

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO

HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE BIENESTAR LABORAL

PARA LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO EN EL AÑO 2020”

AUTORES:

MBA. ANDRÉS FABIÁN JÁCOME MIÑO

PSI. KATY MISHEL SARMIENTO LÓPEZ

DIRECTORA:

MGTR. MARÍA VERÓNICA GARCÍA OQUENDO

QUITO, 2021

Tesis

por Andrés Jácome

Fecha de entrega: 20-may-2021 04:30p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1590633928

Nombre del archivo: Tesis_Final.docx (8.06M)

Total de palabras: 27019

Total de caracteres: 150376

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

8% INDICE DE SIMILITUD	9% FUENTES DE INTERNET	3% PUBLICACIONES	4% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	www.eeq.com.ec:8080 Fuente de Internet	1%
2	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
3	bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	1%
4	documentop.com Fuente de Internet	<1%
5	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	www.timetoast.com Fuente de Internet	<1%
9	1library.co Fuente de Internet	<1%

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen Ejecutivo	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	ix
Capítulo I: Marco Introdutorio	1
1.1. Justificación	1
1.2. Antecedentes	2
1.3. Datos de la Organización	4
1.3.1. Misión.....	4
1.3.2. Visión	5
1.3.3. Valores Institucionales	5
1.3.4. Objetivos Estratégicos	6
1.4. Objetivos del proyecto	7
Capítulo II: Marco Teórico.....	9
2.1. Salud y Entorno Laboral Saludable	9
2.1.1. Definiciones.....	9
2.1.2. Promoción de la salud en el lugar de trabajo.....	14
2.1.3. Beneficios de la promoción de salud en lugares de trabajo.....	18
2.2. Bienestar y Necesidades	21
2.2.1. Bienestar Laboral.....	22
2.2.2. Bienestar del Trabajador.....	24
2.2.3. Modelos de bienestar	28
2.2.4. Áreas de intervención	30
2.2.5. Esferas de intervención.....	35
2.2.6. Necesidad.....	40
2.2.7. Indicadores del bienestar	46
Capítulo III: Marco Metodológico	54
3.1. Alcance de la Investigación	54
3.2. Diseño de la Investigación	54
3.3. Población y Muestra	54
3.4. Recolección de Información	57
Capítulo IV: Tabulación de Resultados.....	61
4.1. Análisis de Resultados	61
4.1.1. Datos sociodemográficos.....	61

4.1.2.	Análisis Descriptivo del Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG)	62
4.1.3.	Resultados obtenidos de las Entrevistas	67
4.2.	Análisis de Contenido	69
4.3.	Resultados Generales	70
Capítulo V:	Propuesta de Intervención.....	74
5.1.	Objetivos.....	74
5.1.1.	Objetivos Específicos	74
5.2.	Marco Legal	75
5.2.1.	Organización Internacional del Trabajo	75
5.2.2.	Organización Mundial de la Salud	75
5.2.3.	Constitución de la República del Ecuador.....	76
5.2.4.	Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021.....	77
5.2.5.	Ley Orgánica del Servicio Público.....	77
5.2.6.	Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público	78
5.3.	Beneficiarios	79
5.4.	Entidades de Apoyo	80
5.5.	Diseño del Programa.....	80
5.6.	Contenido del Programa (2 Ejes).....	80
5.6.1.	Necesidad de Subsistencia.....	80
5.6.2.	Necesidad de Entendimiento	82
5.6.3.	Necesidad de Afecto	83
5.7.	Socialización del Programa	89
5.8.	Monitoreo y Evaluación del Programa	90
5.9.	Sostenibilidad del Proyecto	91
Capítulo VI:	Implementación de la Propuesta.....	93
6.1.	Actividades Realizadas	93
6.2.	Dificultades Presentadas	99
6.3.	Actividades no Realizadas	100
Capítulo VII:	Conclusiones y Recomendaciones	102
7.1.	Conclusiones.....	102
7.2.	Recomendaciones	104
Bibliografía.....		106
Anexos.....		111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valores Institucionales EEQ.....	5
Tabla 2 Objetivos Estratégicos EEQ	6
Tabla 3 Principios para promocionar la salud en el lugar de trabajo	14
Tabla 4 Intervenciones para promocionar la salud en el lugar de trabajo	16
Tabla 5 Teorías motivacionales	43
Tabla 6 Matriz de necesidades y satisfactores	44
Tabla 7 Muestreo aleatorio estratificado	55
Tabla 8 Resultados bienestar psicosocial	62
Tabla 9 Resultados efectos colaterales	64
Tabla 10 Resultados obtenidos por Gerencia	66
Tabla 11 Resultados de las entrevistas	67
Tabla 12 Análisis de contenido de las entrevistas	69
Tabla 13 Categorías emergentes	70
Tabla 14 Matriz de marco lógico.....	85
Tabla 15 Presupuesto Plan de Bienestar Laboral EEQ.....	87
Tabla 16 Cronograma de implementación Plan de Bienestar Laboral EEQ	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo bipolar del bienestar psicológico	26
Figura 2 Bienestar Laboral General	28
Figura 3 Bienestar psicológico	29
Figura 4 Tipo de prestaciones.....	33
Figura 5 Relación entre demandas psicológicas y control	48

Resumen Ejecutivo

El bienestar laboral está enfocado a mejorar las condiciones de los colaboradores, fortaleciendo su desarrollo tanto personal como profesional de manera holística, con la finalidad de mejorar su calidad de vida laboral y familiar; así como incrementar su motivación, satisfacción y eficiencia. La presente investigación consideró la matriz de necesidades y satisfactores propuestas por Max Neef, debido a que permite comprender que la satisfacción de las necesidades puede verse obstaculizada por varios factores que interfieren con el bienestar de las personas, desencadenando en estrés, burnout, insatisfacción, mobbing, entre otros indicadores del bienestar. Este proyecto buscó conocer la actual percepción de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito respecto al bienestar, a fin de diseñar un plan de bienestar laboral que ayude a mejorar la calidad de vida del personal, tanto administrativo como operativo, en sus tres esferas: personal, socio-afectiva familiar y ocupacional. La investigación presenta un diseño no experimental, transeccional descriptivo y un diseño mixto, donde se aplicó el cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) de Blanch a 464 colaboradores y 3 entrevistas a las autoridades de la empresa, para recolectar los datos informativos y realizar la presentación sistemática de los mismos. Con base a los resultados, se concluyó que existe alta incertidumbre, como consecuencia de crisis sanitaria atravesada, ocasionando en los colaboradores alta somatización y desgaste por el cambio de modalidad de trabajo en el hogar, sobrecarga laboral, entre otros; por lo cual, el plan de bienestar diseñado está orientado a mejorar las condiciones de los colaboradores en relación a las necesidades identificadas que giran en torno a la de subsistencia, entendimiento y afecto.

Palabras clave: Bienestar, Bienestar laboral, calidad de vida laboral, esferas, intervención.

Abstract

Labor welfare is focused on improving the conditions of employees by strengthening their personal and professional development in a holistic way, in order to improve their quality of work and family life, as well as increase their motivation, satisfaction and efficiency. The current investigation considered the matrix of needs and satisfiers proposed by Max Neef, which allows to understand that the satisfaction of needs can be hindered by several factors that interfere with the well-being of people, triggering stress, burnout, dissatisfaction, among other indicators of well-being. This project searched to know the current perception of the well-being of the partners of Empresa Eléctrica Quito, in order to design a labor welfare plan that helps to improve the quality life of administrative and operative staff in its three spheres: personal, family and social affective and occupational. The research presents a non-experimental design, descriptive transectional and a mixed design, where the Blanch's General Labor Welfare (qBLG) questionnaire was applied to 464 staff and 3 interviews to the company, in order to recollect informative data and make the systematic presentation of the same. Based on the results it was concluded that there's a high uncertainty, as a consequence of the health crisis experienced, causing high somatization and attrition in the employees due to the change of work modality at home, workload among others, therefore, the well-being plan designed is aimed to improve the conditions of employees in relation to the identified needs that revolve around subsistence, understanding and affection.

Key words: Wellbeing, labor welfare, quality of work life, spheres, intervention.

Introducción

El presente proyecto se encuentra dentro de la línea de investigación de entornos de trabajos saludables e inclusivos. El mismo tiene como objetivo diseñar e implementar un plan piloto de bienestar laboral para los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito con el fin de generar, crear y mejorar las condiciones de trabajo que favorezcan el desarrollo integral y el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de la empresa, influenciando directamente en su satisfacción, compromiso y disminuyendo los riesgos, a través de varios ejes de intervención. Para la presente investigación se desarrollaron ocho capítulos que permitieron realizar la fundamentación teórica y práctica, mismos que se describen de forma resumida a continuación:

El primer capítulo describe el marco introductorio, en el cual se detalla la justificación de porqué se realiza el plan de bienestar laboral, los antecedentes que justifican el proyecto, los objetivos que busca el mismo y los datos de la organización en la cual se realiza el diagnóstico y la implementación del plan de bienestar laboral.

En el segundo capítulo se realiza la fundamentación teórica, en el cual se sustenta los beneficios de promover la salud en los lugares de trabajo y su influencia con el bienestar laboral y la satisfacción de necesidades. Además, se abarca las variables de la Encuesta de Bienestar Laboral General de Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010), donde la primera dimensión es la de “bienestar psicosocial” que está compuesta por afectos, competencias y expectativas; en la segunda dimensión se encuentran los “efectos colaterales” que componen la somatización, desgaste y alienación. Por último se profundiza en las esferas de intervención que se trabaja y los indicadores de bienestar que mide.

El tercer capítulo se enfoca en la metodología utilizada para el proceso de investigación, es decir, el alcance de la investigación, la operacionalización de la información, el diseño de la investigación, los sujetos de estudio con su respectivo calculo muestral y el procedimiento para la recolección de información con la valoración psicométrica, el cual garantiza la validez y confiabilidad del reactivo psicológico utilizado.

En el cuarto capítulo se elabora la tabulación e interpretación de los resultados obtenidos a través de la investigación cualitativa y cuantitativa realizada, con la finalidad de identificar aquellos aspectos en los que se debe intervenir.

En el quinto capítulo se realiza la propuesta de intervención para mejorar el bienestar laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la Empresa Eléctrica Quito, diseñando actividades basadas en una visión integral del ser humano, las mismas que procuran abordar todos los ejes esenciales del Modelo de Necesidades Humanas desarrollado por Max-Neef, profundizando en las necesidades personales, socio-afectiva familiar y ocupacional.

En el sexto capítulo se implementa la propuesta de intervención, en el cual se detallan las actividades realizadas tanto presencialmente como virtualmente, los resultados alcanzados y las dificultades presentadas en el proyecto.

En el último capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones que se han llegado con el presente proyecto de investigación, para finalmente encontrar las evidencias de lo ejecutado a lo largo del proyecto con sus respectivos anexos.

Capítulo I: Marco Introdutorio

En el presente capítulo se presenta la justificación del tema de investigación, sus antecedentes, los datos de la Empresa Eléctrica Quito y los objetivos de llevar a cabo el proyecto de bienestar laboral en la EEQ.

1.1. Justificación

En la actualidad las organizaciones han visto la necesidad de implementar planes de bienestar enfocados en mejorar la calidad de vida de sus trabajadores para que se sientan satisfechos y felices en su trabajo. Si no existe bienestar, el desempeño de los trabajadores no es óptimo, existe desmotivación, el clima y ambiente laboral no son adecuados para la realización de sus actividades, lo que provoca que los colaboradores salgan de sus áreas de trabajo, busquen el cambio a otros departamentos o en última instancia dejen la organización porque sienten que no se preocupan por ellos.

Adoptar programas con un enfoque de calidad de vida entorno a la salud de los colaboradores, proporciona a la persona mayor estabilidad emocional, resistencia al estrés, altos niveles de motivación intrínseca y extrínseca, eficiencia y eficacia en el trabajo y capacidad para relacionarse (Moraes da Silva & Ney Matos, 2002).

El bienestar laboral es un tema de gran importancia que debe ser impulsado y trabajado en todo momento debido a que está relacionado con los resultados que espera la organización, porque si los trabajadores se sienten felices, motivados, tienen un adecuado clima organizacional, su rendimiento va ser óptimo y la empresa obtiene un mayor desempeño en sus actividades (León Torres Alzate, 2017).

La Empresa Eléctrica Quito en la actualidad, no cuenta con un plan de bienestar por lo que se considera necesario diseñar un plan de bienestar que permita mejorar las

necesidades: personales, socio-afectiva familiar y ocupacional de los colaboradores de la EEQ quienes son los beneficiarios directos del proyecto. También para los investigadores al poder profundizar en un tema tan importante como lo es el bienestar, y finalmente los clientes de la Empresa al recibir una atención de calidad.

Con el fin de garantizar una propuesta viable sobre un plan de bienestar, la investigación fue mixta, es decir cualitativa y cuantitativa, porque utilizó entrevistas y encuestas para determinar la percepción de los colaboradores en cuanto a su calidad de vida dentro de la empresa. Posteriormente estos datos fueron tabulados con su respectivo análisis, con el fin de tener un panorama real de las variables que forman parte para realizar el plan de bienestar. En este sentido, con esta investigación se realizó una exploración de instrumentos y técnicas alineadas al bienestar para uso de futuras investigaciones.

Al finalizar el proyecto se contó con el diagnóstico de la percepción actual sobre el bienestar de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito, lo cual sirvió como insumo para diseñar un plan de bienestar laboral. A través de dicho plan la Empresa Eléctrica Quito pudo incrementar espacios de desarrollo humano que dignifiquen a la persona y conseguir beneficios en la productividad de la misma.

Este proyecto fue factible realizarlo debido a que contó con la autorización de la Empresa, no requirió una alta inversión de recursos económicos y existió predisposición positiva del Gerente por llevar a cabo este proyecto.

1.2. Antecedentes

El trabajo constituye un derecho clave e inaudible para el desarrollo de la sociedad, permitiendo a las personas tener un desarrollo personal, profesional, social y económico, por lo que actualmente se busca dignificar al ser humano manteniendo un equilibrio entre lo laboral, social, cultural, familiar y profesional, a este conjunto se le conoce como

bienestar laboral. Para Martínez, Gómez, Sánchez y Sandoval (2015), el bienestar laboral se define como la “creación y manejo de servicios que la empresa coloca a disposición del trabajador y su familia, en forma gratuita o semi-gratuita con el propósito de satisfacer sus necesidades básicas” (p. 175), donde las actividades se realicen bajo igualdad, respeto, seguridad, equidad y libertad influyendo directamente en la satisfacción de los colaboradores dentro de su área de trabajo.

Con el epígrafe se concluye que existe una relación bidireccional entre el bienestar con la satisfacción del trabajo y productividad, dándole importancia a este tema al responder cómo se siente el colaborador en cuanto a su salud colectiva y mejorar su calidad de vida, y así, reducir aquellos factores que pueden producir riesgos para contraer enfermedades laborales, buscando un ambiente de trabajo digno y decente.

La Empresa Eléctrica Quito desde su creación hasta la actualidad, ha ido desarrollando paulatinamente varios planes para sus colaboradores en cuanto a seguridad y salud ocupacional, como por ejemplo: dotación de equipos de protección personal y ropa de trabajo, medicina preventiva, plan de contingencia frente al COVID-19, capacitaciones en cuanto a peligros y riesgos de trabajo, simulacros frente a situaciones de emergencia, entre otros; sin embargo, no se ha realizado una identificación a profundidad de las necesidades actuales de los colaboradores en cuanto a los aspectos personales, socio-afectivo familiar y ocupacionales.

El enfoque del presente proyecto consistió en levantar las necesidades de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito, en cuanto a la calidad de vida y el área psicosocial, para posteriormente diseñar un plan de bienestar para los colaboradores de la Empresa, tanto administrativos como operativos, sin importar el género, los niveles de escolaridad y la antigüedad laboral.

1.3. Datos de la Organización

La EEQ es una empresa que entrega el servicio público de energía eléctrica, servicio de alumbrado público general y la generación de energía eléctrica que se realiza de dos formas: hidroeléctrica, es decir a través del agua y la termoeléctrica, a través del petróleo.

Tiene un nivel de cobertura total del 99.81% dentro de su área de servicio que es de 15.165,15 km², misma que comprende barrios, parroquias urbanas y rurales (Empresa Eléctrica Quito, 2018).

La EEQ provee el servicio de energía eléctrica a la provincia de Pichincha en sus cantones de Quito, Rumiñahui, Mejía, Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de los Bancos, parte de Puerto Quito y Cayambe, también a la provincia de Napo y sus cantones de Quijos y el Chaco, finalmente pequeñas zonas de las provincias de Cotopaxi, Imbabura y Santo Domingo de los Tsáchilas (Empresa Eléctrica Quito, 2018).

La Empresa Eléctrica Quito tiene como competencias la generación, subtransmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, dando principal énfasis en la calidad del servicio, eficiencia energética y responsabilidad medio ambiental.

Está conformada por siete Gerencias que son: Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia de Comercialización, Gerencia de Distribución, Gerencia de Generación y Subtransmisión, Gerencia General, Gerencia de Planificación y la Gerencia de Proyectos Especiales.

La filosofía empresarial de la EEQ se fundamenta en los siguientes elementos:

1.3.1. Misión

La misión es la razón de ser de la empresa, describe lo que hace la organización, cuál es su giro de negocio, el target al que va dirigido, la propuesta de valor, entre otras.

En este sentido, la misión de la EEQ es: “Proveer energía eléctrica de calidad al Distrito Metropolitano de Quito y a las zonas de atención, como un servicio público efectivo, solidario y con responsabilidad ambiental, contribuyendo a su desarrollo económico sostenible” (Empresa Eléctrica Quito, 2018, p. 48).

1.3.2. Visión






La visión son las metas que la empresa se propone conseguir en el futuro, es lo que quiere llegar a ser y deben ser sobre todo alcanzables y realistas. En este sentido, la visión de la EEQ es “Ser un referente en el contexto regional, por la calidad y efectivo servicio público de electricidad entregado a la comunidad” (Empresa Eléctrica Quito, 2018, p. 48).

1.3.3. Valores Institucionales

Los valores son las creencias y principios éticos sobre los cuales se cimienta la cultura empresarial y permite crear los modelos propios del comportamiento esperado del personal que labora en la organización. Bajo este enfoque, los valores institucionales que la EEQ asume para inspirar su accionar y cumplir con su misión y visión son los que se detalla en la Tabla N°1.

Tabla 1

Valores Institucionales EEQ.

Compromiso Institucional	<ul style="list-style-type: none">  Identificarse y apropiarse de la misión, visión, objetivos y metas institucionales.  Cumplir las funciones y responsabilidades de manera eficaz, eficiente y oportunamente.
Honestidad y Transparencia	<ul style="list-style-type: none">  Participar siempre en actividades lícitas.  Actuar con transparencia.  Ser veraz en la rendición de cuentas y actos administrativos.

Responsabilidad Social y Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Cumplir con los acuerdos con los grupos de interés (colaboradores, proveedores y ciudadanía). ✚ Cumplir con el Plan de Manejo Ambiental Institucional. ✚ Fomentar acciones que garanticen el bien común ambiental y social.
Actitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Brindar atención con calidez, calidad, eficiencia y empatía. ✚ Solucionar efectivamente quejas y reclamos. ✚ Impulsar la mejora continua para un servicio de calidad.
Respeto	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Valorar los intereses y las necesidades de los demás colaboradores. ✚ Ser tolerante con posiciones y opiniones diferentes. ✚ Brindar una participación activa a todos los colaboradores.
Solidaridad	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Colaborar y apoyar en las actividades de los demás cuando éstos lo requieran. ✚ Impulsar el trabajo y crecimiento de su equipo de colaboradores.

Nota. Información obtenida de Empresa Eléctrica Quito (2018, p. 48)

Una vez que se ha abordado los componentes de la filosofía empresarial de la EEQ, en el siguiente apartado se detalla cómo estos elementos se relacionan con sus objetivos estratégicos.

1.3.4. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos definidos por la Empresa Eléctrica fueron determinados conforme a su Misión y Visión dentro de cuatro perspectivas que son: Ciudadanía, Procesos, Talento Humano y Finanzas, mismos que se detallan en la Tabla N° 2.

Tabla 2

Objetivos Estratégicos EEQ.

Perspectiva Empresarial	Concepto	Objetivo Estratégico
Ciudadanía	Para alcanzar nuestra visión: ¿Cómo debemos representarnos ante los ciudadanos?	OEI 1. Incrementar la calidad del servicio público de electricidad en el área de servicio de la EEQ. OEI 2. Incrementar la eficiencia del servicio eléctrico en la producción, distribución y comercialización de la electricidad en el área de servicio de la EEQ. OEI 3. Reducir los impactos socio ambientales de la EEQ. OEI 4. Incrementar la eficacia en la atención al crecimiento de la demanda de energía en el área de servicio de la EEQ.
Procesos	Para satisfacer a los ciudadanos contribuyentes: ¿En qué procesos debemos destacarnos?	OEI 5. Incrementar la eficiencia institucional de la EEQ.
Talento Humano	Para ejecutar nuestros procesos: ¿Qué debe aprender nuestra gente y cómo debe mejorar?	OEI 6. Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la EEQ
Finanzas	Para asegurar responsabilidad fiscal: ¿Cómo debemos gestionar nuestros recursos?	OEI 7. Incrementar el desarrollo del talento humano de la EEQ

Nota. Información obtenida de Empresa Eléctrica Quito (2018, p. 51).

1.4. Objetivos del proyecto

Objetivo General: Diseñar e implementar un plan piloto de bienestar laboral para los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito en el año 2020.

Objetivos Específicos:

- Identificar un modelo teórico de bienestar aplicable a la Empresa, que sirva de guía y apoyo para diseñar el plan de bienestar.
- Describir las técnicas para el diagnóstico de bienestar para tener un punto de partida de la situación real de la Empresa y plantear oportunidades de mejora.

- Identificar las necesidades de bienestar de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito para poder satisfacer las mismas y generar mejor calidad de vida.

Una vez abordado el marco introductorio, es necesario definir el marco teórico que sustenta el proyecto, el cual se describe en el siguiente capítulo.

Capítulo II: Marco Teórico

En el presente capítulo se analiza de manera integral la importancia de la salud y los entornos laborales saludables, así como el bienestar y las necesidades, dado que estos temas son fundamentales para comprender cómo con el paso del tiempo se ha desarrollado el tema de bienestar laboral.

2.1. Salud y Entorno Laboral Saludable

La salud en el trabajo y en los entornos laborales saludables son factores vitales e indispensables para las personas, sociedades y países. Contar con un entorno laboral saludable es necesario para lograr que los trabajadores estén sanos y también para fomentar una mayor productividad, motivarlos laboralmente, fomentar su espíritu de trabajo, así como la satisfacción laboral y calidad de vida.

La importancia de contar con entornos de trabajo saludables radica en un proceso de mejora continua donde los líderes conjuntamente con sus trabajadores establecen un plan para prevenir que sucedan accidentes o enfermedades, con el fin de promover y precautelar la salud, seguridad y bienestar de cada uno de los colaboradores.

En el presente tema se analizan las definiciones de salud laboral y entornos de trabajo saludables, los principios e intervenciones de un entorno laboral saludable, así como los beneficios de promover la salud en los lugares de trabajo tanto para la organización como para sus trabajadores.

2.1.1. Definiciones

Dentro de este subtema, se trabajan con la evolución de los conceptos de salud y el concepto de entorno laboral saludable, puesto que ambos conceptos son indispensables para contar con un entorno de trabajo saludable.

2.1.1.1. Salud

El significado de salud se ha ido desarrollando en función del tiempo, las culturas, el sistema social y del nivel de conocimientos. En los primeros años de la historia, se mantenía el pensamiento mágico-religioso, que creía que la enfermedad era un castigo divino, pero posteriormente las civilizaciones egipcia y mesopotámica pasan de esta creencia a un desarrollo de la higiene personal y pública. En la época renacentista se da una importante manifestación en el campo de la promoción de salud ya que se introducen ideas innovadoras que provocaron grandes avances en cuanto a la salud.

El cambio conceptual más significativo tuvo lugar cuando la Organización Mundial de la Salud en (1946) en su Carta Magna define a la salud como el estado completo de bienestar físico, mental y social, que no solamente involucra la ausencia de afecciones o enfermedades. Desde este primer concepto de salud, se han desarrollado diversas definiciones sobre el término salud, hallándose un aspecto común que es la formulación de la salud en términos positivos y desde un plano integrador del hombre y la sociedad (Perea, 2004).

Años más tarde, la OMS (1995), da un nuevo enfoque a la salud desde el ámbito ocupacional, definiéndola como una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores, mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Por su parte Bertolozzi (2012) concibe a este concepto desde otro enfoque, definiéndola como aquellas necesidades sociales de salud de los grupos sociales, no solamente de los problemas de salud que se limitan a riesgos, enfermedades y muertes.

Casas & Klijn (2006) contribuyen con la definición del concepto salud desde la perspectiva laboral, afirmando que incluye la elaboración de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países. Siguiendo esta línea, Jaramillo & Gómez en (2008) definen a la salud laboral como una relación que se da entre salud y trabajo, la cual puede ser positiva (virtuosa) o negativa (viciosa) dependiendo de la dirección que tome. Si la relación es positiva, se van a crear adecuadas condiciones de trabajo que conlleven a una correcta salud laboral, lo cual desencadenará un alto desempeño y calidad de trabajo. Si, por otra parte, la relación es negativa y las condiciones de trabajo no son favorables o incluso la ausencia de ésta, puede desencadenar trastornos tanto físicos como psicológicos, accidentabilidad y hasta la muerte.

Finalmente, Boada y Ficapal (2012) definen a la salud laboral desde una perspectiva más integral y enfocada al bienestar, señalando que su finalidad es fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, previniendo daños a su salud por las condiciones de trabajo, protegerlos contra riesgos para su salud en los lugares de trabajo así como ubicar y mantener al trabajador en un empleo que se ajuste a sus aptitudes tanto fisiológicas como psicológicas.

Con base en las definiciones mencionadas previamente, se puede concluir que la salud laboral es un conjunto de actividades orientadas a precautelar la salud y seguridad de los colaboradores, a través de la promoción de un trabajo seguro y saludable para la realización de sus actividades.

2.1.1.2. Entorno laboral saludable

Es importante tomar en cuenta que como se mencionó previamente, la salud no solo contempla la ausencia de enfermedad y debe atenderse para promoverla y promocionarla tanto a nivel físico, psíquico y social ya que, si se tiene salud, las personas se encuentran bien, están felices y tienen autonomía. Es por ello que la importancia de contar con un entorno laboral saludable ayuda a disminuir los riesgos en el lugar de trabajo, a que los trabajadores estén sanos y saludables y mejoren su calidad de vida, la de sus familiares y de la comunidad.

Para Casas & Klijn (2006) un entorno laboral saludable es aquel centro de trabajo en el que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores, tanto a nivel de un buen ambiente físico, buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y ambiente laboral. Bajo esta misma orientación, Irizabal (2013) lo define como un proceso en que los empleadores y trabajadores trabajan conjuntamente para promocionar la salud, evitando riesgos, fomentando una mejor productividad y el desarrollo tanto personal como económico, donde resulta indispensable el esfuerzo y objetivos claros de promoción de salud para poder alcanzarlo.

Por su parte, Salanova (2008) relaciona el concepto de organización saludable con la corriente de la Psicología positiva, definiéndola como “aquella que desarrolla prácticas organizacionales saludables de estructurar y gestionar los procesos de trabajo que influirían en el desarrollo de los empleados saludables y de resultados deseables” (p.36).

La Organización Internacional del Trabajo (2020) afirma que un entorno de trabajo saludable es aquel ambiente en que se han eliminado los riesgos o se tomaron acciones

prácticas para minimizar los riesgos y se integra la prevención como un componente de la cultura de la organización. En cambio, la OMS (2010) concibe al entorno de trabajo saludable de una manera más integral, definiéndole como aquel sitio en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo, con base en indicadores como son la salud y la seguridad del espacio físico de trabajo, los recursos de salud personales en el espacio de trabajo; la salud, la seguridad y el bienestar al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo y finalmente las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad.

Fomentar una cultura organizacional que favorezca las condiciones de desarrollo del colaborador, identificando oportunamente los casos de acoso laboral y erradicando el mismo, genera que el colaborador cuente con un entorno y condiciones laborales saludables, tal como lo menciona Casas & Klijn (2006).

Se puede concluir que los entornos de trabajo saludables son aquellos ambientes en los que todos los colaboradores trabajan por un bienestar común y por alcanzar el objetivo de sus funciones laborales. Para ello es necesario implementar políticas tanto en corto, mediano y largo plazo que aseguren la salud y bienestar de todos los colaboradores enfocándose principalmente en proporcionar: ambientes físicos adecuados de trabajo (por ejemplo, mobiliario, ventilación, entre otros), ambiente psicosocial del trabajo (horario de trabajo, crecimiento laboral, participación activa en el trabajo, etc.) y recursos propios de salud (seguro médico, equipos de protección personal, entre otros).

Una vez analizados los antecedentes de los conceptos de salud laboral y entorno laboral saludable, es indispensable profundizar en lo que conlleva un entorno de trabajo saludable, lo cual se profundiza en el siguiente apartado.

2.1.2. Promoción de la salud en el lugar de trabajo

Promocionar la salud en los lugares de trabajo constituye una importante estrategia para abordar de manera integral la salud y seguridad en el trabajo, es por ello que dentro de este apartado se analizan cuáles son los principales principios e intervenciones que permiten garantizar una adecuada promoción de la salud en el lugar de trabajo.

2.1.2.1. Principios

En la Tabla N° 3 se puede observar los principios de promocionar la salud en el lugar de trabajo.

Tabla 3

Principios para promocionar la salud en el lugar de trabajo.

Autores: Casas & Klijn	Autores: Muñoz y Castro
1. Carácter participativo y empoderador	1. Integralidad
2. Cooperación multisectorial y multidisciplinaria	2. Participación y empoderamiento
3. Justicia social	3. Multisectorialidad
4. Sostenibilidad	4. Multidisciplinariedad
5. Carácter integral	

Nota. La tabla presenta los principios de promocionar la salud en el lugar de trabajo bajo el enfoque de dos autores. Fuentes: Promoción de la salud y un entorno laboral saludable (2006, pp. 2–3) y De la promoción de la salud a los ambientes de trabajo (2010, p. 147).

Como se puede apreciar en la Tabla N°3, ambos autores coinciden en que los principios de la promoción de la salud en el lugar de trabajo son en primer lugar, el carácter participativo y empoderamiento, el cual hace referencia a la colaboración de cada uno de

los trabajadores, así como de sus directivos que permitan tomar decisiones conjuntas para mejorar la vida laboral.

El segundo principio es la cooperación multisectorial y multidisciplinaria, donde es necesario coordinar e involucrar a profesionales de diversas disciplinas, así como a grupos de interés clave, tales como: el gobierno, las empresas y lugares de trabajo, los sindicatos, el sector de la salud, organismos no gubernamentales, comunidad y otras entidades, con el fin de asesorar en temas que involucren la salud y bienestar de los colaboradores.

Finalmente, el principio de integralidad radica en comprender las implicaciones de diversos factores que influyen en el bienestar de los colaboradores, así como combinar y desarrollar estrategias que permitan intervenir y contribuir a modificar el comportamiento de las personas (Muñoz & Castro, 2010).

A pesar de que los dos autores no coinciden con los siguientes principios, es importante considerarlos para garantizar una adecuada promoción de la salud en el lugar de trabajo, estos son la justicia social y la sostenibilidad, el primer principio hace referencia a la inclusión total de las personas implicadas en los ambientes de trabajo, sin ningún tipo de distinción de clase, cargo, tipo de contrato, nacionalidad, sexo o grupo étnico; mientras que la segunda, establece que la promoción y protección de la salud en los lugares de trabajo deben convertirse en parte integral de la gestión organizacional (Casas & Klijn, 2006).

2.1.2.2. Intervenciones

En la Tabla N° 4 se puede observar las intervenciones que permiten promocionar la salud en el lugar de trabajo.

Tabla 4*Intervenciones para promocionar la salud en el lugar de trabajo.*

Autores: Casas & Klijn	Autor: Bazzani
<ol style="list-style-type: none"> 1. Construir políticas públicas de trabajo saludable para todos los sectores de la vida productiva internacional, nacional y local. 2. Fortalecimiento de la organización y participación de la comunidad trabajadora y general. 3. Desarrollo de habilidades y responsabilidades personales y colectivas, relacionadas con la gestión de la salud, la seguridad, el autocuidado y el desarrollo personal de los trabajadores, sus organizaciones y las comunidades a su alrededor para proteger y mejorar la salud 4. Reorientar los servicios de salud ocupacional y otros servicios de salud, para incluir la promoción de la salud y todos sus aspectos relacionados dentro de sus agendas y lograr un mayor acceso del trabajador a los servicios de salud primaria, preventiva y ocupacional. 5. Crear ambientes favorables en el sitio de trabajo, partiendo del concepto integral del puesto de trabajo, sin admitir barreras en su alcance. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Construcción de políticas públicas de trabajo saludable en los diferentes sectores y niveles. 2. Creación de ambientes favorables de trabajo, con la identificación y mejora de las condiciones de trabajo, el análisis de los procesos productivos y la identificación de las necesidades de los trabajadores. 3. Impulso de la organización de los trabajadores, su participación y la promoción de la acción comunitaria intersectorial para impulsar los propósitos de la PSLT. 4. Desarrollo de habilidades y responsabilidades, tanto de tipo individual como colectivo con el fin de proteger y mejorar su propia salud. 5. Revisar y reorientar los servicios de salud dirigidos a los trabajadores, enfatizando en todos los aspectos relacionados con la promoción de la salud, facilitando el acceso a dichos servicios

Nota. La tabla presenta las intervenciones para promocionar la salud en el lugar de trabajo, bajo el enfoque de dos autores. Fuentes: Promoción de la salud y un entorno laboral saludable (2006, p. 136) y Promoción de la salud en los lugares de trabajo: Un estado del arte (2016, p. 91).

Como se puede observar en la Tabla N°4, ambos autores coinciden en que las intervenciones para promocionar la salud en el lugar de trabajo, incluyen las siguientes actividades: en primer lugar, construir políticas públicas de trabajo saludable para todos los sectores de la vida productiva internacional, nacional y local, siendo indispensable

establecer políticas con todas las partes interesadas para impulsar, promover y resguardar la salud de los colaboradores a través del establecimiento de normas, reglamentos, resoluciones y programas. Segundo, fortalecer la organización y la participación de la comunidad trabajadora y general, mediante comités de seguridad y salud entre empleadores y colaboradores y de la labor comunitaria en factores como: ambiente, trabajo, vivienda, educación, vida, salud, entre otras. Como tercera actividad se tiene que desarrollar habilidades y responsabilidades personales y colectivas relacionadas con la gestión de la salud, la seguridad, el autocuidado y el desarrollo personal de los trabajadores, sus organizaciones y las comunidades a su alrededor con el objetivo de proteger y mejorar su salud, basándose en estilos de trabajo y de vida sanos para buscar una mejor calidad de vida tanto a nivel personal, familiar, profesional y en comunidad. Dentro de este punto es fundamental incluir las capacitaciones relacionadas a condiciones de trabajo específicas que pueden afectar a la salud, métodos de protección y estrategias para promover comportamientos saludables del colaborador (Casas & Klijn, 2006).

Como cuarta actividad se establece reorientar los servicios de salud ocupacional y otros servicios de salud, para incluir la promoción de la salud y todos sus aspectos relacionados dentro de sus agendas y lograr un mayor acceso del trabajador a los servicios de salud primaria, preventiva y ocupacional, mediante soluciones que promuevan la salud de los colaboradores y evitar enfermedades, a fin de precautelar su salud y la de sus familiares. Finalmente, la última actividad consiste en crear ambientes favorables en el sitio de trabajo, partiendo del concepto integral del puesto de trabajo, sin admitir barreras en su alcance, identificando claramente el contexto y ambiente de trabajo, necesidades de los colaboradores, así como también el ambiente general, a fin de llevar a cabo soluciones para el correcto control de riesgos laborales, mediante acciones que permitan eliminar factores de riesgos para la seguridad y salud de los colaboradores (Casas & Klijn, 2006).

Una vez que se han analizado los principios y las intervenciones para desarrollar actividades que permitan promocionar la salud en los lugares de trabajo, es importante destacar que esto conlleva varios beneficios para la salud en los lugares de trabajo, los cuales se analizan en el siguiente apartado.

2.1.3. Beneficios de la promoción de salud en lugares de trabajo

La importancia de identificar este subtema radica en la disminución de las enfermedades del personal y de los costos que se derivan de las mismas, lo que coadyuva a un incremento en la productividad mediante personal sano, motivado y con un clima laboral adecuado. Es por ello que la promoción de la salud en el lugar de trabajo debe ser concebida como una estrategia innovadora para prevenir riesgos profesionales, mantener y mejorar la salud de cada colaborador.

Los beneficios de la promoción de salud en lugares de trabajo se ven en dos niveles, el primero es la organización que es el más amplio y como segundo el de los trabajadores de forma general.

2.1.3.1. Para la Organización

Para Muñoz y Castro (2010) los beneficios para la organización son: contar con un programa de salud y seguridad bien administrado, debido a que si se aborda de manera correcta el plan y se define estrategias adecuadas de implementación, va permitir que se implemente de manera eficaz y se consigan resultados favorables; otro beneficio es la generación de una imagen positiva y solidaria debido a que si la empresa se preocupa por la salud de su personal, provoca que sea vista positivamente y se van a sentir seguros de trabajar ya que al dar una gran importancia en la salud, la organización transmite que su recurso vital son sus colaboradores, reduciendo significativamente los costos de seguro

de salud así como el riesgo de multas y litigios que conlleva la omisión de normativa legal en cuanto a seguridad y salud del trabajador.

También mejora la moral del equipo de trabajo ya que el estar sano facilita que las tareas se realicen de la mejor manera, con un alto nivel de rendimiento y una mayor productividad; así mismo, se reduce la rotación y ausentismo del personal debido a que si las personas sienten que se preocupan por su salud y precautelan su seguridad, genera un vínculo emocional positivo hacia su organización, provocando que cada día acudan a sus labores y den lo mejor de ellos.

Por otro lado, Chaves y Muñoz (2016) afirman que los beneficios para la organización son: mayor rendimiento en el trabajo ya que al estar con buena salud, genera que el personal desempeñe sus actividades de manera adecuada y den lo mejor de sí, otro beneficio es el cumplimiento, es decir que los colaboradores al contar con condiciones de trabajo seguras y adecuadas, van a cumplir con las actividades que se les encargue sin ningún problema y en los plazos establecidos. Así mismo, se incrementa la fidelidad, ya que, al contar con un trabajo seguro, el personal siente convicción de desarrollar sus labores, y que las metas organizacionales se cumplan e incluso se dé una milla extra en su trabajo, finalmente se reduce el número de días de trabajo perdidos debido a que, si el personal no está enfermo, no falta a su trabajo y desarrolla sus actividades normalmente.

Se puede concluir que promover la salud laboral en las empresas es importante y favorable porque permite incrementar el control de la salud de sus colaboradores, generando en ellos felicidad y afiliación hacia la organización porque sienten que se preocupan por ellos, precautelando su salud en el desarrollo de sus actividades y finalmente es importante destacar que no solamente para la organización conlleva tener entornos de trabajo saludable sino también para sus trabajadores.

2.1.3.2. Para los Trabajadores

Muñoz y Castro (2010) afirman que los beneficios para los trabajadores de la promoción de la salud en los lugares de trabajo son: un ambiente de trabajo seguro y saludable, ya que al dotar de condiciones seguras que precautelen la seguridad y salud del personal, las actividades se desarrollan de manera adecuada y óptima, otro beneficio es que al invertir en la promoción de salud en el lugar de trabajo, se garantiza que los trabajadores se sientan mejor y más saludables, lo que reduce el estrés y provoca un incremento de la satisfacción laboral ya que se les involucra en todo momento en los planes, fomentando su compromiso y el liderazgo empresarial para trabajar en la prevención de riesgos, lo que genera una mayor concientización respecto a la protección de su salud. Finalmente, permite una mejora de la moral y del sentido de bienestar ya que, si al trabajador se le dota de ambientes de trabajo adecuados, se le capacita en los potenciales riesgos a los que está expuesto y pone en práctica los planes de prevención establecidos por la empresa, garantiza que su trabajo se desarrolle eficazmente y sin ningún inconveniente.

Por otro lado, Chaves y Muñoz (2016) sostienen que un beneficio es el compromiso con el trabajo ya que si los colaboradores se sienten seguros que la empresa se preocupa y vela por su salud y bienestar, van a cumplir con sus tareas sin ningún inconveniente, también se genera satisfacción en el trabajo porque si el personal se encuentra empoderado y le gusta su trabajo, hace que cada día se desempeñe de la mejor manera y sea muy productivo, otro beneficio es que gracias a los planes de promoción de salud, se evita que el personal tenga depresión laboral, pérdida de productividad y ausentismo laboral, ya que al contar con ambientes físicos adecuados para el desarrollo de actividades, un equilibrio entre la vida laboral y familiar así como programas de pausas activas, favorece a que los colaboradores se encuentren con un buen estado de salud.

Con base en lo mencionado previamente, se concluye que promover la salud de los colaboradores es de gran utilidad porque su salud mejora a través de una serie de políticas y actividades establecidas en los sitios de trabajo para garantizar que se encuentren seguros y sin ningún tipo de riesgos al realizar su trabajo, lo que se traduce en un mayor sentido de pertenencia hacia la empresa y de bienestar laboral, este último se lo analiza a profundidad en el siguiente tema.

2.2. Bienestar y Necesidades

Bienestar es un concepto sumamente amplio que se relaciona con tener salud, felicidad, prosperidad, contar con buena salud mental, sentirse sumamente satisfecho con la vida, tener un propósito y saber manejar de manera efectiva el estrés. En otras palabras, bienestar es sinónimo de sentirse bien y es por ello que todas las personas buscan alcanzarlo.

Las necesidades se relacionan con el bienestar ya que al momento que una persona satisface sus diferentes tipos de necesidades, se genera un sentido de satisfacción. Existen dos tipos de bienestar: el bienestar subjetivo o hedónico que es propio de cada persona, presentando un estado de ánimo que le caracteriza; mientras que, el bienestar eudaimónico o psicológico es el resultado de las percepciones que las personas tengan del significado y objetivos en sus vidas (Laca, Rodríguez, & Carrillo, 2018).

En el presente tema se analiza el origen y definiciones del bienestar laboral, el bienestar del trabajador, las áreas de intervención del bienestar, sus esferas de intervención y las necesidades para finalmente concluir con los indicadores de bienestar.

2.2.1. Bienestar Laboral

El bienestar laboral es una de las claves para conseguir que los equipos de trabajo sean productivos, estén motivados y comprometidos con las organizaciones. Cuando se habla de bienestar laboral no solo comprende a estar sanos de salud y no tener enfermedades, sino también a un bienestar emocional que permita a las personas sentirse feliz y contentos con lo que hacen.

Es por ello, que dentro de este subtema se analiza cómo surgió el bienestar, así como sus principales definiciones para comprender qué es y en qué consiste.

2.2.1.1. Origen

El concepto de bienestar laboral comienza en los años setenta a relacionarse con el de calidad de vida laboral debido a la falta de recompensación y elevado nivel de insatisfacción que existía dentro de las empresas, pero al mismo tiempo generar una propuesta orientada hacia el desarrollo humano integral. Como consecuencia a este enfoque, se empieza la búsqueda por promover el equilibrio entre la vida personal y laboral, de manera que favorezca al bienestar en las empresas (Anda, 2017).

Una vez abordado el origen del bienestar laboral, es importante analizar qué es y en qué consiste, lo cual se presenta en el siguiente apartado.

2.2.1.2. Definiciones

El bienestar laboral ha sido definido desde varias perspectivas, dentro de las cuales se puede destacar la definición que proporcionan Martínez y Porras (2012) quienes señalan que se trata de un proceso de construcción permanente y participativo que busca crear, conservar y optimar condiciones que favorezcan tanto al desarrollo del colaborador, como su nivel de vida y el de su familia, y por consiguiente incrementa los niveles de

satisfacción, eficiencia y pertenencia con su trabajo, lo cual coadyuva a lograr las metas y fines de la organización. Un año más tarde, Cirera y Giuliani (2013) conciben al bienestar laboral desde una perspectiva diferente, relacionándolo con la experiencia emocional que desarrolla una persona en relación a una actividad productiva, donde se abordan los efectos de esta realidad sobre su bienestar, focalizando las consecuencias en la existencia de las personas y en los resultados de las organizaciones, dado que esto influye en aspectos sociales, personales así como en la felicidad y satisfacción de las personas.

Por su parte, Moreno y Hernández (2013) conciben al bienestar laboral desde una perspectiva que se fundamenta en cinco factores, siendo el primero el Logro, el cual se refiere al sentimiento que tiene el trabajador al terminar su tarea, meta u objetivo deseado, como segundo factor se encuentra el de Reconocimiento, que son los enaltecimientos recibidos por los jefes, compañeros de trabajo y subordinados; el tercer factor es el Trabajo en sí, que es la percepción que tiene el trabajador respecto a su trabajo. Como cuarto factor se encuentra el de Responsabilidad, que es el nivel de compromiso sobre el trabajo del colaborador y la importancia que le otorga al mismo y finalmente se encuentra el factor de Promoción, que se refiere a la posibilidad de progresar dentro de la empresa en función del desempeño y trabajo realizado. Años más tarde, Arroyabe (2015) explica al bienestar laboral desde un enfoque más concreto, definiéndolo como el estado de satisfacción que logra el trabajador en el desarrollo de sus actividades, como resultado de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, el cual se refleja en el ambiente familiar y social.

En cambio, López (2015) relaciona al bienestar laboral con las necesidades individuales, afirmando que es un conjunto de planes y beneficios que se constituyen como solución a las necesidades del individuo, incluyendo como componente importante dentro de una

sociedad o empresa a la que se pertenece y reconociendo que forma parte de un entorno social. Finalmente, una de las definiciones más actuales respecto a este término, es la que proporcionan Castañeda, Betancur, Salazar y Mora (2017) donde orientan al término de bienestar laboral desde la seguridad, definiéndola como el ambiente de seguridad físico, mental y social en la que se encuentran los trabajadores de una empresa, con el objetivo de prever medidas de control encaminadas a promover el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes.

Con base en las definiciones mencionadas previamente, se concluye que el bienestar laboral está orientado a mejorar las condiciones de los colaboradores fortaleciendo su desarrollo personal y profesional de manera holística, a fin de mejorar su calidad de vida laboral y familiar, así como incrementar su motivación, satisfacción y eficiencia.

Una vez analizado el origen y los principales conceptos de bienestar laboral, es importante explicar los tipos de bienestar que pueden conseguir los colaboradores al contar con bienestar en sus lugares de trabajo, lo cual se profundiza en el siguiente subtema.

2.2.2. Bienestar del Trabajador

Un trabajador que cuenta con bienestar laboral genera una ventaja competitiva para la empresa, ya que no solamente se incrementa la productividad y se cumplen las metas organizacionales, sino también vuelve a la empresa mucho más competitiva en el mercado y frente a la competencia, es por ello que el trabajador al ser un recurso de vital importancia en toda organización, es necesario garantizar su bienestar, el cual puede fomentarse desde diferentes formas, las cuales se detallan a continuación.

2.2.2.1. Bienestar Psicológico

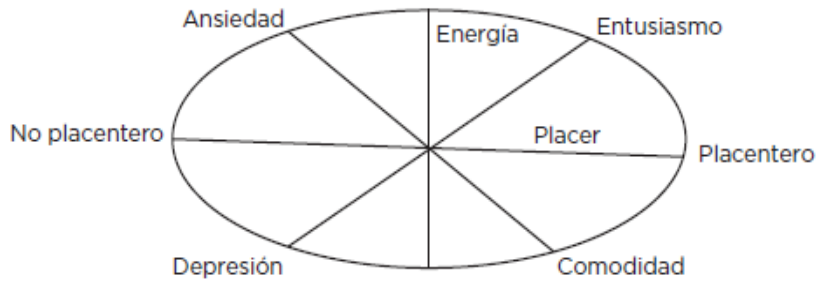
Castro (2004) afirma que el bienestar psicológico es un conjunto de características internas y externas, donde los afectos son clasificados como positivo o negativo conforme al criterio de cada persona, siendo fuertemente influenciado por el ambiente que le rodea. Mientras que para López (2015) el bienestar psicológico expresa el sentir positivo y el pensar de la persona acerca de sí mismo, que se define por su naturaleza subjetiva vivencial y se relaciona con propiedades específicas del funcionamiento físico, psíquico y social.

Este tipo de bienestar es de vital importancia para el trabajador, es por ello que para entenderlo existe el modelo bipolar del bienestar psicológico del trabajador, el cual considera tanto los sentimientos positivos como negativos relacionados con el trabajo (Colín, 2017).

Dentro de este modelo, los constructos ansiedad y depresión se atan a sensaciones no placenteras, en cambio que el entusiasmo y la comodidad se vinculan a sensaciones placenteras; así mismo, estas sensaciones se encuentran acordes a los niveles de energía. Es decir, con elevados niveles de energía se experimenta sensaciones placenteras vinculadas al entusiasmo y sensaciones no placenteras relacionadas a la ansiedad; mientras que con bajos niveles de energía, se puede tener sentimientos placenteros ligados al entusiasmo o a su vez sentimientos no placenteros relacionados con la depresión, como se puede apreciar en la Figura N°1. (Colín, 2017).

Figura 1

Modelo bipolar del bienestar psicológico.



Nota. La figura muestra los componentes del modelo bipolar del bienestar psicológico. Fuente: Colín (2017).

Como se presentó previamente, este tipo de bienestar es muy importante para los colaboradores, pero también existe otro tipo de bienestar que es necesario tomarlo en cuenta a fin de lograr un completo estado de bienestar laboral en los trabajadores, el cual se analiza en el siguiente apartado.

2.2.2.2. Bienestar Cognitivo

Colín (2017) afirma que existen tres componentes que integran la verdadera felicidad: siendo la primera la emoción positiva, es decir lo que se puede sentir como placer, éxtasis, calidez, comodidad, entre otras; el segundo componente es el compromiso, que se relaciona con involucrarse completamente con algo, detener el tiempo y perder la conciencia de sí mismo durante una actividad absorbente o experiencia óptima y finalmente el sentido, que se refiere a contar con un propósito en la vida.

La percepción de la autovalidación es de vital importancia para la verdadera noción de la felicidad debido a que su característica fundamental es implicarse en vivencias que son importantes para el individuo, centrándose en el aspecto cognitivo del bienestar.

La autovalidación comprende sentimientos positivos por juicios que son concebidos como correctos para las personas, unos pueden ser completamente personales para el individuo y otros pueden relacionarse con el aspecto moral o religioso. Así mismo, pueden definirse criterios que la persona considera acerca del bienestar y, pueden especificarse normas o esquemas sobre estos para los individuos, trabajadores, o a su vez para una determinada sociedad, organización, entre otros (Colín, 2017).

Dentro del bienestar cognitivo, la experiencia óptima desarrolla un papel importante, la cual es una condición en la que las personas se involucran tanto en una determinada actividad, porque les gusta y disfrutan, que nada más les interesa en ese momento, incluso si el poder desarrollarla les implica un esfuerzo o complicación. En el ámbito laboral, los colaboradores pueden sentir la experiencia óptima al momento en que tienen desafíos en sus actividades laborales, las cuales se relacionan con sus habilidades y destrezas profesionales a un alto nivel (Colín, 2017).

Habiendo analizado los tipos de bienestar del trabajador, es importante destacar los resultados que el bienestar psicológico y cognitivo provocan en el rol y actividades diarias del colaborador, lo cual se detalla a continuación.

2.2.2.3. Sentido del rol del trabajo

Una persona al generar sentido de pertenencia con su trabajo, como parte de su sentido de vida, adquiere una importancia significativa que le impulsa a desarrollar sus actividades de manera eficiente, a superarse y a alcanzar sus objetivos (Colín, 2017).

Esto genera en el trabajador una motivación para involucrarse con sus labores diarias y realizar de su rol en el trabajo un promotor de su propia autorrealización, incentivándole a dar lo mejor de sí, generar valor agregado y a esforzarse en su ámbito profesional. Esta situación desarrolla en el trabajador un impulso a su satisfacción laboral, favoreciendo su

felicidad como persona, generando un sentido de pertenencia a su organización y fortaleciendo el vínculo entre empleado-empleador.

Con base en lo analizado previamente, se puede destacar que es indispensable que cada colaborador cuente con bienestar laboral a fin que se sienta feliz, satisfecho y a gusto dentro de la empresa, que desarrolle sus actividades de manera óptima y productiva. Para lograr este bienestar se pueden destacar que existen algunos modelos, los cuales se identifican en el siguiente apartado.

2.2.3. Modelos de bienestar

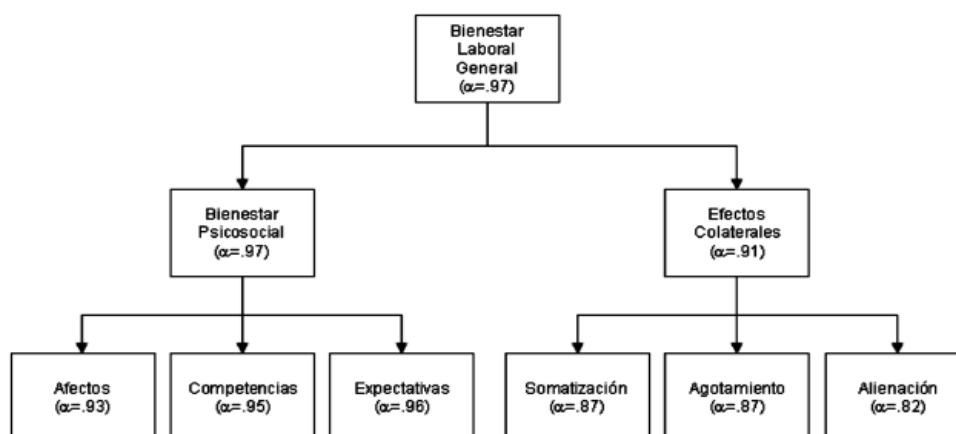
2.2.3.1. Bienestar Laboral General – Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes

Este modelo sostiene que existen dos dimensiones de bienestar, la primera que es la dimensión de “bienestar psicosocial” que está compuesta por afectos, competencias y expectativas; y la dimensión de “efectos colaterales” que la componen la somatización, desgaste y alienación (Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes, 2010).

En la Figura Nro. 2, se presenta la representación gráfica del modelo:

Figura 2

Bienestar Laboral General.



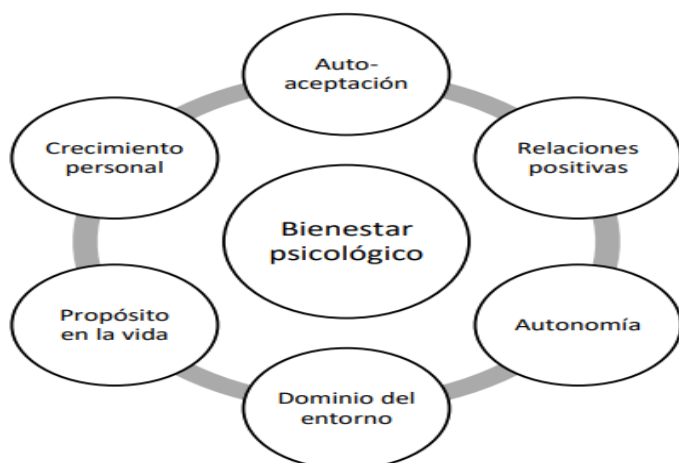
Nota: La figura muestra las dos dimensiones del Bienestar Laboral General con sus respectivos componentes. Fuente: Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010).

2.2.3.2. Bienestar psicológico– Carol Ryff

La autora Carol Ryff desarrolló un modelo de bienestar psicológico conformado por las siguientes seis dimensiones, que se presentan en la Figura Nro. 3.

Figura 3

Bienestar psicológico.



Nota. La figura presenta las seis dimensiones del Modelo de Bienestar Psicológico. Fuente: Moreno (2019).

La primera dimensión es la Auto-aceptación donde las personas se conocen y se aceptan a sí mismo, incluyendo sus aspectos tanto positivos como negativos; segundo, las relaciones positivas consiste en disfrutar de relaciones cálidas, agradables y de cordialidad con el resto de personas, se preocupa por el bienestar de los demás, la persona da y recibe; tercero, la autonomía que permite a la persona ser capaz de elegir por sí mismo, tomar las mejores decisiones para su vida, tiene sus propias convicciones y puede enfrentar las demandas de la sociedad.

Como cuarta dimensión se presenta el dominio del entorno, es decir la capacidad de manejar los requerimientos y oportunidades del ambiente para satisfacer las necesidades de las personas y hacer uso efectivo de sus oportunidades; quinto, el propósito en la vida donde las personas se fijan metas y objetivos que les permita contar con una vida de

sentido y direccionalidad; finalmente, el crecimiento personal que se fundamenta en potenciar las aptitudes, capacidades y destrezas que le permitan seguir creciendo como persona.

Una vez analizado los modelos de bienestar, es importante destacar los ejes en los cuales se puede intervenir para conseguir un bienestar laboral óptimo, los cuales se detallan en el siguiente punto.

2.2.4. Áreas de intervención

Para desarrollar un programa de bienestar laboral es importante definir de forma clara las áreas en las que se va a intervenir, a fin de lograr un alcance completo de las necesidades de la población objeto de estudio. Para ello, se establecen dos grandes áreas de intervención que son: calidad de vida laboral y el área de protección y servicios sociales.

2.2.4.1. Calidad de Vida Laboral

La Calidad de vida laboral (CVL) nace debido a los dramáticos cambios generados con la llegada de la administración científica, donde se trabajaba bajo una administración rígida con un alto nivel de producción y eficiencia, haciendo que exista una deshumanización en el proceso de trabajo, ya que se olvidaba de mantener una mano de obra calificada y se vulneraba las necesidades de los trabajadores. Es así que en los años 70 en EEUU después de analizar la falta de motivación de las personas al trabajar, se consideró alinear el trabajo con un conjunto de aspectos generalmente universales buscando desarrollar el factor humano y mejorar la calidad de vida (Granados, 2011).

Rodríguez (1998) afirma que brindar una correcta calidad de vida del colaborador trasciende mucho más allá de la recompensa monetaria es así que define a la misma como:

(...) un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la

mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores (p. 268).

La calidad de vida laboral (CVL) es un concepto multidimensional que comprende aspectos tales como la satisfacción de necesidades según la valoración subjetiva o psicológica u objetiva que se considere, esto varía dependiendo de la dialéctica del individuo con el medio de trabajo que lo rodea (Granados, 2011).

Tiene un carácter holístico y sistemático, debido a que se encuentran en un todo indisoluble por la interacción del individuo con el medio, es así que puede ser vista desde las experiencias individuales de las personas que gira en torno a la alineación del trabajo, satisfacción e identidad, autoestima y, por otro lado, aquellas que tienen el foco en los objetivos organizacionales y la dinámica de la persona con el sistema. Es así que a todo el conjunto de variables ya sea satisfacción, motivación, percepciones individuales, participación y toma de decisiones vienen a formar parte de la denominación de CVL como varios autores lo afirman (Granados, 2011).

Con el epígrafe anterior se reconoce que existen seis dimensiones de la CVL, que poseen interdependencia entre los aspectos psicológicos, sociales y laborales y determinan el bienestar del individuo según Lares (1998) citado por Maldonado & Urgano (2017, p. 22) las cuales son:

- **Equidad económica:** Relación entre el salario y el rendimiento de la persona como tal, como lo afirma la teoría de equidad de Adams a mayor insatisfacción más deseos de abandonar el lugar de trabajo.
- **Participación y control:** Hace hincapié en cantidad libertad permitiendo que los empleados aporten en la toma de decisiones y el estilo de dirección que viven.

- **Alineación en el trabajo:** Probabilidad de relación de los individuos dentro de su área de trabajo, cohesionando conocimientos a través de la percepción de los mismos.
- **Medio ambiente:** Relación entre la cultura organizacional y clima organizacional. Chiavenato (2011) afirma que es: “influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p.73).
- **Satisfacción del trabajo:** Oportunidades de desarrollo de la organización, reconocimiento, logro, características del trabajo y supervisión.
- **Identidad y autoestima laboral:** Valoración del individuo y su actividad profesional, potencializando sus habilidades conductuales y cognitivas para el cumplimiento de metas profesionales, generando un sentimiento de logro intrínseco en la persona.

El interés por delimitar su estudio ha hecho que exista un repertorio de investigaciones en el cual la mayoría de los indicadores concluyen que manejar una correcta CVL permite una relación positiva entre la innovación y el éxito empresarial, puesto que el actuar con responsabilidad social empresarial declina el estrés y aumenta el bienestar laboral, fortaleciendo el nivel de confianza y lealtad de los empleados (Granados, 2011).

2.2.4.2. Protección y Servicios Sociales

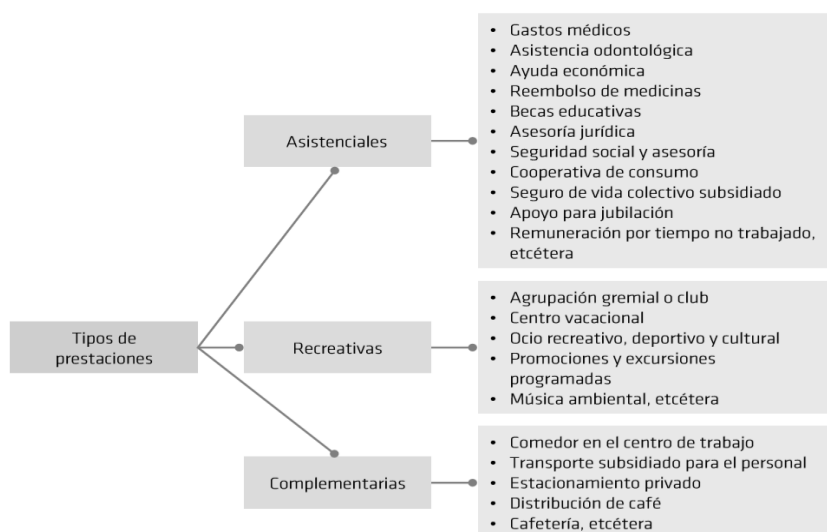
El bienestar laboral además de intervenir en la calidad de vida se enfoca en estructurar programas que giren en torno a la salud, recreación y educación, garantizando una cobertura integral física y mental del trabajador con condiciones apropiadas que ayuden

a mantener un equilibrio en la salud de los empleados y por consiguiente en el bienestar (Virguez, 2009).

En la Figura N° 4 se puede observar que los elementos más importantes son: prestaciones asistenciales, recreativas y complementarias (Chiavenato, 2011).

Figura 4

Tipo de prestaciones.



Nota. La figura presenta los tres tipos de prestaciones del bienestar laboral. Fuente: Chiavenato (2011).

Las prestaciones asistenciales buscan proporcionar al individuo y a su medio familiar condiciones de seguridad y cobertura integral de las contingencias, haciendo hincapié en la salud ocupacional y los programas de seguridad social integral.

- **Salud ocupacional:**

Según la Organización Mundial del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, citado por la Organización Panamericana de la Salud es:

La promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo (Organización Panamericana de la Salud , S.F).

En otras palabras, las empresas tienen la obligación de proporcionar condiciones seguras e higiénicas para satisfacer las necesidades de seguridad, fisiológicas, protección y de participación de los colaboradores, evitando riesgos a través del apoyo activo de todo el personal, generando planes de SSO preventivos, buscando salvaguardar el bienestar del trabajador a través de la creación de comités paritarios (Chiavenato, 2011).

- **Becas educativas:**

La aplicación de la educación profesional, contribuye a fortalecer el desarrollo y crecimiento del individuo a través de formación constante, por medio de capacitaciones mejorando las destrezas y habilidades de los trabajadores. Esta formación se la puede proporcionar mediante la inclusión de becas, préstamos educativos o convenios con instituciones (Virguez, 2009).

- **Prestación recreativa:**

Su objetivo es proporcionar actividades de descanso, aportando alternativas enfocadas a actividades artísticas, ecológicas, intelectuales, artesanales y deportivas, interviniendo en la CVL que tienen como consecuencia directa altos de niveles de motivación y bienestar del individuo (Virguez, 2009, p. 10).

De lo mencionado, el bienestar laboral no puede intervenir si no se trabaja desde su calidad de vida laboral ya sea subjetiva u objetiva y desde las prestaciones que giran en torno a la salud, recreación y educación para satisfacción de necesidades. Cada área de intervención se modifica de acuerdo a la esfera donde se lo aplique, por lo que es indispensable identificar las esferas de intervención. Integrando la calidad de vida junto a la protección y servicios sociales, se asume un rol para alcanzar mayor humanización que gire en torno a la dignidad del individuo en su contexto laboral, familiar y personal.

2.2.5. Esferas de intervención

Las actividades dirigidas a mejorar el bienestar del individuo se encuentran relacionadas con los aspectos personales, familiares y ocupacionales a fin de brindar una cobertura total de las necesidades, tomando en cuenta su contexto global, tal como lo afirma Merino (2017) “la función del bienestar laboral es considerada como la creación y manejo de servicios que la empresa coloca a disposición del trabajador y su familia, en forma gratuita o semi-gratuita con el propósito de satisfacer sus necesidades básicas” (p. 33).

2.2.5.1. Esfera personal

Busca comprender al individuo en todas sus características, abordando varios elementos que permitan que el trabajador alinee sus necesidades con su bienestar integral encaminados a su desenvolvimiento en su proyecto de vida, desarrollando sus habilidades, competencias y conocimientos, afectando en la CVL en relación con la valoración psicológica del trabajador (Virguez, 2009).

La esfera personal se comprende de: desarrollo carrera, desvinculación laboral asistida y educación formal (Virguez, 2009). Las mismas son detalladas a continuación:

- **Desarrollo carrera**

Los planes de desarrollo carrera ofrece a los trabajadores incrementar su nivel de competencias, fortaleciendo sus habilidades a través de actividades como:

1. Fortalecimiento de competencias
2. Programas de capacitación
3. Planes de sucesión (Virguez, 2009).

- **Desvinculación laboral asistida**

También conocido como outplacement, ayuda al trabajador a buscar un nuevo trabajo cuando es desvinculado de la organización en que labora. Por lo general estos casos ocurren cuando la empresa reduce personal por costos, para lo cual considera el perfil profesional de la persona para ayudarlo a reinsertarlo en el ámbito laboral sin ninguna complicación. El trabajar con el outplacement hace que las empresas dignifiquen el empleo, creando un balance entre la vida personal y la actividad laboral ya que brinda un aspecto humano asociado al bienestar y la calidad de vida del trabajador (Chiavenato, 2011).

- **Educación formal**

Promover el desarrollo de las habilidades y conocimientos de los individuos dentro de las instituciones, contribuye a su formación integral y bienestar laboral de las personas, siendo un derecho adquirido como lo respalda el Art. 26, de la Constitución del Ecuador, suscrito por la Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008.

La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo (Const., 2011, art. 26).

Con el antecedente anterior, es indispensable crear convenios interinstitucionales que permitan crear alianzas estratégicas con las universidades para la educación formal de los trabajadores o inclusión de becas (Virguez, 2009).

Con el fin de crear un entorno de trabajo saludable donde el individuo desarrolle capacidades, competencias y habilidades garantizando una integración dinámica de la persona con el sistema que lo rodea, existe la esfera socio afectiva y familiar integrando de manera holística las necesidades que influyen en la calidad de vida.

2.2.5.2. Esfera Socio-afectiva y familiar

Los individuos buscan satisfacer la necesidad de relación y protección a través de una organización que garantice condiciones de estimulación y afecto entre sus pares, resaltando la importancia que tiene el núcleo familiar en el individuo (Virguez, 2009).

- **Seguridad social integral**

Comprende de planes que disponen a la persona a gozar de una buena calidad de vida acorde a la dignidad humana con programas de promoción y prevención (Virguez, 2009).

El Estado ecuatoriano obliga al empleador a garantizar la salud y la vida, porque son derechos irrenunciables de las personas tal como lo señala el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Const., 2011, art 326).

Es así que se tiene el Ministerio del Trabajo como ente rector del trabajo, que mantiene algunos programas de cumplimiento obligatorio, que busca salvaguardar el bienestar laboral del colaborador como:

1. Programas de prevención de riesgos psicosociales.
2. Prevención al uso y consumo de drogas en espacios laborales.
3. Jornadas de vacunación gratuita con el Ministerio de Salud.
4. Programas para desarrollar consciencia preventiva y hábitos de trabajo seguros en empleadores y trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2020).

- **Recreación y cultura**

Actividades como:

1. Actividades culturales como gimnasia, baile.
2. Ligas deportivas internas de fútbol, vóley o baloncesto.
3. Actividades de team building.
4. Planes de excursiones.
5. Fiestas temáticas en conmemoración a los cumpleaños o eventos especiales de la empresa.

Buscan satisfacer las necesidades de autorrealización al basarse en actividades donde el individuo pueda mantener un equilibrio entre lo laboral y lo personal, afectando de manera directa a la CVL, actividades de ocio y de disfrute que generan un ambiente armónico entre lo físico y lo mental (Seguridad Minera, 2015).

Más allá de la esfera familiar, tenemos a la última esfera, pero no por ello menos importante, que es la ocupacional, la cual garantiza que el colaborador pueda desempeñarse dentro de una organización que brinde condiciones seguras para su bienestar.

2.2.5.3. Esfera Ocupacional

Busca empoderar al trabajador a través de espacios que le garanticen su bienestar, generando compromiso e identidad hacia los objetivos organizacionales que impactan en la lealtad de los mismos, al percibir que su espacio de trabajo brinda las mejores condiciones físicas, ambientales y emocionales (Virguez, 2009).

Virguez, 2009 afirma que la esfera ocupacional contempla factores como: Clima organizacional, incentivos y estilos de dirección, detallados a continuación:

- **Clima Organizacional**

El clima organización comprende un conjunto flexible de la influencia vivida diariamente con la motivación de las personas (Chiavenato, 2011).

La percepción de las personas repercute en cuanto al clima organizacional que se maneje, este proceso hace que el individuo de un significado al entorno, por lo que puede encontrarse influido por ciertos factores que modifican la forma de percibir, tales como: ambiente laboral y su relación a la cultura, expectativas, experiencias, entre otras; es por eso que se debe hacer una correcta medición del clima y un sondeo de las expectativas e intereses para poder generar un plan de bienestar que favorezca a las condiciones organizacionales (Virguez, 2009).

- **Incentivos**

Brindar una retribución a los trabajadores por sus actividades va mucho más allá de las recompensas monetarias que el individuo espera, es así que los programas de recompensas incrementan la motivación intrínseca del trabajador, ya que brindan autoestima, seguridad en el empleo y satisfacción impactando en el bienestar. Los programas de reconocimiento pueden ir desde un agradecimiento por parte de la gerencia de manera espontánea, hasta reconocimientos formales con público, este tipo de incentivos motivan a largo plazo, pues estimulan diferentes tipos de conductas y se las otorga en función de la cantidad o calidad de trabajo de una persona (Robbins & Judge, 2013).

Existen varias formas de aplicación de los reconocimientos dentro de un plan de bienestar que afecta de forma positiva al individuo y pueden ser:

1. Reconocimiento por excelencia
2. Reconocimiento por antigüedad

3. Reconocimiento por metas alcanzada
4. Reconocimiento por diferencias individuales

- **Estilos de dirección**

Capacidad para dirigir a un grupo hacia un objetivo, el cual aporta positivamente a la calidad de vida de los individuos, la capacidad de influir se da de manera independiente a la estructura orgánica de la organización, por lo que es indispensable que los líderes inspiren al medio donde se relacionan (Robbins & Judge, 2013).

En el ámbito organizacional es indispensable estimular talleres de empoderamiento, que ayuden a romper las barreras de comunicación, se debe incentivar a realizar reuniones periódicas para fortalecer la comunicación organizacional (Virguez, 2009).

En la recapitulación de todo lo ya mencionado, para poder desarrollar planes de bienestar dentro de una organización es fundamental conocer la necesidad y la motivación de las personas y los grupos, por ejemplo, un individuo puede experimentar necesidades acordes a su propia apreciación de gozo y satisfacción, es por ello esencial tomar en cuenta las teorías motivacionales a fin de adecuar un plan que cumpla brindar un bienestar general que contribuya a mejorar la calidad de vida integral del colaborador.

2.2.6. Necesidad

Buscar alcanzar mayor humanización en el ámbito laboral, requiere saber identificar las necesidades que el individuo demanda a fin de ofrecerle oportunidades de desarrollo. Isaac Prilleltensky afirma que “sin suficientes bienes sociales tales como vivienda, transporte y servicios de salud, entre otros, las personas en desventaja están impedidas de alcanzar niveles de bienestar que sólo se pueden permitir aquellos que tienen recursos superiores” (Prilleltensky, S.F, p. 5) citado en (Moreno, 2019). Es así que llegar a un

estado de bienestar, se debe al equilibrio entre los dominios existentes encontrados en las necesidades personales como autodeterminación, oportunidades de crecimiento, salud física; necesidades relacionales como el cuidado, apoyo, respeto por la diversidad y necesidades colectivas que hacen referencia a la atención en salud, acceso a agua potable, justa distribución de cargas y recursos e igualdad económica; permitiendo mantener una sinergia en el bienestar, siempre y cuando todas las necesidades sean atendidas de manera integral.

Comprender los problemas y las necesidades del individuo en el contexto permite establecer prioridades y acciones a tomar, encaminadas a la búsqueda del bienestar a través de la satisfacción partiendo de que el motivo del comportamiento nace en el propio individuo y puede irse modificando de acuerdo a la necesidad, es por dicha razón que se debe abordar a profundidad este tema, a fin de identificar medios de acción eficientes y eficaces que ayuden a establecer un plan de bienestar idóneo enlazado a la calidad de vida laboral.

2.2.6.1. Teorías de la motivación

Estudiar las necesidades humanas existentes ha provocado investigaciones entre lo antropológico y psicológico, generando que varios autores introduzcan el tema de motivación, partiendo de que el motivo del comportamiento nace en el propio individuo y puede irse modificando de acuerdo a la necesidad. Es así que en 1913 Sigmund Freud habla de la motivación vista desde una función de su inconsciente (base biológica y sexual), para John B. Watson –autor de la teoría conductista, la motivación era válida solo si era un comportamiento observable, por lo que la motivación interna no era su punto de interés.

En 1911 Frederick Winslow Taylor en el ámbito organizacional, afirmaba que un alto desempeño se generaba por los bonos que se les proporcionaba a los trabajadores y esto a su vez tenía consecuencia directa en la motivación y satisfacción (Matos, 2019).

Desde 1932 hasta 1950 existieron varios autores que profundizaron el estudio de la motivación en el ámbito organizacional, es así que Morris Viteles enfatizó en centrarse en los sentimientos y experiencias de los trabajadores acorde a sus necesidades. Estudios de Mayo y colegas durante los años 30, se enfocaron en experimentos los cuales tenían como objetivo determinar la relación entre la intensidad de la iluminación y la eficiencia de los trabajadores basándose en las relaciones humanas (Matos, 2019).

En 1953 Abraham Maslow crea su postulado sobre la Jerarquía de las necesidades, siendo una de las más reconocidas y utilizadas. Para él, la motivación proviene de las fuerzas internas del individuo, el comportamiento se genera por una necesidad la cual puede ser o no ser consciente, es así que, para Maslow las personas poseen cinco necesidades básicas agrupadas en dos grupos, por un lado las necesidades primarias donde se encuentran las necesidades fisiológicas que exigen una satisfacción retirada y cíclica como el hambre, sueño, reproducción y necesidades de seguridad que hace que las personas busquen protección frente a una situación de amenaza. El segundo grupo son las necesidades secundarias de orden superior, donde se encuentran las necesidades sociales y de estima, las cuales se basan en la aceptación y el reconocimiento que la persona busca tener hasta llegar a su autorrealización donde el individuo busca una superación constante, es así que la persona tiene una motivación intrínseca que no puede ser controlable por los demás (Chiavenato, 2011).

A partir de este postulado en los siguientes años varios autores se apoyaron para definir la motivación y su influencia en el comportamiento humano, como se puede observar en la Tabla N° 5.

Tabla 5*Teorías motivacionales.*

Autor	Teoría	Definición
Douglas McGregor	Teoría X y Y	<ul style="list-style-type: none"> • Teoría X: a los empleados les disgusta su trabajo, son perezosos y no les agrada laborar. • Teoría Y: a los empleados les gusta trabajar, buscan responsabilidad y pueden dirigirse a sí mismo.
Frederick Herzberg	Teoría de los dos factores	Relaciona los factores intrínsecos con la motivación y satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos o higiénicos hacen referencia a las relaciones sociales, aspectos remunerativos y de liderazgo evita la insatisfacción pero no genera motivación.
David McClellan	Teoría de las necesidades	Plantea que las necesidades de logro, poder y afiliación son importantes y explican sobre la motivación.
Víctor Vroom	Teoría de las expectativas	La conducta depende de la magnitud de expectativa que la persona tenga para lograr un resultado atractivo.
Ryan y Deci	Teoría de la Autodeterminación	Explica los factores intrínsecos y extrínsecos, que regulan la motivación en las personas, desde un enfoque biológico, cognitivo, y social

Nota. Información obtenida de Chiavenato (2011).

Es así que concluyó que la motivación es uno de los factores internos más importantes que condicionan la conducta humana, la cual varía entre los individuos y puede ser consecuencia de estímulos externos como internos, definiéndole como el esfuerzo que impulsa a las personas para alcanzar un determinado objetivo con intensidad, dirección y persistencia (Robbins & Judge, 2013).

Existen tres categorías de motivos internos que modifican el comportamiento humano: las necesidades, cogniciones y emociones que generan una acción energizada dirigida a una meta persistente. Las necesidades humanas son múltiples e interdependientes, por lo que existen diferentes tipos de motivación que varían de un individuo a otro y proporciona

distintos patrones de conducta, esta no se genera de manera espontánea por lo que siempre existe una finalidad la cual depende del estímulo, la cognición de cada persona y la necesidad del individuo (Chiavenato, 2011).

Para Max Neef, el ciclo motivacional inicia cuando se produce una necesidad, las cuales no son siempre de carencia, sino también, de potencialidades humanas que originan un comportamiento, cada que surge una necesidad se produce un estado de tensión, desequilibrio e incomodidad, las necesidades pueden desagregarse según categorías existenciales que incluyen necesidades de ser, tener, hacer y estar o las axiológicas que son satisfactores de la necesidad como: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad; estos pueden variar de manera cíclica según el tiempo y el espacio (Max Neef, Elizalde, & Hopenhayn, 2010).

En la Tabla N°6 se presenta detalladamente las necesidades propuestas por Max Neef con sus respectivas categorías.

Tabla 6

Matriz de necesidades y satisfactores.

(*)	(**)	Ser	Tener	Hacer	Estar
Subsistencia		(1) Salud física y mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	(2) Alimentación, abrigo, trabajo	(3) Alimentar, procrear, descansar, trabajar	(4) Entorno vital, entorno social
Protección		(5) Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	(6) Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	(7) Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	(8) Entorno vital, entorno social, morada
Afecto		(9) Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	(10) Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines	(11) Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	(12) Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro
Entendimiento		(13) Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	(14) Literatura, maestros, método, políticas educativas, políticas comunicacionales	(15) Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	(16) Ambitos de interacción formativa: escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
Participación		(17) Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	(18) Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo	(19) Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar	(20) Ambitos de interacción participativa: partidos, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias
Ocio		(21) Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	(22) Juegos, espectáculos, fiestas, calma	(23) Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	(24) Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes
Creación		(25) Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad	(26) Habilidades, destrezas, método, trabajo	(27) Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar	(28) Ambitos de producción y retroalimentación: talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal
Identidad		(29) Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad	(30) Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	(31) Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	(32) Socio-ritmos, entornos de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
Libertad		(33) Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia	(34) Igualdad de derechos	(35) Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	(36) Plasticidad espacio-temporal

(*) Necesidades según categorías axiológicas.

(**) Necesidades según categorías existenciales.

Nota. Información obtenida de Max Neef, Elizalde y Hopenhayn (2010).

En el ciclo motivacional cada necesidad puede satisfacerse con distinta intensidad y a diferentes niveles, a medida que el ciclo se repite los comportamientos se vuelven más eficaces para la satisfacción de las mismas, un mismo satisfactor puede realizar distintas necesidades dependiendo de la cultura, porque son atributos que se desarrollan con la evolución, cualquier necesidad no satisfecha, genera tensión y puede llegar a desfogar en patología, afectado en el bienestar de la persona (Max Neef, Elizalde, & Hopenhayn, 2010).

En el ámbito organizacional, la satisfacción de las necesidades puede verse obstaculizada por varios factores como un inadecuado ambiente de trabajo, pasividad, agresión, resistencia por parte de los trabajadores y culturas controladoras que interfieren con el bienestar de las personas, desencadenando en estrés, burnout, insatisfacción, entre otros indicadores del bienestar.

Tener noción del ciclo motivacional permite atender las necesidades del individuo, a través de un plan de bienestar laboral que responda a la satisfacción de las mismas dentro del contexto laboral.

2.2.7. Indicadores del bienestar

Dada la competitividad de un mundo lleno de transformaciones permanentes, es necesario entender, trabajar y mantener un equilibrio entre el ambiente de trabajo, sus condiciones y la calidad de vida, a fin de disminuir el deterioro de la salud, entendiéndose como un proceso integral físico, social y mental. De ahí, la importancia de trabajar en cada uno de los indicadores de bienestar tanto en el ámbito personal como organizacional que faciliten las oportunidades para mejorar la calidad de vida tanto en lo personal, familiar y laboral.

2.2.7.1. Estrés

El estrés laboral un factor psicosocial provocado por situaciones agobiantes, que experimenta el trabajador dentro de su organización, afectando psicosomáticamente a su bienestar, se genera cuando existe un desequilibrio entre las exigencias y presiones, versus las capacidades de la persona para realizar una tarea determinada (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).

El concepto de estrés fue propuesto en el año de 1930 por el Dr. Hans Hugo Bruno Selye, hace referencia a la tensión o estiramiento excesivo de un cuerpo en física, llegando a esta

conclusión, luego de haber realizado un experimento con ratas de laboratorio en búsqueda de la elevación de las hormonas suprarrenales teniendo alteraciones orgánicas denominadas “estresores”, concluyendo que existen varias enfermedades resultante de factores externos nombradas como “estrés biológico”, definiéndole al mismo frente a la Organización mundial de la Salud como “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga” citado en (Sánchez, 2010, p. 55).

Selye describió que estas dolencias no solo afectaban al organismo animal, sino que, además, en los individuos es una respuesta inespecífica y global del organismo en sí, generado por las demandas del entorno que provocan malestar en la persona, definiéndole como Síndrome General de Adaptación (SGA) esta se encuentra distribuida en tres etapas (Sánchez, 2010):

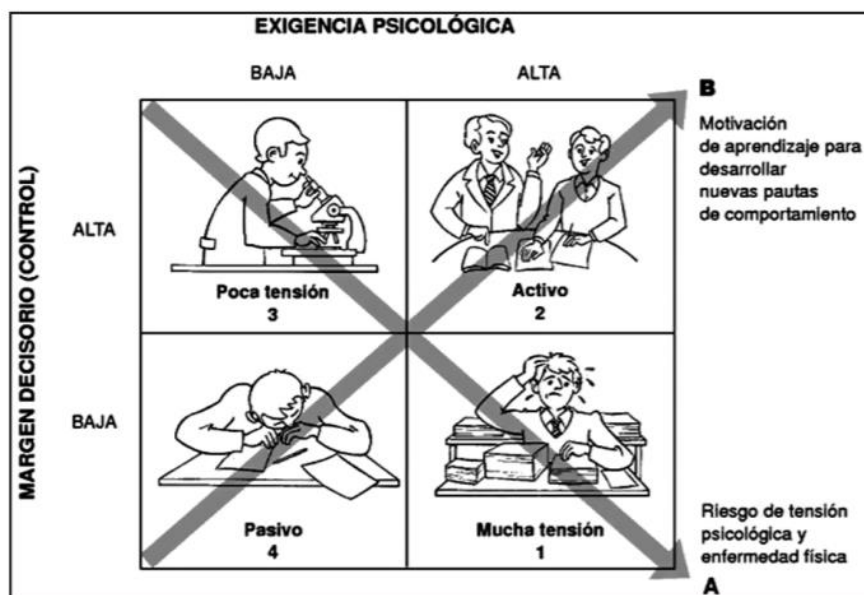
1. **Fase de alarma:** El individuo detecta la amenaza o riesgo, con posibles alteraciones psicofisiológicas como ansiedad.
2. **Fase de resistencia:** El individuo pasa a una fase de adaptación ante la situación de estrés, intentando mantener una mayor tolerancia a la frustración.
3. **Fase de agotamiento:** La fase de resistencia fracasa, por lo que el individuo empieza a sentir afectaciones físicas, cognitivas y emocionales con la probabilidad de caer en patología.

Posteriormente, varios autores han ido formulando diversos modelos con relación al estrés y el ámbito organizacional, es así que, en el año de 1979 Robert Karasek formuló el modelo demanda-control, donde el estrés se generaba por la relación entre las demandas psicológicas del trabajo, es decir la cantidad o volumen del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre las mismas (Figura 5), como la presión para realizar dicha actividad, su mala consideración determinan cuatro riesgos psicosociales que afectan directamente al bienestar laboral (Vega, Fuentealba, & Igor, 2013).

1. Trabajos de tensión alta: alto riesgo que puede desencadenar en patología.
2. Trabajos activos: estrés moderado, pero si se eleva su demanda puede recaer en el cuadrante 1.
3. Trabajos de poca tensión: establecido como el menos dañino.
4. Trabajos pasivos: estrés moderado.

Figura 5

Relación entre demandas psicológicas y control.



Nota. Información obtenida de Vega, Fuentealba e Igor (2013).

En 1988, se introdujo una tercera dimensión propuesta por Johnson y Hall, conocida como el apoyo social, la cual interviene como modelador del efecto de estrés, ya que ayuda a incrementar la habilidad para manejar y controlar una situación de estrés y no afectar en la salud. Contar con un apoyo social alto, ayuda a que se modifique la alta tensión y, por otro lado, la alta tensión y bajo apoyo social trae consecuencias negativas para la salud como agotamiento, depresión, insatisfacción, entre otras, que puede generar un quemado laboral (Vega, Fuentealba, & Igor, 2013).

2.2.7.2. Burnout

El Síndrome psicológico propuesto por Herbert Freudenberger en la década de los 80's, relaciona los efectos negativos para el sujeto y su entorno, causando cansancio físico y mental, fatiga, es decir "estar quemado" debido al exceso de fuerzas para realizar una actividad. En 1976 Maslach propuso el término "burnout" o "quemado laboral" en el ámbito laboral relacionado con una manifestación frente al estrés profesional crónico, caracterizado por ser un síndrome tridimensional por sus componentes, cansancio emocional con pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico, sentimiento de estar al límite; despersonalización como deterioro de la calidad de servicio, actitudes negativas e inestables, fracaso profesional y baja realización personal, donde los logros quedan debajo de las expectativas existiendo un descontento y desmotivación. A partir de estas dimensiones se generó el "Maslach Burnout Inventory" (MBI) (Martínez , 2010).

El burnout es una respuesta a la experiencia de acontecimientos de estrés que se desarrollan por la pérdida progresiva de la energía, generando la aparición de rasgos y síntomas, según Edelwich y Brodsky, es así que definen 4 etapas por las que todo individuo atraviesa explicando la evolución del síndrome (Martínez , 2010):

1. **Fase inicial o entusiasmo:** Expectativas positivas frente el área de trabajo, gran energía, no hay problema si la jornada llega a extenderse.
2. **Fase de estancamiento:** Dudas respecto al trabajo, desequilibrio frente al esfuerzo realizado versus la recompensa, pensamientos negativos e inicio de malestar físico.
3. **Fase de frustración:** Trabajo carente de sentido, disminución de actividades, desilusión, desmotivación, problemas psicosomáticos.

4. **Apatía:** Fase central del síndrome del “quemado laboral” generando mecanismos de defensa hacia las personas, falta de interés y aislamiento.

El “Burnout” genera cansancio emocional debido al colapso físico, emocional y cognitivo, creado por el sentimiento de culpa del individuo por no poder abandonar su lugar de trabajo, ocasionando actitudes negativas hacia uno mismo y los otros, afectando su bienestar laboral.

El “Mobbing” o acoso laboral, se entiende como el ataque hacia un individuo constante, atentatorio hacia la dignidad o integridad física o psíquica dentro de la relación laboral, que perjudique su relación contractual hasta llegar a la expulsión. El acoso laboral puede llegar a generar síntomas que se cronifiquen afectando directamente en la calidad de vida del trabajador, generando estrés, somatización y desgaste en la persona (Ortega Velásquez & Rodríguez Conde, 2016).

2.2.7.3. Satisfacción

La satisfacción laboral es una variable dependiente dentro del comportamiento organizacional, porque esta puede verse afectada por todos los componentes que integran el bienestar laboral. Se conoce como satisfacción laboral a los sentimientos o emociones positivas o negativas del individuo hacia su trabajo (Robbins & Judge, 2013).

Definir a la satisfacción laboral durante muchos años fue un trabajo difícil por la amplitud de sus características, por tal motivo Bruggemann habla sobre la calidad de satisfacción y no solo cantidad, proponiendo el modelo dinámico de la satisfacción laboral en 1974, donde se analizan seis diferentes formas que puede adoptar la satisfacción laboral con la calidad de la misma, citado por Guillen & Guil (2000) en (Benalcázar, 2014, p.7):

1. **Satisfacción laboral progresiva:** cuanta más satisfacción más aspiraciones personales.
2. **Satisfacción laboral estabilizada:** satisfacción entre el trabajo y aspiraciones.
3. **Satisfacción laboral resignada:** las aspiraciones decrecen, el individuo empieza adecuarse a las condiciones de trabajo.
4. **Insatisfacción laboral constructiva:** el individuo posee insatisfacción, pero en afán de buscar soluciones aumenta la tolerancia hacia la frustración.
5. **Insatisfacción laboral fija:** insatisfacción, no busca dominar la situación.
6. **Pseudo satisfacción laboral:** insatisfacción y frustración.

En el año de 1976, Locke define a la satisfacción laboral vista desde la teoría de la discrepancia, la cual es la relación entre lo que el individuo desea que la organización le brinde y la percepción de lo que en verdad obtiene, los valores personales y sus necesidades son principales determinantes del bienestar laboral; es decir, la cantidad de valor que da el individuo a cada componente de trabajo como: salario, promociones, reconocimientos, beneficios, entre otros. Entre menor discrepancia entre lo que la organización le brinda y el desee, mayor será la satisfacción (Benalcázar, 2014).

2.2.7.4. Compromiso

El estudio del compromiso organizacional retorna hacia la época de los 60, y de ahí varios autores han ido dándole un significado a esta palabra, es así que Robbins y Judge (2013), definen al compromiso como el “grado en que un empleado interviene su energía física, cognitiva y emocional en el desempeño laboral” (p.211) .

Entendiéndose al mismo como un estado psicológico que genera un vínculo del trabajador hacia la organización en la cual se encuentra laborando. Dentro de las investigaciones del compromiso, la teoría tridimensional propuesta en el año de 1991 por Meyer y Allen, es

la que más apogeo ha tenido por el número de investigaciones científicas que ha generado con validez y confiabilidad. Es así que se habla de tres componentes del compromiso (Hurtado, 2017):

1. **Compromiso afectivo:** Sentimiento de pertenencia, apego emocional, los trabajadores se encuentran en la institución porque quieren hacerlo, ya que se encuentran identificados con la misma y deseen permanecer en ella.
2. **Compromiso normativo:** Los trabajadores sienten obligación y presión por continuar en el empleo, sienten que deberían quedarse por lealtad.
3. **Compromiso de continuidad:** El trabajador permanece en la organización, porque desvincularse de la misma traería consecuencias monetarias grandes y perdería los beneficios que con el tiempo se los ha obtenido, es así que permanece en la misma porque necesita.

Para Meyer y Allen, las dimensiones se caracterizan por ser de carácter holístico, debido que un individuo dentro del ámbito organizacional puede experimentar las tres variables en diferentes grados, de acuerdo a la dialéctica del individuo con el medio de trabajo que lo rodea (Hurtado, 2017).

Es así que el compromiso organizacional es un indicador de bienestar laboral ya que aumenta satisfacción y reduce el estrés en el individuo. Las organizaciones con colaboradores más comprometidos disminuyen la rotación del personal, ya que los empleados mantienen su “contrato psicológico” bajo una relación estable, alineados hacia los objetivos organizacionales.

2.2.7.5. Rotación

Se define a la rotación como el retiro permanente de forma voluntaria o involuntaria del trabajador de su establecimiento de trabajo, generado por varias variables independientes,

es así que no es una causa, sino un efecto del manejo de los fenómenos internos o externos de la organización, siendo un factor que obstaculiza la eficiencia de la misma (Robbins & Judge, 2013).

Una alta rotación dentro de las organizaciones puede generarse por factores internos como mal liderazgo, poca comunicación, mala distribución de tareas, insatisfacción, entre otros, ocasionando que las personas no se sientan comprometidas, al no sentirse parte de la misma, es por tal motivo que las organizaciones deben generar planes de retención ofreciendo condiciones que mejoren la calidad de vida y bienestar del personal.

Tener noción de los indicadores de bienestar evitará sucumbir en uno de los problemas más importantes de la salud integral del trabajador en pleno siglo XXI, por lo que plasmar un óptimo bienestar y calidad de vida dentro de las organizaciones únicamente existirá cuando los trabajadores sientan que su lugar de trabajo es un entorno laboral seguro y confortable (Durán, 2010).

Una vez profundizado el marco teórico del bienestar laboral, en el siguiente apartado se analiza la situación actual de la Empresa Eléctrica Quito.

Capítulo III: Marco Metodológico

En el presente capítulo se define el alcance del proyecto de investigación, el diseño, la población y muestra y la forma en que se va recolectar la información, a fin de obtener los datos necesarios para analizar el bienestar laboral de la EEQ.

3.1. Alcance de la Investigación

El alcance del presente proyecto es descriptivo debido a que se busca analizar y describir las necesidades de la “Empresa Eléctrica Quito” para posteriormente realizar un diseño de un plan de bienestar laboral en el año 2020, identificando cuáles serían los beneficios que llevase en un futuro su aplicación.

3.2. Diseño de la Investigación

El presente proyecto presenta un diseño no experimental, pues implica la recopilación de datos en la organización en su forma natural. Es una investigación transeccional descriptivo, ya que realiza la recopilación y presentación sistemática de los datos con el fin de conseguir información necesaria para realizar el desarrollo de un plan de bienestar. Mantiene un diseño mixto, ya que se utiliza encuestas y entrevistas dentro del personal de la empresa para la recolección de los datos informativos.

3.3. Población y Muestra

Para establecer la muestra del presente proyecto, se ha tomado en cuenta el muestreo aleatorio estratificado ya que se consideró necesario obtener representantes de cada Gerencia, por lo tanto, se ha dividido por subpoblaciones, aplicado el siguiente cálculo muestral:

$$\text{Muestra} = \frac{\text{Total de la población de cada Gerencia}}{\text{Total de colaboradores de la EEQ}} * \text{Población de cada Gerencia}$$

Los mismos que al ser reemplazados permiten obtener la información detallada en la Tabla Nro. 7.

Tabla 7

Muestreo aleatorio estratificado.

Número	Gerencias	Población	Muestra	Fórmula
1	Gerencia Administrativa Financiera	403	89	$403/1823=0,22$
2	Gerencia de Comercialización	509	142	$509/1823=0,28$
3	Gerencia de Distribución	422	98	$422/1823=0,23$
4	Gerencia General	82	4	$82/1823=0,04$
5	Gerencia de Generación y Subtransmisión	269	40	$269/1823=0,15$
6	Gerencia de Planificación	123	8	$123/1823=0,07$
7	Gerencia de Proyectos Especiales	15	0	$15/1823=0,01$

En la Gerencia de Proyectos Especiales a pesar que el resultado indica que no se debe seleccionar una muestra, los investigadores van a tomar dos colaboradores del área para el levantamiento de información.

El número total de colaboradores tomando en cuenta el personal administrativo y operativo es de 1823 personas que representan el 100% de colaboradores de la EEQ al mes de junio de 2020. Sin embargo, luego de aplicar el muestreo aleatorio estratificado, el número de empleados se ha reducido a 383 personas que participarán en el proyecto de investigación.

Con el fin de definir el instrumento apropiado para levantar la información del bienestar de la Empresa Eléctrica Quito, se realizó un análisis de los diferentes instrumentos donde se analizó las variables que mide, sus resultados psicométricos y sus antecedentes de aplicación (Anexo 1).

Para el presente proyecto se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos, el primero fue el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) de Blanch a la

población de estudio (Anexo 2), y el segundo fueron entrevistas estructuradas a la Gerencia Administrativa Financiera, Departamento de Bienestar Laboral y Comité de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Quito (Anexo 3), con el fin de conocer más acerca de la empresa, sus necesidades y poder aplicar una entrevista y encuestas pertinentes que recolecten información relevante.

Mediante correo institucional, el día viernes 17 de julio de 2020 se llevó a cabo el proceso de socialización del proyecto en donde se presentó los objetivos del mismo y los resultados que se obtendrían después de aplicar la encuesta a todo el personal de la EEQ, mediante el envío de un arte previamente revisado y aprobado por la Directora de Talento Humano (Anexo 4).

A continuación, se describe el proceso de aplicación de los instrumentos en el estudio:

Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) de Blanch et. Al. (2010)

El Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) es una herramienta psicológica diseñada por Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes en el año 2010 en la Universidad Autónoma de Barcelona, España, con el fin de evaluar la percepción propia del individuo dentro de su contexto laboral en relación al bienestar. El instrumento incluye una serie de ítems cerrados, presentando seis escalas que componen factores de: Bienestar Psicosocial (afectos, competencias y expectativas) y Efectos Colaterales (somatización, desgaste y alineación) (Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes, 2010).

Para poder evaluar el bienestar psicológico laboralmente situado en el colaborador, la persona debe ponerse en las siguientes situaciones según Blanch (2010): “Actualmente, en mi trabajo, siento...Lo mismo acontece con la tercera: En mi trayectoria laboral... Y con las tres restantes: Actualmente, por causa de mi trabajo, siento...” (p.160).

El instrumento consta de valoración psicométrica el cual garantiza la validez y confiabilidad del mismo

La valoración psicométrica del cuestionario se realizó en dos fases. En una primera fase, se valoró la validez de contenido del instrumento por medio de una revisión de literatura y de un consejo de jueces. En la fase siguiente, se abordó en primer lugar lo relativo a validez de constructo mediante un análisis de componentes principales de los ítems incluidos en cada uno de los dos grupos de escalas (escalas de bienestar psicosocial y escalas de efectos colaterales), siguiendo las recomendaciones de Clark y Watson (1995). Este análisis se complementó con otro análisis de componentes principales del conjunto de puntajes (sumatorias de ítems) de cada una de las seis escalas. (Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes, 2010, p.161)

Posteriormente, se realizó un análisis de fiabilidad, calculando el coeficiente Alfa de Cronbach (1951) para cada una de las seis escalas incluidas en el cuestionario (Afectos, Competencias, Expectativas, Somatización, Desgaste y Alienación), para el conjunto de ítems incluidos en cada uno de los dos factores generales (bienestar psicosocial y efectos colaterales) y para la totalidad de ítems incluidos en el cuestionario (Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes, 2010, p.161).

Se eligió al Cuestionario de Blanch para realizar la recolección de información debido a que es un instrumento que cuenta con un alto nivel de validez y confiabilidad, además que es un cuestionario completo que mide el bienestar en dos dimensiones: el bienestar psicosocial y los efectos colaterales que afectan a los trabajadores, lo que permite tener una visión más completa e integral de los factores que afectan al bienestar laboral de la persona, con la finalidad de identificar en qué aspectos se debe realizar las propuestas de intervención para diseñar un plan de bienestar apropiado para la Empresa Eléctrica Quito.

3.4. Recolección de Información

Con lo expuesto y posterior al análisis del instrumento, se procedió a su aplicación.

a) Aplicación del cuestionario

El mismo fue aplicado mediante la plataforma virtual google forms, el día viernes 17 de julio de 2020, con fecha límite hasta el día viernes 24 de julio de 2020, por medio de un hipervínculo la encuesta fue enviada vía correo institucional a todos los colaboradores,

quienes debían previamente leer y aceptar o rechazar el consentimiento informado adjunto en la encuesta (Anexo 2) y que se describe a continuación:

El cuestionario que tiene en sus manos servirá para realizar la Evaluación de Bienestar Laboral General de la "Empresa Eléctrica Quito". Su objetivo es levantar información sobre el bienestar laboral dentro de sus distintas esferas (personal, socio-afectiva familiar, ocupacional) con el fin de plantear un plan de bienestar laboral con un enfoque de calidad de vida y entorno saludable.

La información recogida abarca preguntas relacionadas al bienestar laboral para con la empresa que más tarde serán tabuladas y analizadas con el fin de obtener las mejores conclusiones. Antes de decidirse, puede hablar con el personal de Recursos Humanos para resolver cualquier inquietud que se le presente. Puede que existan algunas palabras que no entienda; de este ser el caso, siéntase con la confianza de preguntar cualquier situación, los miembros del departamento estarán gustosos de guiarlo.

La información que se obtenga de cada participante será exclusivamente conocida por los consultores encargados del proyecto. La empresa desconocerá estos datos, ningún testimonio será tomado de manera individual sino serán presentados los resultados desde un contexto grupal para que la identidad de cada participante quede en el ANONIMATO.

Los datos entregados por usted, serán codificados con un número aleatorio. Solo los consultores encargados del proyecto sabrán este dato y se mantendrá la información de manera CONFIDENCIAL.

Su contestación es INDIVIDUAL. Por ello, le pedimos que dedique 20 minutos y responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie.

Si no aceptaban el consentimiento informado, la participación de los colaboradores no sería válida. Es así que se obtuvo un índice de respuesta de 476 colaboradores, de los cuales 12 rechazaron el consentimiento informado de la encuesta, por lo que no se tomó en cuenta su participación, dando como resultado un total de 464 colaboradores que participaron en el estudio (Anexo 5).

b) Entrevista con supervisores

Esta sección comprendió la aplicación de una entrevista estructurada con el fin de profundizar algunos aspectos que medía la encuesta, tales como: bienestar general, bienestar en relación al COVID-19, competencias profesionales y somatización en el trabajo.

Las entrevistas se realizaron a tres áreas autoridades de la EEQ, quienes mostraron su predisposición y apertura para colaborar con el proyecto de investigación, cada uno de los entrevistados aceptó el consentimiento informado y se les indicó que la información que proporcionen es confidencial y utilizada exclusivamente para el levantamiento de información y posterior propuesta del plan de intervención.

La primera entrevista se realizó al Departamento de Bienestar Social de forma virtual, a través de la plataforma Cisco Webex el día lunes 19 de octubre de 2020, la razón por la cual se decidió entrevistar a esta área, es porque lidera el proceso de bienestar de la Empresa, además que fue delegada por la Dirección de Talento Humano para ayudar a los investigadores en todo el proyecto de investigación e implementación del plan de bienestar.

La segunda entrevista se ejecutó de manera presencial a la Gerencia Administrativa Financiera el día viernes 06 de noviembre de 2020, se decidió entrevistar a esta Gerencia,

debido a que es la que toma todas las decisiones en cuanto a los procesos de bienestar y de talento humano de la Empresa Eléctrica Quito.

La tercera entrevista se hizo al Comité de Empresa de los Trabajadores de la EEQ, misma que se desarrolló presencialmente el día miércoles 18 de noviembre de 2020, la razón de entrevistar al Comité fue porque es el representante y la voz de todos los trabajadores, tanto operativos como administrativos que tiene la empresa.

La finalidad de entrevistar a las tres áreas previamente mencionadas, fue contar con dos puntos de vista diferentes, por un lado el de la Administración que lidera los procesos de bienestar del talento humano de la EEQ y por otro lado, el del Comité de Empresa que representa a los colaboradores tanto operativos como administrativos; todo ello con la finalidad de conocer sus percepciones acerca del bienestar en la EEQ y profundizar en los factores que tuvieron puntuaciones más bajas así como las más altas, para conocer su criterio del porqué consideran que se obtuvieron esos resultados en las encuestas aplicadas al personal de la empresa y cuáles son las necesidades que actualmente la EEQ debe enfocarse para lograr un bienestar laboral adecuado para su personal.

La entrevista estuvo compuesta de 8 preguntas, que fueron abordadas desde lo general hacia lo específico, donde las tres primeras preguntas fueron enfocadas al bienestar general, mientras que los cinco restantes fueron orientadas específicamente a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al personal, en donde se abarcó tanto el bienestar psicosocial, así como los efectos colaterales.

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información y haber obtenido la información necesaria, resulta indispensable proceder con su análisis y tabulación de resultados, lo cual se detalla en el siguiente capítulo.

Capítulo IV: Tabulación de Resultados

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, en este capítulo se realiza el análisis de los resultados obtenidos, con la finalidad de identificar aquellos aspectos en los que se debe intervenir y que sirven como insumo para elaborar la propuesta de intervención.

4.1. Análisis de Resultados

El primer segmento de análisis comprende los resultados de las variables como: sexo, edad, gerencia a la que pertenece y años dentro de la empresa. Una vez recolectada toda la información, se procedió a realizar el respectivo análisis de cada instrumento aplicado, de lo cual se obtuvo lo siguiente:

4.1.1. Datos sociodemográficos

Se contó con una población total de 464 colaboradores, donde se identificó que existió una alta participación del sexo masculino, obteniendo una respuesta de 338 colaboradores abarcando el 72,84% de la población total, mientras que la participación de las mujeres fue del 27.16% (126 respuestas).

En relación a la distribución de la población por edad, se evidencia que 157 colaboradores se encuentran entre los 36 y 45 años, 144 colaboradores se encuentran entre los 26 y 35 años, 98 colaboradores entre los 46 y 55 años, 50 colaboradores tienen más de 55 años y 15 colaboradores con edades menos de 26 años, debido a que la actual Gerencia buscó reclutar personal con una visión nueva por lo que ha aceptado realizar programas como prácticas pre profesional y pasantías.

En cuanto a la participación de los colaboradores por cada una de las Gerencias, se destaca que la Gerencia de Comercialización fue la que obtuvo mayor participación con un total

de 159 respuestas, seguido de la Gerencia de Distribución con un total de 118 respuestas y el resto de Gerencias con una menor participación.

Se pudo evidenciar que la aplicación de la encuesta superó la población requerida en un 21% (81 respuestas adicionales) mediante un muestreo aleatorio estratificado de 464 colaboradores en total de las 7 Gerencias, esto se debe a que previo al levantamiento de la información, se comunicó al personal vía correo electrónico institucional sobre la encuesta que se iba a realizar y la importancia de la participación de los colaboradores dentro del proceso para la creación de un plan de bienestar.

4.1.2. Análisis Descriptivo del Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG)

A continuación, se detalla el respectivo análisis del porcentaje total obtenido de cada factor dentro de la Empresa Eléctrica Quito:

4.1.2.1. Bienestar Psicosocial

La Tabla N°8 presenta los resultados obtenidos de este factor.

Tabla 8

Resultados bienestar psicosocial.

Bienestar Psicosocial					
Escala Afectos	Puntaje	Escala Competencias	Puntaje	Escala Expectativas	Puntaje
Satisfacción	5,76	Sensibilidad	4,79	Motivación por el trabajo	5,24
Seguridad	5,32	Racionalidad	5,6	Identificación con los valores de la institución	5,91
Tranquilidad	5,25	Competencia	5,61	Rendimiento profesional	5,94
Potencia	5,29	Moralidad	5,99	Capacidad de gestión de carga de trabajo	5,87
Bienestar	5,51	Bondad	5,93	Calidad de sus condiciones de trabajo	5,39
Confianza	5,43	Éxito	5,76	Autoestima profesional	5,85
Certidumbre	4,97	Capacidad	6,14	Cordialidad en su ambiente social de trabajo	5,66
Claridad	5,35	Optimismo	5,88	Conciliación del trabajo con su vida privada	5,55
Esperanza	5,3	Eficacia	6,06	Confianza en su futuro profesional	5,55
Facilidad	5,38	Utilidad	6,09	Calidad de vida laboral	5,57
				Sentido de su trabajo	5,88
				Acatamiento de las pautas de la dirección	5,84
				Estado de ánimo laboral	5,67
				Oportunidades de promoción laboral	5,27
				Sensación de seguridad en el trabajo	5,26
				Participación en las decisiones de la empresa	5,05
				Satisfacción con el trabajo	5,81
				Realización profesional	5,63
				Nivel de excelencia de su organización	5,56
				Eficacia profesional	5,99
				Compromiso con el trabajo	6,36
				Competencias profesionales	6,03

Valoración	
> 6	fortaleza
Entre 5 y 6	prevención
< 5	correctivo

- Escala afectos:** En esta escala se pudo evidenciar que el factor con la puntuación más baja es la certidumbre de los colaboradores, con un valor de 4.97, lo cual es entendible debido a la crisis sanitaria por la que se está atravesando que ha llevado a muchas empresas a reducir su personal y también por la falta de estabilidad en el lugar de trabajo al no tener contratos fijos, por lo cual este factor se debe trabajar y realizar acciones de mejora; mientras que el resto de factores presentaron mayores puntuaciones, por lo que se los mantiene como prevención.
- Escala competencias:** En esta escala se pudo evidenciar que el factor en el que se debe trabajar y mejorar es la sensibilidad, ya que presentó el valor más bajo de 4.79, lo cual es evidente debido a la pandemia por COVID-19 por la que se está atravesando y que ha conllevado a una serie de cambios radicales tanto a nivel personal como laboral; mientras que los factores con puntuaciones más altas son la capacidad, utilidad y eficacia con valores de 6.14, 6.09 y 6.06 respectivamente.
- Escala expectativas:** La escala de expectativas consta de 22 ítems, en esta escala la mayoría de los factores se los mantiene como prevención; sin embargo, hay dos factores que presentaron las puntuaciones más altas que son el compromiso en el trabajo con un valor de 6.36 y las competencias profesionales con un valor de 6.03, esto se debe a que la empresa busca retener a su talento, a través del desarrollo profesional y la oportunidad de los colaboradores de ocupar puestos de mayor jerarquía.

4.1.2.2. Efectos colaterales

La Tabla N°9 presenta los resultados obtenidos de este factor.

Tabla 9

Resultados efectos colaterales.

Efectos Colaterales					
Somatización	Puntaje	Alienación	Puntaje	Desgaste	Puntaje
Trastornos digestivos	2,57	Mal humor	2,44	Sobrecarga de trabajo	3,12
Dolores de cabeza	2,87	Baja realización profesional	2,61	Desgaste emocional	2,86
Insomnio	2,63	Trato despersonalizado	2,44	Agotamiento físico	3,14
Dolores de espalda	3,67	Frustración	2,46	Saturación mental	2,94
Tensiones musculares	3,72				

Valoración	
< 2	fortaleza
Entre 2 y 3	prevención
> 3	correctivo

- Somatización:** Entendiéndose por somatización a las quejas físicas que ocasionan malestar en la persona, se identificó que actualmente el hecho de mantener el trabajo de manera remota, no tener un horario establecido y la incertidumbre de la población debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el mundo por el COVID- 19, ha repercutido en la salud de los colaboradores. Es así que se evidencia altos puntajes de somatización en relación a los dolores de espalda (3.67) y tensiones musculares (3.72), dado al estrés provocado por una labor que la gente no se encontraba capacitada. Frente a la pandemia actual, las actividades de muchas personas han tenido que ser adaptadas, generando angustia y ansiedad que como resultado han provocado malestares físicos.

- **Alineación:** En relación a la subjetividad y sentimientos de bienestar, los colaboradores no manifiestan pérdida de identidad colectiva, esto puede ser debido a que pese a la situación atravesada actualmente, existe compromiso en el trabajo ya que los colaboradores consideran que sus competencias y conocimientos se encuentran valorados, generando motivación al laborar a pesar de trabajar de manera remota.
- **Desgaste:** Las consecuencias de las medidas restrictivas de la crisis sanitaria que generan desestabilidad e incertidumbre, tienen un impacto negativo en la salud física y emocional. Si bien el teletrabajo permite mayor flexibilidad en cuanto a los horarios de trabajo, el desconocimiento de los gerentes ha hecho que esta flexibilidad deje de ser una realidad y se vuelva un seguimiento constante para la recuperación del número de horas desde el hogar.

En este sentido, actualmente, los colaboradores de la EEQ demuestran sobrecarga de trabajo con un valor de 3.12 y agotamiento físico con un valor de 3.4; por lo que es necesario encontrar alternativas que ayuden a mantener una motivación óptima para garantizar un buen desempeño en los colaboradores.

Por otro lado, se realizó el análisis en relación a los resultados obtenidos por cada Gerencia, con el fin de identificar la Gerencia con mayor necesidad para la aplicación del Plan de Bienestar General, tal como se puede observar en la Tabla N° 10.

Tabla 10*Resultados obtenidos por Gerencia.*

BIENESTAR PSICOSOCIAL	Gerencia General	Gerencia Administrativa Financiera	Gerencia de Comercialización	Gerencia de Distribución	Gerencia de Generación y Subtransmisión	Gerencia de Planificación	Gerencia de Proyectos Especiales
Escala de afectos	5,38	5,36	5,37	5,38	5,37	5,36	5,53
Escala de competencias	5,82	5,78	5,80	5,82	5,80	5,81	5,90
Escala de expectativas	5,69	5,68	5,68	5,69	5,68	5,67	5,89
TOTAL	16,89	16,82	16,85	16,88	16,85	16,84	17,33

EFFECTOS COLATERALES	Gerencia General	Gerencia Administrativa Financiera	Gerencia de Comercialización	Gerencia de Distribución	Gerencia de Generación y Subtransmisión	Gerencia de Planificación	Gerencia de Proyectos Especiales
Somatización	3,07	3,09	3,09	3,08	3,09	3,09	2,73
Alienación	2,47	2,49	2,50	2,47	2,48	2,49	2,36
Desgaste	3,00	3,02	3,02	3,01	3,01	3,02	3,09
TOTAL	8,55	8,59	8,60	8,57	8,58	8,60	8,18

Como se puede observar en la Tabla N°10, en relación al Bienestar Psicosocial la Gerencia que presenta el nivel más bajo de bienestar es la Gerencia Administrativa Financiera con un valor de 16.82 en comparación con el resto de Gerencias; mientras que en efectos colaterales, las Gerencias que presentan el mayor índice son la Gerencia de Comercialización y la Gerencia de Planificación con un valor de 8.60.

4.1.3. Resultados obtenidos de las Entrevistas

Los resultados de las entrevistas realizadas, se detallan en la Tabla N° 11.

Tabla 11

Resultados de las entrevistas.

PREGUNTAS	ENTREVISTADOS		
	Gerencia Administrativa Financiera	Comité de Empresa de los Trabajadores de la EEQ	Departamento de Bienestar Social
1. ¿Cómo considera que la EEQ se preocupa por el bienestar?	A través de los principios y lineamientos que ha venido dando el Gerente General, generando que las Gerencias se enfoquen por los trabajadores y les brinden mejores condiciones de trabajo.	Ha decrecido la relación de la Empresa en el tratamiento del bienestar de los trabajadores y esto responde a la estructura propia de la empresa actual. No se puede hablar de bienestar, si la empresa tiene a gran cantidad de colaboradores con nombramientos provisionales, es decir sin estabilidad.	Establecimiento de atenciones médicas y el acompañamiento que se hace a los colaboradores cuando lo requieren. Programas enfocados al bienestar y desarrollo del talento humano.
2. ¿Cómo considera que una empresa puede demostrar la preocupación por el bienestar de sus colaboradores?	Dando reglas claras de lo que se espera de ellos con funciones, objetivos, expectativas que uno tiene de ellos; y, a más de eso con el ejemplo y trabajo, siempre pensando en la persona.	Mediante un buen clima laboral, estabilizando a las personas, dándoles seguridad y tranquilidad para posteriormente generar un conjunto de condiciones en el salario y en la responsabilidad social que tiene la empresa para sus colaboradores como: atención médica, psicológica, recreación, capacitación a los servidores, entre los elementos fundamentales para que haya bienestar.	Mantener un sistema integral de salud y seguridad no solo en la parte laboral sino también en lo personal y familiar del trabajador. Generar programas de bienestar social.
3. ¿Dentro de su plan estratégico se consideran acciones enfocadas en el bienestar de los colaboradores? podría comentar algunas.	El enfoque a la seguridad: buscamos generar mucha consciencia respecto a cómo las personas realizan su trabajo. Dándoles tranquilidad por parte de la Administración actual ya que se busca estabilidad en los trabajadores. Planes de capacitación, desarrollo en general.	Si en el plan estratégico están las medidas, seguramente deben estar bien conservadas pero en la práctica nunca evaluadas.	Capacitación del trabajador, su desarrollo en la parte de: mejora en su trabajo, ascensos, encargos de funciones de jefatura, que permiten al trabajador mejorar su nivel económico como de realización personal. Se ha ido dejando temas como el desarrollo de carrera.
4. A partir del contexto que actualmente atraviesa el país por COVID- 19, ¿Qué acciones se han propuesto para reducir la incertidumbre e inestabilidad de los colaboradores respecto a sus puestos de trabajo?	La Gerencia tiene un lineamiento claro que es cuidar los trabajos de todos los colaboradores, se tiene que trabajar con tranquilidad sea presencial o de manera remota. Los trabajos se encuentran garantizados para todas las personas que lo quieran hacer de la mejor manera.	Ninguna, porque no hay estabilidad de los trabajadores y en cualquier momento pueden ser reemplazados. No hay bienestar sin estabilidad	La empresa no ha tenido el interés de desvincular a las personas vulnerables que se encuentran en modalidad de teletrabajo, por lo que ha realizado charlas presenciales y virtuales con los psicólogos en herramientas para adaptarse a la nueva modalidad y manejo de stress. La psicóloga clínica realiza acompañamiento personal a los colaboradores cuando es necesario.
5. ¿A qué atribuye usted que los colaboradores consideren que sus competencias profesionales y su compromiso con el trabajo están incrementando?	Debido a que ven el compromiso por parte de la Administración.	Debido a las circunstancias, el tema de la pandemia cambió la realidad de todos y el teletrabajo está haciendo que los trabajadores, funcionarios estén siendo parte de un proceso de modificación de sus relaciones cotidianas y hasta que no exista una regulación, planificación, un control adecuado, se encontrarán estas diferencias en el marco de las propias competencias.	El personal siempre ha tenido espíritu de colaboración y dar más allá de lo que se espera de ellos ya que la empresa los retribuye de diferentes maneras. A pesar de la pandemia, la EEQ no ha dejado de lado el bienestar de sus trabajadores, provocando que valoren el accionar de la institución y la importancia de un trabajo hoy en día.

PREGUNTAS	ENTREVISTADOS		
	Gerencia Administrativa Financiera	Comité de Empresa de los Trabajadores de la EEQ	Departamento de Bienestar Social
6. Dentro de los resultados obtenidos por la encuesta aplicada a los colaboradores sobre el bienestar, se identificó que actualmente el personal se encuentra con angustia frente a la situación que se está atravesando ¿Qué cualidades debería tener un líder para afrontar las inquietudes que a medida surgen?	<p>El Gerente General ha buscado que se trate de entender la nueva realidad del COVID como una forma de cuidarse entre todos, mantener todas las medidas de seguridad, entre otras.</p> <p>La Empresa ha buscado dotar de insumos de seguridad necesarios para que las personas puedan realizar su trabajo con tranquilidad. Se han incorporado médicos adicionales para hacer seguimiento en la prevención de riesgos laborales, así como psicólogos para reducir la incertidumbre de la población.</p> <p>Existen reuniones semanales de gestión, a fin de permear los lineamientos de Gerencia General y mantener informado a todo el personal de la EEQ.</p>	<p>Escuchar lo que la gente piensa, un líder es y tiene que ser el ejemplo de cómo tiene que hacerse las cosas.</p> <p>Liderazgo es ser ejemplo de lo que se declara y ser capaz de conducir un proceso para que todos los que creen en ese liderazgo, puedan ir detrás del mismo con objetivos centrales que tienen que plantearse.</p>	<p>Entender cómo es su equipo de trabajo para potencializar sus capacidades y competencias, a fin de empoderar a las personas.</p>
7. Dentro de los resultados obtenidos en la encuesta, se identificó que los colaboradores presentan en sus puestos de trabajo altos niveles de capacidad, utilidad y eficacia ¿A qué considera que se deben estos resultados?	<p>La empresa es una escuela que ayuda al nivel operativo que ingresa a la EEQ, a incrementar su conocimiento, entre compañeros se comparte la experiencia ganada a través de los años, por lo cual es un tema de trabajo en equipo.</p>	<p>Hoy el mundo es más competitivo y las personas se han preparado, el problema radica en que si ésta preparación está siendo valorada, ahí es donde debería aterrizar la política de bienestar. Debe entenderse al bienestar como un conjunto de elementos que generen satisfacción en las personas de una organización y eso pasa por conceptos como la equidad, la justicia, el justo salario, el reconocimiento. Sin embargo, en la empresa uno se prepara y no sirve porque no hay estabilidad o un sistema que premie, como era el sistema escalafonario anterior.</p>	<p>El personal de la empresa es bastante especializado, con bastante conocimiento, experticia en temas muy específicos y altamente calificado para sus labores.</p> <p>Muchos de los compañeros han sido formadores de personal de otras empresas, por lo que representa un plus para la empresa por la especificidad de su actividad.</p>
8. Dada la nueva modalidad del teletrabajo, el personal presenta altos índices de agotamiento físico, sobrecarga de trabajo lo que provoca tensiones musculares y dolores de espalda ¿Qué acciones está emprendiendo la empresa para minimizar estos efectos en sus colaboradores?	<p>Se ha implementado el levantamiento de los puestos de trabajo de la empresa, se ha autorizado que se lleven el mobiliario o equipamientos de los puestos de trabajo.</p>	<p>Ninguna, ya que se dan instrucciones hasta altas horas de la noche y esto no cambia, la norma dice que hay una jornada laboral y que esa jornada laboral tiene que tener una desconexión mínima, lo que hay es que cumplir.</p> <p>Se deben crear comisiones, regulaciones normativas para que las personas disfruten de un adecuado clima laboral, ya que éste es un conjunto de cosas, es el bienestar, el cuidado, la protección, el salario, la estabilidad de los trabajadores es un tema central y fundamental porque uno estable está tranquilo, es más proactivo, más productivo para una empresa.</p>	<p>A través del personal médico se compartió a los colaboradores material audiovisual sobre temas de ergonomía y tiempos de descanso para que a través de estas capacitaciones, el personal entienda la importancia de mantener espacios separados del trabajo en el hogar.</p> <p>Por medio de la psicóloga clínica se está canalizando al personal que presenta índices altos de agotamiento físico y emocional.</p>

4.2. Análisis de Contenido

Hostil y Stone (2018) describen que “El análisis de contenido es una técnica de investigación para formular inferencias identificando de manera sistemática y objetiva ciertas características específicas dentro de un texto” (p. 5).

Para el análisis de la información de las entrevistas llevadas a cabo, se utilizó la conceptualización de análisis de contenido, buscando un denominador común en el texto analizado, es así que se consideró toda la información que se levantó más el contexto que se conoce para identificar los datos más relevantes, tal como se muestra en la Tabla N°12.

Tabla 12

Análisis de contenido de las entrevistas.

Gerencia Administrativa Financiera	Departamento de Bienestar Social	Comité de Empresa de los trabajadores de la EEQ
Condiciones de trabajo	Condiciones de trabajo	Sin estabilidad
Reglas claras	Bienestar a los colaboradores	Seguridad y tranquilidad
Desarrollo general	Capacitaciones	Atención médica
Estabilidad	Atenciones médicas	Desarrollo laboral
Seguridad y tranquilidad	Seguridad	
Compromiso por la Gerencia	Compromiso	
Escuela de formación	Empoderamiento	

Una vez realizado el análisis de contenido de las entrevistas, se procedió a definir las categorías emergentes, mismas que se detallan en la Tabla N°13.

Tabla 13

Categorías emergentes.

Condiciones de trabajo	Desarrollo
Seguridad	Capacitaciones
Tranquilidad	Escuelas de formación
Compromiso	Atenciones de Salud
Empoderamiento	Desarrollo laboral
Poca estabilidad	

Las categorías emergentes definidas, servirán de guía para el desarrollo del plan de bienestar laboral de la EEQ.

4.3. Resultados Generales

Después de haber aplicado todas las herramientas de recolección de datos, con el fin de identificar los niveles de bienestar general de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito, se puede concluir que existen discrepancias en cuanto a la percepción del bienestar por parte del empleador y el trabajador. Esto se debe a varios factores, el más agravante es la situación actual atravesada por el COVID- 19, ocasionando malestar en el empleador y trabajador, ya que al no contar con un plan de emergencia para atravesar una crisis sanitaria, el empleador adaptó de manera inmediata medidas para promover la salud de los trabajadores y evitar el contagio, como la implementación del teletrabajo, sin ningún método ocasionando carga laboral en el trabajador al tener que realizar trabajos de forma simultánea, como lo es el profesional y el laboral, recayendo en lo mencionado por Jaramillo & Gómez (2008) en relación a la salud laboral, la cual puede ser negativa al no contar con condiciones de trabajo favorables, incurriendo en la ausencia de ésta y desencadenando trastornos tanto físicos como se puede evidenciar en los datos obtenidos.

Como consecuencia de los factores externos y el contexto que actualmente se atraviesa, el colaborador actualmente está siendo afectado desde su bienestar psicológico, la somatización y el desgaste, mismo que dentro de los efectos colaterales refleja sensaciones no placenteras, generando ansiedad y estrés, tal como se propone en el modelo bipolar del bienestar psicológico de Colín (2017), afectando a su calidad de vida y bienestar general.

Es importante reconocer que los resultados obtenidos es la interdependencia entre los aspectos psicológicos, sociales y laborales, como lo afirma el modelo de autodeterminación de Ryan y Deci (2015). Si bien no se encuentra un desgaste grave en relación al bienestar y la motivación, el sentir malestar en una necesidad básica del ser humano, como la competencia y al no tener todos los recursos para poder desarrollarse, como lo es el contrato laboral, genera un estado de tensión, desequilibrio e incomodidad, pudiendo desfogar en una desmotivación intrínseca, afectando su desenvolvimiento laboral y por ende su bienestar.

Los trabajadores al no tener posibilidad de elección, se adaptaron a la nueva modalidad de trabajo, generando tensión y afectando psicosomáticamente a su bienestar, ya que existe un desequilibrio entre las exigencias y presiones al cumplir varias funciones dentro del hogar. Para muchos trabajadores la introducción de las medidas de confinamiento ha provocado un aumento repentino de la carga de trabajo, sin disponer de carácter participativo en relación a la toma de decisiones con los líderes, al tener que ponerse de acuerdo con los trabajadores sobre horarios de trabajo individuales para poder cumplir con sus responsabilidades de cuidado, provocando afectaciones en la calidad de vida del colaborador, como lo afirma Casas y Klijn (2006) en los principios para promocionar la salud en el trabajo.

Pese a todas las acciones realizadas por el empleador, los colaboradores consideran que existe una gran cantidad de volumen de trabajo y poco control del trabajador sobre las mismas, por las exigencias de las jefaturas, lo que a la final ha generado un desgaste físico y mental, tal como lo afirma el modelo Demanda- Control propuesto por Robert Karasek en 1979, el trabajador no tiene con quién hablar sobre temas específicos, dónde obtener apoyo específico, y cómo y cuándo acercarse a los colegas, lo que conduce a demoras y supone obstáculos al trabajo, generando ansiedad y depresión, desencadenando sensaciones no placenteras como lo afirma Colín (2017).

El aislamiento conduce a la incertidumbre afectando de manera directa al bienestar, desde una perspectiva holística como lo afirma Moreno y Hernández (2013) evidenciándose en la escala de afectos (qBLG), debido a que el esfuerzo del empleador está dirigido a salvaguardar la vida del trabajador, sin considerar el factor de logro, reconocimiento y promoción, generando malestar por la inestabilidad laboral que actualmente atraviesan las instituciones públicas como privadas por la disminución de recursos debido a la pandemia atravesada por el COVID- 19.

Los equipos de trabajo consideran que no existe estabilidad laboral por el gran porcentaje de nombramientos provisionales existentes, es así que consideran que actualmente no se tiene un entorno de trabajo saludable ya que los trabajadores y jefes no colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud y la seguridad, afectando el bienestar, tal como lo afirma la OMS (2010).

A partir de los resultados obtenidos y teniendo en cuenta los hallazgos identificados relacionados con una mejor calidad de vida laboral que repercute en el bienestar del individuo, fue necesario trabajar en el diseño de un plan de bienestar laboral el cual se ocupe y subsane los efectos negativos para los trabajadores, como lo es la incertidumbre y los efectos colaterales que ésta conlleva, ilustrando un entorno laboral saludable

mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo.

Una vez que se han analizado y tabulado los resultados de los instrumentos aplicados, es imprescindible definir la propuesta de intervención para mejorar el nivel de bienestar laboral del personal de la EEQ, mismo que se aborda en el siguiente capítulo.

Capítulo V: Propuesta de Intervención

En este capítulo se aborda la propuesta de intervención para mejorar el bienestar laboral en la EEQ, su objetivo de aplicación, el marco legal que sustenta la ejecución del plan; así como los beneficiarios de la implementación, las entidades de apoyo que facilitan la ejecución del proyecto y finalmente, la forma en que se evalúa la propuesta de intervención.

Es importante destacar que si bien la virtualidad y la pandemia actual de COVID-19 dificultan realizar ciertas actividades presenciales, mismas que se encuentran descritas en la propuesta de intervención, es importante ejecutarlas una vez que se vuelva a la normalidad, ya que estas actividades permiten lograr un nivel de bienestar laboral y calidad de vida laboral óptima para todos los colaboradores de la EEQ.

5.1. Objetivos

Implementar mecanismos de intervención en las áreas de afecto, subsistencia y entendimiento para mejorar la calidad de vida laboral, bajo el diseño del Plan de Bienestar para los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito en el año 2020.

5.1.1. Objetivos Específicos

- **Subsistencia (Esfera Socio Afectiva y Familiar)**
 - Desarrollar actividades de recreación y métodos de inclusión para evitar la exclusión de las distintas áreas y del personal laborando bajo modalidad remota.
 - Identificar actividades que mejoren la calidad de vida laboral en la situación actual (COVID-19).

- **Entendimiento (Esfera personal)**
 - Diseñar flujos de comunicación que permitan la socialización de actividades formativas.
- **Afecto (Esfera ocupacional)**
 - Proponer incentivos emocionales por desempeño no limitados al ámbito económico.

5.2. Marco Legal

El Marco Legal para el plan de bienestar laboral para la EEQ, es el siguiente:

5.2.1. Organización Internacional del Trabajo

La OIT sostiene que la promoción de la salud y el bienestar en el trabajo:

Complementa las medidas de seguridad y salud en el trabajo como parte de los esfuerzos combinados de los empleadores, los trabajadores y las autoridades nacionales para mejorar la salud y el bienestar de las mujeres y los hombres en el trabajo. Los programas de promoción de la salud y el bienestar en el trabajo se centran en la promoción de la salud entre todos los trabajadores y sus familias a través de programas de prevención y asistencia en los ámbitos del estrés en el trabajo, la violencia en el trabajo, el consumo excesivo de alcohol y drogas, y la promoción de los lugares de trabajo libres de tabaco (OIT, s.f.).

5.2.2. Organización Mundial de la Salud

La OMS sostiene que el enfoque de desarrollo humano es:

Un proceso de ampliación de oportunidades y opciones para que las personas puedan ser y lograr hacer lo que valoran. Por lo tanto, esta teoría pone en el centro de sus postulados, la expansión de las libertades y la superación de las privaciones que limitan las posibilidades reales de alcanzar el desarrollo de las personas. Entre las principales privaciones de esas libertades están los efectos negativos en la salud que tienen las debilidades del servicio sanitario, así como otros determinantes sociales de ésta (2005, p. 60).

5.2.3. Constitución de la República del Ecuador

El artículo 3 de la Constitución afirma que se debe “Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes” (2008, p. 16). Bajo este mismo enfoque, el artículo 24 sostiene que “Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre” (2008, p. 27).

En relación a la salud, el artículo 32 asevera que:

Es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Constitución, 2008, p. 29).

El artículo 278 sostiene que para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.
2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental (Constitución, 2008, p. 136).

En este mismo sentido, el artículo 340 señala que:

El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo (Constitución, 2008, p. 159).

En relación a la cultura física y el tiempo libre, el artículo 381 se menciona que:

El Estado protegerá, promoverá y coordinará la cultura física que comprende el deporte, la educación física y la recreación, como actividades que contribuyen a la salud, formación y desarrollo integral de las personas; impulsará el acceso masivo al deporte y a las actividades deportivas a nivel formativo, barrial y parroquial; auspiciará la preparación y participación de los deportistas en competencias nacionales e internacionales, que incluyen los Juegos Olímpicos y Paraolímpicos; y fomentará la participación de las personas con discapacidad (Constitución, 2008, p. 172).

5.2.4. Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021

Dentro de este plan, se destacan dos objetivos principales para el bienestar.

El objetivo 1 afirma que se debe:

Lograr una vida digna para todas y todos los ciudadanos, especialmente de aquellas que presentan una situación de vulnerabilidad ya que ellos son los que más problemas de desarrollo tienen, además incluye la promoción de un desarrollo inclusivo que empodere a las personas durante todo el ciclo de vida, mediante la educación y capacitación de calidad de forma pertinente (SENPLADES, 2017).

Y dentro del objetivo número 7, señala que se debe:

Dar cabida a todas y todos, y reconocer el protagonismo de la sociedad en su conjunto para orientar el desarrollo social, lo cual hace imprescindible el desarrollo de una sociedad activa y participativa que opere a la altura de las demandas democratizadoras del país (SENPLADES, 2017, p. 88).

5.2.5. Ley Orgánica del Servicio Público

El objetivo de esta ley conforme lo señala su artículo 2, es que:

El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (Asamblea Nacional, 2010, p. 5).

En relación a los derechos de los servidores públicos, constantes en el artículo 23 de la presente ley, se afirma que deben "...l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar" (Asamblea Nacional, 2010, p. 15).

En cuanto a la formación de los servidores públicos, su artículo 69 afirma que:

Es el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo (Asamblea Nacional, 2010, p. 33).

Bajo esta misma perspectiva, su artículo 70 menciona que el subsistema de capacitación y desarrollo de personal:

Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir (Asamblea Nacional, 2010, pp. 33–34).

5.2.6. Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público

El artículo 131 afirma que el objetivo del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano es:

Garantizar en las instituciones del servicio público, un equipo humano competente, comprometido, capaz de adaptarse a nuevas políticas y realidades para asumir retos y conseguir el logro de los objetivos institucionales, con eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia, evaluación y responsabilidad (Presidencia de la República del Ecuador, 2011, p. 36).

En cuanto al Desarrollo Institucional, el artículo 135 del presente reglamento sostiene que:

Es el conjunto de principios, políticas, normas, técnicas, procesos y estrategias que permiten a las instituciones, organismos y entidades de la administración pública central, institucional y dependiente, a través del talento humano, organizarse para generar el portafolio de productos y servicios institucionales acordes con el contenido y especialización de su misión, objetivos y responsabilidades en respuesta a las expectativas y demandas de los usuarios internos y externos (Presidencia de la República del Ecuador, 2011, p. 37).

En relación del plan de salud ocupacional, el artículo 229 manifiesta que:

Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos:

- a. Medicina preventiva y del trabajo
- b. Higiene ocupacional
- c. Seguridad ocupacional
- d. Bienestar social (Presidencia de la República del Ecuador, 2011, p. 58).

Respecto al literal d) Bienestar Social, el artículo 236 señala que:

A efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar (Presidencia de la República del Ecuador, 2011, p. 59).

5.3. Beneficiarios

Son beneficiarios del plan de bienestar todos los colaboradores que bajo cualquier modalidad presten sus servicios en la Empresa Eléctrica Quito, es decir tengan nombramiento fijo, nombramiento provisional, servicios técnicos especializados o servicios profesionales.

5.4. Entidades de Apoyo

Es responsabilidad de la Gerencia General, la cual cuenta con la participación de la Gerencia Administrativa Financiera bajo la Dirección de Talento Humano y el Departamento de Bienestar Social para llevar a cabo el Plan de Bienestar.

5.5. Diseño del Programa

Luego de realizar un diagnóstico de necesidades de bienestar, mediante el cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG), se han diseñado actividades basadas en una visión integral del ser humano, las mismas que procuran abordar todos los ejes esenciales del Modelo de Necesidades Humanas desarrollado por Max-Neef (1986). Por otro lado, con el objetivo de manejar un cambio organizacional de manera correcta se planeó, aplicó, midió y monitoreó los componentes del contenido del programa detallados a continuación.

5.6. Contenido del Programa (2 Ejes)

A continuación, se detallan las actividades propuestas para atender las necesidades evidenciadas en el diagnóstico, las mismas que se encuentran alineadas a las esferas y ejes de bienestar:

5.6.1. Necesidad de Subsistencia

- **Esfera:** Socio afectiva y familiar
- **Ejes de intervención:** Protección y servicios sociales
- **Torneo interno de deportes:** Se organizará en el año dos torneos en el Complejo Deportivo Cumbayá, un campeonato interno de fútbol y uno de básquet (masculino y femenino), a fin de que los colaboradores participen y

se dispersen, logrando un equilibrio laboral y personal. A los finalistas se les realizará la entrega de un reconocimiento por su participación.

- **Poniéndome en tus zapatos:** Será una actividad que tendrá como objetivo que, a nivel de cada Gerencia, cada trabajador pueda intercambiar de área con sus compañeros y ver cuál es su labor, de esta manera se compartirá experiencias y se entenderá un poco más las actividades que realiza cada uno, con la finalidad de combatir la brecha generacional y mejorar las relaciones de compañerismo.
- **Cumpleaños EEQ:** La Dirección de Talento Humano publicará en la intranet la lista de cumpleaños cada mes y la Dirección de Comunicación Social enviará un correo masivo a todo el personal, a fin de que todo el personal conozca quiénes son los colaboradores homenajeados. Adicionalmente, se realizará un reconocimiento a los colaboradores en su puesto de trabajo por parte de sus compañeros, con la autorización de su jefe inmediato. Para los colaboradores que trabajen de forma remota, se organizará una video llamada con la participación del Jefe y los compañeros de trabajo, para realizar el homenaje.
- **Impartir cursos y talleres:** El Departamento de Capacitación en coordinación con las áreas de la EEQ impartirán a los colaboradores cursos y talleres de diversas categorías, como: técnico, seguridad y salud, administrativo, entre otros de forma permanente, con la finalidad de que los colaboradores puedan participar activamente y se actualicen en conocimientos que les permitirá desarrollar sus actividades de manera más eficiente y segura (especialmente en personal operativo). Los colaboradores que participen en

los cursos, serán acreedores a un certificado de participación, el mismo que será registrado en el sistema de capacitación de cada colaborador.

- **Yo soy EEQ:** Cada área de la empresa debe generar ideas del porqué “aman trabajar en la Empresa Eléctrica Quito”, una vez que se tengan las ideas globales, se crearán afiches que serán ubicados en cada estación de trabajo, logrando como producto final la decoración institucional y que los compañeros de otras áreas puedan visualizarlos. Así mismo, se crearán diseños con la filosofía corporativa y videos para publicarlos en la intranet, colocarlos en los fondos de pantalla de los computadores y compartirlos en las carteleras virtuales de los edificios de la empresa.

5.6.2. Necesidad de Entendimiento

- **Esfera:** Personal
- **Eje de intervención:** Calidad de Vida Laboral
- **Mi futuro ideal:** Con el objetivo de llevar un proceso continuo de acciones planeadas y dirigidas hacia las metas personales y de vida, será responsabilidad de cada persona armar su plan de carrera, con el apoyo de sus jefes inmediatos. El Departamento de Bienestar Laboral con el apoyo de los psicólogos, deberá incorporar como input algún test de carrera que permita identificar los intereses, cualidades y habilidades, en relación con distintas posiciones, considerando los resultados de las evaluaciones de desempeño.
- **Escuelas de formación para personal operativo:** Con la finalidad de preparar lo mejor posible a las nuevas generaciones que ingresan a la empresa en puestos operativos y dar continuidad a dichos procesos, la Dirección de

Talento Humano en conjunto con los Jefes de área deberá implementar escuelas de formación donde se instruya de manera técnica a los colaboradores. Finalizado el curso, los colaboradores que hayan obtenido un mejor puntaje serán acreedores de una certificación validada y entregada por la máxima autoridad con peso meritorio para su historial laboral. Los trabajadores acreedores de dicha certificación tendrán 1 punto adicional en el caso de participar en los concursos de mérito y oposición dentro de la EEQ.

- **Implementación de programas E-Learning:** Se deberá capacitar de forma continua a todo el personal a partir de programas E-Learning enfocados en el desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos. De esta manera todos los colaboradores podrán ser capacitados a pesar de trabajar de manera remota o presencial. Los trabajadores serán acreedores de una certificación validada y registrada en el sistema de capacitación.
- **Implementación de concursos de mérito y oposición:** La Dirección de Talento Humano deberá programar de manera anual concursos de méritos y oposición, definiendo las áreas prioritarias que cuenten con el mayor número de colaboradores sin estabilidad laboral (nombramientos provisionales).

5.6.3. Necesidad de Afecto

- **Esfera:** Ocupacional
- **Eje de intervención:** Calidad de vida laboral
- **Certificación de alto desempeño:** Los jefes de cada área postularán a tres colaboradores que crean que deben ser beneficiarios del certificado de alto

desempeño al inicio de cada semestre, en base a parámetros como la eficiencia, eficacia, calidad y responsabilidad.

El estímulo no económico que recibirá será un certificado en el cual se lo reconocerá públicamente, se lo realizará en forma semestral, haciendo la entrega al mejor servidor/a público/a una certificación validada y entregada por la máxima autoridad con peso meritorio para su historial laboral.

Los trabajadores acreedores de dicha certificación tendrán 1 punto adicional en el caso de participar en los concursos de mérito y oposición dentro de la EEQ.

- **Reconocimiento a la Trayectoria laboral (Jubilación):** Se deberá realizar un homenaje a los colaboradores que cumplan varios años de servicio en la institución o se acojan a la jubilación, reconocido por los jefes inmediatos y por la máxima autoridad, siendo socializado por los medios institucionales digitales (intranet, Facebook live). Se deberá entregar una placa conmemorativa con los años de servicio prestados en la institución.

En la Tabla N°14 se detalla la matriz de marco lógico del plan de bienestar laboral, en la cual se detalla: objetivo de la estrategia, su descripción narrativa, la necesidad, esfera y eje de intervención con el que se relaciona la estrategia, las actividades a realizar por cada estrategia, los insumos, técnicas e indicadores por cada actividad y los responsables de ejecutar las actividades del plan de bienestar.

Tabla 14

Matriz de marco lógico.

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN NARRATIVA	NECESIDAD	ESFERA	EJE DE INTERVENCIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INSUMOS (RECURSOS)	TÉCNICA	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACION	PRODUCTO	PRECONDICIÓN
Desarrollar actividades de recreación y métodos de inclusión para evitar la exclusión de las distintas áreas y del personal laborando bajo modalidad remota	Mantener una cohesión entre todos los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito a pesar de actualmente trabajar de manera remota, buscando garantizar condiciones de estimulación y afecto entre los pares.	Subsistencia	Socio afectiva familiar	Recreación y Cultura Social Integral	Torneo interno de deportes	Dirección de Comunicación Social Gerencias de área	Colaboradores Trofeos	Socialización a del programa a través del correo electrónico institucional.	* Número de participantes inscritos / Número de colaboradores de la EEQ * Número de torneos planificados / Número de torneos desarrollados	Resultados del torneo interno	Planificación del torneo	Disponibilidad de la gente
					Poniéndome en tus zapatos	Gerencias de área Personal de la EEQ	Colaboradores	Reuniones de trabajo Juego de roles	Número de colaboradores que participaron en la actividad / Número de colaboradores por Gerencia	Informe de resultados de la actividad	Planificación del evento	Disponibilidad de la gente. Disponibilidad de las Gerencias
					Cumpleaños EEQ	Dirección de Talento Humano Dirección de Comunicación Social	Intranet EEQ Correo Institucional	Revisión documental	Lista de cumpleaños realizada / Lista de cumpleaños publicada	Publicación en la Intranet y correo enviado al personal	Arte publicado en la intranet institucional	Disponibilidad de la información
Identificar actividades que mejoren la calidad de vida laboral en la situación actual (COVID-19)	Ofrecer equilibrio a los colaboradores entre el trabajo y la vida personal, fomentando una comunicación y cooperación abierta entre los directivos, a través de actividades de recreación.				Impartición de cursos y talleres	Gerencia Administrativa Financiera Gerencias de área Centro de Capacitación	Temario de cursos y talleres Plataforma Cisco Webex	Revisión documental	* Número de curso y talleres planificados / Número de cursos y talleres desarrollados * Número de colaboradores invitados / Número de colaboradores que participaron en los cursos y talleres	Certificado de participación Registro del certificado en el sistema de capacitación	Plan de capacitación	Recursos económicos Disponibilidad de la gente
					Yo soy EEQ	Gerencias de área Personal de la EEQ	Colaboradores	Reuniones de trabajo en los Centros Operativos de la EEQ	* Afiches colocados en las estaciones de trabajo * Curso planificado / Curso desarrollado * Videos realizados / Videos publicados	*Visitas realizadas a las áreas de la EEQ *Certificado de finalización del curso *Videos publicados en la Intranet	Planificación del programa Valores institucionales	Disponibilidad de la información Disponibilidad de la Gerencia General

Diseñar flujos de comunicación que permitan la socialización de actividades formativas.	Alinear al colaborador sus necesidades con su bienestar integral encaminados a su desenvolvimiento en su proyecto de vida, desarrollando sus habilidades, competencias y conocimientos.	Entendimiento	Personal	Calidad de Vida Laboral	Mi futuro ideal	Dirección de Talento Humano Personal de la EEQ	Colaboradores Jefes Test de carrera	Revisión documental Entrevistas	Plan de carrera diseñado / Plan de carrera desarrollado	Informe de resultados del plan	Plan de carrera	Disponibilidad de la Dirección de Talento Humano
					Escuelas de formación para personal operativo	Gerencias de área Personal de la EEQ	Colaboradores Temario de cursos Escuela de capacitación	Revisión documental Capacitación teórica y práctica	Número de cursos diseñados / Número de cursos desarrollados	Certificados de aprobación y culminación	Planificación escuelas de formación	Disponibilidad de recursos económicos Disponibilidad de los capacitadores Disponibilidad personal operativo
					Implementación de programas E-learning	Gerencia Administrativa Financiera Gerencias de área Centro de Capacitación	Colaboradores Aula Virtual Moodle Material del curso Evaluaciones	Revisión documental				Planificación de los programas E-learning
					Implementación de concurso de méritos y oposición	Dirección de Talento Humano Personal de la EEQ	Informe de puestos vacantes Nombramientos provisionales	Entrevistas Pruebas de conocimientos Pruebas psicométricas Análisis documental	Concursos de méritos y oposición diseñados / Concursos de méritos y oposición realizados	Nombramientos definitivos entregados	Vacantes cubiertas	Creación de partidas presupuestarias Vacantes disponibles
Proponer incentivos emocionales por desempeño no limitados al ámbito económico.	Empoderar al colaborador a través de espacios que le garanticen su bienestar, generando compromiso e identidad hacia los objetivos organizacionales	Afecto	Ocupacional	Calidad de Vida Laboral	Certificación de alto desempeño	Gerencias de área Personal de la EEQ	Colaboradores	Análisis documental Entrevista Pruebas	Colaboradores que alcanzaron una puntuación superior al 95% en su evaluación del desempeño	Certificado entregado	Listado semestral del personal con alto desempeño	Deficiente desempeño de los colaboradores
					Reconocimiento a la trayectoria laboral / jubilación	Gerencia Administrativa Financiera Dirección de Talento Humano Dirección de Comunicación Social	Colaboradores	Análisis documental Entrevista de salida	Listado de servidores que cumplen esta condición	Reconocimiento entregado	Lista de los colaboradores que se acogen a la jubilación y cumplen con los años establecidos por ley	Recursos económicos Disponibilidad de la gente

El detalle del presupuesto para el plan de bienestar laboral se detalla en la Tabla N°15.

Tabla 15

Presupuesto Plan de Bienestar Laboral EEQ.

PRESUPUESTO BIENESTAR LABORAL EEQ

TORNEO INTERNO DE DEPORTES			
Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
Trofeos	4	\$ 15,00	\$ 60,00
Medallas	64	\$ 0,95	\$ 60,80
Galon de agua	20	\$ 1,29	\$ 25,80
Vasos desechables	150	\$ 0,04	\$ 5,67
Subtotal			\$ 152,27

CURSOS Y TALLERES			
Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
Curso externo: Generación de Bienestar Laboral para el personal de la EEQ	1	\$ 46.800,00	\$ 46.800,00
Subtotal			\$ 46.800,00

ESCUELAS DE FORMACIÓN PARA PERSONAL OPERATIVO			
Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
Café, té, galletas, desechables	1	\$ 20,00	\$ 20,00
Subtotal			\$ 20,00

RECONOCIMIENTO TRAYECTORIA LABORAL			
Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
Placa Conmemorativa	46	\$ 10,00	\$ 460,00
Subtotal			\$ 460,00

TOTAL PRESUPUESTO			\$ 47.432,27
--------------------------	--	--	---------------------

El cronograma de implementación del plan de bienestar laboral, se presenta en la Tabla N°16.

Tabla 16.

Cronograma de implementación Plan de Bienestar Laboral EEQ.

No.	MESES	OCTUBRE 2020				NOVIEMBRE 2020				DICIEMBRE 2020				ENERO 2021				FEBRERO 2021				MARZO 2021				ABRIL 2021				MAYO 2021				JUNIO 2021				JULIO 2021				AGOSTO 2021				SEPTIEMBRE 2021				OCTUBRE 2021				NOVIEMBRE 2021				DICIEMBRE 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Implementación de programas E-learning	■	■	■	■					■	■	■	■																																																
2	Cumpleaños EEQ					■	■			■	■			■	■			■	■			■	■			■	■			■	■			■	■			■	■			■	■			■	■														
3	Reconocimiento trayectoria laboral							■	■																																																				
4	Impartir cursos y talleres									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
5	Yo soy EEQ									■	■	■	■																																																
6	Escuelas de formación para personal operativo									■	■	■	■	■	■	■	■																																												
7	Implementación de concurso de méritos y oposición									■	■	■	■																																																
8	Certificación en alto desempeño																																																	■	■	■	■								
9	Poniendome en tus zapatos																																																												
10	Torneo interno de deportes																																																												
11	Mi futuro ideal																																																												

5.7. Socialización del Programa

Con la finalidad de socializar correctamente el proyecto previo, durante y post a la aplicación, se ha desarrollado estrategias de comunicación que facilitan la divulgación de los procesos ejecutados y resultados obtenidos hacia todos los stakeholders, es así que se diseñó acciones de comunicación interna apoyados por la Dirección de Comunicación Social y Talento Humano que se describen a continuación, cuya participación busca ser la población total de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito y se encuentra proyectado acorde al HCMBOK Human Change Management Body Of Knowledge Punto 1 (Planificar y gestionar la comunicación) (Goncalves & Campos, 2018).

- **Planear la comunicación inicial:** Informando el propósito del proyecto, mediante comunicaciones a todos los stakeholders con el apoyo del patrocinador y la creación de un video promocional con los puntos relevantes del proyecto para socializarlo con todo el personal a través de las carteleras virtuales y la intranet de la EEQ.
- **Planear la rutina de comunicaciones ordinarias comunes para el público interno:** La Dirección de Comunicación Social a través de correo electrónico institucional será la encargada de difundir artes relacionados a la aplicación e importancia del bienestar laboral dentro de la institución.
- **Definir mensaje, emisor, contenido, canal y público de las comunicaciones ordinarias:** Dentro del Comité de Coordinación de Operaciones el cual se encuentra conformado por Gerentes y Directores de todas las áreas y se reúne de manera semanal, el/la directora/a de Talento Humano será el/la encargado/a de difundir las acciones ejecutadas dentro del plan de bienestar y la respuesta de los colaboradores frente a las misma.

- **Definir canales de respuesta (Feedback) y participar activamente en la comunicación:** Mediante dinámicas participativas y aplicación de la evaluación del programa (punto 8), el Departamento de Bienestar Social será el encargado de evaluar y analizar la propuesta del Plan de Bienestar con el fin de identificar los aspectos positivos y negativos para subsanar los mismos.
- **Crear un clima positivo en el ambiente del proyecto:** El Departamento de Bienestar Social y la Dirección de Comunicación Social con el apoyo de los líderes de cada área diseñarán estrategias con el fin de que la comunicación informal sea de manera asertiva y las emociones y percepciones del proyecto puedan ser exteriorizadas.
- **Monitorear la alineación de todos con las comunicaciones a lo largo del proyecto y ajustes necesarios:** La Dirección de Talento Humano será la responsable de monitorear que los colaboradores conozcan del proyecto de bienestar laboral, así como de fomentar su participación antes, durante y después del mismo.
- **Monitorear las necesidades de comunicaciones no planeadas:** La Dirección de Talento Humano junto con la Dirección de Comunicación Social serán las encargadas del seguimiento correspondiente.

5.8. Monitoreo y Evaluación del Programa

El monitoreo del programa se lo realiza mediante informes de ejecución presupuestaria, listados de participantes que asisten a los cursos, talleres y programas e-learning, correos electrónicos mensualmente enviados al personal con el detalle de los cumpleaños. Adicionalmente, la Dirección de Comunicación Social remite correos electrónicos a todo el personal y publica en la Intranet de la Empresa, el detalle de eventos a realizarse y

realizados, para el caso de cursos y talleres, se remite al personal un correo electrónico de forma semanal, donde se detalla: categoría, tema del curso/taller, número de participantes por categoría, total de horas de capacitación semanales y número de participaciones alcanzadas (Anexos 6-13).

Con el fin de conocer los resultados alcanzados tras la aplicación del presente Plan de Bienestar, se han establecido dos instrumentos de evaluación tanto a nivel de la verificación de actividades ejecutadas en el tiempo y forma definidos, como a nivel cualitativo, para obtener una percepción de los participantes respecto al Plan. La evaluación del programa se lo realizará anualmente en la EEQ y se realizará conforme se detalla en la Tabla N°12.

5.9. Sostenibilidad del Proyecto

Con el objetivo de mantener la sostenibilidad del Plan de bienestar dentro de la Empresa Eléctrica Quito y ejecutar la desmovilización gradual del mismo se considera la Etapa de finalización acorde al HCMBOK Human Change Management Body Of Knowledge, es así que cada actividad conlleva procesos transversales (Goncalves & Campos, 2018).

- Ejecutar la desmovilización gradual del proyecto.
- Reconocer el desempeño colectivo e individual.
- Diseñar un mapa de lecciones aprendidas,
- Asegurar la preparación de los usuarios para realizar la inducción a nuevos colaboradores.
- Desarrollar un plan continuo para impartir el conocimiento.
- Evaluar de manera semestral las metas alcanzadas.
- Asegurar la sostenibilidad.

Con base a la propuesta de intervención para mejorar el bienestar laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito, es importante evaluar la implementación de la misma, lo cual se detalla en el siguiente capítulo.

Capítulo VI: Implementación de la Propuesta

Este capítulo detalla las acciones realizadas dentro del programa de bienestar laboral ejecutado en la Empresa Eléctrica Quito, mismo que cumplió el objetivo general de “Implementar mecanismos de intervención en las áreas de afecto, subsistencia y entendimiento para mejorar la calidad de vida laboral (...)”. A pesar de la crisis sanitaria actualmente suscitada, los objetivos específicos y acciones planificadas se lograron desarrollar en su mayoría, logrando:

- Desarrollar actividades de recreación y métodos de inclusión para evitar la exclusión de las distintas áreas y del personal laborando bajo modalidad remota.
- Identificar actividades que mejoren la calidad de vida laboral en la situación actual (COVID-19)
- Diseñar flujos de comunicación que permitan la socialización de actividades formativas.
- Proponer incentivos emocionales por desempeño no limitados al ámbito económico.

Se resalta que se logró la aceptación de todo el nivel Jerárquico Superior para que se desarrollen las actividades planteadas dentro del plan de bienestar, es así que desde la Gerencia General con el apoyo de Dirección de Talento Humano, Dirección de Comunicación Social, Unidad de Seguridad Industrial y Centro de Capacitación se emitió de forma masiva mediante correo electrónico institucional las actividades a partir de los últimos días de noviembre y diciembre 2020, y de enero, febrero y marzo de 2021.

6.1. Actividades Realizadas

Las actividades que pudieron ser ejecutadas se detallan a continuación:

Necesidad de subsistencia:

- **Cumpleaños EEQ:** La Dirección de Comunicación Social empezó desde noviembre de 2020 a elaborar las artes de los cumpleaños por mes conforme a la información proporcionada por la Dirección de Talento Humano y remitió la lista de cumpleaños de noviembre, diciembre, enero, febrero, marzo y abril a todo el personal mediante correos electrónicos institucionales de 01 de noviembre, 04 de diciembre y 31 de diciembre de 2020, 29 de enero, 01 de marzo y 31 de marzo de 2021 respectivamente, así mismo las publicó en la intranet de la Empresa (Anexo 6).
- **Impartir cursos y talleres:** Durante el mes de enero de 2021 se realizaron un total de 28 cursos en las siguientes categorías: Técnico, Seguridad y Salud, Normas ISO y Administrativo, en los que participaron un total de 6248 participantes y con un total de 224 horas de capacitación, información que fue puesta en conocimiento de todo el personal a través de correos electrónicos del 13, 19, 25 de enero y 01 de febrero de 2021.

En el mes de febrero de 2021, se impartieron un total de 24 cursos en las categorías Técnico, Seguridad y Salud, Normas ISO y Administrativo, con un total de 169 horas de capacitación y 5540 participantes, información que fue puesta en conocimiento del personal mediante correos electrónicos del 09, 17, 22 de febrero y 01 de marzo de 2021.

Durante el mes de marzo de 2021, se realizaron un total de 38 cursos en las siguientes categorías: Ambiental, Técnico, Seguridad y Salud, Normas ISO, Administrativo e Informático, en los que participaron un total de 8035 participantes y con un total de 221 horas de capacitación, información que fue

puesta en conocimiento de todo el personal a través de correos electrónicos del 8, 15, 22, 30 de marzo y del 5 de abril de 2021. (Anexo 7).

En el mes de abril y mayo se desarrolló el curso externo denominado “Programa de Atención al Cliente y Generación de Bienestar Laboral para el Personal de la Empresa Eléctrica Quito”, mismo que fue dirigido para todo el personal de la EEQ y estuvo a cargo del Centro de Educación Continua de la Escuela Politécnica Nacional, bajo la modalidad online y con un total de 104 horas de capacitación. El curso estuvo compuesto de 4 temas que son: Sondeo sobre las necesidades de capacitación y acompañamiento emocional (24 horas), Gestión del estrés y generación de bienestar personal en el trabajo (40 horas), Talleres de oxigenación y afrontamiento del estrés laboral (32 horas), Gestión y seguimiento del teletrabajo por resultados (8 horas). Al finalizar el curso, los participantes tuvieron que rendir una evaluación de conocimientos para que sean acreedores al certificado de aprobación, mismo que fue registrado en el sistema de capacitación de cada trabajador (Anexo 7).

- **Yo soy EEQ:** El curso denominado "Vive los Valores Institucionales" fue comunicado por la Dirección de Comunicación Social a todo el personal a través de correo electrónico institucional de 11 de enero de 2021, mismo que fue de carácter obligatorio y para acceder se debía ingresar al aula virtual de la EEQ "Moodle" con el rol y contraseña de cada usuario.

Este curso fue dividido en 9 secciones, en cada una se identificó el valor, su significado y se desarrolló un video con la participación de un representante por Gerencia: Administrativa Financiera, Comercialización, Distribución, Generación y Subtransmisión, Planificación, Proyectos Especiales y las áreas de

Procuraduría, Secretaría General y Dirección de Participación Socio Ambiental para demostrar cómo aplica cada uno los valores institucional en su día a día en las actividades que realiza.

El Gerente General estuvo presente en diversos centros de trabajo donde resaltó la práctica de los valores institucionales en cada actividad que realizan los colaboradores, además se desarrollaron dinámicas y se presentaron los videos realizados por las áreas, esta información fue publicada en la intranet por parte de la Dirección de Comunicación Social (Anexo 8).

Necesidad de Entendimiento

- **Escuelas de formación para personal operativo:** El lunes 18 de enero de 2021 se llevó a cabo la inauguración del Campamento de Capacitación Técnica Cumbayá para la Escuela de Formadores de Líneas Energizadas, con la participación del Gerente General, Gerente Administrativo Financiero y jefaturas de la Gerencia de Generación y Distribución. Se desarrolló un video que fue difundido a todo el personal mediante correo electrónico institucional de 28 de enero de 2021 y se colocó un arte elaborado por la Dirección de Comunicación Social que fue publicado en la Intranet.

Para formar parte de la Escuela de Formadores de Líneas Energizadas de la EEQ se inscribieron un total de 292 personas; sin embargo, solo 20 personas fueron seleccionadas para acceder a la misma. Es así que en las semanas del 04 al 08, del 11 al 15 y del 18 al 22 de enero de 2021, se impartieron tres eventos denominados "Curso Formación de Operadores de Líneas Energizadas" en los que participaron los 20 estudiantes, mientras que, en las semanas del 01 al 05 y del 22 al 25 de febrero de 2021, se impartieron dos eventos más.

Las capacitaciones fueron impartidas por aproximadamente 30 técnicos en los diferentes campos, expertos en la materia, con el objetivo de trasladar a los nuevos estudiantes todos los conocimientos necesarios para desarrollar sus actividades de manera efectiva (Anexo 9).

- **Implementación de programas E-learning:** El 16 de octubre de 2020, el Centro de Capacitación mediante correo electrónico institucional remitió la invitación a todo el personal para realizar el curso en el aula virtual de la EEQ (moodle) denominado "Reglamento Interno de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo", para realizarlo se debía acceder con el rol y contraseña de cada participante. El curso fue dividido en 3 módulos, donde cada uno contenía material en pdf, actividades y videos para profundizar el conocimiento de los participantes; así mismo, al terminar cada módulo se debía completar una evaluación que permita evaluar los conocimientos de cada participante. Al finalizar el curso, se debía completar dos cuestionarios, un cuestionario dirigido para personal administrativo y el otro cuestionario lo debía completar el personal operativo; y se debía obtener una calificación de 8/10 para acceder al certificado de culminación, mismo que fue registrado en el sistema de capacitación de cada colaborador.

El 16 de diciembre de 2020, la Dirección de Talento Humano envió a través de correo electrónico institucional la invitación al "Curso Prevención VIH Sida, Adicciones y Alcoholismo" a todo el personal, para ello se debía ingresar al aula virtual con el rol y clave de cada participante. Este curso fue dividido en 3 módulos, cada uno contenía material en pdf, actividades, videos y al terminar cada módulo se debía completar una evaluación que permita evaluar los conocimientos del personal. Al finalizar el curso, se debía completar un cuestionario final y obtener una calificación de 8/10 para acceder al certificado de culminación,

mismo que fue registrado en el sistema de capacitación de cada colaborador (Anexo 10).

- **Implementación de concurso de méritos y oposición:** Mediante correo electrónico de 06 de enero de 2021, la Dirección de Comunicación Social remitió un correo electrónico institucional a todo el personal informando que la EEQ iniciará un nuevo concurso de méritos y oposición para cubrir 45 vacantes para los cargos de: Secretaria (18), Bodeguero (9), Tecnólogo (12) y Ayudante de bodega (6), con base a la información proporcionada por la Gerencia Administrativa Financiera. Adicionalmente, se publicó la información en la Intranet Institucional y en la página web de la EEQ (Anexo 11).

Necesidad de afecto

- **Reconocimiento a la trayectoria laboral:** A través de correo electrónico del 24 de noviembre de 2020, la Dirección de Comunicación Social remitió a través de correo electrónico institucional, la invitación virtual a todo el personal para participar en la "Ceremonia de reconocimiento a los compañeros que cumplen 25 años en la EEQ". El evento se realizó el día miércoles 25 de noviembre de 2020 a las 10 am en el Centro de Operaciones Turubamba y fue transmitida a través de la cuenta Facebook live de la EEQ, fueron reconocidos 9 compañeros que cumplieron sus 25 años de labores en la EEQ, la ceremonia estuvo presidida por la Dirección de Comunicación Social, con la intervención del Secretario General del Comité de Empresa de los Trabajadores de la EEQ y del Gerente General, quien realizó la entrega de un reconocimiento grabado en cristal a los compañeros homenajeados, por su esfuerzo, labor y dedicación en la institución (Anexo 12).

Con el objetivo de abarcar y diseñar programas en el cual intervenga personal operativo

y administrativo, se buscó combinar actividades lúdicas dentro de casa para el personal que actualmente cumple la modalidad de teletrabajo, por lo que mediante el Centro de Capacitación se evidenció la gran acogida que tuvieron estas actividades, ya que los participantes emitían las evidencias de las actividades realizadas con el fin de registrar en el sistema de capacitación y pueda beneficiar a cada colaborador como parte del récord que cada uno posee.

Las medidas implementadas generaron un nivel de satisfacción alto en los colaboradores ya que muchos comentaron que la Empresa se encuentra trabajando por su bienestar a pesar de atravesar una crisis sanitaria mundial, es así que esta satisfacción se ha visto reflejada en el compromiso organizacional e involucramiento para llevar a cabo las actividades propuestas, teniendo una gran acogida el plan de bienestar. Los Gerentes y Directores de las diferentes áreas, resaltaron estar satisfechos de las medidas implementadas ya que el trabajo se ve reflejado en los indicadores de productividad de la Empresa.

6.2. Dificultades Presentadas

Pese a la disposición brindada por parte de la Gerencia General, la crisis sanitaria del COVID-19 ha hecho que algunas de las actividades no pueden ser aplicadas debido a las medidas restrictivas que actualmente se encuentran impuestas por el COE Metropolitano de Quito, es así que los servidores y trabajadores continúan con la modalidad de teletrabajo y se prohíben los eventos masivos, impidiendo realizar las actividades recreativas.

Por otro lado, actualmente la Dirección de Talento Humano no cuenta con un manual de perfiles de cargos y competencias actualizado acorde a la realidad institucional, dificultando actividades relacionadas con el desarrollo carrera, evaluaciones del

desempeño y concursos de méritos y oposición. Por dicha razón, actualmente la Gerencia Administrativa Financiera se encuentra subsanando estas no conformidades levantadas, para proceder a implementar todas las actividades del plan de bienestar sin ninguna novedad.

Para finalizar, la EEQ actualmente se encuentra en proceso de certificación de las Normas ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad), 45001 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) y 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno), por lo cual todas las Gerencias se encuentran en auditorías internas, generando poca disponibilidad de tiempo para desarrollar actividades enfocadas en las necesidades de subsistencia.

6.3. Actividades no Realizadas

Las actividades no ejecutadas van relacionadas con las dificultades presentadas a lo largo del proceso y entre ellas se encuentran:

Necesidad de subsistencia:

- Torneo interno de deportes.
- Poniéndome en tus zapatos “(...) cada trabajador pueda intercambiar de área con sus compañeros y ver cuál es su labor (...)”.

Necesidad de Entendimiento

- Mi futuro ideal “proceso continuo de acciones planeadas y dirigidas hacia las metas personales y de vida (...)”.

Necesidad de Afecto

- Certificación de alto desempeño.

Con la finalidad de aplicar todo el plan de bienestar durante el año 2021, la Gerencia Administrativa Financiera se encuentra subsanando algunas novedades presentadas e identificadas a lo largo del camino, por lo cual se está trabajando en el involucramiento y el compromiso personal de los líderes para trabajar todo el proceso. Adicionalmente, se busca que las actividades no ejecutadas hasta el momento puedan ser aplicadas en el transcurso de los próximos meses mediante acciones desarrolladas por la Dirección de Talento Humano.

Finalmente, es importante destacar que, a lo largo del proceso de aplicación del plan de bienestar en la Empresa Eléctrica Quito, se contó con el apoyo del Señor Gerente General, Gerentes, Directores y Jefes de cada área que brindaron la facilidad para gestionar varios cursos. Las actividades realizadas tuvieron más acogida dentro del personal operativo ya que son las personas que por sus actividades laborales se encuentran físicamente dentro de las instalaciones, por lo que se logró realizar un acercamiento de forma presencial con ellos.

El haber trabajado en la implementación de las escuelas de formación de personal operativo, con el apoyo de cada jefatura y de la Unidad de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, hizo que el personal operativo se sienta valorado por la oportunidad que la empresa le estaba brindado, es así que de manera verbal y en una entrevista realizada por parte de la Dirección de Comunicación Social a un colaborador capacitado, para publicar en la página de la empresa y en la intranet institucional, él comenta: *“Esta etapa es un entrenamiento completo, que no solo los prepara en las habilidades de trabajo, sino que los forma en la parte personal e intelectual”* (Empresa Eléctrica Quito, 2021).

En el siguiente capítulo, se detallan las conclusiones y recomendaciones obtenidas del presente proyecto.

Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones

Este capítulo aborda las conclusiones y recomendaciones obtenidas a lo largo del proyecto, lo que permite dar continuidad al trabajo de investigación, así como mostrar los resultados alcanzados respecto al bienestar laboral de la Empresa Eléctrica Quito.

7.1. Conclusiones

- La Empresa Eléctrica Quito busca brindar a los colaboradores un entorno de trabajo saludable relacionado al bienestar laboral, permitiendo garantizar una correcta calidad de vida dentro de sus puestos de trabajo. Por lo tanto, se pudo evidenciar la apertura de la Gerencia con el fin de realizar un cambio positivo en la empresa y subsanar las novedades encontradas.
- Para generar un plan de intervención, es necesario considerar un entorno de trabajo saludable debido a que los colaboradores trabajan por un bienestar común y por alcanzar el objetivo de sus funciones laborales, siendo necesario implementar políticas tanto en el corto, mediano y largo plazo para asegurar la salud y bienestar laboral de todos los colaboradores, enfocándose principalmente en proporcionar ambientes físicos y psicosociales adecuados de trabajo, así como recursos propios de salud, que permitan su desarrollo personal y profesional de manera holística, a fin de mejorar su calidad de vida laboral y familiar, así como incrementar su motivación, satisfacción y eficiencia.
- Si bien existen varios modelos teóricos que analizan las distintas necesidades, el modelo aplicado es el de Cuestionario de Blanch, debido a que no solo mide el bienestar laboral general, sino que también evalúa los efectos colaterales que afectan al trabajador, lo que permite tener una mayor claridad de los aspectos que debe intervenir, para mejorar el bienestar laboral.

- Para realizar el diagnóstico es importante considerar la aplicación de modelos de recolección de información adaptados a la realidad institucional, es así que mediante el uso de la herramienta psicológica (qBLG) se pudo realizar un estudio detallado enfocado en las debilidades y fortalezas de la empresa en relación al bienestar psicosocial y sus efectos colaterales.
- Gracias a las diversas técnicas de diagnóstico aplicado, se pudo obtener la percepción real de los colaboradores en relación al bienestar laboral general, es así que se identificó qué brechas tales como: certidumbre y la sensibilidad actualmente se encuentran afectadas debido a los nombramientos provisionales que la gente posee ya que en los últimos años no se han realizado concursos de méritos y oposición, generando un desgaste emocional y físico en los colaboradores.
- La crisis sanitaria del COVID-19 provocó que algunas actividades no puedan aplicarse debido a las medidas restrictivas que actualmente se encuentran impuestas por el COE Metropolitano de Quito, tales como: torneo interno de deportes, poniéndome en tus zapatos y mi futuro ideal. A pesar de no ser trabajadas en los meses planificados, se espera aplicar dichas actividades hasta finalizar el año 2021.
- El plan de bienestar laboral fue diseñado a partir de las brechas identificadas en las necesidades del personal y adaptado a la realidad actual por la crisis sanitaria del COVID-19, es así que se diseñaron actividades fundamentales en torno a la necesidad de subsistencia, entendimiento y afecto, ya que se buscó trabajar en la incertidumbre que actualmente se atraviesa por la crisis sanitaria, brindando apoyo social con el fin de intervenir como modelador del efecto de estrés y alta somatización encontrado.

7.2. Recomendaciones

- Se recomienda que el Gerente General o la máxima autoridad de cada institución demuestre predisposición y empodere al personal para participar en actividades enfocadas a evaluar el nivel de bienestar y en la implementación de propuestas que permitan al personal desarrollar sus actividades en un entorno de trabajo saludable y mejorar su calidad de vida laboral.
- Se recomienda realizar un análisis de los modelos teóricos que evalúan el bienestar para identificar el instrumento más apropiado a utilizar, a fin de que el instrumento arroje información relevante sobre aquellos factores o necesidades que deben intervenir para mejorar el bienestar laboral.
- Para realizar el diagnóstico del nivel de bienestar, se recomienda aplicar modelos de recolección de información adaptados a la realidad institucional, de forma que se pueda realizar un estudio detallado enfocado en las debilidades y fortalezas que tiene la organización en cuanto al bienestar laboral.
- Se recomienda que la Empresa continúe desarrollando las actividades propuestas en el plan de bienestar, debido a que tuvieron una gran acogida por parte del personal administrativo como operativo y se consiguieron resultados positivos en cuanto al bienestar laboral y productividad.
- Se recomienda a la Empresa Eléctrica Quito desarrollar las actividades que no se pudieron realizar debido a la crisis sanitaria que actualmente se está atravesando a nivel mundial, como son: torneo internos de deportes, poniéndome en tus zapatos, mi futuro ideal y certificación de alto desempeño, puesto que las actividades giran en torno a las necesidades de: subsistencia, entendimiento y afecto, garantizando condiciones de estimulación y afecto entre sus pares.

- La evaluación del plan de bienestar se recomienda realizarlo anualmente con el objetivo de analizar la percepción de los colaboradores respecto a su bienestar e identificar aspectos de mejora.
- Se recomienda que la Empresa Eléctrica Quito efectúe de manera periódica mediciones de bienestar laboral para mantener información actualizada y que permita identificar cuáles son las necesidades que los colaboradores que aún no han sido satisfechas, a fin de establecer intervenciones para subsanarlas.

Bibliografía

- Abela, J. A. (s/f). Fundación Centro Estudios Andaluces. Obtenido de Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada.: <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf>
- Alves, D., Cirera, Y., & Giuliani, A. (2013). *Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo*. 146. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4237669.pdf>
- Anda, M. (2017). *Calidad de vida laboral: el bienestar logrado a través del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer trimestre del año 2017*.
- Arroyabe, G. (2015). *Plan de Bienestar Social e Incentivos*. 1–27.
- Asamblea Nacional. (2010). Ley Organica de Servicio Público. *Registro Oficial Suplemento 294*.
http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_púb.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008. (2011). Constitución de la república del Ecuador . Quito.
- Bazzani, L. (2016). *Promoción de la salud en los lugares de trabajo : Un estado del arte*.
- Benalcázar, W. (2014). Universidad Central del Ecuador. Obtenido de “La Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador”:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7342/1/T-UCE-0007-347i.pdf>
- Bertolozzi, M., & De la Torre, M. (2012). *Salud colectiva: fundamentos conceptuales*. 24–36.
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). *Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas*. Revista de Psicología del Trabajo y, 157- 170.
- Boada-Grau, J., & Ficapal-Cusí, P. (2012). La salud. In Universitat Oberta de Catalunya (Ed.), *Salud y trabajo* (p. 16). <https://digitalia.puce.elogim.com/visor/20536#>

- Casas, S. B., & Klijn, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(1), 136–141.
- Castañeda, Y., Betancur, J., Salazar, N., & Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1–13.
<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- Castro, A. (2004). *Estilos de la personalidad, objetivos de la vida y la satisfacción* [Complutense de Madrid].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1274/1/75893.pdf>
- Chaves, L., & Muñoz, A. I. (2016). Workplace health promotion: A path to follow. *Ciencia e Saude Coletiva*, 21(6), 1909–1920. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015216.02522016>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). México DF: McGrawHill Educación.
- Colín, C. (2017). Bienestar Laboral, sentido del rol y ejecución de la estrategia. *The Anáhuac Journal: Business and Economics*, 1(1). <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Constitución. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial*.
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 71-84.
- Empresa Eléctrica Quito. (2018). *Plan Estratégico 2018-2021*.
- Goncalves, V., & Campos, C. (2018). El Cuerpo de Conocimientos sobre Gestión del Cambio Humano (HCMBOK®). Human Change Management Institute.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones, beneficios. *Revista IIPS Facultad de psicología UNMSM*, 271-276.
- Hurtado, M. (Marzo de 2017). Universidad de Piura. Obtenido de BASES CONCEPTUALES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL UNA VISIÓN DE IMPLICACIÓN, SEGÚN MEYER Y ALLEN, Y SU MEDICIÓN EN DOS EMPRESAS DEL SECTOR RETAIL DE PIURA:

- https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1
- Irizabal, L. (2013). Entornos Laborales Saludables. *Revista Uruguaya de Enfermería (RUE)*, 8(2), 55–64.
- Jaramillo, V., & Gómez, I. (2008). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9–25.
- Laca, F., Rodriguez, E., & Carrillo, E. (Octubre de 2018). Interacción entre bienestar hedónico y bienestar heudaimónico y su relación con la atención al presente. p. 3-4.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *Organización Mundial de la salud*. Obtenido de La organización del trabajo y el estrés:
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- León Torres Alzate, S. (2017). *El Bienestar Laboral en las empresas como Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. <http://revistas.usb.edu.co/>
- Lopez, S. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla*. <http://www.ti.com/lit/ds/symlink/cc2538.html>
- Maldonado, T., & Urgano , G. (2017). Pontificia Universidad Católica . Obtenido de Diseño de un programa de calidad de vida laboral para el personal operativo de la PUCE:
<file:///D:/TESIS/Disertación%20Tamara%20Maldonado%20y%20Gisela%20Urgano.pdf>
- Martínez , A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Comunicación Vivat Academia, 42-80.
- Martínez, S., Gómez, G., Sánchez, C., & Sandoval, J. (2015). *Efectos psicosociales de la crisis laboral y la precarización del trabajo*. 175.
- Matos, L. (2019). Curso Psicología de la Motivación. Psicología de la motivación. Lima, Perú.
- Martínez, A., & Porras, K. (2012). Diseño Programa de Bienestar Laboral. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Max Neef, M., Elizalde, A., & Hopenhayn, M. (2010). *Desarrollo a la Escala Humana*. Madrid: Max Neef.
- Ministerio del Trabajo. (2020). Ministerio del Trabajo. Obtenido de Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Moraes da Silva, J., & Ney Matos, F. (2002). *Qualidade de Vida no Trabalho e Produtividade na Indústria da Castanha*. 57.
- Moreno, G. (2019). *Estudio sobre el bienestar laboral en las organizaciones y la responsabilidad social empresarial*. Quito: Pontificia Universidad católica del Ecuador.
- Moreno, B., & Hernández, E. (2013). *Salud laboral: riesgos psicosociales y bienestar laboral*.
- Muñoz, A., & Castro, E. (2010). De la promoción de la salud a los ambientes de trabajo. *Salud Trab.*, 18(2), 141–152. <http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v18n2/art06.pdf>
- OMS. (1946). *Constitution of the World Health Organization*.
- OMS. (1995). *Estrategia Mundial sobre Salud Ocupacional para todos: El camino a la salud en el trabajo*.
- OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables : Fundamentos y Modelo de la OMS*.
- OIT. (s.f.). www.ilo.org. Obtenido de <https://www.ilo.org/safework/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Entornos seguros y saludables: Una guía para apoyar a las organizaciones empresariales a promover la seguridad y salud en el trabajo*. 14.
- Organización Mundial de la Salud. (2005). *Reglamento Sanitario Internacional*. 2.
- Organización Panamericana de la Salud . (S.F). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Salud de los Trabajadores: Recursos: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es

- Ortega Velásquez, F., & Rodríguez Conde, J. (2016). *Acoso Laboral y sus efectos en la salud del trabajador: revisión de la literatura*. Obtenido de https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12755/Acoso_laboral_y_sus_efectos_en_la_salud_del_trabajador_revision_de_la_literatura.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Perea, R. (2004). *Educación para la salud. Reto de nuestro tiempo* (Díaz de Sa).
- Presidencia de la República del Ecuador. (2011). Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público. *Registro Oficial - Órgano Del Gobierno Del Ecuador*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Salanova, M. (2008). *Organizaciones saludables: Una aproximación desde la psicología positiva*. Obtenido de <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/organizaciones%20saludables.pdf>
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés Laboral. *Revista Hidrogénesis Vol.8.*, 55-63. Obtenido de Estrés Laboral: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Seguridad Minera. (17 de Septiembre de 2015). *Revista Seguridad y minería*. Obtenido de Motivación y recreación: su efecto en los trabajadores: <http://www.revistaseguridadminera.com/comportamiento/motivacion-y-recreacion-su-efecto-en-los-trabajadores/>
- SENPLADES. (2017). Plan Nacional del Buen vivir 2017-2021. *Educational Research*. <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Vega, M., Fuentealba, N., & Igor, M. (2013). *Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Salud de los trabajadores*, 111-128.
- Virguez, A. (25 de Marzo de 2009). Ministerio de Educación Nacional. Obtenido de Guia para el: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-190204_archivo_pdf_guia_programa.pdf

Anexos

Anexo 1. Instrumentos de Bienestar

No.	Autores	Año	Instrumento	Variable Descripción	Resultados psicométricos	Antecedentes de aplicación
1	Gonzales Hidalgo Salazar, Estrada, Preciado	2010	CVT-GOHISALO.	7 Dimensiones: a) Soporte institucional para el trabajo b) Seguridad en el trabajo c) Integración al puesto de trabajo d) Satisfacción por el trabajo e) Bienestar logrado a través del trabajo f) Desarrollo personal g) Administración del tiempo libre	Consta de 74 ítems. El análisis de confiabilidad interna mostró un alfa de cronbach de 0.9	El instrumento ha sido aplicado en Colombia, Perú, México y Ecuador.
2	Blanch	2010	Cuestionario de Bienestar Laboral General	1. Bienestar Psicosocial (42 ítems) a. Afectos (10 ítems) b. Competencias (10 ítems) c. Expectativas (22 ítems) 2. Efectos Colaterales (13 ítems) a. Somatización (5 ítems) b. Desgaste (4 ítems) c. Alineación (4 ítems)	Alfa de Cronbach de 0.97 en bienestar laboral general, en bienestar psicosocial $\alpha=0.97$, dentro de las sub escalas de la misma se obtuvo en afectos $\alpha=0.93$, competencias $\alpha=0.95$ y en expectativas $\alpha=0.96$. En la escala de efectos colaterales se obtiene $\alpha=0.91$, dentro de las sub escalas de la misma se obtuvo en somatización $\alpha=0.87$, agotamiento $\alpha=0.87$ y alienación $\alpha=0.82$.	El instrumento ha sido aplicado en Brasil, Chile, Colombia, España y Ecuador.

3	Superintendencia de Seguridad Social Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo Unidad de Medicina del Trabajo	2018	Susosistas 21 Versión corta	a) Exigencias psicológicas b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades c) Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo d) Compensaciones e) Doble presencia	El análisis de confiabilidad mediante consistencia interna mostró un alfa global de valor 0.758 (IC al 95%: 0.719-0.794) considerado adecuado.	El instrumento ha sido utilizado en Chile
4	Easton, Simon; Van Laar, Darren	2012	Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale A Measure of Quality of Working Life	Escalas: 1) Bienestar general (6 ítems) 2) Interfaz hogar-trabajo (3 ítems) 3) Satisfacción trabajo-carrera (6 ítems) 3) Control en el trabajo (3 ítems) 5) Condiciones en el trabajo (3 ítems) 6) Estrés en el trabajo (2 ítems)	Consta de 23 preguntas. Los resultados fueron: 1) Bienestar General con un $\alpha=0,880$; 2) Interfaz hogar-trabajo con un $\alpha=0,825$; 3) Satisfacción trabajo-carrera con un $\alpha=0.864$; 4) Control en el trabajo con un $\alpha=0,812$; 5) Condiciones en el trabajo con un $\alpha=0.752$; 6) Estrés en el trabajo con un $\alpha=0,814$. En Total $\alpha=0.912$	10 diferentes lenguajes y 50 diferentes países (la OMS recomienda su uso para medir el bienestar en las organizaciones)
5	Van Dierendonck	2004	Escala de Bienestar Psicológico	a) Autoaceptación (6 ítems) b) Relaciones positivas (6 ítems) c) Autonomía (8 ítems) d) Dominio del entorno (6 ítems) e) Propósito en la vida (7 ítems) f) Crecimiento personal (6 ítems)	a) Autoaceptación ($\alpha=.84$); b) Relaciones positivas ($\alpha=.71$); c) Autonomía ($\alpha=.70$); d) Dominio del entorno ($\alpha=.82$); e) Propósito de la vida ($\alpha=.70$) y f) Crecimiento personal ($\alpha=.71$)	Ha sido aplicado en Japón, Holanda, Suecia, Reino Unido, Francia, España, Portugal, México, Chile, Argentina, entre otros.

6	Sanchez - Canova	2013	EBP Escala de Bienestar Psicológico	Consta de 65 ítems Subescalas: 1) Bienestar psicológico subjetivo (30 ítems) 2) Relaciones de pareja (15 ítems) 3) Binestar material (10 ítems) 4) Bienestar laboral (10 ítems)	Los coeficientes de consistencia interna a través del Alfa de Cronbach (α) entregan un valor de de 0.941. Para cada una de las subescalas reporta: en Bienestar Subjetivo un $\alpha= 0.935$, para Bienestar Laboral $\alpha= 0.873$; en Bienestar Material $\alpha=0.907$; para Bienestar en las Relaciones con la Pareja $\alpha=0.870$.	Ha sido aplicado en España y Colombia
7	Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca	2003	CoPsoQ-istas 21	Dimensiones 1. Exigencias psicológicas 2. Conflicto trabajo-familia 3. Control sobre el trabajo 4. Apoyo social y calidad de liderazgo 5. Compensaciones del trabajo 6. Capital Social	109 preguntas cortas sobre las condiciones de empleo y trabajo (25 preguntas), la exposición a factores psicosociales (69 preguntas) y la salud y bienestar personal (15 preguntas). El Alfa de Cronbach osciló entre 0,65 y 0,92	Ha sido aplicado en España y Argentina
8	Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral en el Trabajo	2018	F PSICO Factores Psicosociales Versión 4.0	Factores: 1. Tiempo de trabajo (4 ítems) 2. Autonomía (12 ítems) 3. Carga de trabajo (11 ítems) 4. Demandas psicológicas (12 ítems) 5. Variedad/Contenido del Trabajo (7 ítems) 6. Participación/Supervisión (11 ítems) 7. Interés por el trabajador/Compensación (8 ítems) 8. Desempeño del rol (11 ítems) 9. Relaciones y apoyo social (10 ítems)	El coeficiente α de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, asciende a 0,895. Para cada una de los factores reporta: Tiempo de trabajo un $\alpha=0,697$, Autonomía $\alpha=0,865$; Carga de Trabajo $\alpha=0,733$, Demandas psicológicas $\alpha=0,737$; Variedad/contenido del trabajo $\alpha=0,705$; Participación/supervisión $\alpha=0,732$; Interés por el trabajador/compensación $\alpha=0,844$; Desempeño de rol $\alpha=0,842$; Relaciones y apoyo social $\alpha=0,716$	Ha sido aplicado en España

Anexo 2. Cuestionario de Bienestar Laboral General

Cuestionario de Bienestar Laboral EEQ

El cuestionario que tiene en sus manos servirá para realizar la Evaluación de Bienestar Laboral General de la "Empresa Eléctrica Quito". Su objetivo es levantar información sobre el bienestar laboral dentro de sus distintas esferas (personal, socio-afectiva familiar, ocupacional) con el fin de plantear un plan de bienestar laboral con un enfoque de calidad de vida y entorno saludable.

La información recogida abarca preguntas relacionadas al bienestar laboral para con la empresa que más tarde serán tabuladas y analizadas con el fin de obtener las mejores conclusiones. Antes de decidirse, puede hablar con el personal de Recursos Humanos para resolver cualquier inquietud que se le presente. Puede que existan algunas palabras que no entienda; de este ser el caso, siéntase con la confianza de preguntar cualquier situación, los miembros del departamento estarán gustosos de guiarlo.

La información que se obtenga de cada participante será exclusivamente conocida por los consultores encargados del proyecto. La empresa desconocerá estos datos, ningún testimonio será tomado de manera individual sino serán presentados los resultados desde un contexto grupal para que la identidad de cada participante quede en el ANONIMATO.

Los datos entregados por usted, serán codificados con un número aleatorio. Solo los consultores encargados del proyecto sabrá este dato y se mantendrá la información de manera CONFIDENCIAL.

Su contestación es INDIVIDUAL. Por ello, le pedimos que dedique 20 minutos y responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie.

***Obligatorio**

CONSIENTO VOLUNTARIAMENTE participar en este proyecto y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la misma en cualquier momento sin que se vea afectada de ninguna manera mi actividad laboral *

Puede dejar de participar en la investigación el momento que desee sin perder sus derechos como colaborador

No acepto

Acepto

[Siguiente](#)

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Cuestionario de Bienestar Laboral EEQ

*Obligatorio

Datos generales

Nos interesa conocer algunos datos sobre usted y su trabajo.

Instrucciones Generales

Por favor seleccione únicamente una opción para cada una de las preguntas

1. Es usted: *

- 1. Hombre
- 2. Mujer

2. ¿Qué edad tiene? *

- 1. Menos de 26 años
- 2. Entre 26 y 35 años
- 3. Entre 36 y 45 años
- 4. Entre 46 y 55 años
- 5. Más de 55 años

3. Indique la Gerencia a la que pertenece *

- 1. Gerencia General
- 2. Gerencia Administrativa Financiera
- 3. Gerencia de Comercialización
- 4. Gerencia de Distribución
- 5. Gerencia de Generación y Subtransmisión
- 6. Gerencia de Planificación
- 7. Gerencia de Proyectos Especiales

4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando dentro de la EEQ? *

- 1. Menos de 30 días
- 2. Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3. Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4. Más de 2 años y hasta 5 años
- 5. Más de 5 años y hasta de 10 años
- 6. Más de 10 años

CUESTIONARIO DE BIENESTAR LABORAL GENERAL

Las preguntas a continuación hacen referencia al estado de satisfacción que logra el trabajador en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, el cual repercute en el ambiente familiar y social.

INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor escoja únicamente una respuesta por fila. Valore en la escala del 1 al 7, siendo 1 la puntuación más baja y 7 la puntuación más alta

5. Actualmente su puesto de trabajo le brinda: *

	1	2	3	4	5	6	7
1. Satisfacción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Seguridad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tranquilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Potencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Bienestar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Confianza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Certidumbre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Claridad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Esperanza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Facilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Actualmente en su trabajo se siente con: *

	1	2	3	4	5	6	7
1. Sensibilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Racionalidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Competencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Moralidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Bondad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Éxito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Capacidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Optimismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Eficacia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Utilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor escoja únicamente una respuesta por fila. Valore en la escala del 1 al 7, siendo 1 "Está bajando" y 7 "Está subiendo"

7. En relación a su trayectoria laboral dentro de la EEQ, usted siente que los siguientes aspectos están subiendo o bajando: *

	1-Está bajando	2	3	4	5	6	7-Está subiendo
1. Su motivación por el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Su identificación con los valores de la institución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Su rendimiento profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Su capacidad de gestión de su carga de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. La calidad de sus condiciones de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Su autoestima profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. La cordialidad en su ambiente social de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. La conciliación de su trabajo con su vida privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Su confianza en su futuro profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Su calidad de vida laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. El sentido de su trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. El acatamiento de las pautas de la dirección	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Su estado de ánimo laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Sus oportunidades de promoción laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Su sensación de seguridad en el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Su participación en las decisiones de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Su satisfacción con el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Su realización profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. El nivel de excelencia de su organización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Su eficacia profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Su compromiso con el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Sus competencias profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor escoja únicamente una respuesta por fila. Valore en la escala del 1 al 7, siendo 1 "Nunca" y 7 "Siempre"

8. Actualmente, por causa de su trabajo en relación a su estado de salud , usted siente: *

	1- Nunca	2	3	4	5	6	7-Siempre
1. Trastornos digestivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Dolores de cabeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Insomnio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Dolores de espalda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tensiones musculares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Actualmente, por causa de su trabajo en relación a su estado de animo, usted siente: *

	1- Nunca	2	3	4	5	6	7- Siempre
1. Mal Humor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Baja realización profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Trato despersonalizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Frustración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Actualmente, por causa de su trabajo, en relación a su bienestar psicosomático, usted siente: *

	1- Nunca	2	3	4	5	6	7- Siempre
1. Sobrecarga de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Desgaste emocional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Agotamiento físico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Saturación mental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE TRABAJO

Las preguntas a continuación hacen referencia al estado del entorno laboral que refiere a la calidad, seguridad y otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Instrucciones generales

Por favor seleccione únicamente una opción por fila y valore en la escala del 1 al 10, siendo 1 "Valor pésimo" y 10 "Valor óptimo"

11. Valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo que mantiene la EEQ. *

	1- Valor pésimo	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Organización general del trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Retribución económica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Carga de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Calidad del contrato laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Conciliación trabajo – vida privada y familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

◀ ▶

12. Abordando varios elementos que permiten que el trabajador alinee sus necesidades con su bienestar integral, valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo que mantiene la EEQ. *


	1- Valor pésimo	2	3	4	5	6	7	8
1. Autonomía en la toma de decisiones profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Justicia en la contratación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Oportunidades para la formación continua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Vías de promoción laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Participación en las decisiones organizacionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Relación con la dirección	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Evaluación del rendimiento profesional por la institución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Apoyo recibido del personal directivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo, valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo que mantiene la EEQ. *

	1- Valor pésimo	2	3	4	5	6	7	8
1. Entorno físico, instalaciones y equipamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Recursos materiales y técnicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Prevención de riesgos laborales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Servicios auxiliares (Limpieza, seguridad, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Buscando percibir que su espacio de trabajo le brinde las mejores condiciones emocionales. Valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo que mantiene la EEQ. *

	1- Valor pésimo	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Compañerismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Respeto en el grupo de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Reconocimiento del propio trabajo por colegas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Reconocimiento del propio trabajo por usuarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Instrucciones generales

Por favor seleccione únicamente una opción por fila y valore en la escala del 1 al 7, siendo 1 "Total desacuerdo" y 7 "Total acuerdo"

15. La actual estructura organizativa de la EEQ: *

	1- Total desacuerdo	2	3	4	5	6	7-Total acuerdo
1. Satisface sus intereses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Le exige según sus capacidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Responde a sus necesidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Encaja con sus expectativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Se ajusta a sus aspiraciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Concuerda con sus valores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Facilita que sus méritos sean valorados con justicia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Estimula su compromiso laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Le permite trabajar a gusto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Le motiva a trabajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Le da sensación de libertad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Le hace crecer personalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Le permite desarrollar sus competencias profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Le proporciona identidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Le hace sentir útil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Conforme a las directrices emitidas por la EEQ usted: *

	1- Total desacuerdo	2	3	4	5	6	7-Total acuerdo
1. Se adapta a la política de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Asume los valores de la dirección	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Acepta que le digan cómo debe hacer su trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Interioriza fácilmente las normas establecidas en su servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Se identifica con el espíritu de los cambios propuestos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Aplica el protocolo ante cualquier dilema de conciencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Se ajusta a los tiempos y ritmos de trabajo fijados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muchas gracias por su colaboración

[Atrás](#)

[Enviar](#)

Anexo 3. Guía de Entrevista

Lugar:

Entrevistado:

Preguntas:

1. ¿Cómo considera que la EEQ se preocupa por el bienestar?
2. ¿Cómo considera que una empresa puede demostrar la preocupación por el bienestar de sus colaboradores?
3. ¿Dentro de su plan estratégico se consideran acciones enfocadas en el bienestar de los colaboradores? podría comentar algunas.
4. A partir del contexto que actualmente atraviesa el país por COVID- 19, ¿Qué acciones se han propuesto para reducir la incertidumbre e inestabilidad de los colaboradores respecto a sus puestos de trabajo?
5. ¿A qué atribuye usted que los colaboradores consideren que sus competencias profesionales y su compromiso con el trabajo están incrementando?
6. Dentro de los resultados obtenidos por la encuesta aplicada a los colaboradores sobre el bienestar, se identificó que actualmente el personal se encuentra con angustia frente a la situación que se está atravesando ¿Qué cualidades debería tener un líder para afrontar las inquietudes que a medida surgen?
7. Dentro de los resultados obtenidos en la encuesta, se identificó que los colaboradores presentan en sus puestos de trabajo altos niveles de capacidad, utilidad y eficacia ¿A qué considera que se deben estos resultados?
8. Dada la nueva modalidad del teletrabajo, el personal presenta altos índices de agotamiento físico, sobrecarga de trabajo lo que provoca tensiones musculares y dolores de espalda ¿Qué acciones está emprendiendo la empresa para minimizar estos efectos en sus colaboradores?

Anexo 4. Socialización Proyecto de Bienestar Laboral EEQ

CUESTIONARIO DE BIENESTAR LABORAL EEQ

De : DCS. Comunicacion Social <com.social@eeq.com.ec> vie., 17 de jul. de 2020 09:11
Asunto : CUESTIONARIO DE BIENESTAR LABORAL EEQ 1 ficheros adjuntos

Estimados colaboradores:

"La Empresa Eléctrica Quito preocupada por satisfacer las necesidades de sus colaboradores a fin de que logren un equilibrio en el aspecto laboral, social, cultural, familiar y profesional, se encuentra diseñando e implementando un proyecto de Bienestar Laboral que les permita mejorar su calidad de vida entorno a la salud, mantener altos niveles de motivación y mayor eficiencia en el trabajo" DTH.

Participa en el cuestionario de Bienestar Laboral EEQ, disponible hasta el 24 de julio de 2020.

[CLIC](#) en la imagen.

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO *Trabajamos por tu bienestar* **¡Participa!**

Cuestionario de Bienestar Laboral EEQ

Disponible hasta el viernes 24 de julio de 2020

Tu **colaboración** es importante!!!

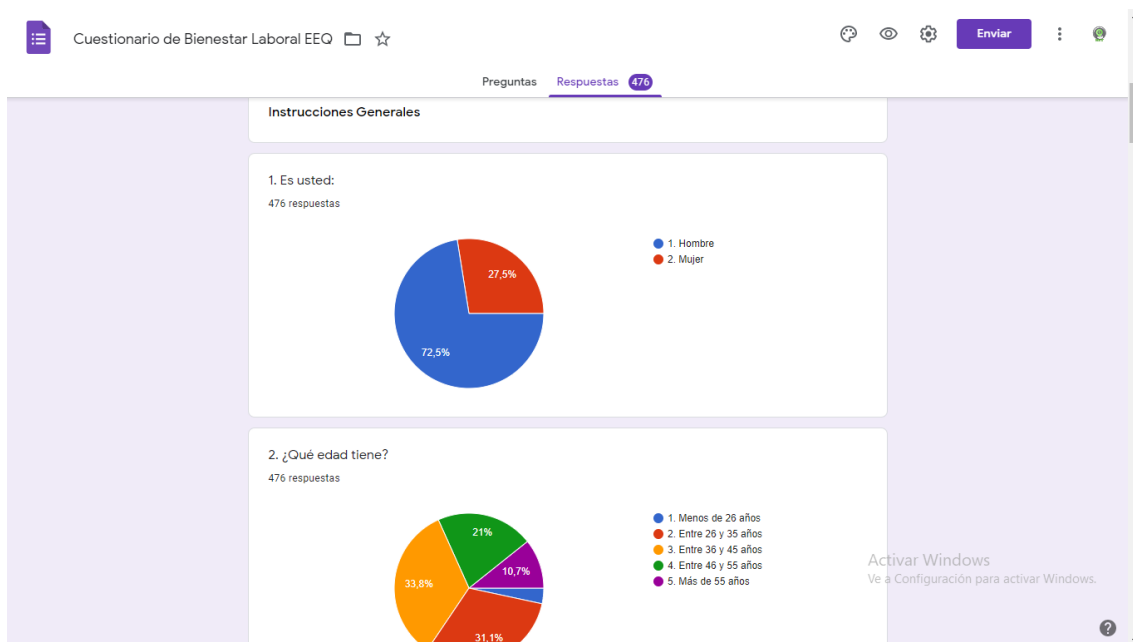
Ver cuestionario

17/07/2020 - DivCom
Área responsable de la información: Dirección de Talento Humano

Síguenos en Twitter: [@ElectricaQuito](#)

Dirección Comunicación Social

Anexo 5. Índice de respuestas



Evidencias de la intervención realizada

Anexo 6. Cumpleañeros EEQ

FELICIDADES CUMPLEAÑEROS DE NOVIEMBRE

De : DCS. Comunicacion Social <com.social@eeq.com.ec> dom., 01 de nov. de 2020 17:42
Asunto : FELICIDADES CUMPLEAÑEROS DE NOVIEMBRE 1 ficheros adjuntos

La Empresa Eléctrica Quito extiende un saludo a todos los cumpleaños del mes de noviembre.

Felicidades!!!

Felicidades! cumpleaños del mes de noviembre

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

Jonathan Heredia García	Sara Cárdenas Velásquez	Joaquín Chérrez García	Vicente Ordoñez
Victor Correa Anzueta	Juan Alberto Guzmán	José María Sánchez	Elvira del Consuelo Tuffo
José Pascual Larín Quispe	Edmiri Alarcón Jirado	Ricardo Rivasco Landín	Alexandra Rodríguez Pineda
Guillermo Calpiña Castro	Paola Pérez Pineda	Vicente Rodríguez Guano Licto	Rosita Croyago Quishpe
César Alvarado Calve	Pauli Tolosa Zapata	Cesar Alzúnga Rodríguez	José Alvarado Gota Mañé
Nelson Laine Cumbaján	Marta Pérez Acosta	Carlos Enrique Rivas	Jonny Chichín Conza
Segundo Pílica Quiroz	Tito Jorge Quispe Espín	Rafael Velásquez Sintes	Rommel Soriano Thelma
Juan Idrovo Vilagrán	Byron Quiroga Chirco	Carlos Cabezas Quiroga	Mario Madrisa Santamaría
David José Taji Guallí	Henry Conchimbay Córdor	Nani Salazar Díaz Carlos	Miguel Soledad Valencia
Eduardo Torres Rivera	Carlos Capto Vialto	Christian Yaccha Herrera	Luis Guiffró Paredes
Luis Chirán Cusi	Ana María Sosa Perea	Jefferson Muñoz Calmes	Carlos Amado Jiménez Mora
Tulio Benavides Lorei	Carla Benavides Rivera	Jorge Cacuango Tolosa	Carlos Raúl Espín Morales
Luis Oribe Sosa	Tania María Bautista	Ricard Ordoñez Lochechin	Daniel Moreno Verdugo
Luis Intriago Rosado	Diego Gualea Condon	Edwin Guano Velásquez	Christian Tipán Guallazamín
Jorge Guaman Páez	Daniela Córdova Ruiz	Edison García Pazfo	Wilson Sintes Cerro
Jorge Caza Luján	Emmanuel Yaca Atokada	Rubén Rentería García Lema	Rafael Luis Aquino Gálvez
Arturo Soriano García	Franz Espinosa Burbano	Rogelio Pílica Guale	José David Corral Cerro
Alejandro Salazar Gallo	Juan Fernández Amore	Manuel Quispe Quispe	Segundo Soriano Cusi
Héctor Yumbo Guzmán	Romel Conilla Vite	Fabrizio Mala Logacho	Edison Alberto Mercedes
Mery Maldonado Melquanga	Christian Jiménez Morales	Byron Benavides Quintero	Guillermo José Cruz Tito
Carlos Baldoño Villacoba	Cristel Córdova Chircho	Jonathan Topón Hualdeana	Teresa Calvachi Castellano
Velequez Giler María	José Inacosta Sosa	Diego David Pílica Pílica	Marcos Duque Cerro
Alejo Pílica Diana	Andrés Zaldumbide Guerrero	Richard Livi Herrera	José Carlos Romero
Luis Alarcón Espino	García Cervasi Guandara	Edwin Pílica Jirani	Gerson Cabrera Coscopolta
Róber García Hino	Jonathan Aguilar Tarrío	Norma Sanjovani Guayasamí	Alejandra Pílica Marín
César Nobio Herrera	Fanny Luisa Méndez Bonilla	Mario Inchaqui Quispe	Alejandro Burbano Pacheco
José Jesús Sánchez	Victor Chávez Escobar	Carlos Cabezas Fernández	Cecilia Delgado Cabezas
Rosa Prudis Alvará	Luis René Pachacoma Caza	Jerme Hernández Caceres	José Pachasama Tatin
Marta Benavides Rodríguez	Edison Benavides Cusi	Carlos Benavides Cusi	Sebastián Salas Celso
Eric Glorán García Ortiz	Verónica Palacios López	Franklin Félix Mora Sosa	Abelardo Bermeo Guerrero
Mario José Gallegos Salas	Napoleón Navarrete Guerrero	Sonia Peláez Peres	Karla Ulloa Maldonado
Germán Betancourt Delgado	Pablo Aguayo Tapa	Dayana Andrade Bonavides	Ivonne Navarrete Lema
Jonathan Dominguez Mota	Jorge Eduardo Revilla Ruiz	Diego Roldán Negrete	Carlos Pílica Inacosta
Evelyn Cruz Roche	Pablo Parra Delgado	Mauricio Muñoz Guano	Clara Escobar Vallejo
Jefferson Hualdeana Flores	Wilson López Conal	Gladys Susana Lema Guandín	Diego Verónica Montalvo
Henry García Moyano	César Ortega Velásquez	Mariana Paul Davis Guano	

Una recopilación del contenido disponible en el sitio de la Empresa Eléctrica Quito - 01/11/2020 - 08:00

Síguenos en Twitter: @ElectricaQuito

Dirección Comunicación Social

Tel.: 3964-700

Ext. : 2215

Mail: com.social@eeq.com.ec

Web: www.eeq.com.ec

FELICIDADES A TODOS LOS CUMPLEAÑEROS DEL MES DE DICIEMBRE

De : DCS. Comunicación Social <com.social@eeq.com.ec> vie., 04 de dic. de 2020 12:24
 Asunto : FELICIDADES A TODOS LOS CUMPLEAÑEROS DEL MES DE DICIEMBRE 1 ficheros adjuntos

La Empresa Eléctrica Quito extiende un saludo a todos los compañeros que cumplen años en este diciembre.

Muchas Felicidades!!!



Síguenos en Twitter: @ElectricaQuito

Dirección Comunicación Social
 Tel.: 3964-700
 Ext. : 2215
 Mail: com.social@eeq.com.ec
 Web: www.eeq.com.ec

<https://mail.eeq.com.ec/printmessage?id=36988&tz=America/Bogota&xm=1>

1/2



- Noticias del Día**
mar, 18/feb/2020
- SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO**
La EEQ brinda capacitación al personal de la empresa Sepronac, que brinda el servicio de seguridad a la Empresa... [Leer »](#)
- vie, 14/feb/2020**
PERSONAL DEL PROYECTO CAROLINA-OLÍMPICO SE CAPACITA EN RIESGOS ELÉCTRICOS
Técnicos del área de Distribución brindaron una capacitación sobre riesgos eléctricos a personal de la EEQ... [Leer »](#)
- vie, 14/feb/2020**
LA ENERGÍA: FUERZA VITAL PARA EL DESARROLLO
Hoy se celebra el Día Mundial de la Energía, fecha para reflexionar sobre la importancia del uso racional y eficiente... [Leer »](#)
- vie, 07/feb/2020**
TÉCNICOS EEQ EN RODEO DE LINIEROS 2020
El grupo 8 de Mantenimiento de Red Aérea representa a la EEQ en el Rodeo Nacional de Linieros del Ecuador... [Leer »](#)

FELICIDADES A LOS COLABORADORES QUE CUMPLEN AÑOS EN FEBRERO

De : DCS. Comunicación Social <com.social@eeq.com.ec> vie., 29 de ene. de 2021 12:00
Asunto : FELICIDADES A LOS COLABORADORES QUE CUMPLEN AÑOS EN FEBRERO 1 ficheros adjuntos

La Empresa Eléctrica Quito envía un saludo a todos los compañeros que cumplen años en el mes de febrero 2021.

Muchas Felicidades!!!



Síguenos en Twitter: @ElectricaQuito

Anexo 7. Cursos y talleres realizados





Centro de Capacitación Continua

C3-EEQ Informa

Conoce los cursos impartidos en la semana del 19 al 23 de abril de 2021

Categoría	Tema	Participaciones por categoría
Seguridad y Salud	Curso de Capacitación en riesgos psicosociales - Todo el personal	1153
	Capacitación Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Gerencia de Generación y Subtransmisión	
Técnico	Curso Escuela Técnica de Red Subterránea, clases virtuales	321
	Convenio EEQ - OLADE CIDET Colombia - Reentrenamiento Operadores de Líneas Energizadas Subtransmisión	
	Curso de Prevención trabajos en altura y riesgos eléctricos mediante distancias de seguridad	
	Capacitación Contadores de energía - Power Monitor Expert PME - Gerencia de Distribución	
	Capacitación Curso taller virtual ARCFM y Administración e Workforce - Personal TICS	
	Redes inteligentes para Redes de Distribución de Energía Eléctrica - Socios ECUACIER	
	Taller sobre Seguridad y Salud en el Trabajo dirigido al personal de Operaciones y Mantenimiento de Líneas y Subestaciones	

En la semana:

- Horas de capacitación: 202 HORAS
- Participaciones alcanzadas 1474 PARTICIPACIONES

Área responsable de la información: Capacitación 29/04/2021 - DirCom

Inicio

Menú principal

Salir

Listado de cursos

[1] 2 3 4 5 6 Siguiente

Evento	Curso	Tema	F.inicial	F.final	Horas	Acredita
38875	COMERCIALIZACION	CAPACITACIONES AMBIENTALES EN GESTIÓN DE DESECHOS	30/06/2021	30/06/2021	2	ASISTENCIA
38886	COMERCIALIZACION	RIESGOS ELECTRICOS	18/06/2021	18/06/2021	2	ASISTENCIA
38887	COMERCIALIZACION	RIESGOS ELECTRICOS	18/06/2021	18/06/2021	2	ASISTENCIA
38863	PLANIFICACION	MODIFICACIÓN DE CROQUIS EN EL ARCGIS	07/06/2021	09/06/2021	6	ASISTENCIA
38774	PLANIFICACION	WEBINAR CIBERSEGURIDAD PARA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESC	01/06/2021	01/06/2021	2	ASISTENCIA
38768	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CAPACITACIÓN PREVIO AUDITORÍA INTERNA SIG 02-2021	26/05/2021	26/05/2021	8	ASISTENCIA
38770	PLANIFICACION	USO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS	24/05/2021	24/05/2021	3	CERTIFICADO
38732	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	AUDITORÍA INTERNA SIG 02-2021 MACROPROCESO DISTRIB	18/05/2021	18/05/2021	8	ASISTENCIA
38743	COMERCIALIZACION	CURSO DE ELECTROLINERAS	14/05/2021	14/05/2021	2	ASISTENCIA
38742	COMERCIALIZACION	CURSO DE ELECTROLINERAS	13/05/2021	13/05/2021	2	ASISTENCIA
38741	COMERCIALIZACION	CURSO DE ELECTROLINERAS	12/05/2021	12/05/2021	2	ASISTENCIA
38740	AMBIENTAL	GESTION AMBIENTAL EN LOS PROCESOS ELECTRICOS	11/05/2021	11/05/2021	2	ASISTENCIA
38739	AMBIENTAL	GESTION AMBIENTAL EN LOS PROCESOS ELECTRICOS	10/05/2021	10/05/2021	2	ASISTENCIA
38674	SEGURIDAD INDUSTRIAL	PREVENCIÓN EN RIESGOS ERGONÓMICOS-ESCUELA DE SEGUR	29/04/2021	29/04/2021	4	CERTIFICADO
38668	SEGURIDAD INDUSTRIAL	SEMANA DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO	28/04/2021	28/04/2021	3	ASISTENCIA
38769	SEGURIDAD INDUSTRIAL	SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIAS EDIFICIO MAR	28/04/2021	28/04/2021	1	ASISTENCIA
38665	SEGURIDAD INDUSTRIAL	SEMANA DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO	27/04/2021	27/04/2021	1	ASISTENCIA
38663	SEGURIDAD INDUSTRIAL	SEMANA DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO	26/04/2021	26/04/2021	1	ASISTENCIA

Anexo 8. Valores Institucionales

1/3/2021

Zimbra

Zimbra:

ajacome@eeq.com.ec

CAPACITACIÓN VIVE LOS VALORES INSTITUCIONALES EEQ

De : DCS. Comunicación Social <com.social@eeq.com.ec> mar., 22 de dic. de 2020 13:12
Asunto : CAPACITACIÓN VIVE LOS VALORES INSTITUCIONALES EEQ 1 ficheros adjuntos

Estimados colaboradores:

La **Dirección de Talento Humano** en coordinación con la **Dirección de Desarrollo Organizacional**, invitan a participar en el curso de **Capacitación Vive los Valores Institucionales**, el cual estará habilitado hasta el 11 de enero de 2021.

Es importante mencionar que esta capacitación es de carácter obligatorio para todo el personal.

Ingrese al Aula Virtual dando clic en la imagen:



Síguenos en Twitter: @ElectricaQuito

Dirección Comunicación Social
Tel.: 3964-700

<https://mail.eeq.com.ec/h/printmessage?id=37486&tz=America/Bogota&xim=1>

1/2

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Siempre junto a ti

uipux
Gestión Documental

Base Legal | G. Administrativa Finan | G. Comercial | G. Distribución | G. Generación y Subtr | G. Planificación | App Internas

Acceder

Vive los Valores institucionales

Centro de Operaciones Cumbaya contó con la presencia del Mgs. Jaime Bucheli

Orgullosos de ser EEQ

Actividad organizada por la Gerencia de Planificación

Noticias del Día

lun, 02/mar/2020

SOCIALIZACIÓN PROCESO DE INTEROPERABILIDAD DEL SUBSISTEMA DE BODEGAS SAP

El día viernes 28 de febrero el Departamento de Programación y Control de Existencias estuvo a cargo de dos temas... [Leer >](#)

jue, 20/feb/2020

A PUNTO PRIMERA ELECTROLINERA DEMOSTRATIVA

Delegados de las áreas de Distribución, Subtransmisión, Comercialización y Participación Socio Ambiental de la Empresa Eléctrica... [Leer >](#)

mar, 18/feb/2020

CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA AL TIC'S

La Dirección de Contratación Pública capacitó al personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y... [Leer >](#)

mar, 18/feb/2020

Se elabora el Plan Anual Comprometido - PAC GPR 2020

El grupo de profesionales elabora el Plan Anual Comprometido 2020, que es un instrumento de planificación y gestión... [Leer >](#)

Activar Windows
Ve a Configuración para a

Empresa | Contratación Pública

Vive los Valores institucionales

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

Trabajamos por tu bienestar

El Mgs. Jaime Bucheli, Gerente General, resaltó la práctica de los valores institucionales en cada actividad que realizamos. Además compartió noticias positivas hacia los colaboradores.

Actividad organizada por la Gerencia de Planificación

- Noticias del Día**
mar, 18/feb/2020
- Se elabora el Plan Anual Comprometido - PAC GPR 2020**
El grupo de profesionales elabora el Plan Anual Comprometido 2020, que es un instrumento de planificación y gestión... [Leer »](#)
-
- mar, 18/feb/2020
- INDUCCIÓN A NUEVOS PASANTES UNIVERSITARIOS**
El día lunes 17 de febrero de 2020, la EEQ realizó una capacitación de inducción a los nuevos pasantes que... [Leer »](#)
-
- mar, 18/feb/2020
- SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO**
La EEQ brinda capacitación al personal de la empresa Sepronac, que brinda el servicio de seguridad a la Empresa... [Leer »](#)
-
- vie, 14/feb/2020
- PERSONAL DEL PROYECTO CAROLINA-OLÍMPICO SE CAPACITA EN RIESGOS ELÉCTRICOS**
Técnicos del área de Distribución brindaron una capacitación sobre riesgos eléctricos a personal de la EEQ... [Leer »](#)

Empresa

- ▶ Quipux de pruebas
- ▶ ACTAS DE TRANSFERENCIAS GRATUITAS
- ▶ Cocinas de inducción-Formulario
- ▶ Cocinas de inducción-Reportes

Contratación Pública

- ▶ Ley orgánica del sistema de contratación pública
- ▶ Reglamento a la ley orgánica del sistema de contratación pública
- ▶ PAC / AREAS EEQ 2016

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Trabaja con la EEQ

Activar Windows
Ve a Configuración para activarlo

Auto Virtual

Vive los Valores institucionales

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

Centro de Operaciones Turubamba

Orgulloso de ser EEQ

Durante la capacitación se desarrollaron dinámicas y se presentaron los videos realizados por las áreas

Actividad organizada por la Gerencia de Planificación

- Noticias del Día**
vie, 07/feb/2020
- AVANZA RECUPERACIÓN DE ESPACIOS EN LA CENTRAL GUANGUPOLO**
Luego de cumplir con el mantenimiento en la Cámara 2 del Reservorio de Guangupolo, durante una minga coordinad... [Leer »](#)
-
- lun, 02/mar/2020
- SOCIALIZACIÓN PROCESO DE INTEROPERABILIDAD DEL SUBSISTEMA DE BODEGAS SAP**
El día viernes 28 de febrero el Departamento de Programación y Control de Existencias estuvo a cargo de dos temas... [Leer »](#)
-
- jun, 20/feb/2020
- A PUNTO PRIMERA ELECTROLINERA DEMOSTRATIVA**
Delegados de las áreas de Distribución, Subtransmisión, Comercialización y Participación Socio Ambiental de la Empresa Electr... [Leer »](#)
-
- mar, 18/feb/2020
- CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA AL TIC'S**
La Dirección de Contratación Pública capacitó al personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y... [Leer »](#)

Empresa

- ▶ Quipux de pruebas
- ▶ ACTAS DE TRANSFERENCIAS GRATUITAS
- ▶ Cocinas de inducción-Formulario
- ▶ Cocinas de inducción-Reportes

Contratación Pública

- ▶ Ley orgánica del sistema de contratación pública
- ▶ Reglamento a la ley orgánica del sistema de contratación pública
- ▶ PAC / AREAS EEQ 2016

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Trabaja con la EEQ

Activar Windows
Ve a Configuración para activarlo

Auto Virtual

Anexo 9. Escuelas de Formación Personal Operativo



**EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO**

INAUGURACIÓN CAMPAMENTO DE CAPACITACIÓN TÉCNICA CUMBAYÁ




— Todos somos la EEQ

Ingresar aquí 



**EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO**
Siempre juntos a ti



Base Legal

G. Administrativa Finan

G. Comercial

G. Distribución

G. Generación y Subtr

G. Planificación

App Internas

Acceder



Mgs. Jaime Bucheli destaca la creación del Campamento de Capacitación Técnica Cumbayá para formar operadores de Líneas Energizadas EEQ.

18-01-2021



Inauguración de la fase práctica del curso de linieros energizados

Empresa

- ▶ Quipux de pruebas
- ▶ ACTAS DE TRANSFERENCIAS GRATUITAS
- ▶ Cocinas de inducción-Formulario
- ▶ Cocinas de inducción-Reportes

Contratación Pública

- ▶ Ley orgánica del sistema de contratación pública
- ▶ Reglamento a la ley orgánica del sistema de contratación pública
- ▶ PAC / AREAS EEQ 2016

Noticias del Día
mar, 18/feb/2020

Se elabora el Plan Anual Comprometido - PAC GPR 2020
El grupo de profesionales elabora el Plan Anual Comprometido 2020, que es un instrumento de planificación y gestión... [Leer >](#)

mar, 18/feb/2020

INDUCCIÓN A NUEVOS PASANTES UNIVERSITARIOS
El día lunes 17 de febrero de 2020, la EEQ realizó una capacitación de inducción a los nuevos pasantes que... [Leer >](#)

mar, 18/feb/2020

SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO
La EEQ brinda capacitación al personal de la empresa Sepronac, que brinda el servicio de seguridad a la Empresa... [Leer >](#)

vie, 14/feb/2020

PERSONAL DEL PROYECTO CAROLINA-OLÍMPICO SE CAPACITA EN RIESGOS ELÉCTRICOS
Técnicos del área de Distribución brindaron una capacitación sobre riesgos eléctricos a personal de la EEQ... [Leer >](#)

VOLCÁN COTOPAXI

Guía de autoprotección

Ve a Configuración para...

18-01-2021 Inauguración de la fase práctica del curso de linieros energizados.

Las Escuelas de Capacitación permitirán contar con **formación** para acceder a **concursos de méritos y oposición.**

Centro de Capacitación Continua **C3-EEQ**
Trabajamos por tu bienestar

18/01/2021 - Dirección Área responsable de la información: Gerencia Administrativa Financiera

Noticias del Día
vie, 14/feb/2020
LA ENERGÍA: FUERZA VITAL PARA EL DESARROLLO
Hoy se celebra el Día Mundial de la Energía, fecha para reflexionar sobre la importancia del uso racional y eficiente... [Leer >](#)

vie, 07/feb/2020
TÉCNICOS EEQ EN RODEO DE LINIEROS 2020
El grupo 8 de Mantenimiento de Red Aérea representa a la EEQ en el Rodeo Nacional de Linieros del Ecuador... [Leer >](#)

vie, 07/feb/2020
AVANZA RECUPERACIÓN DE ESPACIOS EN LA CENTRAL GUANGOPOLO
Luego de cumplir con el mantenimiento en la Cámara 2 del Reservoirio de Guango polo, durante una minga coordinad... [Leer >](#)

lun, 02/mar/2020
SOCIALIZACIÓN PROCESO DE INTEROPERABILIDAD DEL SUBSISTEMA DE BODEGAS SAP
El día viernes 29 de febrero el Departamento de Programación y Control de Existencias estuvo a cargo de dos temas... [Leer >](#)

Empresa

- ▶ Quipux de pruebas
- ▶ ACTAS DE TRANSFERENCIAS GRATUITAS
- ▶ Cocinas de inducción-Formulario
- ▶ Cocinas de inducción-Reportes

Contratación Pública

- ▶ Ley orgánica del sistema de contratación pública
- ▶ Reglamento a la ley orgánica del sistema de contratación pública
- ▶ PAC / AREAS EEQ 2016

Medidas de prevención ante la Influenza

Ver Configuración para...

VIDEO: CAMPAMENTO DE CAPACITACIÓN TÉCNICA CUMBAYÁ

De : DCS. Comunicación Social <com.social@eeq.com.ec> jue., 28 de ene. de 2021 15:42
Asunto : VIDEO: CAMPAMENTO DE CAPACITACIÓN TÉCNICA CUMBAYÁ 1 ficheros adjuntos

Estimados colaboradores:

Compartimos un video sobre la inauguración del Campamento de Capacitación Técnica de la EEQ.

[CLIC](#) en la imagen.

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

INAUGURACIÓN CAMPAMENTO DE CAPACITACIÓN TÉCNICA CUMBAYÁ

— Todos somos la EEQ

Ingresa aquí

Anexo 10. Implementación de Programas E-learning

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

Curso Prevención VIH Sida, Adicciones y Alcoholismo

Capacitación aula virtual EEQ

Curso habilitado
hasta el 05 de enero de 2021

Capacitación obligatoria para todo el personal

Área responsable de la información: Bienestar Social 16/12/2020 - DirCom

moodle.eeq.com.ec

Aplicaciones Gmail YouTube CBS Health Cambridge Brain Sc... Inicio - Intranet EEQ Bienvenido al Obser... Iniciar sesión en tu... Buscar: bienestar la... https://servicios.co...

Aula Virtual EEQ Español - Internacional (es) Usted no se ha identificado. (Acceder)

Curso Prevención VIH Sida, Adicciones y Alcoholismo

Profesor: Mauricio Wladimir Guevara Erazo

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO Siempre junto a ti

CURSO PREVENCIÓN VIH SIDA, ADICCIONES Y ALCOHOLISMO

Curso Reglamento Interno de Seguridad, Higiene y Salud En El Trabajo 2019 - 2021

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO Siempre junto a ti

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD, HIGIENE Y SALUD EN EL TRABAJO 2019 - 2021

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 11. Implementación Concurso de Méritos y Oposición

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Siempre junto a ti

Trabajamos por tu bienestar

**EEQ INICIARÁ NUEVO CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN
45 VACANTES PARA LOS CARGOS DE:**

- Secretaria (18)
- Bodeguero (9)
- Tecnólogo (12)
- Ayudante de bodega (6)

Área responsable de la información: GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Noticias del Día
mar, 18/feb/2020
INDUCCIÓN A NUEVOS PASANTES UNIVERSITARIOS
El día lunes 17 de febrero de 2020, la EEQ realizó una capacitación de inducción a los nuevos pasantes que... [Leer >](#)

mar, 18/feb/2020
SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO
La EEQ brinda capacitación al personal de la empresa Sepronac, que brinda el servicio de seguridad a la Empresa... [Leer >](#)

vie, 14/feb/2020
PERSONAL DEL PROYECTO CAROLINA-OLÍMPICO SE CAPACITA EN RIESGOS ELÉCTRICOS
Técnicos del área de Distribución brindaron una capacitación sobre riesgos eléctricos a personal de la EEQ... [Leer >](#)

vie, 14/feb/2020
LA ENERGÍA: FUERZA VITAL PARA EL DESARROLLO
Hoy se celebra el Día Mundial de la Energía, fecha para reflexionar sobre la importancia del uso racional y eficiente... [Leer >](#)

Empresa

- ▶ Quipux de pruebas
- ▶ ACTAS DE TRANSFERENCIAS GRATUITAS
- ▶ Cocinas de inducción-Formulario
- ▶ Cocinas de inducción-Reportes

Contratación Pública

- ▶ Ley orgánica del sistema de contratación pública
- ▶ Reglamento a la ley orgánica del sistema de contratación pública
- ▶ PAC / AREAS EEQ 2016

Medidas de prevención ante la Influenza

NUEVO CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN

De : DCS. Comunicación Social <com.social@eeq.com.ec> **mié., 06 de ene. de 2021 13:08**
Asunto : NUEVO CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN **1** ficheros adjuntos

Estimados colaboradores:

Compartimos la siguiente información, próximamente se enviarán más detalles.
 Toda inquietud comunicarse con la Dirección de Talento Humano.

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Siempre junto a ti

Trabajamos por tu bienestar

**EEQ INICIARÁ NUEVO CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN
45 VACANTES PARA LOS CARGOS DE:**

- Secretaria (18)
- Bodeguero (9)
- Tecnólogo (12)
- Ayudante de bodega (6)

Área responsable de la información: GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Síguenos en Twitter: [@ElectricaQuito](#)

Dirección Comunicación Social
Tel.: 3964-700
Ext. : 2215
Mail: com.social@eeq.com.ec
Web: www.eeq.com.ec

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD :
 La información contenida en este correo está protegida por las normas de privacidad vigentes en la Ley, su contenido es confidencial, por tanto cualquier retención, difusión, distribución, uso no autorizado o copia de este mensaje está prohibida. La EEQ no asume responsabilidad sobre información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no estén relacionados con sus asuntos oficiales.

Anexo 12. Reconocimiento Trayectoria / Jubilación Laboral

CEREMONIA DE RECONOCIMIENTO A LOS COMPAÑEROS QUE CUMPLEN 25 AÑOS EN LA EEQ

De : DCS. Comunicacion Social <com.social@eeq.com.ec> mar., 24 de nov. de 2020 08:47
Asunto : CEREMONIA DE RECONOCIMIENTO A LOS COMPAÑEROS QUE CUMPLEN 25 AÑOS EN LA EEQ 1 ficheros adjuntos

Estimados Compañeros

Extendemos la más cordial invitación virtual a la Ceremonia de reconocimiento, de los Compañeros que cumplen 25 años de trabajo en la EEQ. La actividad se transmitirá por Facebook Live, en la cuenta oficial de la EEQ, en el siguiente enlace:
<https://www.facebook.com/ElectricaQuito/>



EMPRESA ELÉCTRICA QUITO

Tiene el agrado de invitar a usted a la ceremonia de reconocimiento a los compañeros que cumplen

25
Años
de trabajo en la EEQ

Día: Miércoles, 25 de noviembre de 2020
Hora: 10:00

<https://www.facebook.com/ElectricaQuito/> transmisión por



Saludos cordiales

Síguenos en Twitter: @ElectricaQuito

Dirección Comunicación Social
Tel.: 3964-700
Ext. : 2215
Mail: com.social@eeq.com.ec
Web: www.eeq.com.ec