



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**“BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA
EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA
EMPRESA FINANCIERA EN LA CIUDAD DE
AMBATO”**

**Disertación de grado previo a la obtención del título de
Psicóloga Organizacional**

Línea de Investigación:

Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de
Empresas.

Autora:

MARÍA GABRIELA VALLE PEÑALOZA

Director:

PS. IND. MG. LUIS EDUARDO CEVALLOS TERNEUS

Ambato-Ecuador

Mayo 2015

**PONTIFICIA UNIVERISIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU INFLUENCIA EN LA ROTACIÓN DE
PERSONAL EN UNA EMPRESA FINANCIERA EN LA CIUDAD DE
AMBATO”

Línea de Investigación:

Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de Empresas.

Autora:

MARÍA GABRIELA VALLE PEÑALOZA

Luis Eduardo Cevallos Terneus; Ps. Ind. Mg. f. _____
CALIFICADOR

Carlos Rodrigo Moreta Herrera; Mg. f. _____
CALIFICADOR

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos; Mg. f. _____
CALIFICADOR

Betsy Natalia Ilaja Verdezoto; Lic. Mg. f. _____
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel; Dr. f. _____
SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Mayo 2015

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, María Gabriela Valle Peñaloza, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1804152468 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de PSICOLÓGA ORGANIZACIONAL, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

María Gabriela Valle Peñaloza

CI: 1804152468

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de disertación principalmente a Dios porque sin él nada de esto se hubiera llevado a cabo, luego a mis padres que me han dado apoyo moral y económico, en especial a mi madre Ma. De Lourdes Peñaloza quien ha estado conmigo en todo momento.

Dedico esta disertación, también, a Ma. Augusta Moya quien fue mi compañera y amiga durante mi paso por la universidad, por el tiempo brindado, el esfuerzo y el apoyo; a mis hermanas que constantemente son mi fuerza y mi fortaleza en la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco fraternalmente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador SEDE Ambato por haberme abierto sus puertas, en especial a todos quienes fueron mis profesores ya que sin ellos no tendría las bases para fomentar mis conocimientos, también agradezco a Fernanda Arcos por su apoyo incondicional lo que ha marcado mi vida de manera positiva.

RESUMEN

El presente trabajo de disertación se realizó en una institución financiera, en donde se analizó el bienestar psicológico y la rotación de personal para determinar si existe relación entre las dos variables a través de una investigación bibliográfica y de campo. Se aplicó al personal de casa matriz un test de bienestar psicológico, mismo que, contempla cinco dimensiones planteadas según la teoría de Carol Ryff, auto-aceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal y propósito en la vida. Del mismo modo se determinaron las posibles causas de rotación, así como los porcentajes que pueden indicar posibles salidas del personal mediante una herramienta que se ajusta a la realidad de la empresa, realizando una metodología descriptiva de tipo encuesta, correlacional y de corte transversal. Se llevó a cabo el análisis estadístico con los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos, comprobando que el bienestar psicológico y la rotación de personal no tienen correlación, pero con los resultados de la investigación se evidenció la necesidad de establecer actividades para mejorar la permanencia del personal, en base a las posibles causas de rotación detectadas, así como también, actividades que fortalezcan el bienestar psicológico, aunque se debe tomar en consideración que los niveles de bienestar psicológico fueron adecuados en todos los segmentos de la muestra tomada.

Palabras Clave: bienestar psicológico, rotación de personal, relación, actividades.

ABSTRACT

This dissertation work was performed in a financial institution, where psychological welfare and staff rotation were analyzed to determine if there is a relationship between the two variables using bibliographic and field research. A psychological test directed to the staff of the main office was applied, which contains five dimensions established according to the theory of Carol Ryff such as self-acceptance, positive relations, autonomy, environment domain, personal growth and life goals. Likewise, it was determined the possible reasons for staff rotation, as well as the percentages that could point out possible leavings of the staff by using a tool that meets the reality of the company, by using a descriptive methodology using polls, and co-relational, cross-sectional methodologies. The statistical analysis with obtained results was analyzed by means of an application of tools, proving that psychological welfare and staff rotation do not have a correlation, otherwise, the results of the investigation demonstrate the need to set activities to improve staff loyalty due to the possible causes of rotation that were detected, as well as the activities that support the psychological welfare although the levels of psychological welfare were suitable for all segments of the sample.

Keywords: psychological welfare, staff rotation, relationship, activities.

TABLA DE CONTENIDO

Preliminares

Declaración de autenticidad y responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Tabla de contenido	viii
Tabla de gráficos.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Contextualización.....	1
1.2 Justificación.....	3
2 MARCO TEÓRICO	5
2.1 Bienestar Psicológico	5
2.1.1 Definición del término Bienestar	5
2.1.2 Características del Bienestar	6
2.1.3 Tipología del Bienestar	8
2.1.4 Definición de bienestar psicológico	10
2.1.5 El bienestar psicológico según Ryff.....	11
2.1.6 Relación del bienestar psicológico y el trabajo	15
2.2 Definición de la rotación de personal.....	17
2.2.1 Causas de la rotación de personal	18
2.2.2 Factores importantes en la rotación de personal	19
2.2.3 Impacto de la rotación de personal.....	20

2.1.7	La rotación de personal en el sector financiero.....	21
3	MARCO METODOLÓGICO	23
3.1	Antecedentes	23
3.2	Significado del problema	23
3.3	Planteamiento del tema	24
3.4	Delimitación del tema	24
3.4.1	Delimitación del contenido	24
3.4.2	Delimitación espacial	25
3.4.3	Temporal:	25
3.4.4	Unidad de observación:	25
3.5	Hipótesis.....	25
3.6	Variables e indicadores	26
3.7	Objetivos	26
3.7.1	Objetivo general	26
3.7.2	Objetivos específicos.....	27
3.8	Metodología	27
3.9	Tipo y diseño de la investigación.....	28
3.10	Instrumentos	28
3.10.1	Bienestar psicológico	30
3.10.2	Rotación de personal	32
3.11	Población y muestra:	34
3.12	Procedimiento:	34
4	ANÁLISIS DE DATOS	36
4.1	Análisis de la población	36
4.2	Análisis del bienestar psicológico	39
4.2.1	Análisis de bienestar psicológico por rangos de antigüedad (17 a 21 años de antigüedad).....	40

4.2.2	Análisis de bienestar psicológico por rangos de antigüedad (12 a 16 años de antigüedad).....	41
4.2.3	Análisis de bienestar psicológico por rangos de antigüedad (7 a 11 años de antigüedad).....	42
4.2.4	Análisis de bienestar psicológico por rangos de antigüedad (2 a 6 años de antigüedad).....	43
4.2.5	Análisis de bienestar psicológico por rangos de antigüedad (1 año a meses de antigüedad).....	44
4.3	Análisis de la rotación de personal.....	46
4.3.1	Análisis de las posibles causas de rotación del personal.....	47
4.4	Análisis de la relación e influencia entre bienestar psicológico y rotación de personal	48
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
5.1	Conclusiones	51
5.2	Recomendaciones.....	54
6	PROPUESTA	56
6.1	Estrategias para mejorar la permanencia del personal	56
	El cuadro que antecede detalla en forma breve recomendaciones que se pueden llevar a cabo en un plan de incentivos, como realizar un cronograma para que se tenga un mayor seguimiento de las actividades.....	63
6.2	Estrategias para mejorar el bienestar psicológico	64

TABLA DE GRÁFICOS

Cuadros

Cuadro N° 2.1 Elementos de la satisfacción.....	08
Cuadro N° 3.1 Resumen de procesamiento de datos.....	29
Cuadro N° 3.2 Estadísticos de fiabilidad.....	29
Cuadro N° 3.3 Sub-escalas de Bienestar Psicológico de Ryff.....	31
Cuadro N° 3.4 Rangos de Criticidad.....	35
Cuadro N° 4.1 Análisis de la población.....	37
Cuadro N° 4.2 Correlación de Pearson y Coeficiente de determinación.....	48
Cuadro N° 6.1 Apego con la realidad.....	58
Cuadro N° 6.2 Pruebas prácticas de selección.....	59
Cuadro N° 6.3 Plan de estudios.....	60
Cuadro N° 6.4 Plan de incentivos.....	62
Cuadro N° 6.5 Manejo de relaciones interpersonales.....	65
Cuadro N° 6.6 Búsqueda de un propósito en la vida.....	67
Cuadro N° 6.7 Conócete a ti mismo.....	69
Cuadro N° 6.8 Visión personal.....	71

Gráficos

Gráfico N° 3.1. P-P Bienestar Psicológico.....	32
Gráfico N° 3.2. P-P Encuesta personal de salida.....	33
Gráfico N° 4.1 Análisis de bienestar psicológico.....	39
Gráfico N° 4.2 Bienestar psicológico 17-21 años.....	40
Gráfico N° 4.3 Bienestar psicológico 12-16 años.....	41
Gráfico N° 4.4 Bienestar psicológico 7-11 años.....	42
Gráfico N° 4.5 Bienestar psicológico 2-6 años.....	43
Gráfico N° 4.6 Bienestar psicológico 1 año a meses.....	44
Gráfico N° 4.7 Rangos de Criticidad.....	46
Gráfico N° 4.8 Posibles causas de rotación.....	47

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Contextualización

La presente disertación se basa en análisis estadísticos del problema que se ha detectado, tomando en consideración las variables que componen este tema de investigación se han recabado cifras significativas que son de importancia y que se relacionan con el bienestar y la rotación de personal.

Es necesario, para entender la situación de las instituciones financieras del país, tomar en cuenta algunas de las cifras económicas del Ecuador en base a estudios del INEC realizados en Diciembre del 2014, sobre la población económicamente activa, del total de esta población el 94,13% se encuentran empleados, es importante considerar que el desempleo ha disminuido a nivel nacional en un 2,02%; de la población económicamente activa que se encuentra empleada en la actualidad 1,68 % laboran en servicios financieros, lo que nos da a notar que las instituciones financieras forman una parte sumamente importante al momento de hablar de empleo en el país.

Se debe tomar en consideración que en la provincia de Tungurahua existen 126 entidades financieras que representan el 12% a nivel provincial. Las instituciones del sistema financiero representan en la provincia el 6,35% de los ingresos económicos y

se encuentran situados entre los porcentajes altos de empleos adecuados a nivel nacional.

El 87% de las Entidades Financieras en la ciudad de Ambato se encuentran controladas por la SB (Superintendencia de Bancos), en particular la Institución Financiera, objeto de estudio, se constituyó como compañía, bajo la Ley de Compañías Financieras, el 2 de mayo de 1.994 (Unifinsa, 2014).

Desde su fundación UNIFINSA Sociedad Financiera, es considerada como un gran aporte al desarrollo de la provincia, región y del país. En la actualidad su capital suscrito y pagado es de USD 8'530.000 y USD 10'200.000 de capital autorizado por la Superintendencia de Bancos. UNIFINSA ostenta la calificación de riesgos "AA+", calificación asignada a las mejores y más confiables instituciones financieras del país, lo que la hace atractiva para los inversionistas. Es reconocida como una de las mejores, solventes y más grandes sociedades financieras, por lo que, entre los planes a futuro se encuentra convertirse en un banco especializado en microfinanzas (Unifinsa, 2014).

Según las cifras representadas por el INEC, de la población económicamente activa en la zona urbana y rural el 52,34% consideran que se encuentra en un empleo adecuado y bajo condiciones favorables, por lo tanto podemos calificar dentro de este porcentaje que la población se encuentra relativamente conforme con el trabajo que posee. Tomando en cuenta que las condiciones que se han tomado en cuenta son: afiliación al IESS, salario y beneficios adicionales, disponibilidad de transporte y ambiente de trabajo. El porcentaje restante no considera tener condiciones favorables en su trabajo, lo que nos hace pensar que estas personas pueden estar buscando otro trabajo.

Del mismo modo, de la población económicamente activa el 26% manifiesta haber tenido la intención de renunciar a sus trabajos por distintas razones las más frecuentes son: condiciones de trabajo, horas excesivas de trabajo, baja remuneración, falta de crecimiento profesional.

1.2 Justificación

La importancia de esta indagación radica en el resultado de la misma pues busca guiar hacia una propuesta válida en beneficio de la empresa que sea aplicable, sirviendo también al investigador para un buen desempeño en el ámbito profesional presente y a futuro, pues se conocerá más sobre este tema que será de interés tanto para profesionales como para personas particulares que sienten curiosidad acerca del tema, lo que hará que se cumpla con el deber de informar, o a su vez, de contribuir con nuevas teorías.

Proponiendo de este modo trascendencia hacia el avance psicológico de las futuras generaciones.

Mencionar el impacto que le merece a este tema de investigación es necesario, pues lo que hay que destacar es que hay un desconocimiento de la importancia que tiene el tema de Bienestar Psicológico en las empresas. Se cree que tendrá un impacto positivo en las personas a quienes se dirige este tema, es decir, a las empresas financieras pues este contenido puede llegar a ser el punto de partida fundamental para empezar a evolucionar en el ámbito de las organizaciones.

Es razonable pensar que una vez que se tenga conocimiento certero de la utilidad de este tema de investigación será de beneficio social, pues se podrá entender mejor la necesidad de informarse y prepararse en cuanto a la gestión por competencias sobre todo en selección pues una buena contratación es la base para el desarrollo de la empresa.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Bienestar Psicológico

2.1.1 Definición del término Bienestar

Para definir de una manera amplia la pregunta sobre qué es ‘sentirse bien’ o ‘vivir bien’, la podemos buscar a lo largo de la historia tomando en cuenta varias figuras que han marcado un paso importante en la determinación filosófica y psicológica. Para los filósofos griegos ‘la buena vida’ constituía una virtud muy importante, Aristóteles en sus escritos habla del ‘Sumo Bien’ y de la ‘Felicidad Suma’(Gual, 2002.), como el objetivo o finalidad del transcurrir humano.

Igualmente los discípulos del filósofo chino Confucio describían, en su modo de ver y apreciar ciertas cosas, a una buena calidad de vida en términos globales y de una sociedad ordenada en donde cada ciudadano tiene roles en la cotidianidad y responsabilidades claramente delimitadas; en los que se los puedan ejercer correctamente (Diener & Suh, 2000.). Esto sugiere que, la calidad de vida está ligada al término bienestar como lo aclara Diener en su bibliografía, tomando en cuenta que cada persona cumple un rol dentro de la sociedad.

El concepto de bienestar, en terminos generales, surge cuando las necesidades básicas han sido satisfechas o sustentadas (Maslow, 1968.), puesto que si se satisface esas necesidades básicas surgen otro tipo de necesidades que pasan a un plano secundario, por lo que las personas sentirian tranquilidad. El nivel de vida está delimitado por aquellas condiciones medibles que aparecen a lo largo de la vida, como el nivel educativo, las condiciones de vivienda que permiten tener una visión más amplia.

2.1.2 Características del Bienestar

La principal característica del bienestar es ser estable, y estable en el sentido de sentirse bien y estar bien; esto, se mantiene en el tiempo e impregna la vida global de los sujetos. Andrews y Withey (1976), toman en cuenta los aspectos cognitivos y afectivos para calificar la estabilidad dentro del bienestar. El mismo autor, menciona al componente afectivo positivo es decir, el que contiene el agrado experimentado por la persona con sus sentimientos, sus emociones y estados de ánimo más frecuentes como otra de las características del bienestar.

Ambas características se encuentran interrelacionadas, una persona que tiene experiencias emocionales placenteras es más probable que perciba su vida como positiva. De igual forma los sujetos que tienen un alto bienestar, son aquellos que experimentan satisfacción, o estan contentos con la vida, en los que predomina una valoración positiva de sus circunstancias vitales (Diener, 1990.); frecuentemente su estado anímico es bueno y sólo en pocas ocasiones experimentan emociones displacenteras como la tristeza, o el sentimiento de frustración.

Siguiendo esta misma línea, se puede aclarar que, por lo tanto, los sujetos ‘infelices’ serían aquellos que consideran la mayor parte de sus acontecimientos vitales como perjudiciales y negativos (Veenhoven, 1991, Diener, 1994). Es por esto que, los autores consideran que el individuo, si bien es estable a lo largo del tiempo de su vida, puede llegar a experimentar variaciones circunstanciales en función de los afectos predominantes en cuanto al entorno que le rodea.

La satisfacción con la vida y el componente afectivo, así como el componente emocional, tienden a correlacionar (Fierro, 2000.), porque ambos están influidos por la valoración que realiza el sujeto acerca de los sucesos en su cotidianidad, así como, las actividades y circunstancias en los que se desarrolla su vida. Igualmente, estos componentes, pueden diferir, dado que la satisfacción con la vida, la percepción de si es buena o mala, representa una valoración global, como un todo, mientras que el balance afectivo de la percepción depende más de las reacciones puntuales a eventos concretos que se dan con el transcurrir de la vida.

Como se expresó anteriormente, la revisión de los estudios sobre el bienestar señalan que existe acuerdo entre los distintos investigadores con respecto a las características que componen su estructura. Éstos elementos serían: satisfacción con la vida, afecto positivo y afecto negativo. De ello se pueden diferenciar dos grandes dimensiones: la dimensión cognitiva y la dimensión emocional o afectiva (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999) (Ver cuadro 2.1).

Cuadro N° 2.1*Elementos de la satisfacción*

Afecto Positivo	Afecto Negativo	Satisfacción con la vida	Dominios de Satisfacción
Alegría	Culpa y vergüenza	Deseo de cambiar la vida	Trabajo
Euforia	Tristeza	Satisfacción con la vida actual	Familia
Satisfacción	Ansiedad y preocupación	Satisfacción con el pasado	Ocio
Orgullo	Enfado	Satisfacción con el futuro	Saludo
Cariño	Estrés	Satisfacción con cómo otros ven nuestra vida	Ingresos
Felicidad	Depresión		Con uno mismo
Éxtasis	Envidia		Con los demás

Fuente: Diener, Suh, Lucas y Smith (1999).

Como es evidente en el cuadro que antecede, cada característica o afecto positivo o negativo impacta en distintas esferas de nuestra vida sea en el ámbito personal, familiar, social, dado que los afectos, sean estos favorables o no, estimulan nuestra percepción sobre el entorno, sobre nuestra estabilidad; por todo esto, las características antes mencionadas según los autores guardan relación, dado que, los afectos y las emociones repercuten sobre la estabilidad del individuo.

2.1.3 Tipología del Bienestar

El bienestar, siendo un tema de discusión por las variables que puede presentar solamente el término en amplias interpretaciones, ha dado pie para que dentro de su misma determinación sea clasificado (Diener & Suh, 2000), esta clasificación ha sido establecida tomando en consideración el criterio de la existencia de variables internas y externas, que pueden influir en la percepción del bienestar como tal.

Se habla de un bienestar subjetivo, siguiendo la tradición de una psicología positiva; el bienestar psicológico se concibe según Diener (1994) como una categoría de fenómenos que inciden en las respuestas emocionales de las personas, por lo que, la percepción de cada individuo es lo que hace la diferencia en la presencia o ausencia de bienestar en la vida. Siendo el criterio del autor Diener, válido en la investigación realizada, es importante mencionar que, el bienestar responde a una serie de factores en nuestro entorno, por lo tanto se podría pensar que la subjetividad y la percepción juegan un papel importante al momento de hablar de la satisfacción y bienestar.

El bienestar social, siendo este, otro de los tipos o clasificación que se mencionará, en el presente trabajo de disertación, llega a marcar una importante huella, ya que se enfoca en la valoración que se hace de las circunstancias encontradas en el entorno y el funcionamiento del individuo dentro de la sociedad (Keyes, 1998, pp. 121-140), componiéndose por cinco dimensiones: La integración social, que encierra al sujeto en el centro de una red de relaciones sociales, tomando como eje la medida en que su necesidad de pertenencia está positivamente satisfecha. La aceptación social, como otra dimensión, es tomada en consideración por descubrir si el ser humano confía y se siente cómodo en compañía de los otros, siendo aceptado. La contribución social, tomando en cuenta, si las personas sienten que el rol que desempeñan en la sociedad aporta a la comunidad en la que vive de manera positiva, y, al mismo tiempo, si es tomado en cuenta con sus ideas y opiniones. La actualización social, es decir, si existe confianza en el horizonte o la visión que persigue la sociedad; y si se cree que la sociedad sabe a dónde va. Y finalmente la coherencia social, o sea, si la persona tiene interés, así como curiosidad por saber que ocurre en su entorno, si muestra en

cierto sentido la necesidad de estar al tanto de las demandas sociales que atañen al mundo.

Y, como última parte de la clasificación, está el Bienestar Psicológico; la conjugación de dos términos con un contenido trascendental para el ser humano. Veenhoven (1991) define al bienestar psicológico como una serie de factores con los cuales los individuos podemos medir que tan satisfechos estamos con la vida. Según este autor, el individuo utiliza dos componentes para realizar esta evaluación: sus pensamientos y sus afectos. El componente cognitivo-conductual, -la satisfacción con la vida-, representa la diferencia percibida entre sus aspiraciones y sus logros, es decir la diferencia existente entre lo que espera tener y lo que tiene; su rango oscila desde la sensación de realización personal hasta la experiencia vital de fracaso.

2.1.4 Definición de bienestar psicológico

Históricamente el bienestar psicológico estuvo asociado con los afectos positivos, este en un constructo más amplio es la percepción de la felicidad de las personas ligado a los acontecimientos tanto internos como externos, que hacen en cierta manera que se muestren como personas estables desarrollándose dentro de una sociedad cambiante (Schummutte, 1997.). Al establecer esta como una de las definiciones, se puede fácilmente denotar que, las percepciones juegan un papel importante dentro del marco del bienestar psicológico, ya que de dicha percepción depende la visión que las personas dan a la vida, o en términos generales a la felicidad.

Para Castro, (2004), detalla dentro de su estudio realizado con adolescentes argentinos, que el bienestar psicológico es un conjunto de características, tanto internas como externas, en donde, los afectos son catalogados bajo el criterio de cada sujeto como positivos o negativos; viéndose influenciado fuertemente por el entorno que le rodea. Si se hace mención a la definición de este autor, se puede apreciar que, la fuente externa, en este caso, el entorno es predominante para la percepción que el individuo pueda tener una apreciación positiva o negativa de su bienestar psicológico.

Por otro lado, Ryff (1989), critica los estudios clásicos de bienestar, ya que considera que se hace referencia al bienestar psicológico, solamente como la ausencia de malestar o de trastornos psicológicos; exponiendo así sus dudas sobre la unidimensionalidad que puede existir al definir el bienestar psicológico. Define por lo tanto al bienestar psicológico, como una serie de dimensiones, tanto propias del ser humano, es decir inherentes a su existencia, como; otras dimensiones externas que influyen en la personalidad, el comportamiento y la vida en general del individuo; Ryff alcanza de este modo, un entendimiento multidimensional del bienestar psicológico, trazando una teoría que marca el inicio y la apertura de investigaciones futuras. Es por esto que, el presente trabajo de disertación se basa en esta teoría multidimensional debidamente fundamentada.

2.1.5 El bienestar psicológico según Ryff

Esta autora entiende por bienestar psicológico, el resultado o producto de una evaluación valorativa por parte del ser humano con respecto a cómo ha vivido (Ryff,

1989), evidenciando de este modo, como ya lo hicieron varios autores que la percepción del sujeto es importante dentro del bienestar. Para una mayor comprensión de esta teoría Ryff ofrece una articulación de las teorías del desarrollo humano óptimo, el funcionamiento mental positivo y las teorías del ciclo vital.

Con respecto a las dimensiones establecidas para el bienestar psicológico, pudo determinar, a través del análisis factorial en la población norteamericana, la existencia de las siguientes seis dimensiones (Ryff & Keyes, 1989), dichas dimensiones hacen referencia a factores tanto internos como externos del bienestar psicológico.

1. Auto-aceptación
2. Relaciones positivas con los demás
3. Autonomía
4. Dominio del entorno
5. Propósito en la vida
6. Crecimiento personal

Para cada una de estas dimensiones Ryff, plantea escalas las mismas que se detraen a continuación:

- a. Auto-aceptación.** Es uno de los factores que más determinan el bienestar. La Auto-Aceptación implica tener una actitud positiva hacia uno mismo, aceptarse tal como se es y aceptar los sucesos en la vida Ryff, (1989). La auto-aceptación, como una percepción de sí mismo es básica para la salud mental y es una característica central de la auto-realización, y de la personalidad.

Ryff, (1989) expresa que las personas que tienen una alta puntuación, suelen tener una actitud positiva sobre sí mismos, reconoce y acepta tanto lo positivo como lo negativo, teniendo una visión y sentimientos positivos hacia lo vivido. En cambio, las personas con una baja puntuación tienden a tener sentimientos de insatisfacción, mostrándose decepcionados con lo ocurrido en su vida, deseando ser y hacer algo diferente.

- b. Relaciones positivas con los demás.** En cuanto a esta dimensión Carol Ryff en el mismo año, define a las relaciones positivas como la calidez y la confianza en las relaciones con los demás, mostrando que las mismas son importantes, suponen también una demostración de madurez de la personalidad. Las personas con una alta puntuación tienen capacidad de auto-realización demuestran empatía y tienen firmes sentimientos de afecto hacia otras personas, siendo capaces de dar más afecto y de tener profundas relaciones de amistad, comprende el dar y tomar. Por otro lado, las personas con bajas puntuaciones tienen pocas relaciones afectivas con otros, se les dificulta el ser cálidos, abiertos, tendiendo a no preocuparse por los demás, suelen sentirse aislados y frustrados en sus relaciones interpersonales.
- c. Autonomía.** Según Ryff, esta dimensión determina la autonomía que las personas tienen para tomar decisiones por sí mismos. Este factor se refiere al bienestar aportado por la auto-determinación, la independencia y la conducta regulada a partir de los criterios propios afectando a la conducta internamente, Las personas con alta autonomía no se dejan llevar por los miedos y creencias de las masas, diferencian bien el criterio propio

haciéndolo valedero, y consiguen tener un sentido de libertad en sus comportamientos; por otro lado quienes obtienen bajas puntuaciones confían en el juicio de los otros más que en el de ellos mismos para tomar decisiones importantes.

- d. Dominio del entorno.** La autora de la teoría multidimensional (Ryff) define a esta dimensión como la habilidad para desenvolverse en cualquier tipo de entorno. Aquellos sujetos con alta puntuación tienen un sentido de dominio y control en el entorno, haciendo un uso efectivo de las oportunidades del contexto haciendo así un entorno favorable para la satisfacción de las propias necesidades psicológicas; por otra parte quienes tienen baja puntuación muestran dificultades en el manejo de situaciones diarias, sintiéndose incapaces de crear contextos favorables en el entorno percibiendo así momentos incontrolables.
- e. Propósito en la vida.** Ryff ha definido esta dimensión como la capacidad de plantearse metas vivenciales, dándole un sentido a la vida, pues para disfrutar de un bienestar duradero las personas necesitan marcarse metas en la vida. Una alta puntuación en esta dimensión muestra que la persona tiene sentido de dirección, tiene un sentido de vida y metas definidas que alcanzar; una baja puntuación muestra que tiene falta de sentido de vida, pocas metas y objetivos, denotando así una filosofía unificadora de vida.
- f. Crecimiento personal.** Siendo esta la última dimensión, Carol Ryff la determina como la habilidad para incrementar las fortalezas, aprovechando las herramientas y características de cada uno, de tal forma que podemos ir

creciendo como personas. Quienes tienen altas puntuaciones tienen un sentimiento de desarrollo continuo y de mejora al pasar de los años, se muestran abiertos a nuevas experiencias y sienten que su potencial está siendo desarrollado; contrario a las personas que presentan bajas puntuaciones, que presentan un sentimiento de crecimiento lento o detenido, incapaces de desarrollar nuevas actitudes o conductas, tendiendo al aburrimiento o desinterés vital.

2.1.6 Relación del bienestar psicológico y el trabajo

Al mostrarse como objeto de estudio el bienestar psicológico, despertó a lo largo de la historia el interés y la necesidad de buscar que influye en el bienestar psicológico o de satisfacción con la vida (Fierro, 2000.). El foco de interés de la Psicología (los estados mórbidos) ha hecho que se forme una fuerte tendencia experimental hacia lo comportamental dejando de lado los elementos subjetivos o valorativos en diferentes aspectos de la vida de cada individuo.

Tal es así, que se abre una oportunidad que posibilita la sensibilización social sobretodo empresarial acerca del bienestar psicológico, permitiendo que como futuros profesionales se formulen posibles reorientaciones teóricas y científicas que podrían generar significativos cambios en el ámbito laboral con miras a incrementar al máximo el potencial de cada individuo desarrollando trabajos investigativos en el campo de la psicología organizacional.

Del Pozo y Ruiz (2009), trabajaron en una investigación para evidenciar “Los efectos del bienestar psicológico en el desempleo”(pp. 12), el objetivo de este estudio fue evidenciar los efectos la adopción psicosocial al desempleo, este trabajo de

investigación se basó en los sectores económicos, en la afluencia de personas que acudían a las agencias de empleo, y lo más importante en la edad productiva de una persona 16 a 42 años, aunque es importante tomar en consideración que este estudio se realizó en Estados Unidos, con diseño descriptivo a través de la observación, al final de la indagación, se estableció que hubieron efectos negativos en la mayor parte de las variables consideradas para medir el bienestar psicológico, como consecuencia del desempleo, incluso se vio afectada la salud física a medida que transcurría el tiempo del desempleo, considerando de este modo que el tiempo sin empleo jugó un papel fundamental para determinar la hipótesis planteada.

Es así que el propósito del presente trabajo investigativo puesto a consideración busca seguir los lineamientos establecidos en investigaciones anteriores a fin de crear nuevos fundamentos teóricos en un campo poco estudiado como es el bienestar psicológico en las organizaciones, así como las causas mismas de la rotación de personal.

2.2 Definición de la rotación de personal

El término rotación de recursos humanos se utiliza para definir la oscilación de personal entre una organización y su ambiente, aceptando claramente los factores que conlleva cada uno (Chiavenato, 1999.); esto significa que, el intercambio, es decir ingresos y salidas de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. En general, la rotación de personal se expresan de la siguiente forma:

La relación porcentual entre las admisiones y los retiros y el promedio de trabajadores que pertenecen a la organización en cierto período. (Chiavenato, 1999, p. 188.)

La rotación de personal, se expresa en porcentajes, mismos que se calculan en un periodo determinado de tiempo.

En la actualidad, uno de los problemas que preocupan a quienes laboran en el área de talento humano, de las organizaciones es precisamente el aumento de salidas o pérdida del recurso humano, lo que nos lleva a pensar evidentemente que lo que una compañía debe cuidar con mayor énfasis es el capital intelectual. Para Arias, (2004) los altos niveles de rotación de personal de deben a varios factores, es por esto que, define a la rotación de personal como el resultado de factores tanto internos como externos por los que el empleado toma la decisión de dejar la organización.

Por su lado, Reyes (2005, pp 165) define a la rotación de personal como la fluctuación de personal tanto interna como externa, que se puede evidenciar en un periodo de tiempo determinado, es decir, este autor define no solo salidas y

admisiones del personal, sino también los movimientos internos que puedan darse dentro de la empresa.

2.2.1 Causas de la rotación de personal

Chiavenato (1995), en sus publicaciones expresa que la rotación de personal es en la administración del recurso humano, tema no muy explorado, pues muy pocas empresas se dan el trabajo de representar en valor monetario, el gasto que representa el perder una persona, sobre todo si esta tiene potencial.

Al ser la rotación un tema complejo para las organizaciones varios autores han tratado de determinar las causas por las cuales se puede producir, el mismo Chiavenato (1999), hace el siguiente planteamiento:

Las causas por las cuales se puede dar la rotación de personal son:

- Las causas de rotación forzosa
- Las causas de rotación voluntaria

Siendo las causas de rotación forzosa, las que no se pueden evitar, y que están determinadas, por el tiempo o por la naturaleza del individuo, estas son: la muerte del empleado, jubilación, incapacidad permanente o enfermedad. Por otro lado las causas de rotación voluntaria son aquellas que dependen, como su nombre lo indica de la voluntad del empleado, es decir están sujetos a criterio y decisión de cada individuo, las más comunes suelen ser: búsqueda de un mejor salario, trato inadecuado, falta de crecimiento profesional, trabajo no satisfactorio, condiciones de trabajo inadecuadas, por despido o por mala selección.

No se debe dejar de lado, que las causas que provoquen la salida de un trabajador son diversas (Arias, 2004.), ya que dependen también de la situación por la que este atraviesa.

Al mencionar los factores, o las causas de rotación voluntaria, es importante mencionar la acotación que realiza Reyes (2005), los factores internos que influyen en la rotación de personal son los factores que deben ser controlados por las empresas, ya que una empresa quiere conservar siempre a sus empleados para el desarrollo de las actividades.

2.2.2 Factores importantes en la rotación de personal

Cuando un trabajador se vincula a una empresa es necesario tomar en cuenta, desde el inicio el compromiso organizacional (Aamont, 2001.), pues el compromiso afectivo, denota el grado de deseo que muestra el empleado, de permanecer en su puesto de trabajo.

Como una acotación a este trabajo de disertación, a criterio de la investigadora el compromiso organizacional juega un papel importante desde el proceso de selección hasta la misma permanencia de un trabajador esto se ha podido evidenciar a lo largo del desempeño de las funciones en el área de recursos humanos. Cabe recalcar que la permanencia del personal, siendo lo opuesto a la rotación es un factor que involucra muchos aspectos que la empresa debe tomar en cuenta a la hora de gestionar el recurso humano.

La conciencia afectivo-cognitiva con la organización suele marcar un punto de diferencia (Garzón, 2005.), ya que esta se evidencia directamente en la satisfacción laboral, definiendo a la misma, como una actitud general del individuo a su trabajo. La satisfacción laboral se muestra como una actitud positiva frente al trabajo que se realiza, afianzando los lazos que se dan entre la organización y el empleado. Para esto, el las necesidades básicas deben ser satisfechas.

2.2.3 Impacto de la rotación de personal

Reyes en el año 2005, afirmó que la determinación de una buena o una mala rotación de personal se podía medir solamente en términos monetarios, tal es así, que aunque la rotación de personal se mida en porcentaje, es difícil definir si el porcentaje obtenido tiene algún parámetro sobre el cual se exprese que el mismo es favorable o es desfavorable para la organización.

La rotación de personal, que muestra un porcentaje igual o superior a un cuarto del total del personal, en términos monetarios no es sostenible (Arias, 2004.), pues los costos de entrenamiento, selección y productividad impactan en la utilidad; es por esto que, se debería guardar sumo cuidado en el proceso de selección de personal, siendo este una parte fundamental de toda la gestión del talento humano.

La rotación de personal no siempre es desfavorable Chiavenato (1994), indica que la rotación de personal es necesaria dentro de las organizaciones, puesto que las mismas deben ir en torno a la exigencia de la sociedad actual, la rotación de personal, también suele ser un indicador de que la empresa se encuentra en desarrollo, y que

tanto su gente como sus exigencias están cambiando constantemente. Cabe indicar que para Chiavenato la rotación es favorable cuando muestra índices bajos.

A veces la rotación escapa del control de la organización, cuando la cantidad de retiros por decisión de los empleados aumenta notablemente. Cuando el mercado laboral es muy competitivo y tiene mucha oferta, en general aumenta la rotación de personal (Rodríguez, 2001.). Si en niveles bajos la rotación es provocada por la organización para orientar a sustituciones encaminadas a mejorar el potencial humano existente o a reemplazar una parte de sus recursos humanos por personal de mejor nivel en el mercado laboral, entonces la rotación se halla bajo el control de la organización.

2.1.7 La rotación de personal en el sector financiero

La normativa de la Superintendencia de Bancos, en su TITULO I, Capítulo III Riesgo Operativo, Artículo 5: De la permanencia del personal.- menciona que, las instituciones del sistema financiero deberán establecer los mecanismos necesarios a fin de garantizar la permanencia del personal (Superintendencia de Bancos, 2014.), a través de la implementación de planes de carrera, planes de capacitación y desarrollo; así como incentivos que sean atractivos para quienes trabajan en la institución.

En mención a esto, es indispensable acotar, como un comentario de la investigadora, que la misma normativa que rige el sistema financiero obliga a la persona que gestiona el recurso humano a proponer los mecanismos necesarios para que se controle la rotación de personal. Para esto, UNIFINSA Sociedad Financiera, cuenta con un procedimiento de vinculación establecido, para controlar el ingreso de

personal y en cierto modo garantizar que quienes ingresen, lo hagan de una manera adecuada. Cuenta también con un procedimiento de permanencia de personal, que tiene por objetivo asegurar un buen ambiente laboral tanto en el ámbito profesional como personal.

Cada uno de estos documentos son continuamente auditados, por gestión de procesos y por auditoría interna, pues son quienes ejercen actividades de dirección y control en la institución. Adicional a esto, el área de talento humano, reporta mensualmente al comité de administración integral de riesgos (CAIR) los índices de rotación, y estatus de todo el personal.

Como es evidente, el ámbito financiero, dentro de lo laboral es diferente a los demás sectores productivos o de servicios de otros tipos, ya que la normativa por si misma exige una mayor prolijidad en los procesos y en la gestión misma del talento humano.

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Antecedentes

Tomando en cuenta la teoría propuesta por Ryff (1989), misma en la que se basa el presente trabajo de disertación, menciona cinco dimensiones que enfocan tanto factores internos como externos de la psicología y de la personalidad, estas dimensiones son: Auto-aceptación, autonomía, crecimiento personal, relaciones positivas, dominio del entorno y propósito en la vida.

3.2 Significado del problema

UNIFINSA Sociedad Financiera, es una entidad conformada por 150 empleados en nómina, es la única sociedad financiera que se encuentra regulada por la S.B. (superintendencia de bancos), lo cual fue determinado hace dos años atrás, situación por la cual se han dado cambios tanto en la estructura de la organización como en el personal y sus exigencias.

Siendo el sector financiero, uno de los más exigentes por las regulaciones de estado y el control de entidades nacionales, era de esperar que las exigencias se vean volcadas

al personal que allí se encuentra. En tal virtud, los cambios que se han dado en el personal han levantado la expectativa de quienes aún permanecen en la Institución, teniendo una percepción de que el personal rota frecuentemente.

Al revisar los expedientes de años anteriores, se ha podido evidenciar que en el año 2014 el porcentaje de rotación de personal fue del 22%, por lo que, se evidenció la necesidad de, indagar en las causas que pueden provocar esta rotación de personal; así como, medir el bienestar psicológico, a fin de evidenciar si existía influencia entre las variables expresadas.

3.3 Planteamiento del tema

“Bienestar Psicológico y su influencia en la rotación de personal de una Institución Financiera de la ciudad de Ambato”

3.4 Delimitación del tema

3.4.1 Delimitación del contenido

Campo: Psicología Organizacional

Área: Desarrollo Humano y Salud mental

Aspecto: Bienestar Psicológico

3.4.2 Delimitación espacial

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Empresa: Institución Financiera

Área o Departamento: Área Administrativa de la oficina Matriz

3.4.3 Temporal

Esta investigación se realizará en el periodo de Noviembre del 2014 a Mayo del 2015.

3.4.4 Unidad de observación

El personal Administrativo de todos los cargos existentes de la Entidad Financiera, indistintamente de su edad y permanencia en su puesto de trabajo.

3.5 Hipótesis

El bienestar psicológico influye en la rotación del personal de la Institución Financiera.

3.6 Variables e indicadores

Variable independiente: Bienestar Psicológico.

A. Indicadores

- Aplicación del test de Carol Ryff de Bienestar psicológico bajo las siguientes dimensiones: auto-aceptación, relaciones positivas, propósito de vida, crecimiento personal, autonomía, dominio del entorno

Variable dependiente: Rotación de personal

B. Indicadores

- Utilizando los niveles de criticidad determinadas por el área de Riesgos de la Institución Financiera, se medirá en porcentaje la probabilidad de que una persona deje la empresa, puntuando la encuesta de salida.

3.7 Objetivos

3.7.1 Objetivo general

Determinar la influencia del bienestar psicológico en la rotación de personal de una empresa financiera de la ciudad de Ambato.

3.7.2 Objetivos específicos

Diagnosticar el nivel de Bienestar del personal administrativo de una entidad financiera.

- Determinar las posibles causas de rotación de personal de la entidad financiera
- Realizar un análisis de los datos obtenidos para determinar el grado de influencia del bienestar laboral en la rotación del personal.
- Proponer estrategias para mejorar el bienestar psicológico y la rotación del personal.

3.8 Metodología

La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo ya que se explicó la realidad del fenómeno o de la realidad concreta, el paradigma descriptivo responde varias interrogantes que nos ayudaron a realizar un análisis del fenómeno.

El fin de este tipo de investigación es conocer las características predominantes que hacen la gran diferencia, a través de la descripción de las actividades, los procesos, las personas. Cabe mencionar que la investigación descriptiva se basa en la identificación de la relación que hay entre dos o más variables.

Tomando el caso del presente trabajo investigativo se buscó encontrar la relación e influencia que puede existir entre las variables del bienestar psicológico y la rotación del personal de una institución financiera.

Analítico- Sintético: Esta investigación fue analítico-sintético porque se pudo hacer un análisis del problema investigativo a fin de llegar a conclusiones generales.

3.9 Tipo y diseño de la investigación

Se diseñó una investigación, correlacional, ya que relaciona las dos variables a fin de determinar que existe influencia entre las dos, se tomó en consideración el análisis estadístico según Pearson y se obtuvo el coeficiente de determinación, así se pudo, de una manera certera llegar a las conclusiones que se expondrán en el capítulo que corresponde del presente trabajo de investigación.

Se debe tomar en cuenta que esta indagación es de corte transversal, ya que, se tomó un periodo de tiempo determinado para aplicar los instrumentos que nos guiaron a los resultados de esta disertación.

3.10 Instrumentos

Para el desarrollo de este trabajo se emplearán dos instrumentos, uno el Test de Carol Ryff de bienestar psicológico y una encuesta de salida que se realiza al personal que ha abandonado la Institución Financiera, dichos instrumentos nos permitirán diseñar estrategias que orienten a una propuesta de mejora en base al análisis de las variables de estudio.

Con el fin de validar y sustentar tanto el proceso como los instrumentos que se utilizaron los resultados obtenidos fueron ingresados en el programa SPSS, con el fin de obtener resultados más confiables y consistentes que refuercen esta investigación.

Las dos herramientas empleadas han sido analizadas según el Alfa de Cronbach, mismo que nos ha permitido determinar la fiabilidad y la consistencia de los instrumentos (Véase cuadro 3.1 y 3.2)

Cuadro N° 3.1

Resumen de procesamiento de datos

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	113	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	113	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Diseño: Valle, 2015.

Cuadro N° 3.2

Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	41

Diseño: Valle, 2015

Se puede inferir, por lo tanto que el valor alfa (0.811) obtenido implica un nivel de correlación promedio muy alto, por lo que se puede afirmar que los instrumentos aplicados son confiables.

3.10.1 Bienestar psicológico

El test de Ryff (versión de D. Van Dierendonck). Se utilizó la adaptación española de 29 ítems, misma que fue traducida por Daria Díaz, Raquel Rodríguez Carvajal, Amalio Blanco, Bernardo Bermeo-Jimenez Ismael Gallardo, Carmen Valle y Dirik van Dierendonck, 2006, manteniendo las escalas del test original, se aplicará en el mes de Noviembre del 2014 a todo el personal de casa matriz de la institución financiera, tomando en consideración lo siguiente: El personal en general fue capacitado sobre la temática, es decir el bienestar psicológico, los factores sobre los que hace hincapié la teoría de Carol Ryff y sobre el instrumento en si para su correcta aplicación y entendimiento.

Las escalas están distribuidas de la siguiente manera para la calificación respectiva:

- a) Auto-aceptación, 4 ítems;
- b) Relaciones Positivas, 5 ítems;
- c) Autonomía, 6 ítems;
- d) Dominio del entorno, 5 ítems;
- e) Propósito en la vida, 5 ítems;
- f) Crecimiento Personal, 4 ítems.

Hay un total de 29 ítems en el test, su formato de respuesta está compuesto por puntuaciones que van de 1 a 6 en escala Likert, donde 1=Totalmente en Desacuerdo y 6=Totalmente de Acuerdo. La consistencia interna se explica con la utilización del Alfa de Cronbach dando como resultados una consistencia interna buena, con valores comprendidos entre 0,70 y 0,84 (Ver Cuadro 3.3).

Cuadro 3.3

Sub-escalas de Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (versión de D. Van Dierendonck) y su consistencia interna.

Subdimensiones	Características	α de Cronbach
Auto-aceptación	Las personas intentan sentirse bien consigo mismas incluso siendo conscientes de sus propias limitaciones.	0,84
Relaciones positivas	La gente necesita mantener relaciones sociales estables y tener amigos en los que pueda confiar.	0,78
Autonomía	Mantener su propia individualidad en diferentes contextos sociales, las personas necesitan asentarse en sus propias convicciones (autodeterminación), y mantener su independencia y autoridad personal.	0,70
Dominio del entorno	Es la habilidad personal para elegir o crear entornos favorables para satisfacer los deseos y necesidades propias, es tener control sobre el mundo y sentirse capaz de influir sobre el contexto que les rodea.	0,82
Propósito en la vida	Es marcarse metas, definir una serie de objetivos que les permitan dotar a su vida de un cierto sentido.	0,70
Crecimiento personal	Es querer desarrollar sus potencialidades, por seguir creciendo como persona y llevar al máximo sus capacidades.	0,71

Fuente: (Díaz, y otros, 2006).

Nota: Auto-aceptación= ,84; Relaciones positivas= 0,78; Autonomía= 0,70; Dominio del entorno 0,82; Propósito de vida= 0,70 y Crecimiento personal= 0,71 es cuestionable toma de decisiones sobre individuos, si es posible la descripción de grupos, si es posible la investigación teórica, en general.

A continuación se muestra el gráfico que expresa los puntos de dispersión P.P. de la herramienta aplicada, bienestar psicológico según el test de Carol Ryff, mismo que fue obtenido en el programa SPSS.

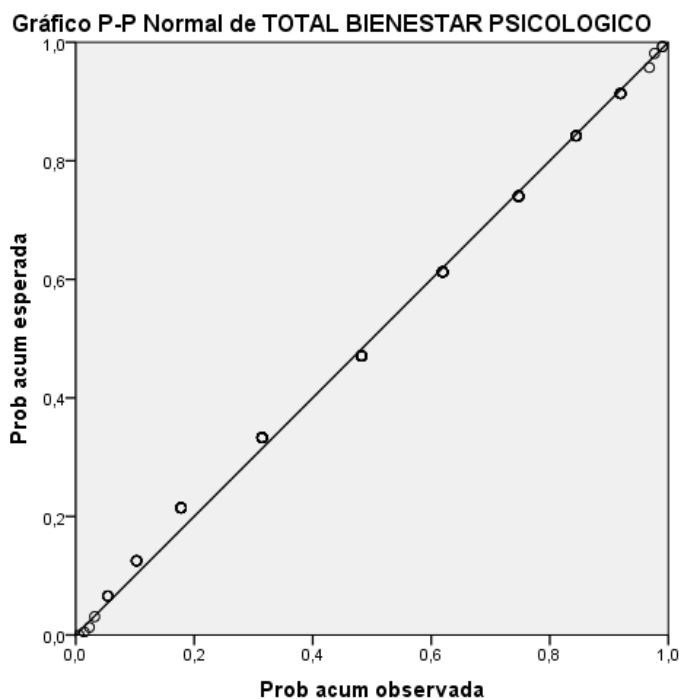


Gráfico N° 3.1. P-P Bienestar Psicológico (Valle, 2015.)

Como se puede observar en el gráfico que antecede, mismo que expresa los puntos de dispersión del test de bienestar psicológico, los que están precisados alrededor de la línea recta que atraviesa el gráfico, asegurando de esta forma que los resultados que se han obtenido son confiables debido a la aplicación adecuada de la herramienta.

3.10.2 Rotación de personal

Para analizar las causas de la rotación del personal se realizarán las encuestas de salida, formato que se maneja en la actualidad por la empresa y que su última versión consta con fecha 01 de Mayo del 2014, misma que contiene los siguientes aspectos: Motivos de abandono o salida, relaciones de trabajo, ambiente de trabajo y

compensación; las preguntas en la encuesta son cerradas, es decir de elección múltiple.

Para la ejecución de este procedimiento se reunirán a grupos personal por departamento y se aplicará la encuesta tomando en cuenta la siguiente consigna: “imagine usted que ha presentado su carta de renuncia el día de hoy, por lo tanto el área de talento humano le ha pedido completar el siguiente registro”, cabe mencionar que, por petición de la gerencia general, no se les ha pedido llenar sus datos personales, ni poner su firma en la parte final, para que los resultados puedan ser considerados como una investigación y no como parte del proceso al que se debe el registro que se va a aplicar según la norma ISO 2008 que rige a la institución financiera.

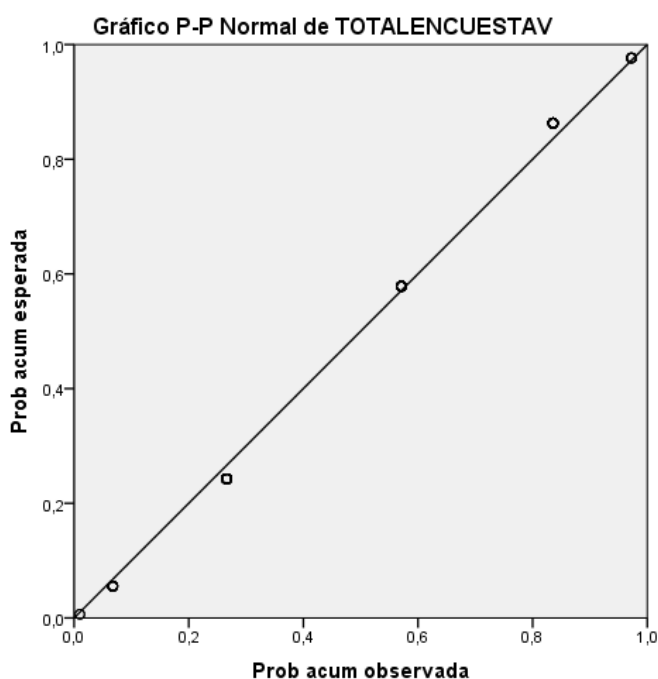


Gráfico N° 3.2. P-P Encuesta personal de salida (Valle, 2015.)

Como se puede observar el gráfico P.P. de la encuesta de salida del personal, al analizar los resultados de la aplicación de la herramienta se puede evidenciar que los

puntos de dispersión, mismos que están precisados alrededor de la línea recta que atraviesa el gráfico, asegurando que los resultados obtenidos son confiables y que la herramienta fue aplicada correctamente.

3.11 Población y muestra

La población está conformada por 116 personas que están distribuidas en los distintos departamentos, y que han superado el periodo de prueba en la Organización, se ha dejado por fuera tres personas puesto que, en las desvinculaciones registradas del 2013 al 2014, se ha podido verificar que las personas que menos rotan son las personas que tienen más tiempo en la Institución Financiera, según los datos registrados en las actas del CAIR (Comité de Administración Integral de Riesgos), para quien Talento Humano mes a mes realiza reportes de gestión.

Muestra: La muestra que se ha tomado en consideración para la investigación son las 113 personas que ocupan diferentes cargos dentro de la Organización y que han superado el periodo de prueba.

3.12 Procedimiento

Una vez que se ha realizado la investigación teórica, se ha procedido a ejecutar la investigación de campo aplicando pruebas piloto a tres personas a las cuales realizaron el test de bienestar psicológico, para que después sea aplicado a toda la muestra antes mencionada, considerando que los resultados no tuvieron diferencias significativas con las pruebas piloto.

Del mismo modo los cuestionarios de salida del personal fueron aplicados, cabe mencionar que, como se dijo anteriormente, este cuestionario se aplicó con la consigna de una situación supuesta.

Una vez que se han obtenido los resultados de la encuesta, se tomará en cuenta la metodología y criterios de factores de riesgo de Riesgo Operativo; el riesgo operativo de la entidad financiera engloba una serie de factores según la normativa de Riesgo Operativo vigente por parte de la Superintendencia de Bancos, los factores a los que se hace referencia son: tecnológico, procesos y, personas: tomando en consideración que, el factor personas es parte de riesgo operativo se procede a ponderar las encuestas de salida conforme a los rangos de criticidad según el factor de riesgo (Véase cuadro 3.4).

Cuadro N° 3.4

Rangos de Criticidad

RANGOS DE CRITICIDAD		
4	Leve	No controlable, no depende de la empresa, mínimo impacto
3	Bajo	Poco controlable, depende en mínima medida de la empresa, de bajo impacto
2	Medio	Medianamente controlable, depende moderadamente de la empresa y es de mediano impacto ya que puede afectar a varios miembros del área
1	Alto	Controlable, depende de los recursos de la empresa el impacto puede ser alto

Fuente: Unifinsa, 2015

Cabe mencionar que se han invertido los valores para obtener los porcentajes consolidados con los demás aspectos de la encuesta de salida, como son relaciones de trabajo, ambiente de trabajo y compensaciones.

En ambos casos el personal que se tomó como muestra fue capacitado en las herramientas que llenó, y en breves conceptos sobre las temáticas o variables.

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS DE DATOS

4.1 Análisis de la población

En esta sección de la presente investigación se procederá a describir las características dominantes de los participantes del estudio. Para ello se realizó un análisis de las características socio-demográficas de la muestra. Se consideraron las variables edad, años de permanencia en la institución, género, nivel educativo y años de antigüedad.

Las variables continuas son representadas por la media aritmética, mientras que las variables nominales y categóricas se representan por la frecuencia (f) y la representación porcentual (%) (Véase el Cuadro 4.1).

Cuadro N° 4.1
Análisis de la población

VARIABLES	Media	N
EDAD (M; sd)	34.63	116
PERMANENCIA (M;sd)	1,33	116
GÉNERO	N	(%)
<i>Femenino</i>	75	65%
<i>Masculino</i>	41	35%
ESTADO CIVIL	N	(%)
<i>Soltero</i>	33	28%
<i>Casado</i>	78	67%
<i>Divorciado</i>	2	2%
<i>Unión Libre</i>	3	3%
EDUCACIÓN	N	(%)
<i>Primaria</i>	1	1%
<i>Secundaria</i>	21	18%
<i>Superior</i>	91	78%
<i>Posgrado</i>	3	3%
ANTIGÜEDAD	N	%
<i>De 15 a 21 años</i>	9	8%
<i>De 14 a 10 años</i>	12	10%
<i>De 9 a 5 años</i>	18	16%
<i>De 4 a 2 años</i>	36	31%
<i>De 1 año 11 meses a 3 meses</i>	38	33%
<i>Menos de 3 meses</i>	3	3%

Diseño: Valle, 2015

Como se puede observar en el cuadro que antecede, mismo que trata sobre el análisis de la población, la mayoría del personal es de género femenino con un 65%, la

mayoría de los empleados están casados y tienen un nivel de educación superior. La media promedio de permanencia del personal es de 1,33 años, es decir que en el histórico del periodo y personal analizado han permanecido este promedio de tiempo en la Empresa. La media de edad es 34.65 años, por lo que podemos asumir que estamos tratando con una población de edad medianamente madura; se puede ver también que el mayor porcentaje de población se concentra en un rango de antigüedad de 1 año 11 meses a 3 meses, pero del mismo modo la mayor parte de población no supera los 5 años de antigüedad.

4.2 Análisis del bienestar psicológico

A continuación se muestra los puntajes totales obtenidos por los sujetos investigados, poniendo como punto de corte 3,5. Se observa también que la población ha sido dividida por rangos de antigüedad para una mejor interpretación y análisis.

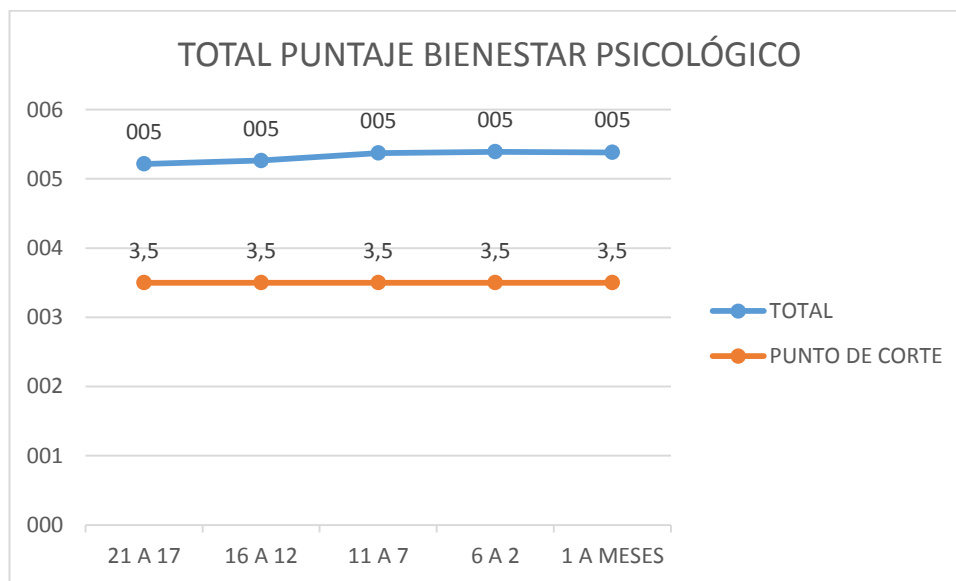


Gráfico N° 4.1 Total bienestar psicológico (Valle, 2015)

Como se puede ver en el gráfico, las personas que se encuentran en un rango de antigüedad de 17 a 21 años y de 12 a 16 años en la organización, registran niveles de bienestar psicológico más cercanos al punto de corte; mientras que, los niveles más altos están representados en el resto de la población. Quienes obtuvieron la más alta puntuación fueron las personas quienes permanecen de 6 a 2 años en la entidad financiera.

4.2.1 Análisis de bienestar psicológico por rangos de antigüedad (17 a 21 años de antigüedad)

En este gráfico se muestra el segmento de 17 a 21 años de antigüedad, los puntajes en las distintas dimensiones en escala Likert, tomando en cuenta que el punto de corte es 3.5, ya que, básicamente los puntajes fueron altos.

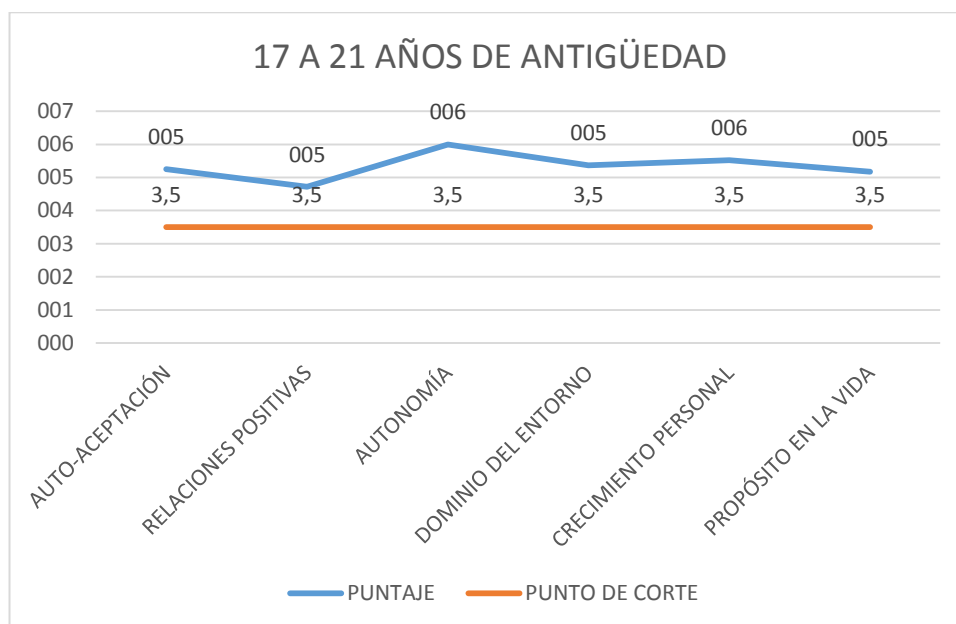


Gráfico N° 4.2 Bienestar psicológico 17-21 años (Valle, 2015)

Como se puede observar en el gráfico que antecede este grupo de la población presenta altos puntajes en las dimensiones de autonomía con 6 puntos, crecimiento personal (5.52), dominio del entorno, 5.37; auto-aceptación con 5.25, y propósito en la vida 5.18; la dimensión de relaciones positivas es en donde se ha obtenido la puntuación que más se acerca al punto de corte con 4.72.

4.2.2 Análisis de bienestar psicológico por rangos de antigüedad (12 a 16 años de antigüedad)

A continuación se expresa en este gráfico los puntajes obtenidos en el segmento de 12 a 16 años de antigüedad en las diferentes dimensiones planteadas por Ryff, expresados en escala Likert, y, con el punto de corte en 3.5

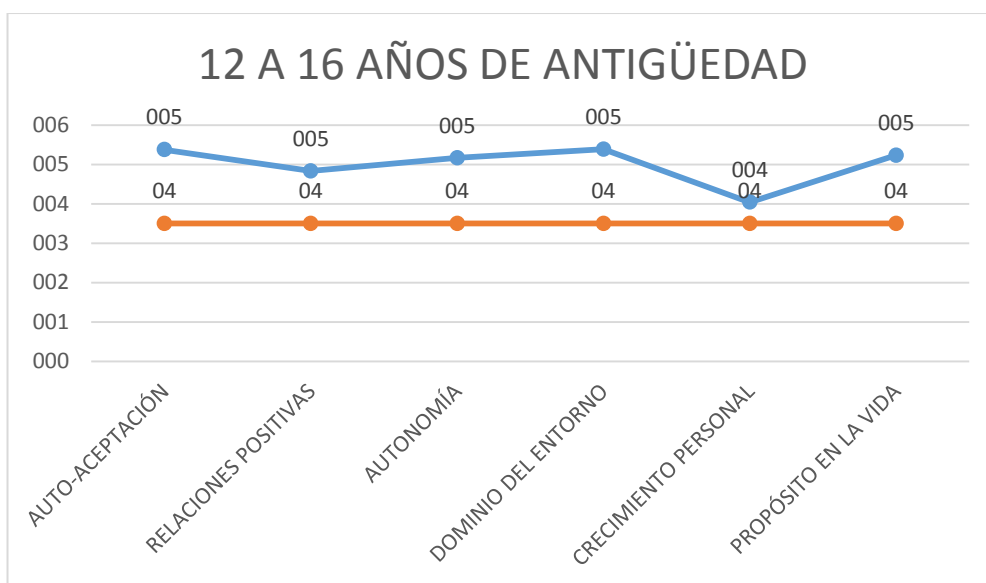


Gráfico N° 4.3 Bienestar psicológico 12-16 años (Valle, 2015)

En el gráfico que antecede es evidente que en este rango de antigüedad las dimensiones mejor puntuadas son las de auto-aceptación, dominio del entorno, propósito en la vida y autonomía; por otro lado las dimensiones que se acercan al punto de corte son las de crecimiento personal y relaciones positivas.

4.2.3 Análisis de bienestar psicológico por rangos de antigüedad (7 a 11 años de antigüedad)

Es evidente en este gráfico los puntajes obtenidos en el segmento de 7 a 11 años de antigüedad en las diferentes dimensiones, expresados, como en los otros gráficos en escala Likert, y, con el punto de corte en 3.5 puntos.

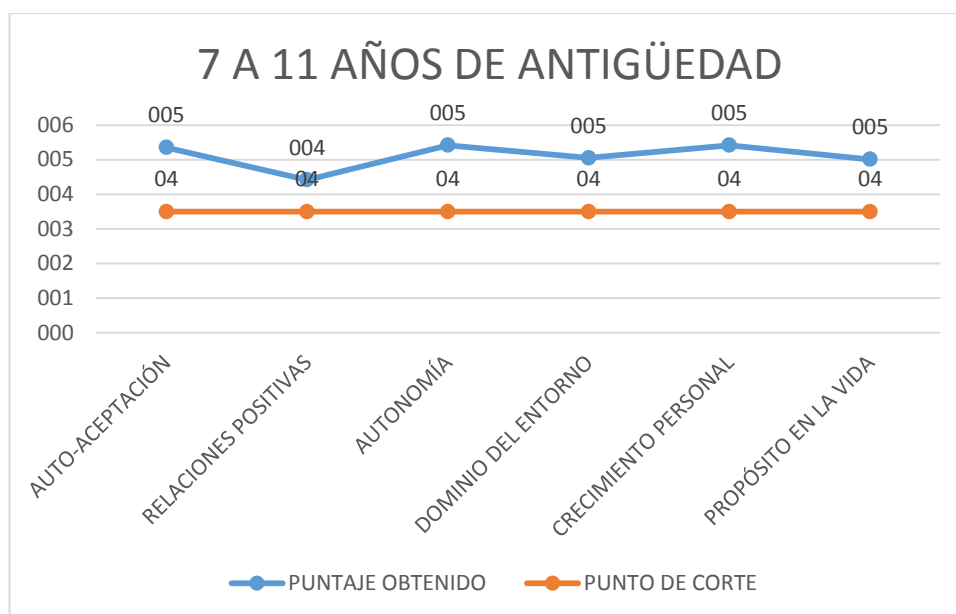


Gráfico N° 4.4 Bienestar psicológico 7-11 años (Valle, 2015)

Como es apreciable, las escalas de autonomía, crecimiento personal y auto-aceptación son las mejores puntuadas en este segmento de la población, aunque cabe denotar que, la dimensión de relaciones positivas es la que más se acerca al punto de corte.

4.2.4 Análisis de bienestar psicológico por rangos de antigüedad (2 a 6 años de antigüedad)

En el próximo gráfico se puede apreciar de igual forma que la población de 2 a 6 años de antigüedad tiene un puntaje en escala Likert y que dichas puntuaciones se encuentran en relación a un punto de corte.

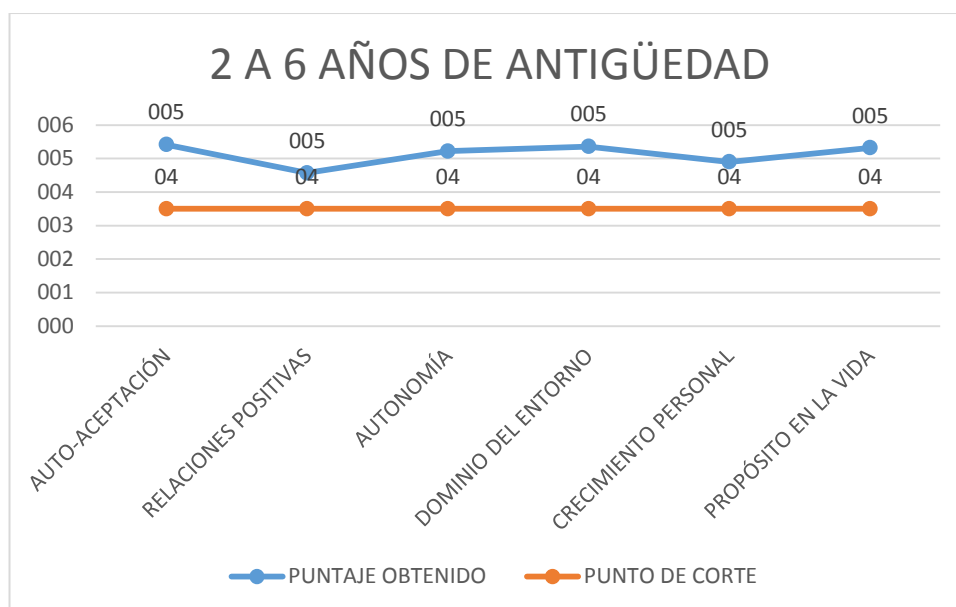


Gráfico N° 4.5 Bienestar psicológico 2-6 años (Valle, 2015)

Como es apreciable, las dimensiones que se encuentran alejadas del punto de corte son las de: auto-aceptación, dominio del entorno, propósito en la vida, autonomía, en tanto que, las que más se acercan al punto de corte son: relaciones positivas y crecimiento personal.

4.2.5 Análisis de bienestar psicológico por rangos de antigüedad (1 año a meses de antigüedad)

En el gráfico que se muestra a continuación, se puede evidenciar, como en los otros casos oscilaciones en los puntajes entre valores alejados y cercanos al punto de corte, de un segmento de la población de 1 año a meses de antigüedad.

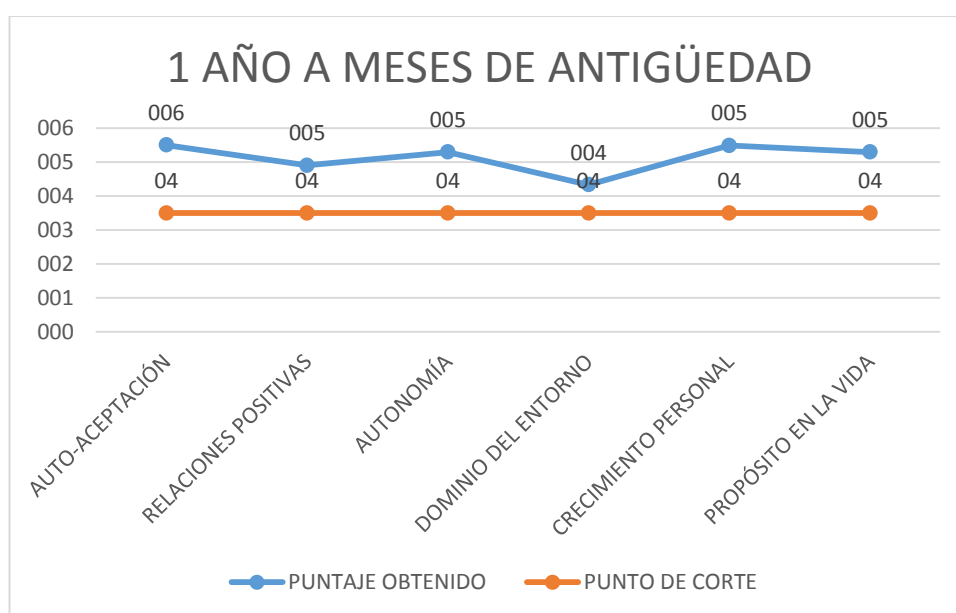


Gráfico N° 4.6 Bienestar psicológico 1 año a meses (Valle, 2015)

Es apreciable que, las dimensiones con puntuaciones más altas son las de auto-aceptación, seguida por, crecimiento personal, propósito en la vida y autonomía; sin embargo también se muestran puntuaciones que se acercan al punto de corte como es el caso de la dimensión de dominio del entorno y, relaciones positivas.

Es importante mencionar, que la dimensión que se ha puntuado como la más cercana al punto de corte es la de relaciones positivas, siendo evidente que en cualquier rango de antigüedad, es un factor que debe ser considerado y analizado por los gestores de talento humano de la institución financiera, otra de las dimensiones del test de Ryff,

que ha presentado puntuaciones cercanas al punto de corte es el crecimiento personal, sobre todo en los rangos de antigüedad de 12 a 16 años y 2 a 6 años, otra dimensión que debe ser tomada en cuenta por su cercanía, aunque no tan considerable al punto de referencia o de corte es la de dominio del entorno como es el caso de los segmentos 12 a 16 años de antigüedad y 1 año a meses, es importante mencionar que en esta última parte de la población se evidencia una puntuación cercana al punto de corte, lo que concuerda con el hecho de que el grupo lo conforman personas que recién han ingresado a la organización, por lo que este podría ser un factor que pese al momento de valorar el dominio del entorno.

Por otro lado las dimensiones de auto-aceptación y autonomía son las dimensiones que en general se encuentran con las puntuaciones más alejadas del punto de corte en relación a las demás presentadas en los sujetos de estudio, esto podría responder en cierta medida a que la población corresponde a un promedio de edad relativamente de edad madura, como ya se explicó en el análisis de la población (Véase cuadro 4.1)

4.3 Análisis de la rotación de personal

En el gráfico a continuación presentado, se muestra el porcentaje que obtuvo la población investigada por rangos de antigüedad, en torno al riesgo que tienen, de dejar la organización. Por lo tanto a mayor porcentaje expresado, hay un mayor riesgo de que el segmento al que se hace referencia deje la empresa y viceversa.

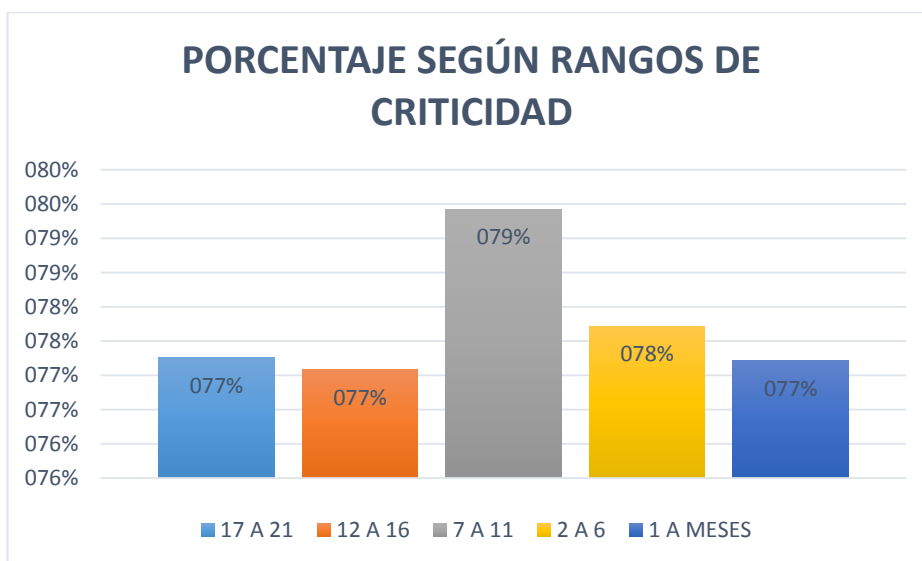


Gráfico N° 4.7 Rangos de Criticidad (Valle, 2015)

Como es evidente en este gráfico los rangos de antigüedad que han mostrado mayor criticidad en cuanto a una posible rotación de personal son: las personas que están en la empresa de una año a meses y las personas que se encuentran de doce a diez y seis años de antigüedad. Mientras que los resultados más favorables se encontraron en el rango de siete a once años de permanencia.

4.3.1 Análisis de las posibles causas de rotación del personal

En el gráfico se muestra el porcentaje obtenido en las diferentes opciones por las cuales los sujetos de estudio abandonarían la empresa, para una mejor interpretación y uso de la información no se ha dividido a la población en rangos, sino que se ha tomado la muestra en general.

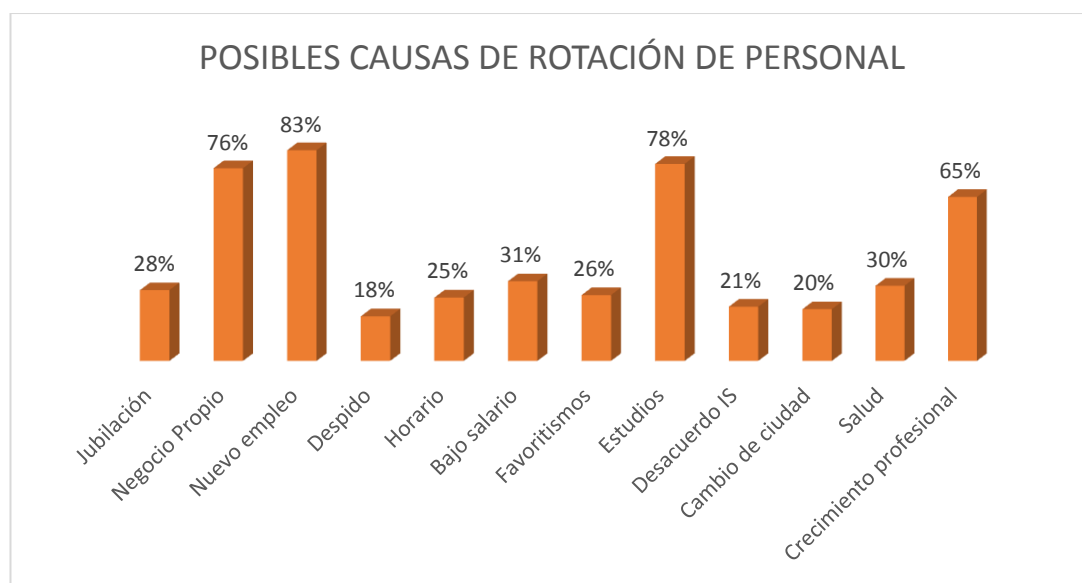


Gráfico N° 4.8 Posibles causas de rotación (Valle, 2015)

Del total de la población encuestada las posibles causas de rotación con mayor puntaje son: encontrar un nuevo empleo, por estudios, o, establecer un negocio propio; con un porcentaje medianamente alto se encuentra el crecimiento profesional. Los más bajos porcentajes los tienen las siguientes causas: Jubilación, despido, horario, bajo salario, favoritismos, desacuerdo con su inmediato superior, cambio de ciudad o motivos de salud.

4.4 Análisis de la relación e influencia entre bienestar psicológico y rotación de personal

A continuación se presenta un cuadro de análisis comparativo según la r-Pearson, estadísticamente utilizado para evidenciar correlación entre las variables de estudio, y el coeficiente de determinación para evidenciar si existe o no influencia entre las variables. En la parte izquierda se muestran las dimensiones de bienestar psicológico y en la parte superior los ítems que se tomaron de la encuesta de salida para definir los rangos de criticidad; por lo que el producto es el análisis estadístico de cada una de las dimensiones vs., los componentes de la encuesta (Véase cuadro 4.2)

Cuadro 4.2

Correlación de Pearson y Coeficiente de determinación

CORRELACIÓN DE PEARSON	RAZONES DE ABANDONO		RELACIONES DE TRABAJO		AMBIENTE DE TRABAJO		COMPENSACION		TOTAL ENCUESTA	
	R	R ²	R	R ²	R	R ²	R	R ²	R	R ²
AUTO-ACEPTACIÓN	-,007	-	-	-	-,024	,001	,082	-	-,126	,016
RELACIONES POSITIVAS	-,172	,030	-,184	,034	-0,207*	,043	-,150	,034	0,212*	,045
AUTINOMÍA	,131	,017	,148	,022	,110	,012	,161	,022	-,144	,021
DOMINIO DEL ENTORNO	0,216*	,047	0,187*	,035	0,217*	,047	,144	,035	-,056	,003
PROPÓDITO EN LA VIDA	,042	,002	,096	,009	,038	,001	,028	,009	-,007	-
CRECIMIENTO PERSONAL	-,028	,001	-,026	,001	-,039	,002	-,080	,001	-,010	-
TOTAL B.P.	,062	,004	,078	,006	,011	-	,073	,006	,019	-

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Diseño: Valle, 2015

Como es apreciable en el cuadro, el total de la puntuación obtenida en bienestar psicológico no muestra una correlación estadística con el total de puntos de la encuesta de salida con 0.19, sin embargo se ha podido determinar algunas correlaciones: entre dos dimensiones; la dimensión de relaciones positivas con los demás y el ambiente de trabajo con -0.207 lo que sugiere una correlación negativa con significancia estadística; también se ha encontrado una correlación entre las relaciones positivas y el total de la encuesta de salida, siendo estadísticamente significativa de manera positiva con un 0.212; por otro lado en la dimensión de dominio del entorno se determinó significancia estadística positiva con las razones de abandono de la empresa con 0.216, lo que supone que el dominio del entorno, siendo este la manera en que los individuos asimilan las condiciones que le rodean se relaciona con las causas por las cuales el personal podría abandonar la empresa; esta misma dimensión tiene correlación con las relaciones de trabajo (0.187), esto sugiere que, del mismo modo la forma de asimilar el entorno repercute en las relaciones interpersonales con el personal; y por último con el ambiente de trabajo 0.217, esto siendo más evidente o lógico puesto que el ambiente de trabajo forma parte del entorno en general.

Al elevar el resultado obtenido de Pearson, se puede determinar que el dominio del entorno influye de manera significativa con un 0.47 en las razones de abandono, con un 0.35 en las relaciones de trabajo, y, con un 0.47 en el ambiente de trabajo. Así mismo las relaciones positivas influyen con una baja significancia en la varianza de ambiente de trabajo con un 0.43, y con el total obtenido en la encuesta con un 0.45.

Por lo anteriormente expuesto se comprueba que la hipótesis planteada no es verdadera, y se adopta la hipótesis nula que expresa que el bienestar psicológico no influye en la rotación de personal de la institución financiera de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Al diagnosticar el bienestar psicológico de todo el personal de la Institución Financiera se ha podido evaluar las dimensiones planteadas por Carol Ryff: Auto-aceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal, propósito en la vida; determinando que el nivel en general de bienestar psicológico es alto, presentando puntuaciones favorables en general, mismas que se encuentran expresadas en escala Likert mostrando que las personas que se encuentran en un rango de antigüedad de 17 a 21 años y de 12 a 16 años en la organización, registran niveles de bienestar psicológico más cercanos al punto de corte; mientras que, los niveles más altos están representados en el resto de la población. Quienes obtuvieron la más alta puntuación fueron las personas quienes permanecen de 6 a 2 años en la entidad financiera.
- Se pudo evidenciar que la dimensión que se ha puntuado como la más cercana al punto de corte es la de relaciones positivas, siendo evidente que en cualquier rango de antigüedad, es un factor que debe ser considerado y analizado por los gestores de talento humano de la institución financiera, otra de las dimensiones del test de Ryff, que ha presentado puntuaciones cercanas al punto de corte es el crecimiento personal, sobre todo en los rangos de

antigüedad de 12 a 16 años y 2 a 6 años, otra dimensión que debe ser tomada en cuenta por su cercanía, aunque no tan considerable al punto de referencia o de corte es la de dominio del entorno como es el caso de los segmentos 12 a 16 años de antigüedad y 1 año a meses, es importante mencionar que en esta última parte de la población se evidencia una puntuación cercana al punto de corte, lo que concuerda con el hecho de que el grupo lo conforman personas que recién han ingresado a la organización, por lo que este podría ser un factor que pese al momento de valorar el dominio del entorno. Por otro lado las dimensiones de auto-aceptación y autonomía son las dimensiones que en general se encuentran con las puntuaciones más alejadas del punto de corte en relación a las demás presentadas en los sujetos de estudio, esto podría responder en cierta medida a que la población corresponde a un promedio de edad relativamente madura, como ya se explicó en el análisis de la población.

- Se aplicaron encuestas de salida a todo el personal, pidiendo que supongan una situación en la cual dejan la empresa, esta encuesta permitió medir el rango de criticidad de cada colaborador evidenciando en porcentaje la probabilidad de que dejen la Institución Financiera, se tomaron en cuenta tres partes que conforman este cuestionario: motivos de salida, ambiente de trabajo, relaciones de trabajo, compensaciones y beneficios adicionales. Se identificó que el personal que tiene de 12 a 16 años de antigüedad y los que han permanecen de un año a meses tienen mayor predisposición y por lo tanto probabilidad para dejar la empresa, el resto de la población muestra un porcentaje aceptable.
- Se pudieron determinar, mediante la aplicación de la encuesta mencionada anteriormente, las posibles causas de rotación de personal, las causas más

puntuadas fueron: encontrar un nuevo empleo, establecer un negocio propio, falta de crecimiento profesional y, por estudios.

- Se estableció, por otra parte aplicando un análisis estadístico, para determinar correlación e influencia que, el total de la puntuación obtenida en bienestar psicológico no muestra una correlación estadística con el total de puntos de la encuesta de salida con 0.19, sin embargo se ha podido determinar algunas correlaciones: entre dos dimensiones; la dimensión de relaciones positivas con los demás y el ambiente de trabajo con -0.207 lo que sugiere una correlación negativa con significancia estadística; también se ha encontrado una correlación entre las relaciones positivas y el total de la encuesta de salida, siendo estadísticamente significativa de manera positiva con un 0.212; por otro lado en la dimensión de dominio del entorno se determinó significancia estadística positiva con las razones de abandono de la empresa con 0.216, lo que supone que el dominio del entorno, siendo este la manera en que los individuos asimilan las condiciones que le rodean se relaciona con las causas por las cuales el personal podría abandonar la empresa; esta misma dimensión tiene correlación con las relaciones de trabajo (0.187), esto sugiere que, del mismo modo la forma de asimilar el entorno repercute en las relaciones interpersonales con el personal; y por último con el ambiente de trabajo 0.217, esto siendo más evidente o lógico puesto que el ambiente de trabajo forma parte del entorno en general.
- Al elevar el resultado obtenido de Pearson, se puede determinar que el dominio del entorno influye de manera significativa con un 0.47 en las razones de abandono, con un 0.35 en las relaciones de trabajo, y, con un 0.47 en el ambiente de trabajo. Así mismo las relaciones positivas influyen con

una baja significancia en la varianza de ambiente de trabajo con un 0.43, y con el total obtenido en la encuesta con un 0.45.

- Mediante la investigación se ha detectado que una de razones por las cuales el personal permanece en la empresa, una de ellas es porque cuenta con salarios competitivos y beneficios adicionales que son atractivos en el mercado laboral; así como también, el hecho de gozar de prestigio a nivel local es una de las razones importantes para lograr que el personal se quede en la Institución Financiera.

5.2 Recomendaciones

- Se debe revisar el procedimiento de vinculación de personal, de tal forma que haya prolijidad en el proceso, tomando en consideración que los candidatos deben conocer los beneficios, así como los aspectos negativos del cargo al que están aplicando.
- Es importante considerar que una vez que se revise el procedimiento de vinculación se debe plantear un procedimiento de inducción y de entrenamiento que permita al personal nuevo aprender de mejor manera las actividades de su puesto de trabajo, y, comprometa a las personas involucradas a prestar el tiempo y las herramientas necesarias para que se pueda retener al personal recién contratado.
- Buscar una herramienta que permita medir la satisfacción del personal, pues solo de este modo se podrá ir monitoreando el nivel de satisfacción, y de esta manera, trabajar en cuanto a la permanencia del personal detectando oportunidades de mejora y fortalezas.

- Capacitar al personal, es decir realizar una reinducción, en general recordándoles cada cierto tiempo la filosofía de la empresa, así como las políticas, los beneficios, los procedimientos del área de Talento Humano, y, en especial el plan de incentivos, lo que podría afianzar y comprometer al personal.
- Se recomienda la realización de un plan de estudios para el personal, utilizando alternativas en línea que permitan el desarrollo profesional, y, por ende el fortalecimiento de los conocimientos para el desempeño de las funciones en el puesto de trabajo.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA

6.1 Estrategias para mejorar la permanencia del personal

Objetivos:

Objetivo General:

- Asegurar una mayor permanencia del personal a través de actividades propuestas que mejoren el procedimiento de vinculación que actualmente se encuentra vigente.

Objetivos Específicos:

- Detectar los fenómenos que causen mayor índice de rotación
- Diseñar actividades que permitan una mayor prolijidad en el proceso de vinculación de personal.
- Incluir las actividades como parte del proceso de vinculación.

Contextualización:

Para mejorar la rotación de personal, y debido a que la permanencia del personal es de 1.3 años, lo que evidencia que la mayor parte de personal que rota son las personas que tiene de un año y meses a menos en la Institución Financiera se proponen actividades que permitan mejorar el procedimiento de vinculación, mismo que contiene registros controlados que permiten prolijidad en el proceso.

A continuación se detallan una serie de actividades en base a los resultados obtenidos de la investigación realizada.

Posibles causas de la rotación de personal:

1. No mencionar los aspectos negativos con los que se puede encontrar un ocupante en su puesto de trabajo.
2. No estar consciente de las actividades a realizar en los cargos que se postulan los aspirantes.
3. No hay un plan de estudios para las personas que desean tener esta facilidad.
4. El personal necesita ser incentivado para generar mayor compromiso y permanencia.

Actividad 1

A continuación se muestra un cuadro que describe una actividad importante que se recomienda realizar como parte del proceso de selección. (Véase cuadro 6.1)

Cuadro N° 6.1

Apego con la realidad

Nombre de la Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Apego con la realidad 	
Objetivo de la Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Describir a los candidatos la realidad que vivirá en su puesto de trabajo. 	
Descripción de la Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • El responsable de Talento Humano, que lleva a cabo el proceso de selección de cualquier cargo, deberá incluir en la entrevista preliminar una descripción de la realidad que tendrá el aspirante en el caso de ser seleccionado, describirá los pros y los contra del cargo sin desanimarlo; para esto, el Jefe inmediato deberá describir las situaciones que se puedan catalogar como negativas en el documento de requisición de personal. 	
Efectos de la Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Los aspirantes estarán más conscientes del cargo que van a realizar y de lo que les pueda esperar, de tal manera que, en alguna situación negativa puedan afrontarla sin sorpresa alguna. 	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de requisición de personal • Registro de entrevista preliminar 	Tiempo: <ul style="list-style-type: none"> • Se realizará con cada candidato preseleccionado que tenga la entrevista preliminar con Talento Humano.

Diseño: Valle, 2015

Se espera que esta actividad de algún modo impacte de manera positiva en el proceso de selección, ya que es necesario que los candidatos entiendan todos los aspectos para los cuales están participando.

Actividad 2

Se podrá ver en el cuadro a continuación otra de las alternativas propuestas para mejorar el proceso de selección, que detalla una actividad conjunta con los jefes y gerentes de área (Véase cuadro 6.2)

Cuadro N° 6.2

Pruebas prácticas de selección

Nombre de la Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas prácticas de selección 	
Objetivo de la Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar pruebas prácticas para los cargos críticos (los que más rotan), con el fin de que el candidato pueda ser probado en actividades que realiza en sus tareas diarias. 	
Descripción de la Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • El jefe de área deberá elaborar una prueba que contenga casos del día a día para que los candidatos finalistas puedan rendir esta prueba, el puntaje deberá estar reflejado en el informe de candidatos finalistas en la parte de conocimientos específicos. Es necesario que este tipo de pruebas se incluyan como parte del procedimiento de vinculación de Talento Humano. 	
Efectos de la Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Los candidatos finalistas podrán demostrar sus capacidades específicas para el cargo, lo cual permitirá tener una noción de cuál será la calidad de trabajo. 	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Vinculación de talento humano. 	Tiempo: <ul style="list-style-type: none"> • Se realizará con cada candidato finalista.

Diseño: Valle, 2015

Se ha podido desarrollar una actividad de apoyo para el proceso de selección, misma que detalla la elaboración de pruebas prácticas para los aspirantes.

Actividad 3

Realizar un plan de estudios puede ser una alternativa de peso a la hora de generar compromiso con el personal, es por esto que la siguiente actividad ha sido desarrollada pensando en la necesidad de motivar al personal (Véase cuadro 6.3)

Cuadro N° 6.3

Plan de estudios

<p>Nombre de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de estudios 	
<p>Objetivo de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizar el tiempo y las actividades de las personas que desean estudiar y trabajar. 	
<p>Descripción de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se deberá describir la política de “Plan de estudios” en el manual de talento humano, la misma detallará que se prestarán las facilidades necesarias al personal que desee iniciar sus estudios, por lo que de darse el caso trabajarán 7 horas diarias y serán remunerados igual que un día normal de trabajo, política que aplicará solamente para las personas que estudian de Lunes a Viernes; se autorizará el beneficio para una persona por área. 	
<p>Efectos de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al establecer esta política, el personal que actualmente se encuentra estudiando podrá convenir sus horarios dentro de las 7 horas, para lograr mayor compromiso y comprometimiento con las actividades. 	
<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Políticas de Talento Humano 	<p>Tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realizará con cada persona que desee estudiar, y con las personas que actualmente están atravesando algún nivel de educación superior entre semana.

Diseño: Valle, 2015

Este cuadro menciona una alternativa para la administración a momento de motivar al personal para que pueda culminar sus estudios, retomar o iniciarlos motivando en

el personal el impulso para crecer profesionalmente, como parte una de las causas por las cuales el personal puede abandonar la empresa.

Actividad 4

Realizar un plan de incentivos es una de las exigencias para cualquier área de recursos humanos, por lo que, a continuación se explica de forma muy general recomendaciones para implementar un plan de incentivos para todo el personal (Véase cuadro 6.4).

Cuadro N° 6.4

Plan de incentivos

<p>Nombre de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Incentivos
<p>Objetivos de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprometer al personal. • Premiar al personal que muestra conductas o desempeño favorables. • Incentivar al personal que tiene más años de antigüedad.
<p>Descripción de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un plan de incentivos que permita al personal conocer cuáles son las actividades que la empresa realiza cuando hay personal que se destaca de alguna manera ya sea en desempeño o en comportamiento. Los beneficios que se pueden ofrecer son múltiples lo importante es tener en un cronograma de planificación las fechas en las cuales se va a reconocer al personal y las actividades a realizar por parte del área de Talento Humano. Es necesario para el desarrollo de la actividad establecer un presupuesto anual ya que esto permitirá comprometer a la gerencia. Es preciso mencionar que se debería premiar los años de antigüedad del personal, con una beca estudiantil para sus hijos o un plan especial de entrenamiento.
<p>Efectos de la Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al establecer un plan de incentivos el personal esta consiente de una u otra manera de que la empresa premia las fortalezas demostradas y las actividades bien desempeñadas, así como el tiempo de trabajo y el esfuerzo realizado, comprometiéndolos a desempeñar sus actividades a cabalidad

Materiales: <ul style="list-style-type: none">• Documento controlado plan de incentivos.	Tiempo: <ul style="list-style-type: none">• Se elaborará una vez y se actualizará cada año en el mes de octubre antes de iniciar las actividades para establecer el presupuesto para el año sub siguiente.
---	---

Diseño: Valle, 2015

El cuadro que antecede detalla en forma breve recomendaciones que se pueden llevar a cabo en un plan de incentivos, como realizar un cronograma para que se tenga un mayor seguimiento de las actividades.

6.2 Estrategias para mejorar el bienestar psicológico

Objetivos:

Objetivo General:

- Implementar un plan de desarrollo para mejorar el bienestar psicológico del personal de la Institución Financiera.

Objetivos Específicos:

- Fortalecer el bienestar psicológico del personal en general, tomando en cuenta las dimensiones planteadas por la teoría de Carol Ryff.

Contextualización:

Pese a que los puntajes en cuanto a bienestar psicológico fueron favorables en el estudio, es importante fortalecer las dimensiones de dicho bienestar, puesto a que la base de todas las actividades que se puedan realizar es el bienestar.

Actividad 1

El cuadro a continuación detalla las actividades de integración recomendadas para que se puedan llevar a cabo fuera de las tareas normales (Véase cuadro 6.5)

Cuadro N° 6.5

Manejo de relaciones interpersonales

<p>Nombre de la actividad:</p> <p>Manejo de relaciones interpersonales</p>	
<p>Objetivos de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrar al personal de Unifinsa para mejorar las relaciones interpersonales. • Afianzar los lazos de compañerismo del personal. • Mejorar la comunicación interdepartamental. 	
<p>Descripción de la actividad:</p> <p>Realizar integración grupal durante un mes cada viernes de cada semana a las 16:00 ejecutando varias dinámicas donde de manera lúdica se integren y se comuniquen, podrán jugar al gusano ciego, mímica adivina la frase escrita, gusano mojado, gallina ciega, lanza huevos.</p> <p>FASE INICIAL: Entrega de materiales para el juego, explicación de las dinámicas y el objetivo que queremos lograr, se designan los grupos.</p> <p>FASE DE DESARROLLO: Se ejecuta la dinámica procurando que todos participen, se designa un grupo ganador.</p> <p>FASE FINAL: Cada grupo designa 3 personas que mencionen cual fue el aprendizaje y cómo influye lo aprendido en las labores desempeñadas a diario.</p>	
<p>Materiales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tela franela 2. Pizarrón 3. Baldes 4. 30 huevos 	<p>Tiempo:</p> <p>2 horas cada viernes durante un mes</p> <p>Estructuración grupal:</p> <p>7 grupos de 8 personas</p>

Diseño: Gabriela Valle, 2015

Las actividades, son actividades que involucran el trabajo en equipo, contempla la comunicación que es esencial en las relaciones interpersonales, pero con esto se pretende fomentar el compañerismo y el compromiso con las actividades de los demás.

Actividad 2

Se detalla a continuación una actividad que busca el reencuentro consigo mismo, para que los empleados puedan encontrar las metas en su vida (Véase cuadro 6.6)

Cuadro N° 6.6

Búsqueda de un propósito en la vida

<p>Nombre de la actividad:</p> <p>Búsqueda de un propósito en la vida</p>	
<p>Objetivos de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encontrar su verdadero propósito en la vida y relacionarlo con su trabajo. • Proyectar su carrera dentro de la organización • Definir como se ve de aquí en 5 años 	
<p>Descripción de la actividad:</p> <p>Se realiza un taller de 6 horas en el cual se puedan realizar varias actividades en las cuales se puedan proyectar y buscar su propósito en la vida relacionándolo con su trabajo</p> <p>FASE INICIAL: Entrega de materiales para el desarrollo del taller, concientización del porqué de su valiosa presencia, realizar una actividad de relajación.</p> <p>FASE DE DESARROLLO: Se ejecuta el taller con un dibujo de sí mismo en donde puedan trazar un camino y expresar su más grande anhelo o meta a lograr. Realizar un camino humano con todos los compañeros. Marcar su propósito en la vida. Expresar en un papel 5 objetivos que van a lograr.</p> <p>FASE FINAL: Todos deben hablar de lo que aprendieron en el taller y como lo van a aplicar en su desempeño diario.</p>	
<p>Materiales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papel 2. Lápiz 3. Colores 	<p>Tiempo:</p> <p>5 horas</p> <p>Estructuración grupal:</p> <p>5 grupos</p>

Diseño: Valle, 2015

Esta actividad busca un reencuentro con el propósito en la vida, con las metas que los miembros de la organización se hayan trazado y con el sentido de vida.

Actividad 3

Este tipo de actividades, como la que se describe a continuación tiene varias etapas y para su desarrollo es necesaria la presencia de un profesional en coaching (Véase cuadro 6.7)

Cuadro N° 6.7

Conócete a ti mismo

<p>Nombre de la actividad:</p> <p>Charla “conócete a ti mismo”</p>	
<p>Objetivos de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar conocimiento personal • Generar auto aceptación • Aplicar lo aprendido en su puesto de trabajo 	
<p>Descripción de la actividad:</p> <p>Realizar una charla con un coach certificado para generar auto aceptación por parte de todo el personal, que involucre una actividad de COMPLETA LAS FRASES.</p> <p>FASE INICIAL: Se prepara la charla con todo el personal un fin de semana, se organiza y se cotiza la asistencia de un entrenador certificado para poder realizar esta actividad.</p> <p>FASE DE DESARROLLO: Se ejecuta la charla, misma que es participativa e interactiva, se ejecuta la dinámica de completa las frases.</p> <p>FASE FINAL: Se cierra la charla con una autoevaluación sobre lo que han aprendido en relación a lo que sabían antes acerca de si mismos.</p>	
<p>Materiales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Papel 2. Esfero para cada uno 3. Logística de la charla 	<p>Tiempo:</p> <p>3 horas</p> <p>Estructuración grupal:</p> <p>Todo el personal</p>

Diseño: Valle, 2015

Esta actividad viene acompañada de una charla pues pretende crear conciencia del rol de cada uno dentro de la organización, de una manera lúdica.

Actividad 4

La actividad que se describe en el cuadro a continuación (Véase cuadro 6.8), muestra una forma lúdica en desarrollo a modo de fases para crear conciencia de sí mismo, y lo más importante del entorno que les rodea.

Cuadro N° 6.8

Visión personal

<p>Nombre de la actividad:</p> <p>Capacitación sobre una visión personal</p>	
<p>Objetivos de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer objetivos personal a corto plazo • Crear una visión realizable de sí mismo y su entorno 	
<p>Descripción de la actividad:</p> <p>El personal de Unifinsa deberá asistir a la capacitación que iniciará con una técnica de relajación aplicable diariamente.</p> <p>FASE INICIAL: Se prepara la logística de la capacitación, se convoca al personal y se contrata al instructor que facilite la capacitación.</p> <p>FASE DE DESARROLLO: Se ejecuta la capacitación en un lugar fuera de la empresa.</p> <p>FASE FINAL: Se realiza una evaluación de la capacitación para medir el impacto de la misma en las vidas de los trabajadores.</p>	
<p>Materiales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lugar para realizar la capacitación 2. Proyector 3. Instructor 4. Logística 	<p>Tiempo:</p> <p>8 horas</p> <p>Estructuración grupal:</p> <p>Todo el personal</p>

Diseño: Valle, 2015

Se pretende con esta actividad crear una conciencia en cada uno, y de este modo también una conciencia colectiva para llegar a una sintonía con el entorno que nos rodea.

GLOSARIO:

Ambiente de Trabajo:

Auto-aceptación: Aceptación de los diversos aspectos de la personalidad de sí mismo, incluso de los aspectos negativos que la conforman, haciendo que se sientan bien respecto a su pasado y su presente; mostrando una actitud positiva. (Ryff, 1989, p. 106).

Autonomía: Es una dimensión que se encuentra determinada por la independencia y la regulación de la conducta a través de los criterios propios, tomando autonomía en cuanto a criterios de aprobación o desaprobación de los demás. (Ryff, 1989, p. 106).

Bienestar: Se define como la satisfacción subjetiva de las necesidades, ligado a las condiciones de vida, es decir el sentirse bien y estar bien (García, 2004, p. 57).

Bienestar Psicológico: En su concepto más amplio incluye dimensiones sociales, psicológicas y subjetivas de la salud que permiten al ser humano un comportamiento efectivo y aceptado socialmente (Ryff, 1989, p. 96).

Causas de rotación de personal: Las causas de la rotación de personal son extensas, se pueden catalogar en factores externos e internos; siendo los factores externos no controlados, y, los factores internos, considerados como controlados para garantizar la permanencia del personal (Chiavenato, 1998, p.59)

Compensación salarial: Es la retribución económica que se le da un empleado como pago de la actividad realizada en un periodo de tiempo determinado en un contrato ya sea escrito o verbal. (Arias, 1990, p.41)

Compensación no salarial: Es el tipo de retribución entregada a un empleado como un beneficio adicional a la compensación salarial que puede ser tomada en cuenta como un incentivo tangible o no. (Arias, 1990, p.41)

Dominio del entorno: Es tomar el control del entorno que nos rodea, aprovechando las oportunidades para satisfacer las necesidades que se presentan, sintiendo de este modo capacidad para influir en el entorno. (Ryff, 1995, p. 108).

Organización. Son estructuras sociales creadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales (Diccionario de administración y Finanzas. Enciclopedia Digital; 1996).

Permanencia de personal: Se define a la permanencia del personal como los procedimientos que se establecen para crear las condiciones laborales idóneas, la capacitación y la formación del personal que permitan aumentar y perfeccionar los conocimientos del personal; es garantizar la existencia de evaluaciones del desempeño y desarrollo de planes de carrera. (S.B., 2014)

Personal: Conjunto de personas que se desempeñan y prestan sus servicios profesional en alguna empresa, taller, fábrica u organización. El personal puede o no tener una relación de dependencia con la empresa según el tipo de contrato que posea y los servicios que preste en la misma (Lic. Ramírez, 2004).

Productividad. "Relación existente entre productos-insumos dentro de un período determinado de tiempo, con la debida consideración de la calidad en el resultado final" (Koontz, 2004, p. 13).

Propósito en la vida: Es tener un sentido de vida y un propósito que perseguir a lo largo de los años, es definir objetivos y metas que le den sentido al camino trazado. (Ryff, 1989, p. 106).

Rangos de criticidad: Son los rangos que se definen por normativa según la Superintendencia de Bancos, mismos que permiten diferenciar factores probables de riesgo. (S.B., 2013)

Relaciones positivas: Consiste en tener relaciones adecuadas y de calidad con las personas que rodean nuestro entorno, es fomentar relaciones cálidas, satisfactorias y de confianza con los demás. (Ryff, 1989, p. 107).

Relaciones de trabajo: Se definen las relaciones de trabajo como el conjunto de comportamientos que permiten interactuar con las personas que conforman un lugar de trabajo. (Muñoz, 2010, p. 10).

Rotación de personal:“Es el flujo de entrada y salida del personal que se encuentra dentro de una organización” (Chiavenato, 1998, p. 109)

BIBLIOGRAFIA:

Alvarez, G. (1992 a) La percepción de la organización: *Clave para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización*. Rev. Interamericana de Psicología Ocupacional; p. 7-24.

Alvarez, G. (1992 b) *El Constructo Clima Organizacional: Concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes*. Rev. Interamericana de Psicología Ocupacional. 11(1-2), pág. 25-50.

Andrews, F. y Withey, S. (1976). *Social Indicators of Well-Being: Americas' Perceptions of Life Quality*. New York: Plenum.

Arias Galicia, Fernando. (1990) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Trillas; p.410.

Castro, Solano A. (2004). *Estilos de la personalidad, objetivos de la vida y la satisfacción*. Tesis Doctoral. España: Universidad Complutense de Madrid.

Casullo, M y Castro Solano, A. (2000). Evaluación del Bienestar Psicológico. *Revista de Psicología*. XVIII, 2, 37-68.

Casullo, M. (2002). *Evaluación del Bienestar Psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

- Costa, P. y Mc Crae, R. (1980). Influence of Extraversión and Neuroticism on Subjective Well-Being: Happy and Unhappy People. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 668-678.
- Costa, P., Mc Crae, R. Y Zonderman, A. (1987). Environmental and dispositional influences on web-being: Longitudinal follow-up of an American National Sample. *British Journal of Psychology*, 78, 299-306.
- De Neve, K. y Cooper, H. (1998). The Happy Personality: A Meta-analysis of 137 Personality Traits and Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 124 (2), 197-229.
- Diener, E. (1994). Assessing Subjective Well-Being: Progress and Opportunities. *Social Indicators Research*, 31, 103-157.
- Diener, E. (1998). Subjective Well-Being and Personality. En D. F. Barone y M. Hersen (Eds.), *Advanced Personality: The Plenum Series in Social/Clinical Psychology* (pp. 311-334). Nueva York: Plenum Press.
- Diener, E. & Suh, E. (2000) (Editores) *Culture and Subjective Well-being*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology. V. 65 (p. 4)
- Fierro, M., Keane, T., & Resick, P. (2000). *Bienestar Psicológico y Satisfacción*. Editorial Edsa. Madrid-España (p. 124).

Gual García, Carlos. *La Política de Aristóteles*, Editora Nacional, (2002) y Ed.Espasa Calpe, Madrid. (p. 28)

Maslow, A. (1968). *Toward a psychology of being*. New York: D. Van Norstrand.

Morales, P. (2010, Abril 13). Planteamientos generales sobre investigación en educación y psicología, 12.

Organización Mundial de la Salud (OMS) (1992). *Trastornos mentales y del comportamiento*. Descripciones clínicas y pautas para el diagnóstico. Madrid, España: Visor.

Ryff, C. (1989). *Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: New directions*. International Journal of Behavioral, 35-55.

Ryff, C. (1999). Happiness is Everything, or Is It? Exploration on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.

Ryff, C. & Keyes, C. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*. 69(4), 105-227.

Schutte, P. & Ryff, C. (1997): "Personality and Well-Being: Reexamining Methods and Meanings". *Journal of Personality and Social Psychology*, 73 (3): 549-559.

Veenhoven, R. (1991). "Is Happiness Relative?", *Social Indicators Research*, 24: 1-34.

Veenhoven, R. (1995). Developments in Satisfaction Research. *Social Indicators Research*, 37, 1-4

ANEXOS

ANEXO 1

TEST PARA MEDIR EL BIENESTAR PSICOLÓGICO

Adaptación española de 29 ítems (Darío Díaz, Raquel Rodríguez-Carvajal, Amalio Blanco, Bernardo Moreno-Jiménez, Ismael Gallardo, Carmen Valle y Dirk van Dierendonck* - 2006.

Nombre:

Edad:

Género:

Fecha:

Indicaciones: La prueba no tiene límite de tiempo, no existen respuestas correctas o incorrectas y su participación sincera y honesta nos permitirá obtener una información real, clara y precisa. A continuación le presentamos una serie de preguntas, lea cada pregunta de manera cuidadosa y coloque una señal (X) bajo el número de la columna con el que esté de acuerdo. Cada valor tiene un significado que se detalla a continuación:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Parcialmente en desacuerdo
4. Parcialmente de acuerdo
5. De acuerdo
6. Totalmente de acuerdo

Nº	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	6
1	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.						
2	<i>A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones.</i>						
3	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente.						
4	<i>Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida.</i>						
5	<i>Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga.</i>						
6	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.						
7	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo.						
8	<i>No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar.</i>						
9	<i>Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa</i>						

	<i>de mí.</i>						
10	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.						
11	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.						
12	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.						
13	<i>Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones.</i>						
14	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.						
15	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.						
16	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.						
17	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad						
18	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.						
19	<i>Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen.</i>						
20	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida.						
21	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo.						
22	<i>No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza.</i>						
23	<i>Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos.</i>						
24	En su mayor parte, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo.						
25	Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí.						
26	<i>Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona.</i>						
27	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona.						
28	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento.						
29	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiar.						

Calificación:


ÁREA	ITEMS	VALOR	
Autoaceptación: Ítems 1, 7, 17, y 24.	1		
	7		
	17		
	24		
Relaciones positivas: Ítems 2, 8, 12, 22, y 25.	2		
	8		
	12		
	22		
	25		
Autonomía: Ítems 3, 4, 9, 13, 18 y 23	3		
	4		
	9		
	13		
	18		
	23		
Dominio del entorno: Ítems 5, 10, 14, 19 y 29. <i>.</i>	5		
	10		
	14		
	19		
	29		
Crecimiento personal: Ítems 21, 26, 27, y 28.	21		
	26		
	27		
	28		
Propósito en la vida: Ítems 6, 11, 15, 16 y 20	6		
	11		
	15		
	16		
	20		
TOTAL	-		

Observaciones:

- Los ítems inversos se presentan en letra cursiva.

ANEXO 2

ENCUESTA PARA EL PERSONAL QUE ABANDONA UNIFINSA

		Código: GTH-REG-011 Fecha de implementación: Mayo-2014 Última aprobación: 24-11-2014 Revisión: 02		
ENCUESTA AL PERSONAL QUE ABANDONA UNIFINSA				
Elaborado por: Erik Groes-Petersen	Revisado por: CAIR	Aprobado por: Alvaro Darquea		
Nombre: _____ Fecha ingreso: _____ Fecha salida: _____				
Indique 3 razones por las cuales abandona la empresa:				
Jubilación: <input type="checkbox"/>	Falta de flexibilidad en el horario: <input type="checkbox"/>			
Despido: <input type="checkbox"/>	Bajo salario: <input type="checkbox"/>			
Termino de contrato: <input type="checkbox"/>	Desacuerdo con el inmediato superior: <input type="checkbox"/>			
Negocio propio: <input type="checkbox"/>	Existe favoritismos: <input type="checkbox"/>			
Salud: <input type="checkbox"/>	Cambio de ciudad: <input type="checkbox"/>			
Nuevo empleo: <input type="checkbox"/>	Estudios: <input type="checkbox"/>			
RELACIONES DE TRABAJO: Nombre de su inmediato superior: _____				
Califique a su inmediato superior				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Habilidad para comunicarse y escuchar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dispuesto a hablar asuntos laborales:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dispuesto a corregir y mejorar sus errores:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resolución y negociación de conflictos:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promovió la unión y compañerismo con el equipo de trabajo:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BIENESTAR PSICOLOGICO:				
Califique según su sentir				
	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Me he sentido insatisfecho con mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me he sentido aislado de mis compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siento que mis metas personales se han cumplido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
que mi trabajo ha aportado a mi crecimiento personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
He sentido que tengo autonomía en mis tareas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sentido tener el dominio y control de lo que me rodea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AMBIENTE DE TRABAJO:				
	SI	NO		
Se sintió en un buen ambiente de trabajo?:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Existió cooperación por parte de sus compañeros?:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Su puesto de trabajo fue ergonómicamente adecuado?:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Sintió apertura para hablar con su superior?:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
COMPENSACIÓN:				
	SI	NO		
Se le compensó justamente por el trabajo realizado?:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Se le incrementó el salario por mérito, de manera justa?:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Piensa que se le debió haber compensado con un mejor salario?:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		