desconfianza entre ellos, así como sensación de falta de apoyo personal, parece demostrar como las personas no cuentan con un espacio óptimo para el desarrollo de su sentido de pertenencia, ese que Abraham Maslow (1991) estima como la oportunidad de tener amistades que brinden oportunidad de dar y recibir afecto, en donde se tiene un espacio de prestigio a vista de las otras personas, sintiendo que es un entorno que no brinda las oportunidades de desarrollo de sí mismos (as) en donde se limitan a un cumplimiento de tareas sin establecer lazos afectivos.

Bienestar Integral

Por medio del grupo focal, el bienestar se centralizaba dos aspectos esenciales propios del espacio laboral y consultados en la pregunta #2 donde las respuestas son variadas, así, el sujeto A afirma que el principal factor se haya en el emocional “Carecemos de unión de ayuda emocional y eso ayuda a abrir la mente” mientras que el sujeto B lo encasilla en: “Mejorando el ambiente laboral y económico, se vio gente en el pasado que ayudaba a tener un mejor ambiente laboral dando incentivos” para las entrevistas individuales responden a

las preguntas 12-13-y 14 que teóricamente responden a aquellas repercusiones producto de insatisfacción laboral aseverando . el sujeto F “Psicología mucha presión es difícil si no hay apoyo de los compañeros, la comunicación es muy importante” y en sujeto G “El bienestar de mi familia, mi trabajo es sagrado porque no me deja estar de vago”. Desde las historias de vida se demuestran afectaciones así por ejemplo el sujeto A "La salud el desgaste físico y sin los medios suficientes para buscar oportunamente o a tiempo soluciones, la vista dañada en lo emocional falta de consideración la demanda puntual del puesto me ha prohibido asistir a encuentros espirituales" sujeto B, "Afecta positivamente las felicitaciones de mis jefes, la ayuda a los clientes y los logros que se creían perdidos negativamente la falta de gratificación por las metas cumplidas... ha afectado mi salud en el estrés generado por la prisa con que se deben hacer las cosas gritos y llamadas de atención fuera de tono" Sujeto C "Emocionalmente el estrés conlleva trastornos físicos...espiritual menos empatía, ninguna." Sujeto E "Afecta claro en todos los aspectos porque si la cabeza está mal el cuerpo sufre consecuencias poco a poco se va acumulando el estrés..."

Estas respuestas denotan las primordiales dimensiones afectadas por los problemas experimentados dentro de la compañía, afectaciones a nivel emocional en la búsqueda de ese sentido de pertenencia dentro de la compañía, la no aprobación ni de sus compañeros ni de la gerencia, pero además, en un plano físico, no solo por las afectaciones producto del estrés que han sido reiteradas en varias ocasiones, sino que además sienten que el suplir sus necesidades básicas puede ser un factor que se les dificulta ya sea por el salario percibido por la compañía o por el manejo de fondos que realizan las personas no es suficiente; en este plano, como el no “sentirse bien” acarrea repercusiones físicas, psicológicas y mentales, afectando biopsicosocialmente a la población, primordialmente en las áreas físicas y emocionales demarcando la presencia de sentimientos de estrés, aspectos que se deben de tomar en consideración para mejorar el bienestar integral de la población desde los elementos de satisfacción laboral que afectan dichos factores, debido a que:

La cultura organizacional y el clima laboral bien estructurados, pretenden crear una alta calidad de vida para el trabajador, ya que con esto se generan motivaciones y actitudes positivas que se ven reflejados en los resultados de la compañía; el bienestar laboral ayuda a mantener la salud física y mental del trabajador creando así un

ambiente óptimo para el desarrollo de sus actividades. (Betancur, Castañeda, Mora y Salazar, 2017.p. 9).

Para mostrar de mejor manera la realidad que vive la población se toma en consideración dentro de la historia de vida y la entrevista aplicada al supervisor la pirámide de Maslow y la identificación de las escalas en las que se puede establecer la población, este autor afirma que los deseos consientes o en este caso en particular, las necesidades que dominan al hombre serán aquellos que guíen su proceder reconociendo que cuando una necesidad se encuentra satisfecha la motivación se direccionará hacia la escala siguiente y que estas se encuentran en constante fluctuación acorde con factores de herencia y sociales, lo que llevará a que se reconozcan las necesidades dominantes de la población en torno a la pirámide de Maslow

Acorde con las principales opiniones de las personas participantes se aprecia que los escalones más importantes son los de necesidades fisiológicas y seguridad, según el análisis de las historias de vida, esto debido a que sujeto A afirma “No siento ninguna seguridad debido a que con el pasar de los años no cuento con ningún tipo de incentivo ni ahorro en la empresa ni fuera de ella por los altos costes de la vida” sujeto G “puedo cubrir las necesidades de mi familia”, y el supervisor reconoce que: “aquí no ganan mal, lo que pasa es que no saben acomodarse”. Para contemplar la segunda escala las respuestas como, varios reconocen permanecer en este escalón tal como el sujeto C al resaltar que “La estabilidad laboral es el factor que más me motiva a permanecer en esta empresa” sujeto E afirma: “Están al día con las cargas sociales y pagan el salario puntual ”sujeto F reconoce que ”Es una empresa que brinda seguridad por lo que uno trabaja con tranquilidad que voy a recibir a cambio lo que estoy dando y que puedo darle seguridad a mi familia”, sujeto H “he trabajado por muchos años en la compañía y hasta ahora hay estabilidad laboral”, sujeto J reconoce que: “Necesidades fisiológicas y seguridad esas son las más relevantes y por las cuales permanezco en la empresa” La única persona que se encontraba en una escala superior era el sujeto B quien reconocía “me motiva mi jefa y yo mismo al no darme por vencido y ayudar a la organización” colocando a esta persona en una escala de estima y reconocimiento adicional al resto de sus compañeros y compañeras.

Las personas consultadas consideran que la necesidad con mayor relevancia para la población pertenece a la necesidad de seguridad, manteniéndose en las escalas más bajas propuestas por Abraham Maslow, estas personas se colocan en dicha escala en su mayoría, porque adicional a la satisfacción de necesidades básicas brindan una seguridad en el sentido de permanecer estables en una organización que les facilita la posibilidad de cargas sociales, de allí surge la hipótesis del porqué no han evolucionado sus necesidades de relaciones interpersonales y el porqué es tan relevante para ellos esta escala ya que como el mismo autor de la teoría establece “Querer cualquier cosa en si misma implica haber satisfecho otras necesidades previas” (Maslow 1991.p. 9) por lo que el impulso creciente se basa en querer alcanzar el sentido de pertenencia y el establecimiento de sanas relaciones interpersonales.

Por cuanto se infiere que se requiere prestar una mayor atención a los factores de autogestión en el desarrollo de iniciativas y responsabilidad personal, así como las relaciones interpersonales, se atisba afectaciones en el bienestar al afirmar situaciones de estrés y sentimientos de frustración ya que como Abraham Maslow plantea: “La búsqueda y la gratificación de las necesidades superiores representa una tendencia general hacía la salud y a alejarse de las patologías” (Maslow, 1991.p. 90) suponiendo que una mejora en estas áreas podría representar cambios para el bienestar integral de la población.

En el contexto estudiado las interacciones evidencian constante presencia de síntomas de estrés producto de las relaciones interpersonales lo que demuestra las principales afectaciones en el bienestar.

Por lo que se reconoce es el factor necesario para fomentar y fortalecer una mejor sensación de control propio en la población ya que se considera que si la persona siente que su entorno es agradable tendrá la libertad de ser ellos y ellas mimos pero a su vez, se dará más opción para explorar en mayor medida sus intereses en el desarrollo de su creatividad, ya que se podría inferir que las personas han dejado de lado su propio ser al permanecer en un espacio laboral que les brinda seguridad en el plano económico y de estabilidad siendo su principal preocupación en este periodo de su existencia.

Capítulo V

Conclusiones

Luego de analizar los resultados alcanzados durante el proceso investigativo, basado en los objetivos planteados y alcanzados por medio de una serie de procedimientos aplicados, se obtienen las siguientes conclusiones, las cuales, marcan la pauta para establecer las recomendaciones señaladas, acorde con la información obtenida en el año 2021 dentro de un espacio laboral y temporalidades específicas; estas serán presentadas de acuerdo con cada uno de los propósitos de la investigación, partiendo de los específicos para corroborar la obtención del propósito general, es decir, se analizará la tarea y cada uno de sus componentes y las relaciones interpersonales para precisar la vinculación entre bienestar integral y la satisfacción laboral, cada uno remitido a continuación.

1. El papel de los intereses, creatividad y habilidades se ve reflejado en las tareas ejecutadas por parte de la población investigada, de ahí, que logran identificar la presencia de los mismos aun cuando afirman presentar dificultades para desarrollar los intereses, creatividad y habilidades.
2. Si bien, los tres factores parecen ser fortalecidos, el papel de los intereses y la creatividad, se encuentran menos manifiestos que las habilidades, es presumible que la estructura de las tareas asignadas, dificulte una exploración más profunda de tales factores, aunque esta investigadora recomienda que esta conjetura se desarrolle en otra investigación que determine las causas de tales hechos.
3. Con relación al segundo propósito planteado en el que se pretendió identificar las estrategias de autogestión puestas en práctica por parte de la población, se toma en consideración los retos, en donde contrario a la opinión del supervisor, las personas son capaces de enfrentar los retos que diariamente se presentan en su quehacer y buscan formas de enfrentarse a ellos.
4. Otro de los elementos presentes en el segundo propósito son la iniciativa y responsabilidad, mismos que las personas participantes afirman no desarrollar, producto del constante control por parte de la persona supervisora, así como posibles favoritismos que desmotivan a la población, provocando en ellos y ellas un estado de confort en el que no se exigen el ir más allá.

5. La relevancia social como parte de la autogestión, resalta la etapa evolutiva en la que se encuentra la población consultada puesto que determinan su empleo como algo que aporta a la sociedad, pero principalmente a sus familias.
6. Los elementos de las relaciones interpersonales indagados, es decir la comunicación, estilos de liderazgo y el sentido de pertenencia, han sido argumentados como importantes para la población analizada, sin embargo, es también evidente que se requiere trabajar en el fortalecimiento de tales campos, con el fin de mejorar las vías de comunicación y con ello, generar espacios que promuevan el bienestar en el colectivo.
7. El rol de las personas líderes, es decir, supervisores y supervisoras juega un papel de relevancia en los aspectos de satisfacción laboral tal como queda evidenciado en respuestas entorno a la comunicación y autogestión, por lo que se considera un factor a tomar en consideración.
8. Las condiciones de Bienestar integral se logran distinguir por medio de la pirámide de Maslow, pues cada uno de sus niveles, representan los aportes que la satisfacción laboral brindan al desarrollo personal en la población.
9. Las condiciones de bienestar integral se lograron visualizar en el transcurso del proceso, al reconocer como el papel de la Disciplina de Orientación puede aportar en el enriquecimiento de los elementos de satisfacción laboral por medio del círculo de bienestar integral que comprende al ser humano en todas sus dimensiones favoreciendo una comprensión generalizada de los elementos de la satisfacción laboral.
10. Las principales repercusiones de la insatisfacción laboral se expresan en los planos físicos y emocionales, adicional a ello y contemplado desde la pirámide de Maslow, su principal atención se rige por la estabilidad que la compañía les brinda demostrando la relación existente entre los factores de bienestar integral y satisfacción laboral.

Recomendaciones

Dados los resultados obtenidos, se procede a establecer recomendaciones que vayan orientadas a responder a aquellos factores que se pueden fortalecer desde los objetivos planteados, comenzando con los específicos para alcanzar el general, estas serán divididas acorde con las personas o instituciones a las que se dirigen.

Se recomienda a la Importadora CONDOR S.A. trabajar en la dotación de herramientas que promuevan el conocimiento de sí mismo en la búsqueda de autogestión y conocimiento de intereses y habilidades respondiendo al primer y segundo objetivos establecidos, bajo este criterio, se pretendería empoderar en mayor medida a la población y con ello fortalecer su sentido de bienestar.

Para apoyar los procesos de autogestión, se recomienda a la Empresa Importadora CONDOR S.A. revisar sus políticas de participación, con el fin de brindar mayores oportunidades a la población, así como programas de capacitación para personas líderes.

Con relación al tercer objetivo propuesto centrado en las relaciones interpersonales, se recomienda la Importadora CONDOR.S.A., primordialmente a la gerencia de dicha empresa, trabajar programas que permitan la comunicación fluida entre todos los miembros de la organización, talleres y capacitaciones, así como atenciones individuales para responder a las demandas de la población, ante problemas personales que dificultan su capacidad de interacción.

Para ello se recomienda a la misma empresa, crear alianzas estratégicas con el Ministerio del Trabajo, así como con la Universidad Nacional, para que faciliten programas de capacitación que direccionen procesos en pro del desarrollo humano en áreas personal social por medio de una búsqueda de sí mismos y mismas, en el conocimiento de sí y fortalecimiento de la autogestión, fomento de las relaciones interpersonales desde el área de comunicación y liderazgo, así como otras áreas que promuevan el sentido de bienestar integral dentro de las organizaciones.

Es evidente que existe una serie de situaciones que afectan el desarrollo personal de la población y por consecuencia el bienestar integral de la misma, a raíz de ello, se recomienda a la División Educación para el Trabajo, brindar más oportunidades dentro de la

maya curricular, para que las y los estudiantes aborden a personas adultas pertenecientes a espacios laborales, eso significa crear convenios con empresas que ofrezcan aperturas, así mismo.

Al Ministerio de Trabajo, prestar atención a la necesidad existente de un departamento de Orientación para el sector empresarial, donde se trabaje en conjunto con otras instancias en beneficio de esta población, esto incluye la capacitación del personal a cargo.

Es de suma importancia recordar que dichas recomendaciones pertenecen a un espacio tiempo y contextos específicos por lo que sería importante realizar más investigaciones en el área enriqueciendo el conocimiento y de este modo favoreciendo el papel de la Orientación en espacios laborales.

Limitaciones

Durante el proceso investigativo surgieron una serie de limitaciones que dificultaron la obtención de los resultados esperados.

1. La aparición de la Pandemia por COVID 19 dificulta el desarrollo de los planes trazados para la investigación lo que incluye dificultad para acceder a información desde la Biblioteca Universitaria.
2. Bajo esta misma limitante denominada pandemia, el hecho de establecer espacios de reunión con la persona tutora, así como con la población se ve afectado.
3. El tema por sí mismo también se puede visualizar como una limitante, reconociendo como es una temática poco tratada por las ciencias sociales, por lo que las principales bases en que se sustenta pertenecen al área de Administración de empresas, dificultando el acceso a fuentes que corroboren la vinculación con la Disciplina de la Orientación

Alcances

El propósito esencial por el que se determina esta tesis radica en establecer la relación entre satisfacción laboral y el bienestar integral en las personas colaboradoras de la Importadora Cóndor. S.A. es decir, que buscaba un alcance correlacional en el modo en que se puede fortalecer el bienestar desde cada uno de los elementos de satisfacción laboral

analizando el papel de cada uno de los mismos, adicional a reconocer que existe una vinculación teórica que se pudo fundamentar, esta investigación permitió resaltar el papel que tiene la Disciplina de Orientación en dicha temática ya que con sus bases se pueden fortalecer los elementos de la satisfacción laboral y con ello promover el bienestar integral de las personas. A su vez, se descubre la necesidad de incorporación en dichos espacios al expresar las demandas de la industria 4.0 lo que permite abrir la opción para que se establezcan futuras investigaciones que profundicen y generalicen la temática pero que, a su vez, permita a la Disciplina de Orientación abordar la temática y la población.

Referencias

- Abarca, S. y Nassar, H. (1983) *Psicología del adulto*. Costa Rica: EUNED
- Aguilar, N. Magaña, D. Surdez, E. (2010) *Importancia de la satisfacción laboral*. Congreso, Instituto Politécnico Nacional.
- Alcover de la Hera, C. Domínguez, R. Martínez, D. y Rodríguez, F. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Alfonso, P. Castell-forit, S. Gispert, A y Martínez, A. (2014). Consideraciones sobre el concepto de Salud y su enfoque con relación a la Salud bucal. *Rev. Méd. Electrón* 36 (5). 671-680.
- Amoodt, M. (2010) *Psicología industrial organizacional*. Santa Fe: cerganinglearningedition
- Arenas, M. Ripoll, M. y Yanes, R. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit* 16 (2). Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf> [Consulta 6 de abril 2019].
- Asamblea Legislativa de Costa Rica (2016). Reforma procesal laboral. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=80985&strTipM=TC [Consulta 16 de agosto 2018].
- Barboza, C. y Ureña, V. (2015). Aportes de la Orientación vocacional en el contexto laboral. *Revista Actualidades investigativas en Orientación*. 15 (1).1-21 recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/17629/17157>
- Baptista, P. Fernández, C. y Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill: Perú.
- Baptista, M. Fernández, C. Y Hernández, R. (2014) Metodología de la investigación McGrawhill (6ta ed) <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Barrantes, R. (2013). *Investigación un camino al conocimiento*. Costa Rica: EUNED
- Becerra, L. Montiel, E. Vargas, T. Villegas, E y Vizzueta, V. (15 mayo 2018) La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Centro Universitario Hidalguense.12 (15) Recuperado.de:https://www.researchgate.net/publication/331250139_La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_productividad [Consulta 6 de abril 2019].
- Betancourt, J. Castañeda, Y. Mora, A y Salazar, N. Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista electrónica PSYCONEX. Psicología, análisis y conexiones*. 9(14) Recuperadode:<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:YX2CgZJ6>

xAUJ:<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/download/328547/20785360/+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=cr>

Bordignon, N. (2005). El desarrollo psicosocial de Erick Erickson, el diagrama epigenético del adulto. *Revista lasallista de investigación*. 2(2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/695/69520210.pdf>

Bowling, N. y Cucina, J. (2015). Robert Hoppock: Early Job satisfaction and vocational guidance pioneer. *The industrial-organizational psychologist*.53 (2), Recuperado de: <http://www.siop.org/siop-shrm/default.aspx>

Boza, G. (2014). Surgimiento, evolución y consolidación del derecho del trabajo. *Thémis, Revista de derecho*. 65(14), Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5078193.pdf>

Blanch, J. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Catalunya: OUC.

Cabaleiro, V. (2010). *Prevención de riesgos laborales*. España: Ideas propias S.L.

Calo, A. y Carro, F. (2012) *La administración científica de Frederick Taylor, una lectura contextualizada*. Trabajo presentado en la VII jornada de sociología de la Universidad Nacional de la plata. Argentina. Resumen recuperado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/30887/Documento_completo.pdf?sequence=1

Camplitt y Down (1993) Employee Perceptions of the Relationship between communication and productivity: A field Studies. *Journal of business Communication*.30(1)5,28. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/258153887_Employee_Perceptions_of_the_Relationship_Between_Communication_and_Productivity_A_Field_Study

Capoy, T. y Gomes, E. (2015). Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. En. Pantoja, A (coord.) *Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación*. (pp.273-300). España: Editorial EOS

Chiang, M. Martín, M. y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia Comillas (Biblioteca Comillas: Economía N°2).

Código de trabajo de Costa Rica (1943). Recuperado de: http://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf

Dabos, G y Pujol-Cols, L. (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista de estudios gerenciales journal of management and economics for iberoamerica* 34 (144).3-18 recuperado de:

<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/ktbxLvHTDjWwdmPZbQlcdPwBJKhGwVjGq?Projector=1&messageParId=O.1>

- Dávila, C y Jiménez, G. (2014) Sentido de pertenencia y compromiso organizacional. Predicción de bienestar. *Revista de psicología*. 32 (2) Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf> [Consulta 8 de mayo, 2021]
- Duskin, R Papalia, E y Wendkos, S. (2010). Desarrollo Humano. Mc Graw Hill: Bogotá, Colombia.
- Espriella, C. y Rodríguez, C. (2016) Aplicabilidad y gestión organizacional de las pirámides de necesidades de Abraham Maslow en telefónica-Colombia. *Universidad de la salle*. 128. Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2505&context=administracion_de_empresas
- Flochová Luptáková, M. (2002). El trabajo en equipo: una alternativa para el cambio de la cultura institucional. *Revista Electrónica Educare*, (2), 65-77. <https://doi.org/10.15359/ree.2002-2.5>
- Furmhan, A (2009) *Psicología organizacional*: México: Alfaomega
- García, M. y Sánchez, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et technica*. 22 (2). 161- 166 recuperado de: redalyc. Org/ articulo. Oa? Id= 84953103007.
- García, M. y Trujillo, G. (2017) Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et technica*. Recuperado de: <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/11471>
- Garita, A. (mayo, 2013). La orientación para la salud mental: reflexiones para delimitar un campo de intervención profesional. *Revista electrónica Educare*. 17 (2). 55-68. Recuperado de: <http://www.una.ac.cr/educare>
- Garita, Y. (2014) La Orientación vocacional y los ajustes Contextuales. *Revista Conexiones*. 6(2).18-25 recuperado de: <http://www.mep.go.cr/sites/default/files/2revistaconexiones2014.pdf>
- Garrido Lándivar (2011) *mi salud mental: un camino practico*. México: Desclée de brouner.
- Gómez, C. y Okuda, M. (2005) Metodos de Investigación cualitativa: Triangulación. *Revista Colombiana de psiquiatria*. 34(1). 118-124. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n1/v34n1a08.pdf>
- Goñi, C. (2018) El sentido de la Autoridad. Liderazgo docente. *Escritos de la facultad*. 14 (147) 51-52 recuperado de: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/archivos/739_libro.pdf#page=51

- Gurdián Fernández, A. (2007). *El paradigma cualitativo de la investigación socio-educativa*. San José, Costa Rica: IDER.
- Hurrell, J. Leví, L Murphy, L. y Sauter, S. (1998) Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Organización interamericana del trabajo: España.
- Jiménez, J. (2017) Orientación laboral: Una revisión bibliográfica de su conceptualización y su aporte a la persona trabajadora y a las organizaciones laborales. Revista electrónica EDUCARE.21 (2) 1-17. Recuperado de:
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/7617/16589>
- Jiménez, J. (2018). El aporte de la Orientación laboral en el abordaje de la empleabilidad realizado por los servicios municipales de intermediación laboral. (Tesis de Maestría Universidad de Costa Rica., Costa Rica.) recuperado de:
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/8639/1/43194.pdf>
- Judge, T. y Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Lecona, O y Stange, I. (2014) Conceptos Básicos de Psicoterapia Gestalt. Eureka, Asunción (Paraguay) 11(1):106- 117 recuperado de:
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/905603/eureka-11-1-17.pdf>
- León, E y Pérez, M. (2019) Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral. (Tesis de grado, Universidad estatal de Milagro). Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4424/1/2.%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>
- Limbrick (2010). Factores de la cultura organizacional influyentes en la satisfacción laboral del personal administrativo de la sede regional Brunca de la Universidad Nacional. (Tesis de Maestría, universidad Nacional) Heredia, Costa Rica.
- Llanos, N. (2019) Estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de tercerización de servicios en Lima, 2018. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Perú.
- Maslow, A. (1991) Motivación y personalidad. Diaz de Santos
- Mata, A. (2015). El desarrollo teórico de la Orientación. Un aporte de la Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <https://www.orientachile.cl/wp-content/uploads/2016/07/El-desarrollo-te%C3%B3rico-de-la-Orientaci%C3%B3n.pdf>
- Melía, J. y Peiro, J.M(1998) cuestionario de satisfacción laboral. S 20/23 recuperado de:
https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF [Consulta 2 abril 2019]

- Mendoza, R y Vargas, L. (2018) La necesidad de Autorrealización y su incidencia en la satisfacción laboral. (Tesis de grado en psicología, Universidad Estatal de Milagro) Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4294/2.%20LA%20NECESIDAD%20DE%20AUTORREALIZACI%c3%93N%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20SATISFACCI%c3%93N%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2020) Elementos básicos de la cuarta revolución industrial y su impacto en Costa Rica. Tomado de: <https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/ctuNCOAWS2222DmU3MoOQ>
- Ministerio de Salud Costa Rica (2021). Vulnerabilidad Socioeconómica incide en la salud mental de la población costarricense. Recuperado de: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/746-noticias-2021/2041-vulnerabilidad-socioeconomica-incide-en-la-salud-mental-de-la-poblacion-de-costa-rica>
- Ministerio de trabajo y seguridad social (2016) *estadísticas de salud ocupacional*. CSO: Costa Rica recuperado de: https://www.cso.go.cr/documentos_relevantes/consultas/Estadisticas%20Salud%20Ocupacional%202015.pdf
- Moreno, S y Pérez, E (2018) Relaciones Interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba *Revista CES derecho*. 9(1), 13-33 recuperado de scielo.org.co
- Murillo, O. (2018). *Los seis pilares de la empleabilidad: un aporte desde la Orientación laboral*. San José, Costa Rica: Edinexo
- Naranjo, M. (enero-abril 2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas. *Actualidades investigativas en educación*. 8 (1)1-27 recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf>
- Naranjo, M (2011). *Enfoques humanísticos existenciales y un modelo ecléctico*. San José Costa Rica: ed.UCR
- Orejuela (2014). *Psicología de las organizaciones y del trabajo, Apuestas de investigación*. Editorial Bonaventuriana. Cali, Colombia.
- Organización Panamericana de la Salud (enero 2021). *Promoción de la salud, semana del bienestar 2021*. Organización Panamericana de la salud. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/promocion-salud#:~:text=EI%20enfoque%20de%20entornos%20saludables,diarias%2C%20donde%20los%20factores%20ambientales%2C>
- Osorio, L. y Vandovick, A. (2018). Epistemología de la historia de vida en la investigación cualitativa. *Innova reserch journal*. 3(5). 167-180 recuperado de: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>

- Peiro, JM y Prieto, F. (2007). *Tratados de psicología en el trabajo-actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.
- Peralta, M. (2016) Factores que influyen en la satisfacción y productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas. (Tesis de Bachillerato en Administración de empresas, Instituto Tecnológico Costarricense) Costa Rica. Recuperado de: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10681>
- Pereira, M.T. (2006). *Orientación educativa*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Pérez, R. (mayo- agosto 2010). Sentido profundo de la Orientación. *Revista Española de Orientación y Psicología*. 21 (2), 207-219. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230785003.pdf>
- Portillo, M. (2017). Educación por Habilidades. Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Revista educación*. 41(2). 1-13. Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v41n2/2215-2644-edu-41-02-00118.pdf>
- Rascovan, S. (Julio-diciembre 2013). Orientación vocacional, las tensiones vigentes. *Remo (Revista Mexicana de Orientación Educativa)*. 5(25) recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/remo/v10n25/a06.pdf>
- Real Academia Española (RAE) (2021) definición de habilidad <https://dle.rae.es/habilidad>
- Robertson, P. (2013) The well-being outcomes of career guidance. *British Journal of Guidance & Counselling*. 41(3).254-266 <http://dx.doi.org/10.1080/03069885.2013.773959>. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/256452643_The_wellbeing_outcomes_of_career_guidance/link/5698cad308aec79ee32ca2c5/download
- Rojas, A. (2020) Y ahora... ¿quién podrá defendernos? Costa Rica. Ed Alvarorojas.org.
- Rojas, A y Suárez, E. (2018). Satisfacción laboral y bienestar subjetivo (Tesis de Licenciatura, Universidad de la Laguna.) España. Recuperado de: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/8782/Satisfaccion%20laboral%20y%20bienestar%20subjetivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rubios, R. (2008). Orientación educativa. Recuperado de: <http://contenidos.mad.es/ficheros/2019/profesores/tm-orientacion-educativa.pdf>
- Sánchez, J. (2010) Liderazgos teorías y aplicaciones. Universidad Pontificia de salamanca: España
- Sánchez, R. (2014) Gestión y psicología de empresas y organizaciones. España: Esic.

- Serra y Zacarés (2011) Explorando el territorio del desarrollo adulto: la clave de la generatividad. *Cultura y Educación*. 23(1) recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/233655329_Explorando_el_territorio_del_desarrollo_adulto_la_clave_de_la_generatividadExploring_the_territory_of_adult_development_The_key_to_generativity/citation/download [Consulta 18 de Octubre 2019]
- Uribe, L. (2014) Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. Manual Moderno: México.
- Valenzuela, L. (2016) La salud desde una perspectiva integral. *Revista Universitaria de la Educación Física y el Deporte*. Año 9, N° 9, noviembre de 2016. Montevideo (Uruguay). p. 50 - 59. ISSN 1688-4949 recuperado de: dialnet.unirioja.es
- Vallejo, O. (2010) *Satisfacción laboral: utopía o realidad*. Barranquilla. Corporación Universitaria de la Costa.
- Velázquez, G. (2006). *Psicología del trabajo en la organización*. México: Limusa.

Apéndices

Apéndice A

Grupo focal

Guía de tópicos

- 1- ¿Cómo define usted satisfacción laboral?
- 2- ¿De qué manera se considera que la satisfacción laboral refuerza el bienestar personal?
- 3- Anote las fortalezas y deficiencias entorno a los factores de satisfacción laboral en la empresa.
- 4- ¿Qué grado de responsabilidad personal cree tener entorno a la satisfacción laboral?
- 5- ¿Puede incorporar sus habilidades o capacidades personales a la ejecución de sus tareas laborales?
- 6- ¿Me responsabilizo del impacto que tiene lo que realizo?
- 7- ¿Existen maneras de tomar iniciativas en pro de la empresa?
- 8- ¿Beneficia a la sociedad, lo que hago, tiene algún sentido para alguien más?
- 9- ¿Cómo se puede definir el clima existente en las interacciones de la organización?
- 10- Son sus compañeros y supervisores influencia para la satisfacción?

Apéndice B

Entrevista al personal

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado _____

- 1.- ¿Qué significado tiene para usted su trabajo?
- 2.- ¿Considera que el trabajo que realiza actualmente en su empresa es lo que a usted le satisface laboralmente hacer?
- 3.- ¿Se siente realizado con lo que hace?
- 4.- ¿Las tareas que ejecuta le resultan sencillas, pone en práctica sus habilidades?
- 5.- ¿Siente que sus capacidades personales se ven requeridas dentro de las tareas que ejecuta?
- 6.- ¿Tiene significado para usted y para otros lo que hace en la empresa?
- 7.- ¿Es usted responsable por sí mismo de las labores que ejecuta?
- 8.- ¿Puede tener iniciativas que aporten ideas para el crecimiento de la empresa?
- 9.- ¿Cree usted que dentro de sí mismo existe un líder que puede aflorar?
- 10.- ¿Qué formas de comunicación mantiene usted con sus superiores?
- 11.- ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?
- 12.- ¿Falta a su empleo con frecuencia?
- 13.- ¿Se limita en su accionar?
- 14.- ¿Se refugia en alguna adicción para escapar de la tensión laboral?

Apéndice C

Entrevista a supervisores

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado _____

Puesto que ejecuta.

- 1- ¿Cómo define la interacción con sus empleados y entre estos?
- 2- ¿Cómo es el manejo de conflictos cuando estos se presentan?
- 3- Permiten las tareas que ejecutan el desarrollo de sus habilidades, intereses y creatividad?
- 4- ¿Son las tareas asignadas de forma equitativa?
- 5- ¿Permiten las tareas a ejecutar el desarrollo de un sentido de logro (autorrealización)?
- 6- ¿De qué manera se ejercen las oportunidades de crecimiento dentro de la organización?
- 7- ¿Son los empleados reconocidos al realizar de forma óptima sus labores?
- 8- ¿Cómo se involucra a los empleados en asuntos de relevancia para la organización?
- 9- ¿Cómo puede definir la forma en que la organización impulsa la satisfacción laboral?

Apéndice D

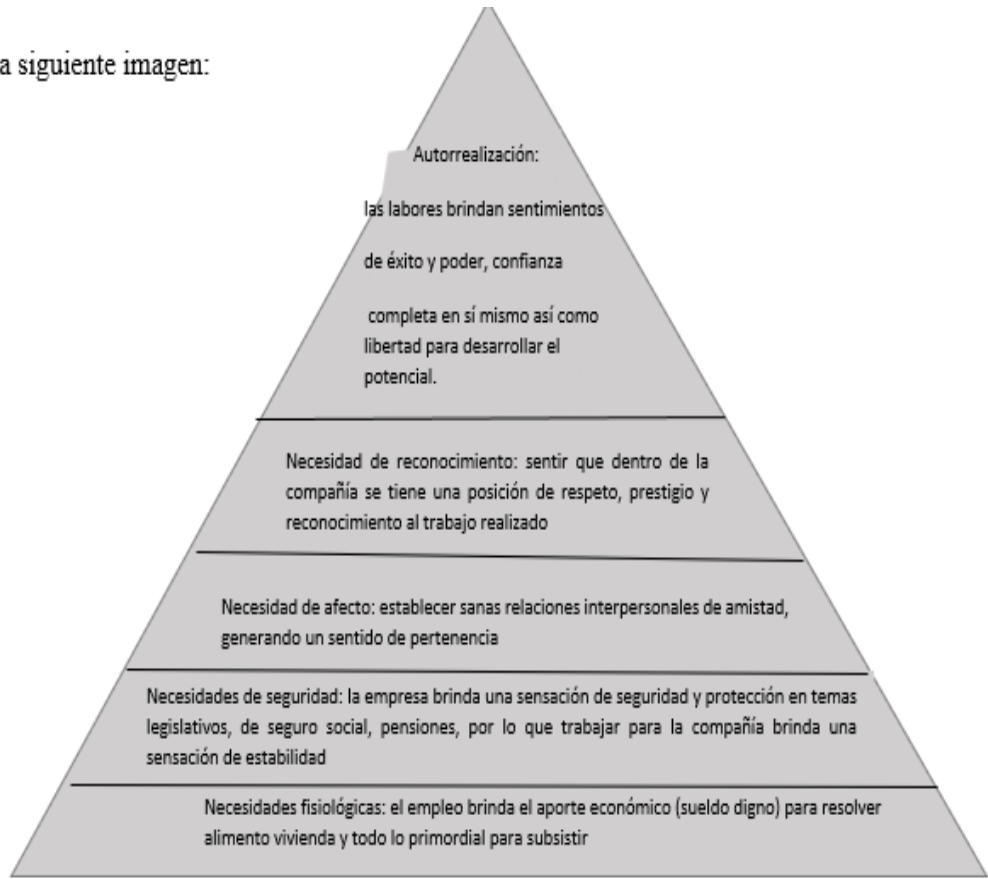
Historia de vida

En el presente instrumento se pretende conocer su opinión respecto a ciertos aspectos entorno a su historia laboral, la información suministrada será parte de una investigación de trabajo final de graduación en la carrera de Orientación por lo que se solicita su apoyo, con ello, se busca conocer su opinión, los datos que administre serán tratados de manera confidencial, por lo cual, se solicita responder con total libertad y sinceridad.

Con la finalidad de conocer y profundizar en las experiencias vivenciadas por usted durante su periodo laboral, se le solicita completar de manera detallada y cronológica una narración propia de sus experiencias como colaborador de la Importadora CONDOR S.A. Con el objetivo de facilitar su elaboración se le ofrecen algunos elementos a tomar en cuenta en la narración de su historia de vida laboral:

- Asígnele un nombre que represente su experiencia dentro de la compañía.
- Describa brevemente las tareas o labores que ejecuta, reflexione y escriba si en sus labores diarias puede incorporar sus intereses, habilidades y creatividad.
- Cree que su trabajo le genera un y si es responsable de sus propios procesos.
- señale aspectos de las relaciones interpersonales entabladas dentro de su espacio laboral y la manera en que afectan tanto positiva como negativamente su permanencia en la compañía.
- De forma general aporte algunas situaciones específicas en que su empleo le ha afectado en sus áreas física, emocional, espiritual, psicológica y comente la forma en que lo ha enfrentado

- Analice la siguiente imagen:



- De la imagen presentada con antelación representa la estructura de distintas necesidades específicas en el ser humano centradas primordialmente en su espacio laboral, comente sobre
 - ¿cuáles considera son los aspectos más relevantes en su vida actualmente?
 - ¿cuáles motivan su permanencia en la organización? y ¿por qué?
 - ¿Cómo se visualiza en un futuro y cuáles son esos esfuerzos que realiza para lograrlos?

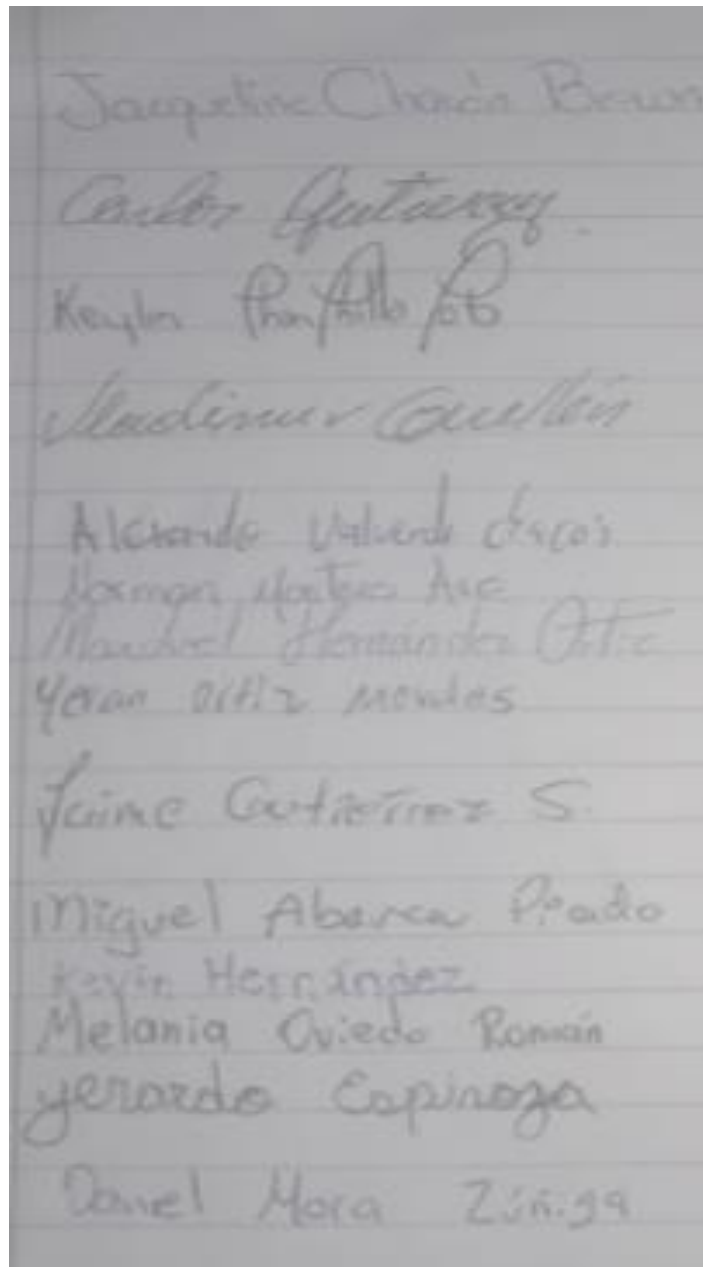
Muchas gracias.

Apéndice E

Consentimiento informado

En el siguiente apartado se reconoce el conocimiento informado, mismo en el que las personas participantes, siguientes firmantes son informadas del proceso y acceden a participar en el mismo de forma voluntaria.

Los abajo firmantes aceptamos participar en el proceso:



Jacqueline Chacón Brown
Carlos Gutierrez
Keylin Pineda
Vladimir Guillén
Alexander Valverde Escobedo
Norma Martínez Acevedo
Manuel Hernández Ortiz
Yeran Ortiz Morales
Jaime Gutiérrez S.
Miguel Aberca Prado
Kevin Hernández
Melania Oviedo Román
Gerardo Capinoga
Daniel Mora Zúñiga