PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA EL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL



DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

TEMA: DISEÑO DE UN PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL EN LA EMPRESA DE SEURIDAD PRIVADA “DEFENDER 78”, AÑO 2022

AUTORA: NATALY KARINA REA CASTRO

DIRECTOR: MGTR KARINA SILVA

Quito, 2022

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por permitirme iniciar y culminar mi carrera universitaria, por ser mi guía y fortaleza en todo el trascurso de mi carrera.

A mis padres Marcelina y Edwin, por su perseverancia, apoyo y esfuerzo que hicieron para que yo pudiera cumplir esta meta.

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios, segundo a mis padres Marcelina y Edwin, gracias por todo el esfuerzo, enseñanza, sabiduría y amor que supieron brindarme y guiarme para ser la mujer que soy.

Antonella gracias por guiarme desde otra dimensión llamado cielo.

Gracias a las personas que se atravesaron en el camino, Daniel Wappenstein, Holger Solano, Mónica Gallegos y Raquel Enríquez que brindaron su granito de arena de diferente manera para que cumpla este proceso.

Y finalmente, a mis amistades organizacionales y clínicos gracias por acompañarme en este proceso.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA I
AGRADECIMIENTO I
RESUMEN IX
ABSTRACT X
CAPITULO I MARCO INTRODUCTORIO 1
1.1Tema: 1
1.2 Datos de la Organización 1
1.2.1 Nombre 1
1.2.3 Actividad 1
1.2.4 Ubicación 1
1.2.5 Características 2
1.2.6 Contexto 2
1.2.7 Misión 2
1.2.8 Visión 3
1.2.9 Valores 3
1.3 Organigrama 4
1.4 Justificación 5
1.5 Antecedentes 6
a) Objetivos General 8
b) Objetivos Específicos 8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 9
2.1 Bienestar Laboral 9
2.1.1 Concepto de Bienestar 9
2.1.2 Tipos de Bienestar 11
2.1.3 Bienestar Laboral 14
2.1.4 Factores del Bienestar Laboral 16
2.1.5 Importancia del Bienestar laboral 18
2.1.6 Bienestar Psicológico Laboral 18
2.2 Modelos y Dimensiones de Bienestar Laboral 19

2.2.1 Dimensiones del Modelo de bienestar del trabajado de Warr 21
2.2.2 Modelo de Bienestar Psicológico de Ryff 22
2.2.3 Dimensiones del Modelo de bienestar Ryff 23
2.2.4 Instrumentos para medir el Bienestar Laboral 27
2.1.7 Consecuencias de la falta de Bienestar Psicológico en el Ámbito laboral 28
2.3 Programa de Bienestar Laboral 32
2.3.1 Beneficios de Desarrollar un Programa de Bienestar Laboral 33
2.3.2 Componentes de un Programa de Bienestar Laboral 36
2.3.3. Actividades de un programa de Bienestar laboral 38
2.3.4 Fases de elaboración en un programa de bienestar laboral en una organización 39
2.4 Rotación 40
2.4.1 Tipos de rotación de Personal 41
2.4.2 Causas de Rotación de Personal 43
2.4.3 Factores empresariales que provocan la rotación voluntaria 44
2.4.4 Ventajas de Rotación de Personal 50
2.5 Productividad 50
2.5.1Productividad como una disciplina multidimensional 51
2.5.2Factores determinantes de la Productividad Laboral 52
2.5.3 Importancia Productividad 57
2.5.4 Productividad como Indicador de desempeño laboral 57
2.5.5 Modelos de Productividad en una Empresa 58
2.5.6 Dimensiones de la Productividad laboral 60
2.5.7 Productividad y Bienestar Laboral 61
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO 63
3.1 Tipo de disertación 63
3.2 Alcance de la investigación 63
3.3 Diseño 64
3.4 Población y muestra 64
3.5 Instrumento 65
3.6Análisis de datos 66
3.7 Resultados 68
3.8Consideraciones Éticas 106

CAPITULO IV PROPUESTA 107
4.1Introducción 107
4.2 Objetivos 107
4.3 Objetivos Específicos 107
4.4 Beneficiarios 108
4.5 Supuestos 108
4.6 Sostenibilidad 108
4.7 Monitoreo 109
4.8 Destinatarios 109
4.9 Diseño del Programa 110
4.9.1 Contenido del Programa de Bienestar laboral 110
4.9.2 Actividades del programa de bienestar laboral 110
4.9.3 Presupuesto Plan de Bienestar Laboral Defender 78 117
4.9.4 Cronograma 118
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 119
5.1 Conclusiones 119
5.2 Recomendaciones 121
BIBLIOGRAFÌA 123
ANEXOS 123

INDICE FIGURAS

Figura1:Organigrama de la Empresa de seguridad privada “Defender 78” 4

Figura2:Tipos de Bienestar 11

Figura3:Factores del Bienestar Laboral 16

Figura4:Modelo de bienestar del trabajador de Warr 20

Figura5:Modelo de Bienestar Psicológico de Ryff 22

Figura6:Dimensiones del Modelo de bienestar Ryff 23

Figura7:Modelo Teórico de Bienestar laboral General 24

Figura8:Dimensiones del Modelo Bienestar Laboral General de Blanch 25

Figura9:Consecuencias de la falta de Bienestar Psicológico en el Ámbito laboral 29

Figura10:Componentes de un Programa de Bienestar Laboral 36

Figura11:Actividades de un programa de bienestar laboral 38

Figura12:Fases de elaboración en un programa de bienestar laboral 39

Figura13:Tipos de rotación de Personal 41

Figura14:Causas de rotación de personal 44

Figura15:Consecuencias de una cultura organizacional inadecuada 48

Figura16:Ventajas de Rotación de Personal 50

Figura17:Factores determinantes de la Productividad Laboral 52

Figura18:Modelos de Productividad en una Empresa 58

Figura19:Dimensiones de la Productividad laboral 60

Figura20:Perfil de resultados Encuesta Bienestar Laboral General 69

Figura21:Satisfacción con su trabajo 83

Figura22:Condiciones de trabajo 84

Figura23:Relaciones humanas 85

Figura24:Logros 86

Figura25:Relaciones Humanas 87
Figura26:Trabajo en si 88
Figura27:Satisfacción Laboral 89
Figura28:Resultado 1 94
Figura29.Resultado 2 95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 70
Escala Afectos 70
Tabla 2 72
Escala Competencias 72
Tabla 3 74
Escala de Expectativas 74
Tabla 4 76
Somatización 76
Tabla 5 79
Alineación 79
Tabla 6 80
Desgaste 80
Tabla 7 91
Resultados preguntas abiertas 91
Tabla 8 97
Cuadro de entrevista 97
Tabla 9 Marco Metodológico 102
Tabla 10 117

Presupuesto 117

Tabla 11 118

Cronograma del programa de Bienestar Labora 118

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Autorización de la Empresa de seguridad Defender 78 131

Anexo 2. Cuestionario de Bienestar Laboral General 132

Anexo 3. Cuestionario Institucional para el personal 136

Anexo 4. Guía de entrevista 138

Anexo 5. Tabla de Excel 139

RESUMEN

DEFENDER78 CIA. LTDA es una empresa de seguridad privada que está constituida bajo todos los requerimientos y exigencias legales del Ecuador y aplicación de procesos internacionales de seguridad privada, que es un referente nacional e internacional de servicio de seguridad integrado, contamos con altos estándares de calidad, asesoría, protección y resguardo, que permite el alcance de objetivos familiares, empresariales, industriales, con riesgos controlados y ambientes seguros, expertos en el manejo del riesgo, motivados por resguardar, proteger y cuidar a nuestros clientes internos y externos . Por esta razón, el objetivo de la presente investigación fue conocer e identificar la percepción de los trabajadores de la empresa de seguridad privada "Defender 78" respecto al bienestar laboral, a fin de diseñar un programa de bienestar laboral en la empresa de seguridad privada DEFENDER 78 en el año 2022, que permita mejorar la satisfacción y motivación de los colaboradores. La investigación presento un diseño no experimental, transaccional descriptivo, donde se aplicó el cuestionario de Bienestar Laboral General de Blanch a 95 trabajadores entre hombres y mujeres, adicional se realizó 2 entrevista a autoridades de la empresa, como fue la jefa de recursos humanos y el jefe de operaciones de la empresa, con el objetivo de recolectar datos informativos. Con base a los resultados obtenidos mediante el análisis e interpretación, se concluyó que existe afectación en facilidad, sensibilidad y competencia, lo que ha ocasionado que los trabajadores presente alta somatización y desgaste por la modalidad de trabajo que se encuentran expuestos, sobrecarga laboral por los extensos horarios, entre otros , por este motivo el programa de bienestar laboral se encuentra orientado a mejorar las condiciones de los trabajadores de la empresa en relación a las necesidades que se pudieron identificar (DEFENDER78, 2019).

ABSTRACT

DEFENDER78 CIA. LTDA is a private security company that is constituted under all the legal requirements and demands of Ecuador and application of international processes of private security, which is a national and international reference of integrated security service, we have high quality standards, consists of advice, protection and protection, which allows the achievement of family, business, industrial objectives, with controlled risks and safe environments, experts in risk management, motivated by safeguarding, protecting and caring for our internal and external customers. For this reason, the objective of this research was to know and identify the perception of the workers of the private security company "Defender 78" regarding labor welfare, in order to design a labor welfare program in the private security company DEFENDER 78 in the year 2022, which will improve the satisfaction and motivation of employees. The research presented a non-experimental, descriptive transactional design, where the Blanch's General Labor Welfare questionnaire was applied to 95 workers, including men and women, and two interviews were conducted with company authorities, such as the head of human resources and the head of operations of the company, in order to collect informative data. Based on the results obtained through the analysis and interpretation, it was concluded that there is affectation in ease, sensitivity and competence, which has caused workers to present high somatization and wear and tear due to the type of work they are exposed to, work overload, among others, for this reason the labor welfare program is aimed at improving the conditions of the company's workers in relation to the needs that could be identified (DEFENDER78, 2019).

CAPITULO I MARCO INTRODUCTORIO

1.1Tema:

"Diseño de un Programa de Bienestar Laboral en la Empresa de Seguridad Privada DEFENDER 78 en el año 2022".

1.2 Datos de la Organización

1.2.1 Nombre

Empresa de Seguridad Privada "DEFENDER 78"

1.2.3 Actividad

DEFENDER78 CIA. LTDA es una empresa de seguridad privada, protección, consultoría y asesoría que consta con alrededor de 100 personas actualmente laborando en la Organización, tiene alcance nacional e internacional, su matriz se encuentra en la ciudad de Quito, también cuentan con sucursales en la Costa y Oriente del Ecuador (DEFENDER78, 2019).

1.2.4 Ubicación

Manuel Cañola y Joaquín Sumaita. Oe10-20 Sector: El Inca (DEFENDER78, 2019).

Matriz:

DEFENDER 78, se encuentra ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, teniendo diferentes sucursales en la Costa: en Manabí, Los Ríos, Quevedo, Guayaquil, en la Sierra: Quito, Ambato, Valles y en el Oriente: en Napo (DEFENDER78, 2019).

1.2.5 Características

DEFENDER78 CIA. LTDA es una empresa constituida bajo todos los requerimientos y exigencias legales del Ecuador y aplicación de procesos internacionales de seguridad privada, que es un referente nacional e internacional de servicio de seguridad integrado, cuenta con un total de 110 trabajadores, 100 trabajadores del área operativa (Guardias de seguridad) que conforman el 90% y 10% el área administrativa, contamos con altos estándares de calidad, consta con asesoría, protección y resguardo, que permite el alcance de objetivos familiares, empresariales, industriales, con riesgos controlados y ambientes seguros, expertos en el manejo del riesgo, motivados por resguardar, proteger y cuidar a nuestros clientes (DEFENDER78, 2019).

1.2.6 Contexto

Defender 78, se ha caracterizado por ser una empresa responsable y con bajo nivel de rotación, a partir de la pandemia ha presentado varios cambios, que han afectado a la Organización. Tomando en cuenta que existen una gran competencia en el ámbito laboral con un aproximado de 804 empresas de seguridad privada en el Ecuador, en Quito tenemos a Avisep, Fesprotec, Aeroseg, Etsa, Serseivi, Proteasa, Ocavid, Secoin, Avisep, entre otras (DEFENDER78, 2019).

1.2.7 Misión

Brindar servicios de seguridad privada de excelencia y calidad, sostenidos sobre procesos altamente técnicos y eficientes, asociados con el estudio por memorizado del riesgo, sobre activos de valor, para el ajuste adecuado del servicio de seguridad privada (DEFENDER78, 2019).

1.2.8 Visión

Alcanzar de nuestros clientes la satisfacción total de nuestros servicios, mejorando su entorno de seguridad, consolidándonos como un asociado de negocio clave Ser la mejor empresa para trabajar para nuestros empleados, siendo un ejemplo en el cumplimiento de sus obligaciones patronales (DEFENDER78, 2019).

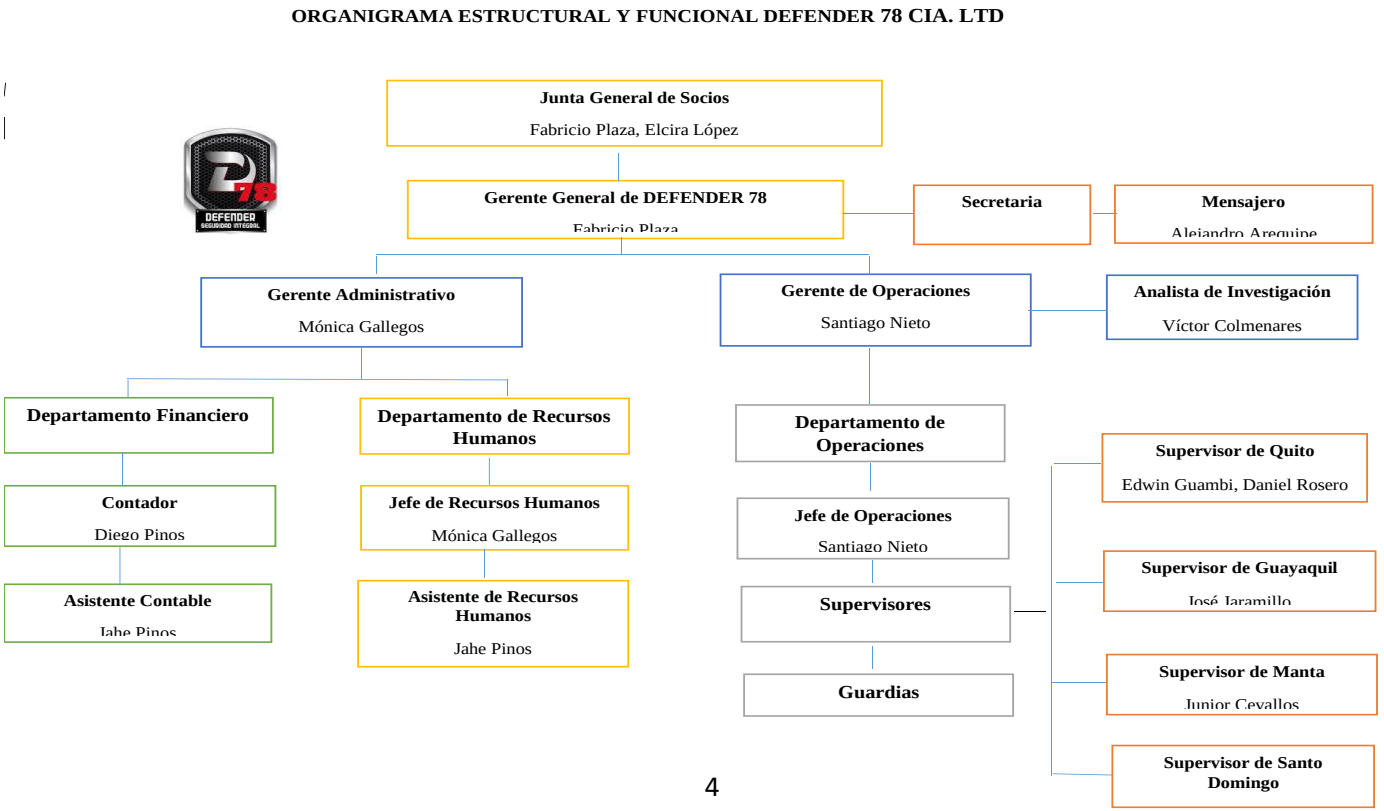
1.2.9 Valores

La empresa de seguridad privada “Defender 78”, basa su desarrollo en el trabajo en los siguientes valores institucionales: honestidad, ética, responsabilidad, eficiencia y lealtad (DEFENDER78, 2019).

1.3 Organigrama

Figura 1

Organigrama de la Empresa de seguridad privada "Defender 78"



1.4 Justificación

Martin (2013), define la importancia de la calidad de vida laboral desde una perspectiva de la Psicología del trabajo y de las Organizaciones, con el fin de identificar qué factores del trabajo y del trabajador son importantes para el bienestar laboral, considerándolo como un prerrequisito para la salud mental en el trabajo, poder identificar las exigencias del trabajo, la forma cómo percibe el trabajador al trabajo y actúa sobre ellas el trabajador.

Una de las razones sociales que motivó el presente estudio de Bienestar Laboral en "DEFENDER 78", fue identificar la situación actual de este proceso, ya que anteriormente no se ha realizado ningún estudio sobre el tema en la organización, a partir del análisis de la información obtenida se elaboró el diseño de un programa de Bienestar Laboral, tomando como enfoque principal disminuir los niveles de rotación y analizar actividades que potencialicen la calidad de vida laboral (DEFENDER78, 2019).

En efecto, se realizó el diseño de un Programa de Bienestar Laboral en la Empresa de Seguridad Privada "DEFENDER 78**"**, con el objetivo de brindar un desarrollo saludable e integral con el cual se pretende mejorar y elevar las relaciones con el cliente interno (Organización y trabajadores. Gerentes, socios), mediante la incorporación de diversas actividades (monetarias y no monetarias) que generen en los trabajadores un estado de satisfacción y motivación, con el fin de brindar un mejor servicio al cliente externo (DEFENDER78, 2019).

La razón personal por la cual se justificó realizar el presente proyecto, para la investigadora, fue que es una oportunidad de poner en práctica los conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo de la carrera. De igual manera, este proyecto fue factible, ya que existe un extenso material de información bibliográfica, de igual manera se cuenta con la apertura y apoyo de empresa de

Seguridad Privada DEFENDER 78, con la colaboración de los trabajadores. Los resultados esperados y obtenidos del proyecto se basaron principalmente en la mejora de la calidad de vida laboral del personal administrativo y operativo de la Empresa Defender 78, de igual manera se crearon en los trabajadores un sentido de pertenencia, seguridad en el área de trabajo, incrementando los niveles de productividad, atreves de condiciones óptimas y como resultado poder disminuir los niveles de rotación del personal (DEFENDER78, 2019).

1.5 Antecedentes

La Empresa de Seguridad Privada DEFENDER 78, durante la pandemia presento uno de sus principales problemas a nivel de Organización, presentado un alto nivel de rotación en el personal operativo (guardias de seguridad), por el giro del negocio y por los cambios realizados durante la pandemia, tales como: cambios estructurales, modificación de contrato, modificación salarial, modificaciones de horarios, lo que ocasionó bajo rendimiento y productividad, falta de motivación por parte de los trabajadores y relaciones inestables con los clientes externos (DEFENDER78, 2019).

Por esta razón, se ha evidenciado mal clima laboral en la Organización, lo que ha generado en muchos casos el abandono del puesto de trabajo, problemas en el equipo de trabajo y un clima de tensión y desconfianza. Además, se ha generado una inadecuada Comunicación interna, lo cual ha producido una falta de retroalimentación por parte de sus supervisores, generando insatisfacción laboral, desmotivación e insatisfacción de los clientes externos (DEFENDER78, 2019).

De igual manera, se evidencio una falta de crecimiento laboral por parte de la organización hacia los trabajadores, la falta de oportunidades de proyección, ascenso y desarrollo laboral ha generado una falta de motivación, dificultad para adaptarse al ambiente laboral e insatisfacción

laboral, por esta razón el área de Recursos Humanos tiene la necesidad de implementar un programa de Bienestar Laboral (DEFENDER78, 2019).

Actualmente, la Empresa de Seguridad Privada "DEFENDER 78" no cuenta con un programa de bienestar laboral, pese a los diversos cambios y rotaciones que ha experimentado a lo largo de estos últimos años (DEFENDER78, 2019).

En el país existen organizaciones que han aplicado exitosamente planes de Bienestar Laboral, por citar el Banco General Rumiñahui (BGR) es una de las mayores empresas financieras del país que ha implementado programas o planes de bienestar laboral caracterizado por incluir elementos de equidad interna y competitividad externa. Por otro lado, Telefónica es una empresa ecuatoriana de telecomunicación que su política organizacional se sustenta en cinco pilares: liderazgo, comunicación interna, desarrollo personal, reconocimiento y compensación, calidad de vida y bienestar, es decir, ejes para la implementación de planes de bienestar organizacional (Enríquez, 2020).

En el año 2018, se realiza un plan de retención de talento para la Empresa E&B SEGURITY, por el alto nivel de rotación del personal, con el objetivo de identificar cuáles son las causas del mismo, obteniendo como resultado la lista de predominantes que influyen para la rotación del personal como son: ambiente laboral, comunicación interna y salarios, con todos los resultados obtenidos mediante la investigación se elaboró una propuesta para mejorar y disminuir los niveles de rotación del personal, mediante estrategias que aporten a la retención del personal (Montenegro, 2018).

a) Objetivos General

Diseñar un programa de Bienestar Laboral en la empresa de Seguridad Privada "DEFENDER 78", con el fin de mejorar la satisfacción y motivación de sus colaboradores.

b) Objetivos Específicos

1. Identificar la percepción de los colaboradores sobre su Bienestar Laboral en la Empresa DEFENDER 78.
2. Definir las acciones o actividades que potencialicen las dimensiones del Bienestar Laboral de los colaboradores de la Empresa DEFENDER 78.
3. Elaborar un programa de Bienestar laboral en la Empresa DEFENDER 78, que disminuya los niveles de rotación del personal y aumente los niveles de productividad.

Luego que se pudo analizar los antecedentes y justificación que se presentó para que se realizara el siguiente proyecto en la Empresa de Seguridad Privada "DEFENDER 78" en el año 2022, fue necesario plantear los objetivos, los mismo que presentan una justificación en base teórica, para poder entender más a profundidad las diferentes teorías previas que están implicadas en tu tema de la disertación. A continuación, se presenta el marco teórico de la investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo, se analiza de manera teórica los criterios que abarca la presente investigación, así como el bienestar laboral, modelos de bienestar, dimensiones de los modelos de bienestar, programa de bienestar laboral, la importancia de los programas de bienestar laboral en una organización, productividad y rotación de personal, dado que abordar estos temas es fundamentales para el desarrollado teórico del presente proyecto.

2.1 Bienestar Laboral

2.1.1 Concepto de Bienestar

Para la comprensión del significado de bienestar laboral, es necesario definir el concepto de bienestar en general, considerando que existen varios autores que han definido a lo largo de vida el termino de bienestar, desde diferentes puntos teóricos, el termino de bienestar se encuentra determinado por múltiples aspectos o factores, los mismos que se encuentran relacionados con el individuo y la sociedad en que se desarrolla el individuo (Gomez, 2016).

Por esta razón, bienestar se define como el estado de la persona, en el cual sus condiciones físicas, psicológicas y sociales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad (Herrera, 2017). Tomando en cuenta otro concepto, Alzate en el año 2011 define que el término "bienestar" esta considera como el estado de la persona en el cual se presenta sensible al buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica, hace referencia al estado de satisfacción que posee una persona, como de comodidad que puede proporcionar al individuo una satisfacción económica, social, laboral, psicológica y biológica (Alzate, 2001).

De acuerdo con Holmes (2014) “indica que el bienestar es una expresión vaga, difícil de definir, aunque reclama un lugar cada vez en nuestra psique, ya que es posible que no captemos del todo lo que se supone, pero sabemos que deseamos y queremos estar bien” (p.16).

En 2011, Rath ha presentado otro argumento:

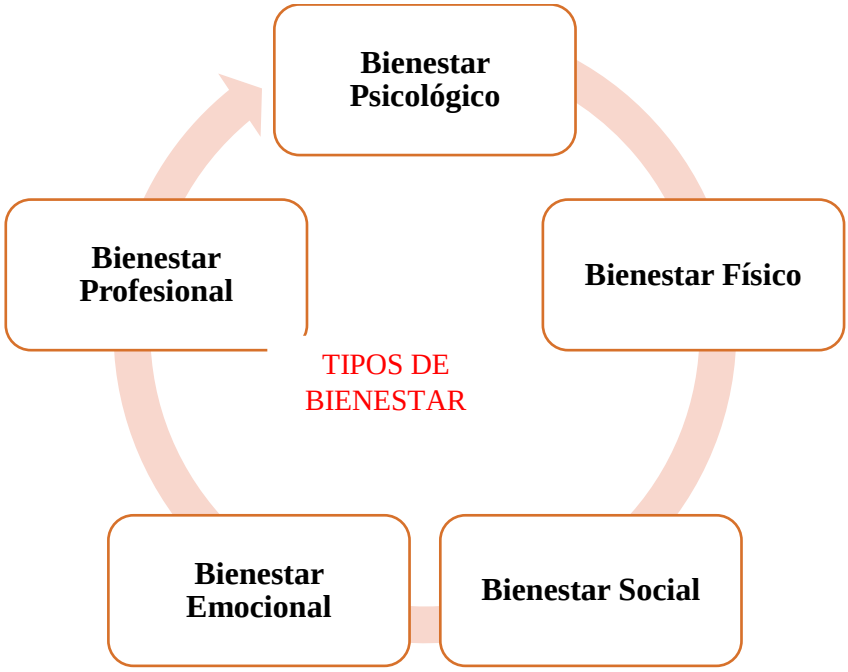
> Al contrario de lo que mucha gente piensa, el bienestar no consiste en el hecho de estar feliz o contento, tampoco se trata únicamente de tener y gozar de una buena salud o de tener éxito en la vida, tampoco se limita de tener un estado físico bueno o psicológico adecuado o de comodidad, de hecho, céntranos en cualquiera de los elementos por separados, podría generar un tipo de frustración. Por esta razón Rath considera que el bienestar se basa en la combinación de cinco elementos: la calidad de nuestras relaciones, la confianza en nuestro estado financiero, nuestra buena salud y el orgullo con el que asumimos como hemos contribuido en nuestras comunidades o sociedad, y el primordial, se basa en cómo estos cinco elementos interactúan entre sí unos con otros (p. 12).

En referencia a lo anterior citado por Rath en el año 2011, consideró que para lograr obtener un bienestar general en los distintos aspectos de la vida, no podemos enfocarnos en un estado de felicidad o de buena salud, la mayor parte de personas cuando tienden a enfocar su bienestar en aspectos claves de su vida o en un solo aspecto de su vida, ocasionalmente descuidaran otros aspectos de su propia vida, por ende no se va a obtener un estado de bienestar total o equilibro en el bienestar, sino se creara un tipo de bienestar subjetivo, como menciona Rath al enforcar toda nuestra energía en tratar de satisfacer un bienestar de nuestra vida generara un estado de frustración en la persona o individuo, como reacción a no obtener un bienestar general.

2.1.2 Tipos de Bienestar

Figura 2

Tipos de Bienestar



Nota. La figura muestra los diferentes tipos de bienestar. Fuente: (Concepto, 2021)

Al referirnos a bienestar, existen distintos tipos como son: bienestar social, físico, bienestar mental, bienestar emocional, bienestar laboral, bienestar subjetivo (Alzate, 2001).

Los cuales se desarrollarán a continuación:

a) **Bienestar social**

El bienestar social se refiere al conjunto de elementos que permite que el individuo posea un nivel de calidad de vida, como son la riqueza monetaria o bienestar económico, bienes y servicios, la libertad, salud mental, la satisfacción, el conjunto de estos factores permite obtener

al individuo un bienestar social, de igual manera, se lo puede medir a través de los niveles de educación, salud, bienes, vivienda, seguridad y otros aspectos relacionados con el medio ambiente (Alzate, 2001).

b) **Bienestar Físico**

El bienestar físico se refiere a la condición global del cuerpo en relación a las patologías, es decir que el individuo sienta que ninguno de sus órganos o funciones motoras, se encuentren afectadas o en mal estado, que el cuerpo se encuentre en perfecto estado tanto físico como internamente, que el cuerpo funciona eficientemente (Alzate, 2001).

c) **Bienestar Mental**

El bienestar mental es mantener un equilibrio entre la parte interna y las experiencias externas, nos referimos a un individuo sano mentalmente el cual busca tener un entorno saludable con la sociedad, de igual manera, el bienestar mental se va a manifestar a través de distintas habilidades como son; aprender, poseer capacidad intelectual, procesar información, tomar decisiones adecuadas y comprender nuevas ideas (Alzate, 2001).

d) **Bienestar Emocional**

El bienestar emocional está considerado como el balance que posee un individuo entre su vida mental, física, emocional y espiritual, es la capacidad de poder disfrutar plenamente a vida y a la vez de aprender, poder y afrontar los problemas que se presenten a lo largo de la vida (Alzate, 2001).

e) **Bienestar Laboral**

El bienestar laboral, hace referencia al estado deseado por los individuos que integran una organización, en el cual buscan proteger los derechos e intereses sociales de los empleados que conforman una organización (Alzate, 2001).

f) **Bienestar Subjetivo**

El bienestar subjetivo está definido como el grado en que una persona juzga de un modo general o global su vida, en términos positivos o en medida en que la persona se encuentra a gusto con su propia vida, de tal manera, la persona utiliza dos componentes: sus pensamientos y los afectos de sus pensamientos relacionados con el componente cognitivo, la manera de pensar, la manera de percibir la vida, las aspiraciones que posee, los logros y metas cumplidos o fracasos de los mismos, mientras que el componente afectivo se encuentra relacionado con el agrado que se experimenta en el diario vivir, aquí se encuentran presentes los sentimientos, las emociones, y estados de ánimos de la persona, de esta manera, los dos componentes se van interrelacionar en la vida de una persona (Alzate, 2001).

En referencia a lo antes mencionado, existen diferentes tipos de bienestar, los cuales se presentan y se van a desarrollar a lo largo de la vida de todo ser humano, cada tipo de bienestar desempeña un papel fundamental en la vida de cada individuo, en la antigüedad la mayoría de conceptos de bienestar se enfocaba en el bienestar físico, en el cual el enfoque principal es que persona posee bienestar por tener buena salud o no poseer algún tipo de enfermedad, por otra parte a las otros aspectos de bienestar se los dejaba de lado, mientras que en el desarrollo del concepto

de bienestar, se desarrollaron otros tipos de bienestar como son los antes mencionados, los mismo que al juntarlos van crear un bienestar general (Alzate, 2001).

2.1.3 Bienestar Laboral

El bienestar de cada persona o individuo es un factor fundamental para las acciones cotidianas del mismo, por esta razón cuándo se ve relacionado con el trabajo que desempeña, va a tomar más fuerza o valor, al igual que importancia, puesto que el bienestar laboral tiene como objetivo fomentar un equilibrio en todas las dimensiones de su alrededor, como es obtener una buena relación con el entorno laboral, social y familiar, con el objetivo de mejorar la eficacia, efectividad, compromiso y sentido de pertinencia con sus labores cotidianas (Herrera, 2017).

Conceptos de Bienestar Laboral

El bienestar laboral está considerado como una clave fundamental para conseguir un equipo laboral saludable, productivo, motivado, satisfecho y comprometido con la organización donde labora, de tal manera al referirnos a bienestar laboral, no solo hace énfasis a estar saludables en el lugar de trabajo o no padecer enfermedades laborales, o estar seguros de no sufrir algún tipo de accidente laboral, sino al bienestar emocional donde los trabajadores se sientan satisfechos con el puesto donde labora y el trabajo que realizan (Herrera, 2017).

Según la OMS, el entorno laboral saludable es aquel en el que las personas que conforman una organización colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, bienestar y seguridad de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo (Herrera, 2017).

De igual manera, el termino de bienestar laboral aparece por primera vez en el siglo XVI, como distintivo de la satisfacción de necesidades físicas, mientras que en el siglo XVII el termino

fue definido como referente a la situación material que permite satisfacer las necesidades existenciales del ser humano (Alzate, 2001).

De hecho, el ambiente o entorno laboral está considerado como el lugar donde los trabajadores y directivos, trabajan conjuntamente para utilizar un proceso de proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de las personas que conforman una organización (Herrera, 2017).

Por otra parte, el bienestar laboral va acompañado del bienestar humano, que se define como el estado en el cual los individuos poseen la capacidad y la posibilidad de llevar y mantener una vida motivada, el bienestar humano implica varios factores personales y ambientales, como es llevar un tipo de vida digna, una buena salud, tener buenas relaciones sociales, poseer libertad para tomar decisiones y poder actuar acorde a ellas, mientras que un ambiente laboral sano y seguro, genera y permite que exista salud mental en sus trabajadores, lo cual garantiza mayor productividad y mejor calidad de vida del trabajador (Herrera, 2017).

Tamayo (2001) afirmó, que el ambiente laboral de una organización que rodea a un empleado o trabajador en cuanto a los diferentes aspectos como físicos, técnicos, sociales y psicológico, son factores importantes dado que ahí dependerá el desempeño de cada trabajador (p.40).

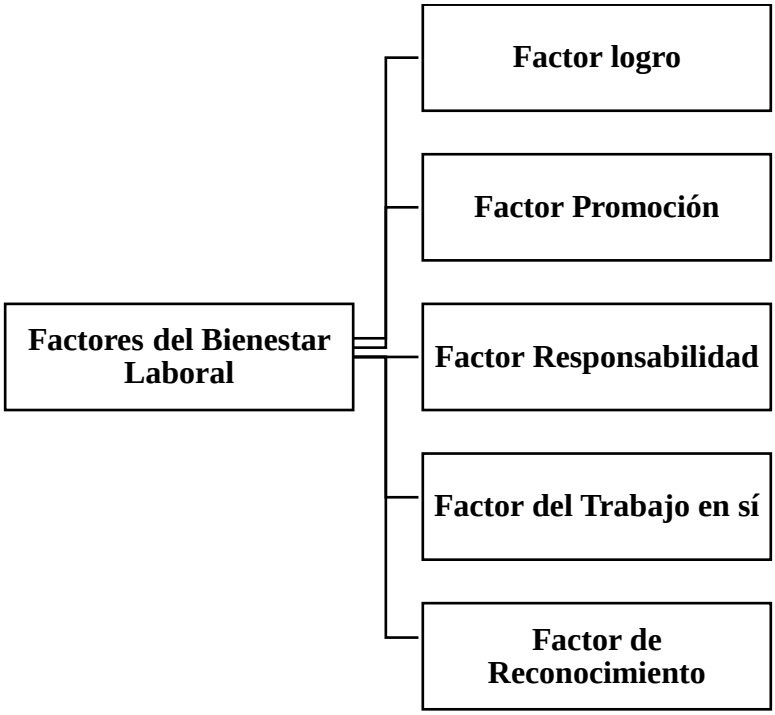
En referencia a lo antes mencionado por el autor Tamayo en el año 2001, concuerdo que el ambiente laboral de toda organización es un factor fundamental para el desarrollo de este y los niveles de productividad de la empresa, de tal manera que los aspectos que se desarrollen dentro de él van a determinar el bienestar de la organización y sus integrantes, por esta razón es indispensable considerar todos los factores, como: físicos, sociales y psicológicos.

2.1.4 Factores del Bienestar Laboral

En la vida de todo ser humano la actividad laboral ocupa una gran parte de tiempo, de tal manera, es considerada una rutina diaria que se va ver relacionada con diferentes ambientes, el personal, social, económica y cultural, de tal manera, que el bienestar laboral se encuentra relacionado con la actitud y en el ámbito laboral de un empleado se encuentra relacionado con el cargo que desempeña en la organización (Rodríguez, 2011).

Figura 3

Factores del Bienestar Laboral



Nota. La figura muestra los diferentes factores del bienestar laboral. Fuente: La Autora

A lo largo del desarrollo del concepto de bienestar, se van a presentar diversos factores que permitan el desarrollo del bienestar general en cada ser humano (Rodríguez, 2011).

Los cuales se desarrollarán a continuación:

a) **Factor logro:** Este factor hace referencia a los sentimientos que se presenta en un individuo de deber cumplido, resultados obtenidos, rendimientos y metas alcanzadas (Rodríguez, 2011).
b) **Factor de Reconocimiento:** Este tipo de reconocimiento hace referencia, al tipo de reconocimiento, recompensa o elogio que percibe y recibe el trabajador por parte de sus superiores, compañeros y subordinados (Rodríguez, 2011).
c) **Factor del Trabajo en sí:** Hace referencia a como el trabajador percibe su trabajo, si tiene percepción de que es atractivo, desafiante, creativo, altruista, variado (Rodríguez, 2011).
d) **Factor Responsabilidad:** Hace referencia a los niveles de responsabilidad que se presenta en el área laboral, de igual manera el nivel de importancia que brinda el trabajador a su trabajo (Rodríguez, 2011).
e) **Factor Promoción:** Hace referencia a la posibilidad que tiene un trabajador a tipos de recompensa como un ascenso en la organización (Rodríguez, 2011).

Con base a lo mencionado previamente, se puede concluir que el bienestar laboral posee factores que van a ser determinantes para el desarrollo del bienestar en general de cada individuo y sus entornos, estos factores son. El factor al logro, el factor al reconocimiento, el factor de trabajo en sí, factor de responsabilidad y factor de promoción (Rodríguez, 2011).

2.1.5 Importancia del Bienestar laboral

El bienestar laboral está considerado como una clave principal para conseguir un desarrollo adecuado de una organización, conjuntamente con un equipo de trabajo motivado, que se presente comprometido con su trabajo y un equipo de trabajo productivo, al referirnos a bienestar laboral, no solo nos referimos a la salud de las personas que conforman una organización, sino también a un bienestar emocional, el cual permita a los trabajadores se encuentren conformes, contentos y tengan satisfacción respecto a lo que realizan (Aponte, 2007).

Por este motivo, las empresas saludables son las que permiten y generan un bienestar laboral dentro de ellas, con el objetivo de aumentar el estado de satisfacción y felicidad de sus trabajadores, las empresas deben enfocarse en fomentar todos los hábitos o aspectos que permitan que los empleados se encuentren conformes y contentos, cuando un trabajador se siente identificado con la cultura organizacional de su empresa, va presentar una mejor productividad, al contrario de un trabajador desmotivado (Aponte, 2007).

De tal manera, cuando en una organización se preocupa del bienestar laboral de sus trabajadores, permite que se reduzca el absentismo y disminuya los niveles de estrés laboral que pueda presentarse en los equipos de trabajo, cuando un trabajador siente que tiene bienestar laboral se va a sentir motivado y la productividad será mayor, de igual manera aumentaran las capacidades del personal en sus actividades o al momento de desarrollar sus tareas, retención del talento y permite un clima laboral adecuado en la organización (Aponte, 2007).

2.1.6 Bienestar Psicológico Laboral

El termino de bienestar psicológico laboral se puede definir como el grado en que la persona juzga de manera global su vida en términos favorables, se podría definir como un tipo de

autoevaluación que realiza la persona, la misma que dependerá de tres componentes: estado emocional (positivos o negativos), componente cognitivo (la manera que tiene el sujeto para procesar la información de las personas tengan respecto a cómo le está yendo en su vida) y las relaciones vinculadas entre ambos componentes (Veenhoven, 1994).

De tal manera, en el ámbito laboral se puede observar la estrecha relación que existe entre el bienestar psicológico con diversas variables laborales y asuntos referidos al bienestar laboral (desempleo laboral, ausentismo, situaciones conflictivas en el ámbito laboral), los cuales van afectar el bienestar psicológico del trabajador, ocasionando riegos psicosociales como son; Síndrome de Burnout, Síndrome de Mobbing y desempleo (Library, 2021).

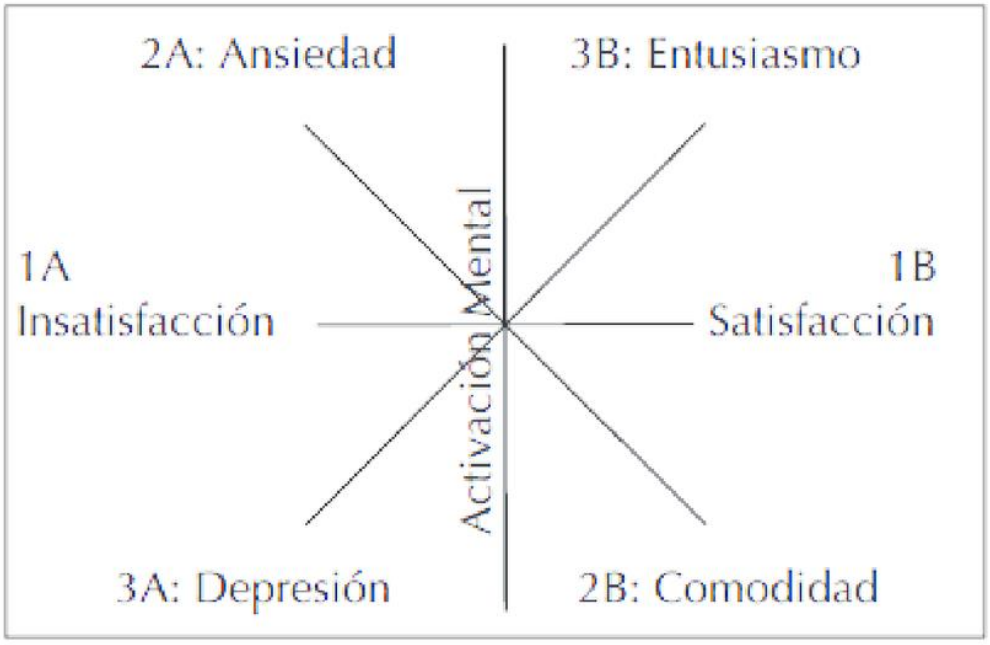
2.2 Modelos y Dimensiones de Bienestar Laboral

En toda organización es indispensable que cada trabajador se sienta a gusto, feliz, motivado, satisfecho, orientado, seguro y tenga sentido de pertenencia en su lugar de trabajo, por esta razón a lo largo del desarrollo del término de bienestar laboral en el mundo empresarial, se desarrollaron modelos e instrumentos que permiten identificar, medir y prever si existen factores que limiten en el bienestar en los trabajadores de una organización (Aponte, 2007).

Los cuales se identifican en el siguiente apartado.

Figura 4

Modelo de bienestar del trabajador de Warr



Nota. La figura muestra el modelo de bienestar del trabajador de Warr. Fuente: (Ceballos, 2006).

Según la Warr (1999), define un modelo teórico y comprensivo que abarca una gran parte de las aportaciones de la psicología al estudio del bienestar psicológico en el ámbito laboral, este modelo recoge tanto el estudio del efecto, como las variantes y el modo en que las variantes ambientales pueden afectar el bienestar psicológico de un trabajador y su entorno (Ceballos, 2006).

De tal manera, que este modelo se encarga de recoger el estudio del afecto, como las variantes ambientales, variantes individuales, variantes sociodemográficas y de las variantes de salud mental en genera, y el modo en que las variantes ambientales puedan afectar al bienestar psicológico o mental del trabajo y de las personas que conforman el mismo (Ceballos, 2006).

Petter Warr, incorporo factores ambientales laborales y factores no laborales, los cuales van a ejercer un tipo de influencia respecto a los niveles de satisfacción, además toma en cuenta ciertos factores individuales, como por ejemplos la afectividad positiva o negativa y por último integra variables sociodemográficas, como la edad, genero, entre otras que influyen en los factores individuales y en la percepción, valoración y por parte de la persona los factores ambientales laborales y no laborales (Ceballos, 2006).

2.2.1 Dimensiones del Modelo de bienestar del trabajado de Warr

En el modelo de bienestar que plantea Warr, propone un modelo de bienestar de trabajo y sus determinantes, en el cual evalúa la posición del individuo en tres dimensiones o ejes (Arocena, 2006).

1. **Factores laborales y no laborales:** Estos factores van a influir de manera directa en los niveles de satisfacción, además toma un tipo de influencia sobre ciertos factores individuales de la persona (Arocena, 2006).

2. **Factores socio demográficos:** Estos factores están relacionados con aspectos tales como: edad, genero, percepción, valoración por parte del individuo hacia los factores laborales (Arocena, 2006).

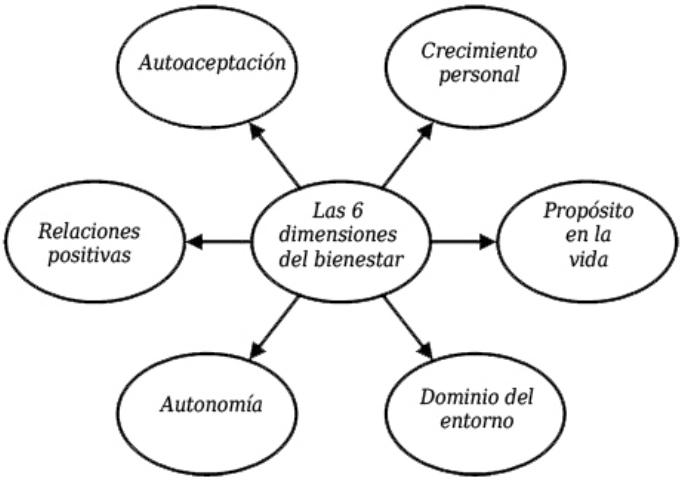
3. **Factores individuales:** Los factores individuales están relacionados estrechamente con los factores socio democráticos (Arocena, 2006).

Una vez analizado el modelo y las dimensiones que presenta el modelo de bienestar del trabajado de Warr, se puedo considerar que existen variables tales como: variables ambientales, variables sociodemográficas, variables individuales y variables de salud mental, las cuales pueden llegar a impactar al bienestar psicológico de los trabajadores en una organización (Arocena, 2006).

2.2.2 Modelo de Bienestar Psicológico de Ryff

Figura 5

Modelo de Bienestar Psicológico de Ryff



Nota. La figura muestra el modelo de bienestar psicológico de Ryff. Fuente: (Valverde, 2014).

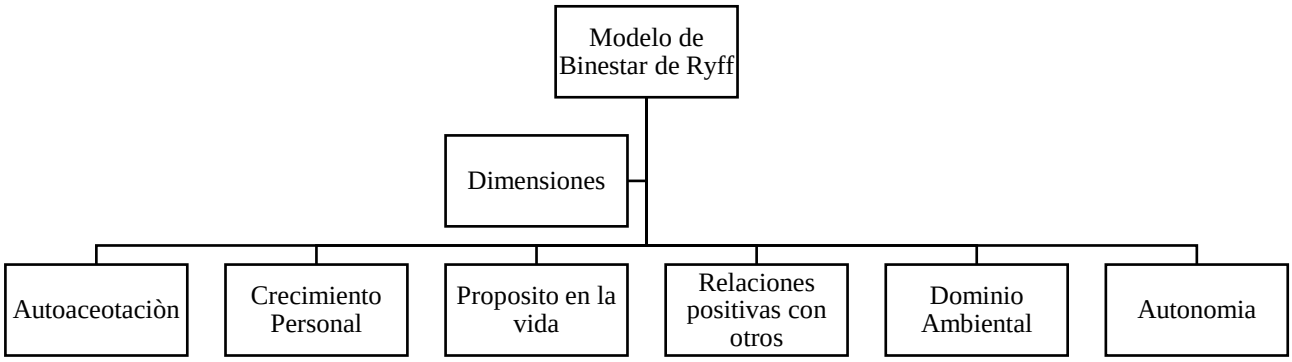
Carol Ryff en el año de 1988, desarrolló un modelo de bienestar psicológico que fue considerado como precursor de los actuales modelos de psicología positiva, el mismo que genero una de las grandes aportaciones en las teorías y aplicaciones relacionadas con el bienestar humano, Ryff se caracterizó por definir el bienestar psicológico a partir de elementos no hedónicos: el funcionamiento humano óptimo es el que produce una mayor cantidad de emociones positivas o de placer, y no al revés (Valverde, 2014).

En este modelo, cada dimensión es un índice de bienestar en sí mismo, y no un predictor de bienestar, de ahí se desarrolla las consecuencias de mantener niveles óptimos o deficitarios en cada uno de ellos (Valverde, 2014).

2.2.3 Dimensiones del Modelo de bienestar Ryff

Figura 6

Dimensiones del Modelo de bienestar Ryff



Nota. La figura muestra las dimensiones del modelo de bienestar de Ryff. Fuente: La Autora.

En el Modelo de Bienestar de Ryff, propone seis tipos de dimensiones, que son los siguientes: auto aceptación, en esta dimensión se realiza una evaluación positiva de uno mismo y la propia vida pasada, la segunda dimensión es el crecimiento personal, en el cual se evalúa el sentido de crecimiento conjunto y desarrollo como individuo, la tercera dimensión es el propósito

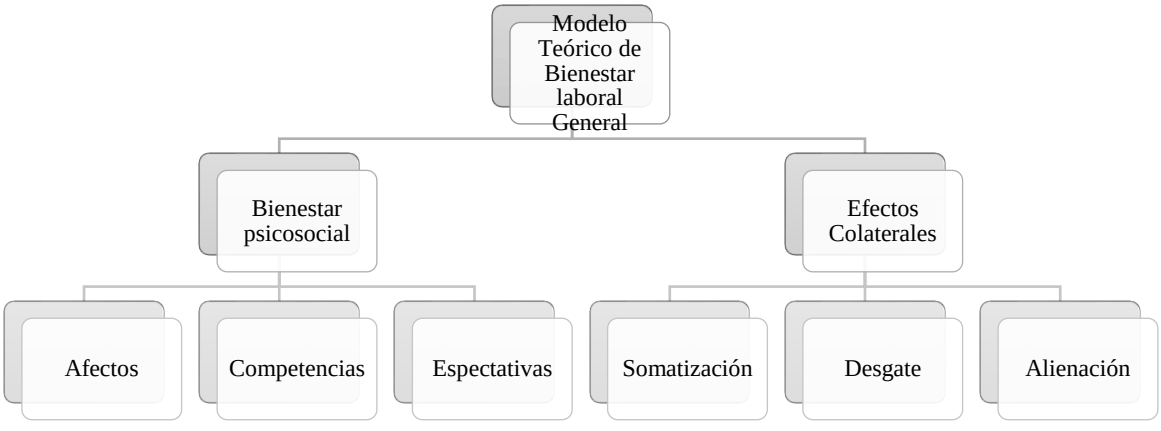
en la vida, es la creencia de que la propia vida tiene un propósito y un significado, como cuarta dimensión tenemos las relaciones positivas con otros, en esta dimensión se desarrolló las relaciones de calidad y confianza con otros individuos, la quinta dimensión tenemos el dominio ambiental que se refiere a la capacidad de dirigir efectivamente la propia vida y el ambiente para satisfacer necesidades y deseos y como sexta dimensión es la autonomía que hace referencia al sentido de autodeterminación personal (Scielo, 2013).

2.2.4 Modelo Bienestar laboral general de Blanch

El modelo de Bienestar Laboral General expone que existe dos tipos de dimensiones, una el bienestar psicosocial que hace referencia a los afectos, competencias y expectativas, y la segunda dimensión que son los efectos colaterales, que hace referencia a la somatización, desgaste y alineación (Orozco, 2022).

Figura 7

Modelo Teórico de Bienestar laboral General



Nota. La figura muestra el modelo teórico de Bienestar Laboral General**.**

Fuente: (Sulbarán, 2010).

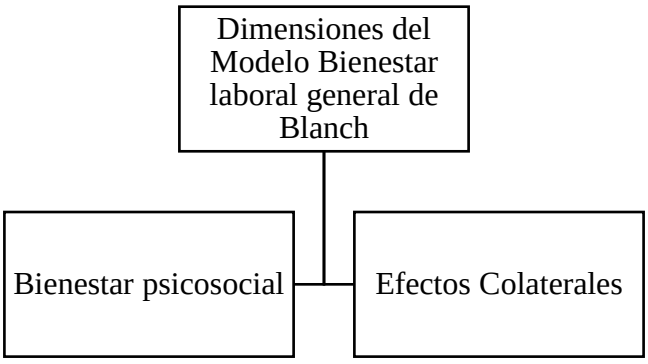
De tal manera, que los efectos colaterales, lo divide en tres escalas: escala de somatización, escala de desgaste, y escala de alienación, la escala de somatización, considera que aspectos como los trastornos digestivos, dolores de cabeza, dolores de espalda o tenciones musculares se encuentran relacionados a esta escala, la escala de desgaste se visualiza el estado de los empleados en relación a aspectos del trabajo, y en la escala de alienación se encuentran factores relacionados con el trato al personal, la realización, y la frustración del personal (Orozco, 2022).

Dimensiones del Modelo Bienestar laboral general de Blanch

En el Modelo de Bienestar laboral General de Blanch se presenta dos dimensiones principales (Scielo, 2010).

Figura 8

Dimensiones del Modelo Bienestar Laboral General de Blanch



Nota. La figura muestra las Dimensiones del Modelo Bienestar Laboral General de Blanch.

Fuente: La Autora

- **Bienestar psicosocial:** En este modelo las dimensiones psicosociales abarcan las escalas de los afectos, competencias y expectativas (Scielo, 2010).
- **Efectos colaterales:** En los efectos colaterales, se abarca la presencia de la somatización, desgaste y alienación (Scielo, 2010).

El modelo de Bienestar Laboral General de Blanch, es un modelo que permite medir el bienestar laboral general de un trabajador con respecto a su área de trabajo, el cual sostiene que existe dos tipos de dimensiones de bienestar, el primero que menciona es el bienestar psicosocial, en esta dimensión abarca factores como son: afectos, expectativas y competencias, la segunda dimensión es los efectos colaterales, en esta dimensión abarca factores tales como: somatización, desgaste y alienación, mientras que el modelo de bienestar Ryff se caracterizó por definir el bienestar psicológico siendo uno de los percusores de este término, en cual define que un funcionamiento adecuado y optimo genera en el ser humano una gran cantidad de emociones positivas. El modelo de bienestar del trabajado de Warr propuso el modelo de bienestar del trabajador y sus determinantes, en el cual evalúa la posición del individuo en tres ejes, es decir en su vida en general, influyéndose muchas veces en diferentes contextos como ambientales laborales y factores no laborales (Scielo, 2010).

A lo largo del desarrollo del término de bienestar y bienestar laboral se han desarrollado diferentes modelos los cuales fueron creados por diferentes autores y diferentes enfoques, cada modelo presenta un enfoque y dimensiones diferentes, los cuales se caracterizan por enfocarse en el bienestar pero desde dimensiones distintas, como bienestar general, bienestar psicológico y bienestar laboral que se pueda presentar en los trabajadores de una organización y generar factores de riesgos psicosociales, físicos u organizacionales (Scielo, 2010).

2.2.4 Instrumentos para medir el Bienestar Laboral

1. **Escala de bienestar psicológico de Warr**

El bienestar general del trabajador juega un papel fundamental a lo largo del desarrollo de la vida laboral, como para el trabajador como también para la organización, por esta razón la escala de bienestar de laboral Warr se encarga de evaluar usualmente una sola dimensión bipolar la cual presenta una característica de sentirse mal a sentirse bien por parte de del trabajador, como "satisfacción" y "activación" (Velazco, 2018).

2. **Escala de Bienestar Psicológico (EBP)**

Ryff desarrolló una escala de bienestar psicológico, en una forma de evaluación objetiva del bienestar, derivándola en 6 dimensiones: autoaceptación, capacidad de una persona para sentirse bien consigo misma, percepción que se tiene del establecimiento de relaciones sociales, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal y propósito en la vida (Ediciones, 2022).

La escala de bienestar psicológico se caracteriza por valorar el grado de bienestar general que presenta un individuo a partir de la información subjetiva, se desarrolla de su nivel de satisfacción que posee en diferentes ambientes de su vida, cuenta con un total de 65 ítems e incluye cuatro subescalas, bienestar psicológico subjetivo, bienestar material, bienestar laboral y relaciones de parejas y es reconocido en varios estudios de población adulta joven en países como Colombia y México., tiene una duración de 25-20 minutos (Ediciones, 2022).

3. **Cuestionario Bienestar laboral general de Blanch**

El presente cuestionario fue creado por Josep Blanch, está considerado como una herramienta especifica de evaluación de las dimensiones psicológicas del bienestar en el ámbito laboral, cuenta con seis escalas, dos dimensiones principales: bienestar psicosocial, el mismo que

abarca aspectos como: afectos, competencias y expectativas y la segunda dimensión principal es efectos colaterales que abarca: somatización, desgaste y alienación, de igual manera, integra escalas como: condiciones de trabajo, clima social, satisfacción con la organización y cultura organizacional, tiene una duración de 30-25 minutos (Analytics, 2010).

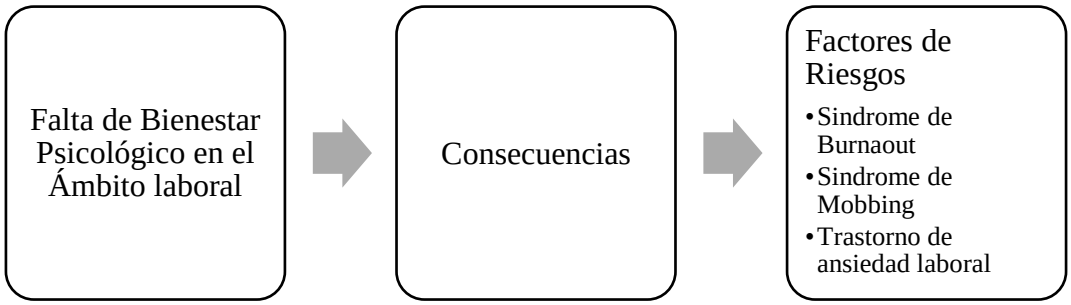
Mediante lo antes menciona, existen instrumentos que permiten medir el estado de bienestar de una persona o trabajador referente a su trabajo, como son los cuestionarios antes mencionados: Escala de bienestar psicológico de War, Escala de Bienestar Psicológico (EBP), Cuestionario Bienestar Laboral General de Blanch, tomando en consideración que cada instrumento mide factores diferentes, al obtener resultados referentes a la aplicación de estos instrumentos, se puede obtener resultados que permitan diagnosticar si es necesario aplicar programas que permitan la mejora de los niveles de bienestar con el fin de cuidar a los trabajadores, tomando en referencia que al no existir bienestar laboral se va a generar consecuencias desfavorables para una organización, como se menciona en el siguiente apartado.

2.1.7 Consecuencias de la falta de Bienestar Psicológico en el Ámbito laboral

El bienestar psicológico laboral como se mencionó anteriormente forma parte del bienestar general de todo individuo, el bienestar psicológico es un factor indelegable en cada entorno personal, lo cual conlleva a tener un estrecho vínculo con el entorno laboral, al lograr obtener un equilibrio entre estos dos factores, se puede obtener o generar hábitos saludables en la vida de cada individuo de una empresa, mientras que al no generar un adecuado bienestar psicológico en el entorno laboral, se va generar repercusiones en el mismo, como la presencia de factores de riegos psicosociales, como es el síndrome de Burnout, .síndrome de Mabinga y trastornos de ansiedad, entre otros (Molina, 1988).

Figura 9

Consecuencias de la falta de Bienestar Psicológico en el Ámbito laboral



Nota. La figura muestra las consecuencias de la falta de bienestar psicológico en el ámbito laboral. Fuente: La Autora.

Los factores de riesgos que se presentan por la falta de bienestar psicológico en el ambiente laboral son los mismos que se desarrollan a continuación (Molina, 1988).

- **Síndrome de Burnout**

En el mundo laboral existen diferentes aspectos que van a generar malestar a lo largo de la vida del trabajador, las nuevas exigencias del trabajo han originado aparición de nuevos riegos denominados psicosociales, relacionados en gran medida con el estrés crónico laboral, como es la presencia del Síndrome de Burnout o síndrome del quemado, que se encuentra considerado como una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar (Gil Monte, 2004).

En el año de 1980, los autores Edelwich y Brodsky, plantea que la presencia del Síndrome de Burnout, es la pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por los trabajadores en sus profesiones y como resultados por las condiciones en el puesto de trabajo, estos autores

proponen cuatro fases por la que pasa el trabajador que padece Síndrome de Burnout (Carlin, 2014).

1. **Entusiasmo:** Se caracteriza por elevadas aspiraciones, energías desbordantes y la carencia de la noción del peligro (Carlin, 2014).

2. **Estancamiento:** Se genera tras no cumplirse las expectativas originales, lo cual provoca un estado de frustración en el trabajador (Carlin, 2014).

3. **Frustración:** Se caracteriza cuando el trabajador empieza a generar problemas emocionales, físicos y conductuales, por lo cual esta fase está considerada como el núcleo central del Síndrome de Burnout (Carlin, 2014).

4. **Apatía:** Se caracteriza cuando el trabajador sufre y genera el mecanismo de defensa ante la frustración que siente (Carlin, 2014).

- **Síndrome de Mobbing**

Está considerado como acoso psicológico o moral en el ámbito laboral, Bullying, Psicoterror laboral, Hrassment, aunque en Latinoamérica esta conocido como Mobbing, es la recopilación de los actos, acciones, palabras, miradas, lenguaje corporal, las mismas que se producen de manera repetitiva, lo cual es generado por el acosador o acosadores de manera intencional y que tiene como objetivo de humillar y destrozar psicológicamente a la persona elegida como víctima, y como resultado el trabajador tomara la decisión de marcharse de manera voluntaria, lo que es más conveniente para la empresa en el tema del despido o liquidación (Lorente, 2007).

- **Trastornos de ansiedad laboral**

Actualmente el estrés laboral está considerado como uno de los factores más desfavorables para el desarrollo de la vida laboral de un trabajador y el bienestar de la organización, de igual manera a la sociedad en su conjunto, cada vez son más las personas que padecen este tipo de estrés, consecuencia de distintos cambios bruscos que se producen en una organización, la difícil conciliación entre el entorno familiar y entorno laboral (Tapia, 2018).

El estrés continuó puede ocasionar consecuencias desfavorables para el trabajador, lo cual puede provocar que se sienta sobrepasado por la situación, llegando a desarrollar otros tipos de síndromes. Las organizaciones también son desfavorecidas a la presencia de trastornos de ansiedad laboral, de tal manera que se van a generar efectos negativos como son la presencia de mayores niveles de absentismo, prácticas laborales contraproducentes que generan accidentes que afectan al trabajador y a los clientes internos he externos, por esta razón varias organizaciones generan métodos para conocer y evaluar los factores de riesgos que generan estrés, así como pautas dirigidas a las empresas con el fin de crear y fomentar los entornos de trabajo saludables (Tapia, 2018).

- **Trastorno depresivo recurrente**

En el mundo laboral la falta de motivación y satisfacción por parte de los trabajadores, habitualmente es un tipo de indicador de incapacidad laboral transitoria, en cual dada la naturaleza del trastorno no está indicada a priori la incapacidad laboral transitoria ni la valoración de una incapacidad permanente, generando al trabajador episodios de depresión mayor, trastornos por angustia, agotamiento físico y mental (Fernandez, 2007).

Se puede concluir que en un entorno laboral saludable, en donde los trabajadores sientan bienestar común, no se va a generar ningún tipo de factor de riegos psicosocial como son los antes mencionados, al enfocarnos en bienestar laboral, muchas veces se deja de lado el bienestar psicológico laboral que es un factor fundamental en el bienestar de cada trabajador, la falta de bienestar psicológico laboral provoca consecuencias y conlleva al desarrollo de factores de riesgos psicosociales los cuales afectan directamente al trabajador e indirectamente a la organización. Por ello es indispensable para toda organización implementar políticas de acción que aseguren el bienestar de todos los trabajadores que conformen una organización, tomando en consideración ambientes físicos y ambientes psicosociales, por esta razón actualmente varias organizaciones han implementado programas de bienestar laboral (Fernandez, 2007).

2.3 Programa de Bienestar Laboral

Un plan o programa de bienestar laboral es un conjunto de decisiones organizacionales, que busca genera que cada integrante de una organización o empresa se sienta satisfecho con sus necesidades en diversos ámbitos, como son: personales, familiares, sociales, culturales y económicas, e desarrollo de un programa de bienestar laboral permite fomentar la productividad y la motivación mientras mejora el ambiente laboral de una empresa (Fernando, 2017).

Por esta razón, los programas de bienestar laboral se convierten en un medio de obtener legitimidad social tanto ante los trabajadores como su entorno, los recursos que se desarrollan en los programas son dedicados a salud, educación, recreación, vivienda, los cuales son principales elementos en el bienestar laboral y tienen la intención de incrementar los niveles de productividad del trabajo y el compromiso del trabajador de la organización (Vargas & Rodríguez, 2014).

Lastra (2019) afirmó, que un programa de bienestar desde la gestión de talento humano tiene tres importantes componentes: el primero es ayudar a los trabajadores a identificar los posibles riegos de salud que se puedan presentar en su lugar de trabajo, el segundo permite enseñar a los trabajadores cuales son los riesgos de salud, y el tercero es que los trabajadores modifiquen su estilo de vida, mediante diferentes técnicas (p.18).

En este sentido, los anteriores elementos mencionados no abarcan en su totalidad el concepto de bienestar laboral del que se ocupa la gestión del talento humano, de tal manera, los aspectos relacionados con la realización personal del trabajador, el reconocimiento del valor aportado por parte de la empresa, la conciliación de la vida personal y la vida familiar del trabajador, la equidad en el trato, la adecuada remuneración y salario, estos aspectos permiten un adecuado ambiente laboral, propicio para la potenciación de las capacidades de los trabajadores en provecho a la organización (Lastra, 2019).

2.3.1 Beneficios de Desarrollar un Programa de Bienestar Laboral

Actualmente para toda Organización, es vital contar con un programa de bienestar laboral, dirigido a sus trabajadores, puesto que es una herramienta que contribuye a la mejora de las condiciones físicas, psicológicas, laborales, sociales y motivacionales de las personas que conforman la misma, de tal manera que permite el fortalecimiento de un buen clima laboral, permitiendo a la organización atraer nuevos talentos y retener y motivar a los que conforman la organización, favorece el nivel de productividad y rentabilidad de la organización (Health&Benefits, 2019).

Por esta razón es fundamenta implementar programas de bienestar organizacional en toda empresa, además cuenta con beneficios como:

- **Productividad**

Incrementa el rendimiento de los trabajadores de una organización, permite trabajar la motivación y gestionar el estrés lo cual es fundamental para el aumento de productividad en la organización (Health&Benefits, 2019).

- **Clima laboral**

Los trabajadores de la organización se sienten más seguros y en un entorno de bienestar (Health&Benefits, 2019).

- **Sentido de Pertenencia**

El programa de bienestar Laboral genera actitudes como sentido de pertenencia en los colaboradores y cultura de servicio, mediante el reconocimiento de logros, lo cual genera que los trabajadores se sientan más comprometidos e identificados con los valores, principios y objetivos de la Organización (Health&Benefits, 2019).

- **Mejora la Salud Física y Psicológica**

El programa de bienestar laboral mejora el estado físico y mental de los trabajadores que conforman una organización, compensa diversas enfermedades que son causadas por las ausencias laborales (Health&Benefits, 2019).

- **Retención de Talento**

En muchas organizaciones, el personal que labora en la misma es considerado como su mayor activo, por esta razón las empresas están en el deber de proteger, resguardar y cuidar este bien más preciado (Health&Benefits, 2019).

- **Reducción el “Presentismo”**

Se conoce como Presentismo, a la pérdida de productividad, lo cual se genera u ocurre cuando los trabajadores de un puesto no se sienten a gusto en él, por esta razón los programas de Bienestar Laboral benefician directamente en este punto, mejorando la relación del trabajador con su entorno laboral (Health&Benefits, 2019).

- **Inversión**

Para una organización, invertir en un programa de bienestar laboral, significa invertir en los trabajadores, es desarrollar y potenciar su productividad, de igual manera es fomentar la autoestima y valorar de una manera positiva el trabajo que realiza (Health&Benefits, 2019).

- **Crecimiento Empresarial**

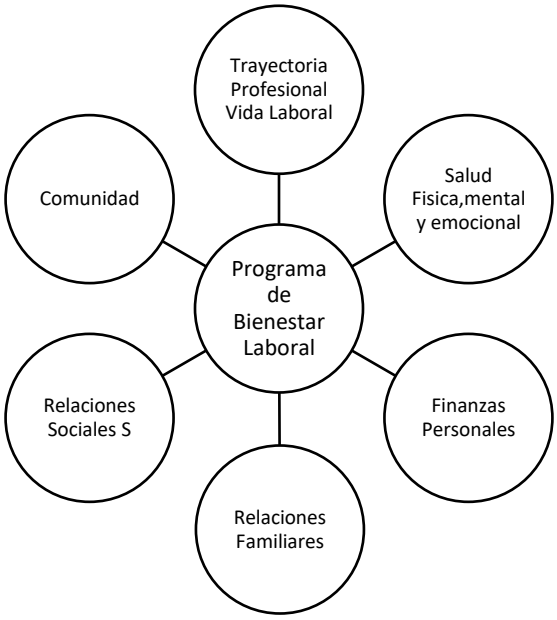
Los programas de bienestar laboral generan una mejor imagen interna y externa más valiosa para el mercado (Health&Benefits, 2019).

Como se menciona anteriormente para toda empresa u organización, es necesario implementar un programa de bienestar laboral, con el fin de satisfacer necesidades económicas, sociales y personales de los trabajadores, adicional se van a generar diferentes beneficios como es una mayor productividad, se generará un sentido de pertenencia en las personas que conformen la empresa, disminuye la presencia de riesgos laborales y con ello existirá un crecimiento empresarial (Health&Benefits, 2019).

2.3.2 Componentes de un Programa de Bienestar Laboral

Figura 10

Componentes de un Programa de Bienestar Laboral



Nota. Componentes de un programa de bienestar laboral. Fuente: La Autora.

Los programas de bienestar laboral, está compuesta de diferentes componentes que permiten el desarrollo de este dentro de la empresa y lo hagan factible a largo plazo, es indispensable que se tome en consideración la trayectoria profesional mediante la vida laboral, la salud física, mental y emocional, el factor económico, la relaciones familiares y sociales y la comunidad que se va a aplicar el programa de bienestar laboral (Melero, 2016).

Los cuales se desarrollarán a continuación:

- **Salud Física**

Implica mantener un balance, hacer ejercicio o deporte, llevar a cabo prácticas de relajación, descanso y acciones que eviten enfermedades (Melero, 2016).

- **Relaciones y Comunidad**

Consiste lograr mantener una convivencia adecuada entre el ámbito laboral, social y familiar, rechazando de manera absoluta la violencia, la discriminación o algún tipo de estereotipos (Melero, 2016).

- **Finanzas Personales**

Permite que los trabajadores aprendan a planificar su futuro económico y mantener una economía familiar, mediante estrategias como capacitaciones (Melero, 2016).

- **Salud Emocional**

Desarrollar competencias emocionales para manejar la presión y estrés laboral (Melero, 2016).

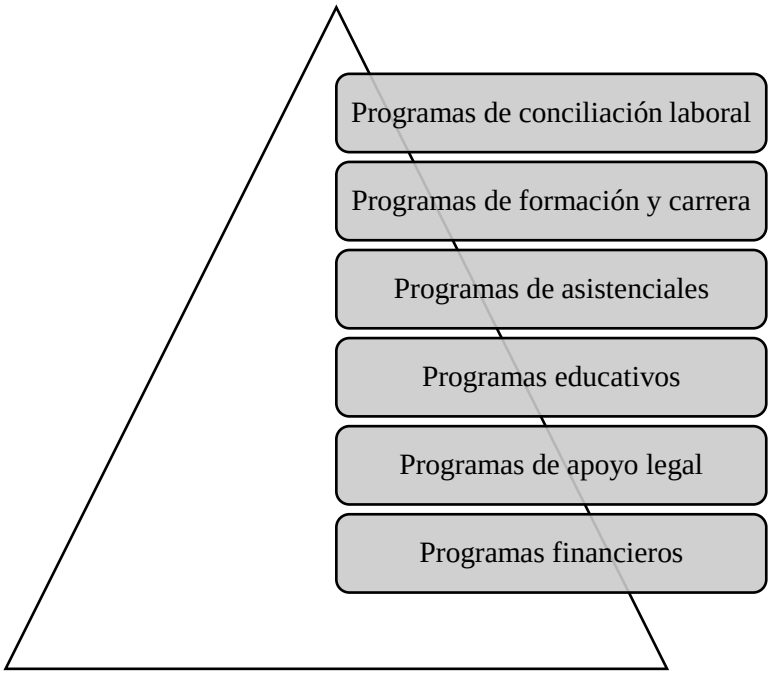
- **Trayectoria Profesional Vida Laboral**

El desarrollo profesional juega un papel fundamental en la vida de cada individuo por esta razón, es indispensable que exista en la organización un programa de carrera (Melero, 2016).

2.3.3. Actividades de un programa de Bienestar laboral

Figura 11

Actividades de un programa de bienestar laboral



Nota. En la presente figura se presenta las actividades de un programa de bienestar laboral. Fuente: La Autora.

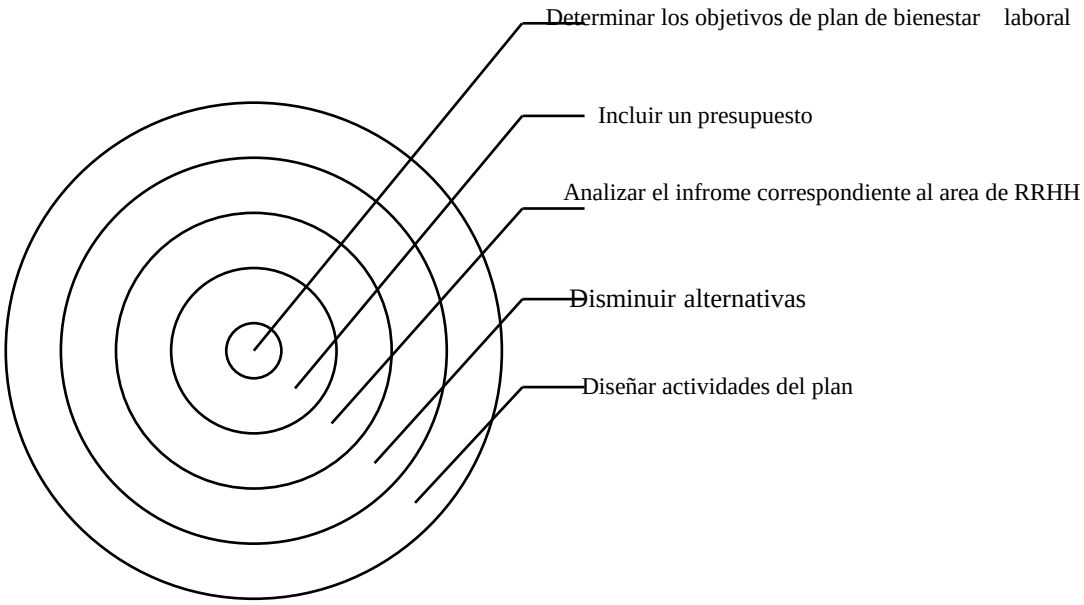
Para el desarrollo de un programa de bienestar laboral en una organización es necesario definir actividades que promuevan el programa como son: programas de conciliación laboral, el cual se caracteriza por crear o fomentar una cultura flexible a implementar, días extras libres por motivos de conciliación o recompensa hacia el personal, jornadas continuas o en el caso administrativo teletrabajo. programas de formación y carrera, estos programas se caracterizan por la capacitación continua a los trabajadores que conforman la organización. Programas de asistenciales, se basan en la implementación de guarderías laborales, seguros médicos, asistencia

psicológica. Programas educativos, los programas educativos permiten crecimiento en aspectos educativos para los trabajadores de la empresa, como es el pago de escuela, colegio o universidad, como un tipo de recompensaba Programas de apoyo legal como servicios jurídicos y su núcleo familiar. Programas financieros en el cual se permite recibir por parte de la organización retribuciones tales como adelantos, prestamos, ayuda en compras de vivienda y programas de ocio los cuales facilitan en temas de vacaciones como descuentos en hoteles, adicionales actividades "afterwork", como actividades deportivas, actividades de recreación que se encuentran vinculadas con el entorno familiar del trabajador (Fernando, 2017).

2.3.4 Fases de elaboración en un programa de bienestar laboral en una organización

Figura12

Fases de elaboración en un programa de bienestar laboral en una organización



Nota. En la presente figura se presenta las fases de elaboración en un programa de bienestar laboral en una organización. Fuente: La Autora.

Para la elaboración de un programa de bienestar laboral en toda organización es necesario conocer las fases de elaboración, primero se identifica cuáles son los objetivos del plan o programa con el fin de aumentar los niveles de bienestar de los trabajadores, segundo se debe incluir un presupuesto anual, tercero es esencial llevara cabo encuestas periódicas para medir el bienestar o la satisfacción laboral, incluso si el resultado obtenido es positivo, se debe realizar la elaboración de un plan de bienestar laboral, como cuarto pase se debe disminuir alternativas, como quinto paso se debe diseñar actividades tomando en cuenta todos los detalles de cada actividad y las fechas que se van a realizar y como sexto paso y último es la comunicación al cliente interno y cliente externo, cliente interno nos referimos a los trabajadores que conforman la organización y cliente externo (Obregón, 2012).

Por esta razón un Programa de bienestar Laboral, está considerado como herramienta fundamental para el desarrollo de bienestar de toda organización y los trabajadores que conformen la misma, con el fin de crear y mantener condiciones favorables que permitan el desarrollo integral de una manera favorable, el mejoramiento de los nivel de bienestar, satisfacción laboral, efectividad laboral, eficacia laboral e in nivel alto de vida laboral, en la cual se puedan presentar o se presente factores de riesgos psicosociales como son los altos niveles de rotación de personal y como este factor puede llegar a perjudicar a la organización , por esta razón es necesario saber y definir que es la rotación de personal en una organización (Obregón, 2012).

2.4 Rotación

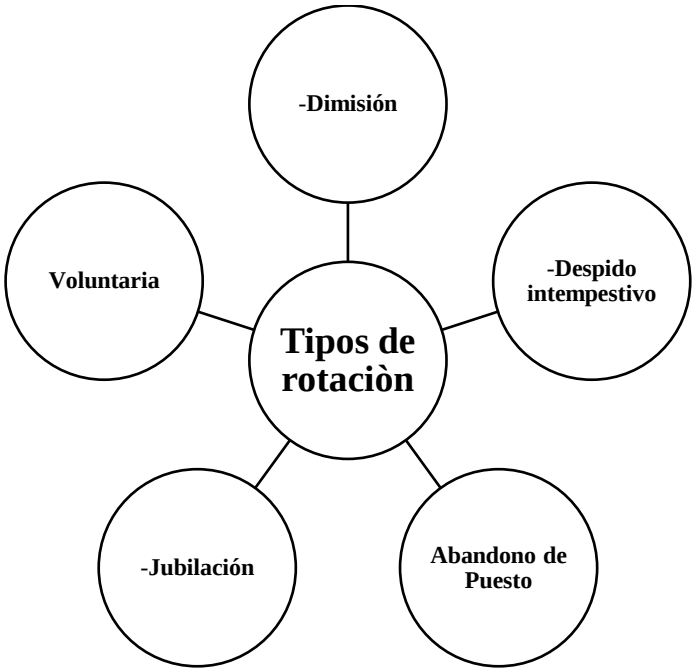
Sanz (2008), afirma que la rotación de personal se encuentra estrechamente relacionada con la justicia retributiva, tanto en términos de equidad interna y equidad externa, está considerada como uno de los factores que genera preocupación para muchas Organizaciones (p, 144). De igual manera, la rotación de personal o fuga de talentos genera una gran afectación de la productividad

tanto para la empresa como para los demás trabajadores, por como esta perjudica la imagen de la empresa, pero lo más importante, es que genera síntomas de otros problemas (Trabajo O. I., 2001).

2.4.1 Tipos de rotación de Personal

Figura 13

Tipos de rotación de Personal



Nota. La figura presenta los tipos de rotación. Fuente: Extraído de (Trabajo O. I., 2001).

- **Renuncia Voluntaria**

Se ejecuta cuando el contrato termina por voluntad del trabajador por razones netamente de índole personal o profesional como insatisfacción laboral, o en diferentes casos por una mejor oferta laboral, las mismas que influyen al trabajador a dejar su puesto de trabajo, en este tipo de renuncia no caben indemnizaciones (Cisternas, 1994).

- **Abandono de Puesto**

El abandono de puesto, se ejecuta por parte del trabajador sin previo aviso a la organización, se encuentra dentro de la renuncia voluntaria, lamentablemente para la organización el abandono de puesto de un colaborador genera un tipo de problema para la misma, ya que presenta inestabilidad en la planificación laboral y en los procesos organizacionales (Jiménez, 2020).

Por esta razón, las causa del absentismo laboral son innumerables, como irrelevantes a efectos del estudio de la dimisión, por este motivo existen diversos estudios sociológicos relacionados a tratar de comprender porque un trabajador toma la decisión de no asistir a un puesto de trabajo y dejar de cumplir con sus obligaciones laborales, por este motivo el autor Rodríguez Piñero opina que existe dos tipos de abandono: el primero donde el trabajador deja de asistir sin más a su puesto de trabajo y el segundo donde el trabajador que estando es su puesto de trabajo, lo abandona (Jiménez, 2020).

De tal manera, existen faltas de asistencia y abandono del puesto de trabajo, al momento de constatar que se ha producido el abandono del puesto de trabajo, es indispensable saber diferenciar entre una falta prolongada sin justificación, del verdadero abandono. En este sentido, la primera diferencia que se debe realizar se deriva de la propia naturaleza de ambos actos, el abandono supone la extinción del contrato de trabajo, por ende, la finalización de la relación laboral de manera unitaria, por parte del trabajador (Jiménez, 2020).

Por otra parte, las faltas continuas de asistencia por parte del trabajador, por si solas son incumplimientos reiterados, que traen como consecuencia la extinción del contrato laboral por voluntad del trabajador, sin embargo, al no presentarla justificación de las faltas o inasistencias

laborales, puede facilitar al empleador a tomar la decisión de extinguir la relación laboral mediante un despido disciplinario (Jiménez, 2020).

- **Despido intempestivo**

La renuncia no voluntaria, se ejecuta por parte de la organización o del empleador, cuando la organización toma la decisión de desvincular a un colaborador o sustituirlo, en base a sus necesidades o para disminuir la fuerza laboral, en este tipo de despido el trabajador debe recibir las indemnizaciones correspondientes a la ley laboral (Cisternas, 1994).

- **Dimisión**

Es una renuncia al puesto de trabajo, la cual se formaliza a través de un documento escrito y firmado por el trabajador, es una decisión unilateral y voluntaria por parte del trabajador, no se trata de renunciar a un derecho como trabajador, sino de renunciar a obligaciones a las cuales se había comprometido (Jiménez, 2020).

- **Jubilación**

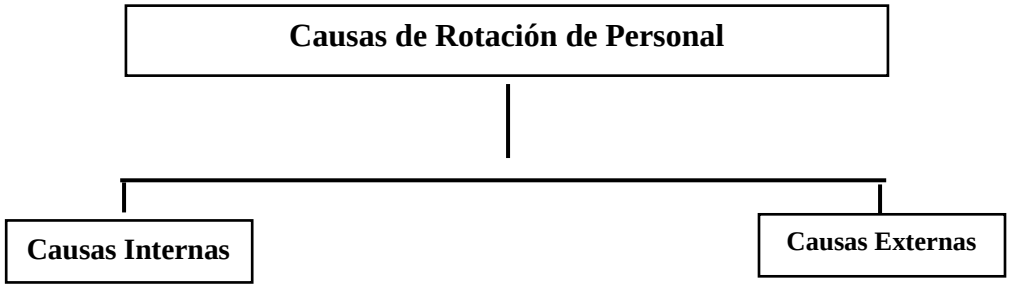
Existe una gran diferencia entre los diferentes tipos de desvinculación laboral, este tipo de desvinculación se da, cuando el trabajador concluye con su carrera profesional y se genera por los años de trabajo o por años del trabajador (Jiménez, 2020).

2.4.2 Causas de Rotación de Personal

Existen distintas causas para los trabajadores como para los empleadores, para explicar los elevados niveles de rotación en una empresa, los trabajadores por una parte expresan que muchas de las causas de rotación de personal suelen ser los bajos salarios, otra de la razón es la falta de estructura de carrera y prestaciones (Trabajo O. I., 2001).

Figura 14

Causas de rotación de personal



Nota. La figura presenta las causas de rotación. Fuente: La Autora

En el año 2009, el autor Chiavenato, determina que existen dos diferentes causas en la relación de rotación de personal, en el cual denomina causas internas y causas externas (Chiavenato, 2021).

- **Causas Internas:** Las causas Internas que generan la rotación del personal son provocadas por fenómenos propiamente de la organización o empresa (Chiavenato, 2021).
- **Causas Externas:** Las causas externas siempre van a encontrarse vinculadas a una causa interna, sin embargo, existen causas externas como son el mercado laboral, el giro del negocio el mismo que provoca la rotación del personal, ya que generan mejoras en aspectos salariales y crecimientos laborales y profesionales (Chiavenato, 2021).

2.4.3 Factores empresariales que provocan la rotación voluntaria

a) Inadecuada política salarial

Toda persona que realiza un tipo de labor o trabajo busca tener un tipo de remuneración económica, la cual sea justa, es salario o tipo de remuneración que satisfaga las necesidades básicas

de todo trabajador y de su entorno familiar, de igual manera es uno de los principales costos de producción de un empresario (Galeano, 2018).

De tal manera, la política salarial es el conjunto de orientaciones que tiene como objetivo distribuir de manera equitativa las cantidades asignadas para retribuir al personal de la organización, perseverando las habilidades, responsabilidades, oficia, méritos y educación solicitada o requerida para el desarrollo eficiente de las tareas destinadas que exige un puesto de trabajo en la organización, sin dejar de lado que es la estructura organizacional determina el pago y los beneficios de ley que recibirá cada trabajador de acorde a la función que desempeña en la organización (Galeano, 2018).

Por otro lado, el salario no solo satisface las necesidades materiales, sino también involucra las medidas espirituales, porque estas constituyen una unidad dialéctica y además el salario constituye un factor de reconocimientos y reafirmación en la sociedad (Galeano, 2018).

b) Falta Comunicación Interna

Para toda organización uno de los pilares más importantes para su desarrollo es la comunicación interna, en el ámbito interno de la organización la vida es su comunicación interna, la comunicación ocupa el 80% o más de la actividad laboral, por esta razón si tenemos problemas u obstáculos en la comunicación interna de una organización, se puede presentar falta de compromiso o motivación (Bustos & Prats, 2013).

De acuerdo con Crozier (2013) “señala que la enfermedad crónica que presenta varias organizaciones es la mala comunicación, y por esta razón conduce a errores en el conocimiento de las actividades a realizar, a malentendidos, distorsiones de discurso, ambigüedades y conflictos, que a la larga afecta de manera negativa al funcionamiento en la organización” (p. 218).

Según lo antes mencionado por Crozier es fundamental el desarrollo de una buena comunicación en una empresa, considerando que, si una empresa no fomenta la comunicación interna, puede generar conflictos, malentendidos entre los integrantes de una organización.

c) Falta de oportunidad para desarrollarse dentro de la empresa

La en los trabajadores que conforman una empresa, ninguna sociedad se encuentra libre de discriminación, en el cual se niega el acceso al trabajo, discriminación de género, millones de mujeres y hombres perciben salarios bajos o se ven confinados a puestos de trabajos simplemente por circunstancias de género, color de piel, cuestiones como etnias o creencias interraciales, sin tomar en cuenta sus fortalezas, capacidades, de igual manera muchas organizaciones, no tienen un plan de carrera, que permita el acenso o crecimiento en la misma organización (Trabajo O. I., 2021).

De tal manera, el hecho que en una organización exista igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo conlleva obtener beneficios económicos significativos para la misma, una mano de obra más numerosa, diversificada y de gran calidad, de igual manera para los colaborados de la organización, permite obtener una estabilidad laboral y disminución de niveles de ausentismo (Trabajo O. I., 2001).

d) Condiciones físicas inadecuadas

La presencia condiciones inadecuadas en una organización, son uno de los mayores problemas de una organización, las causas de accidentes laborales pueden dividirse en dos categorías: actos inseguros y fallos técnicos, muchos accidentes laborales demuestran que toda causa de accidente consta más de un factor, la mayor parte de ellos son descubiertos por

condiciones defectuosas, las cuales pueden atribuirse tanto a condiciones físicas peligrosas, como actos personales peligrosos o ambas situaciones (Paños, 1992).

De tal manera, existen varias condiciones inadecuadas o peligrosas que puede presentar una empresa, como son: protección mecánica inadecuada, defectuosa conducen del equipo, construcción peligrosa, procesos con riesgos laborales, iluminación inadecuada, ventilación inadecuada y vestimenta inadecuada de trabajo. Por otro lado, existen actos que generan peligro en la vida laboral como son: trabajar en condiciones peligrosas, realizar operaciones sin permiso o autorización, alterar dispositivos de seguridad, trabajar en velocidades peligrosas (Paños, 1992).

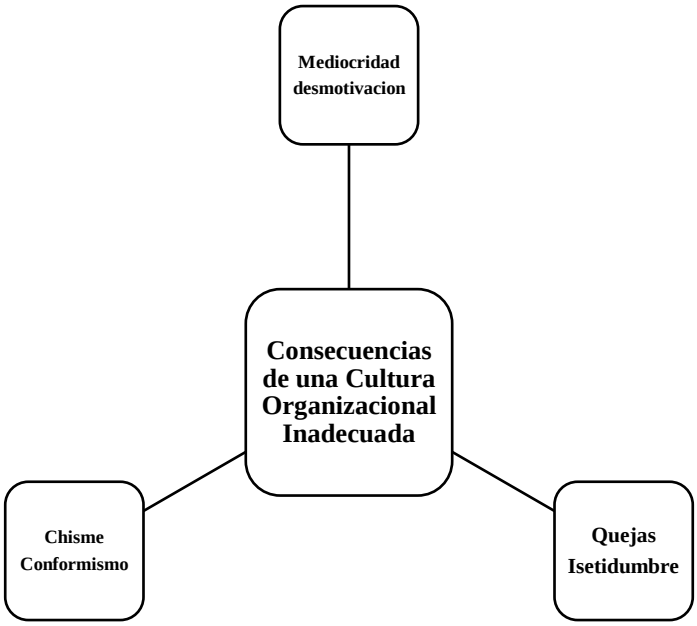
e) Inadecuada cultura organizacional

La Cultura Organizacional, juega un rol fundamental para el desarrollo de toda organización, por esta razón, posee una fuerte correlación con la satisfacción, motivación y el grado de felicidad de los trabajadores de la misma, por esta razón si existe una cultura organizacional positiva que sea de agrado de los trabajadores, estos van a generar felicidades y como consecuencia se va a generar un mayor grado de productividad (Talentum, 2022).

Mientras tanto, al presentar una cultura organizacional inadecuado pobre tendrá como consecuencia una falta de motivación es sus trabajadores, al no tener claro la misión, visión, de la organización se va a generar una Cultura organizacional débil, donde va a reinar la presencia de la falta de comunicación, la falta de procesos y de estandarizaciones, por lo cual también va a generar constantemente con choquen entre valores, actitudes y distintas formar de pensar entre los integrantes de esta organización (Talentum, 2022).

Figura 15

Consecuencias de una cultura organizacional inadecuada



Nota. La figura presenta *consecuencias de una cultura organizacional inadecuada* Fuente: (Talentum, 2022).

f) Falta de capacitación para el trabajo

La capacitación el ámbito laboral, es una necesidad de trabajo, la falta de la misma genera a los trabajadores falta de entendimiento sobre sus deberes y responsabilidades, por esta razón una organización que no tiene un programa de capacitación adecuado a su sistema organizacional, no puede tener un modelo de negocio para trabajar, ya que en la mayor parte es probable que se encuentre completa de trabajadores que tienen una ligera idea de cómo desempeñar su labor (Profesionales, 2017).

De igual manera, cuando una organización no capacita a sus trabajadores de una manera adecuado, es común que estos presenten diferentes tipos de deficiencias a nivel de adaptarse y entender sus labores, esto no significa que no pueden desarrollar sus tareas diarias, pero si existen una diferencia entre los trabajadores capacitados y no capacitados, por esta razón una organización que carece de un programa de capacitación o capacitación pobre, obtendrán trabajadores poco preparados, lo que puede ocasionar estrés y diferentes de enfermedades de tipo laboral a nivel operativo y administrativo (Profesionales, 2017).

g) Inadecuado Clima laboral

El clima laboral o ambiente laboral hace décadas, está considerado como uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de toda organización, la presencia de un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para las condiciones de los objetivos organizacionales y empresariales, además, es un indicador clave para identificar y comprender los obstáculos, problemas y necesidades de los quipos de trabajo que componen la organización, generando falta de motivación en sus trabajadores, falta de retención de talentos, falta de seguridad laboral, entre otros (Bustos & Prats, 2013).

Por lo contrario, la presencia de un buen o adecuado clima organizacional, favorece los logros y éxitos de la gestión organizacional, generando en sus colaboradores: emociones positivas, confianza, motivación, satisfacción, cercanía de equipos, mayor facilidad para resolver la conflictividad (Bustos & Prats, 2013).

2.4.4 Ventajas de Rotación de Personal

Figura 16

Ventajas de Rotación de Personal



Elaborado por: La Autora

Al referirnos a rotación de personal, no solo se trata de rotación de personal, de tal manera que al igual que desventajas existen ventajas como con: permite a la organización la renovación del personal, lo cual genera nuevas y renovadoras ideas, de igual manera permite la reducción de salarios, puesto al ingresar nuevo personal estos no cuentan con los mismo beneficios de los trabajadores antiguos y permite el reclutamiento de nuevos talentos, remplazando personas que generen bajo rendimiento en la organización (School, 2021).

Por esta razón, al mencionar la rotación de personal como factor de riesgos en una organización es fundamental tomar en cuenta que factores carece misma, lo cual, a provocar una baja productividad por parte de los trabajadores, lo que va a generar perdida para la economía de la Organización, por esta razón es necesario tener claro que es Productividad (School, 2021).

2.5 Productividad

La palabra productividad implica en sí misma una medida de actividad que calcula los bienes y los servicios que se han producido por los recursos utilizados, sea que estos recursos sean tangibles o intangibles, la productividad se puede calcular mediante periodos de tiempo. Por esta

razón, desde el ámbito laboral la productividad, está considerada como un indicador de eficiencia, porque permite hacer una relación entre la cantidad de recursos empleados (trabajo, tiempo, insumos), con relación a la cantidad de producción por parte del trabajador y sus resultados (Juez, 2020).

Uguina (2008), afirma que la productividad laboral es el cociente entre lo producido y el número de las horas de trabajo que han sido necesarias para ello (p, 18).

En referencia lo antes citado por Uguina, la productividad laboral se presenta mediante el cociente que hace referencia a los resultados de trabajo y las horas invertidas en ello, tomando en consideración que la hora trabajada, dependerá de diversos aspectos a la dotación de capital, como es el nivel de formación, la experiencia, la adecuación de las capacidades del trabajo de la empresa, que se encuentran relacionados con los requerimientos del puesto de trabajo (Uguina, 2008).

2.5.1Productividad como una disciplina multidimensional

Adam Smith menciona que la productividad se presenta sus orígenes en diferentes ciencias como son las económicas, en la misma que se introdujo el termino: “la riqueza de las naciones”, desde la ciencia de la ingeniería Satish plantea que la productividad en gran medida una función de la toma de decisiones en varios niveles que debe ser entendida desde las organizaciones (Carrillo y otros, 2018).

Moroy en año 2012, revela la multidimensional dad del concepto de productividad, el cual menciona que está considerado como el resultado de la articulación armónica entre diferentes componentes como la tecnología, la organización y el talento humano, el mismo que al combinarlo de manera positiva, optima y equilibrada, tendrá como resultado los recursos para la obtención de los objetivos que se busca (Carrillo y otros, 2018). Porter en el 2019, afirmo que el objetivo

principal de una nación es obtener un alto y creciente nivel de la vida para las personas o individuos que conforman la misma, la actitud para hacerlo depende del nivel de productividad con la que se empleen la mano de obra y capital (Carrillo y otros, 2018).

2.5.2Factores determinantes de la Productividad Laboral

Figura 17

Factores determinantes de la Productividad Laboral



Nota. La figura presenta los factores determinantes de la productividad laboral. Fuente: La Autora

La productividad esta considero uno de los factores fundamentales para el desarrollo de la vida tanto laboral como individual, de igual manera es uno de los aspectos que más genera preocupación a nivel empresarial, pero que existen varios factores que van a determina la productividad cuales se son (Cortés, 2020).

Factores Personales:

- **Formación**

Entre los factores que van a determinar el nivel de productividad en el ámbito personal como laboral, está considerado la formación, la misma que se debe presentar adecuada para el puesto de trabajo, ya que permite garantizar la productividad del trabajo del empleado, de igual manera es fundamental que tenga los conocimientos tanto teóricos como prácticos que sean necesarios para desarrollar su trabajo, por esta razón es fundamental que al seleccionar la persona se trate de buscar o encajar un equilibrio entre su formación con el puesto que van a desempeñar (Cortés, 2020).

- **Estado Físico:**

La productividad también se puede ver beneficiada o alterada dependiendo al estado físico que se encuentra una persona, de tal manera que si un individuo para desempeñar algún tipo de trabajo o tarea es necesario que tenga un buen estado físico esto quiere decir: una buena alimentación, que descanse las horas necesarias, que no padezca de algún tipo de enfermedad, ni consuma algún tipo de estupefacientes (Cortés, 2020).

- **Motivación**

El estado físico como se menciona anteriormente es fundamental para el desarrollo de la productividad, pero de igual manera la salud mental es un factor fundamental para el desarrollo de la misma de tal manera, que el desarrollarse en un ambiente agradable, con reconocimientos y respeto, con un liderazgo basado en la empatía, genera que el trabajador se sienta motivado y por ende genere un mayor grado de productividad (Cortés, 2020).

De igual manera, García (2012), define a la motivación como “un factor externo que se produce desde afuera de la persona por diferentes circunstancias o interna cuando la persona se motiva a sí mismo” (p.82). Por esta razón, el fenómeno de motivación es un factor fundamental para el tema de la productividad en toda organización, existen varias teorías que tratan de explicar este fenómeno y como interviene en la vida laboral de cada trabajador, este fenómeno se puede explicar en dos grandes corrientes: las del contenido y las del proceso (García J. G., 2012).

- **Compromiso:**

El nivel de compromiso que se presente en un grupo de trabajo por parte de los trabajadores también va a ser un factor determinante de la productividad, de tal manera que una persona se sienta identificada con una organización y se ve recompensa es más probable que mantenga un compromiso elevado hacia la misma, el compromiso genera un sentimiento de pertenencia con la cultura organizacional que muestre empatía y cercanía hacia los empleados (Cortés, 2020).

Factores Organizacionales:

- **Liderazgo**

Ibáñez (2004), afirmo que el líder es considerado un individuo capaz de ejercer influencia en otros, dirigidos y guiarlos de manera efectiva hacia el logro de objetivos y metas organizacionales (p.23).

Por esta razón, es indispensable el tipo de liderazgo que exista en una organización, considerando que el trabajador busca ser apoyado por sus superiores, como en toda relación humana, cuando uno se siente apoyado por otra parte , se genera un tipo de compromiso y de reciprocidad, el mismo que se puede presentar en actos como reconocimientos por un buen trabajo

realizado y comprensión ante dificultades presentadas, cuando existe esto va a favorecer al equipo y a la productividad (Cortés, 2020).

Por esta razón, el liderazgo está considerado como factor fundamental para el bienestar ocupacional, en todos los aspectos de la vida: social, cultural y personal, existen dos tipos de liderazgo fundamentales o principales: el líder transaccional, este líder es la persona que hace que las cosas se realicen a través de los demás, el segundo tipo de líder es el transformacional, este es el que se encarga de abrir caminos, está considerado como un líder visionario, es el líder que levanta, inspira y motiva a su gente y a su equipo. Las organizaciones tienen la necesidad de poseer liderazgo porque las personas son mucho más difíciles y demandantes, más analíticas y egocéntricas, con un pensamiento individual (Tracy, 2015).

- **La Planificación del trabajo:**

La planificación en el área de trabajo es un factor fundamental para el desarrollo de la productividad en la misma, de tal manera que gestionar los recursos de manera adecuada, establecer objetivos específicos que sean factibles y realizables es un factor indispensable para toda organización, uno de los recursos más indispensables en el tema de planificación es el tiempo, de tal manera que si una organización desea obtener una mayor productividad, está en todo el deber de saber distribuir de la mejor manera los periodos de trabajo y descanso para que los trabajadores que conforman su equipo de trabajo rinda en óptimas condiciones (Guillem, 2019).

- **Remuneración:**

La remuneración, está considerada como el pago o contraparte entre dos o más partes por la prestación de algún tipo de favor o servicio prestado, es decir, el precio que una parte abona

paga o presta a otra por haberle brindado o prestado algún tipo de servicio o activo (García J. I., 2008).

Por esta razón, la remuneración va a ser un factor determinante para la productividad, recordemos como se menciona anteriormente la remuneración es el pago de un servicio, en el ámbito laboral es el salario que percibe el trabajador por su trabajo, este se puede presentar, mensual o por servicios prestados, de tal manera, que si el trabajador siente o percibe que su pago es justo, van a sentirse a gusto y por ende el nivel de productividad va a crecer (García J. I., 2008).

- **Entorno Laboral o Condiciones de trabajo**

El entorno laboral o clima organizacional es un factor que va influir de manera positiva o negativa en la productividad de una empresa u organización, de tal manera que si se presenta un lugar, jefe o supervisor toxico puede desmotivar a un trabajador, lo cual va a generar repercusiones en la salud, como también en el desempeño, ya que el trabajador va a sentir que no es valorado, lo que va a generar falta de compromiso con los resultados de productividad en la organización (Cortés, 2020).

- **El riesgo de accidentes laborales**

Toda persona que pertenece a una empresa siempre va a querer que su área donde desempeña su trabajo, se la más adecuada tanto física, como psicológica, de tal manera que, al presentarse un inadecuado lugar de trabajo, una silla que no sea ergonómica o incomoda, un espacio sin ventilación, una computadora lenta o un lugar que presente un tipo de riegos, el trabajador se va a sentir en constante peligro o inseguridad (Cortés, 2020).

2.5.3 Importancia Productividad

La importancia de la productividad es generar una mejor calidad de vida de una sociedad, repercutiendo en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, lo cual permite aumentar la inversión y el empleo, para una organización o empresa, la productividad es un indicador fundamental, que permite determinar el crecimiento económico de la misma (Nemur, 2016).

De tal manera, es necesario que exista dos tipos de indicadores, para que se pueda hablar de productividad, ahorro de costes y ahorro de tiempo, el ahorro de costes, es la posibilidad que existe para deshacer de aquello que sea innecesario para la ejecución del objetivo y el ahorro de tiempo, permite que se realice un mayor número de tareas en menor tiempo posible y el tiempo ahorrado dedicarlo para otras tareas (Nemur, 2016).

2.5.4 Productividad como Indicador de desempeño laboral

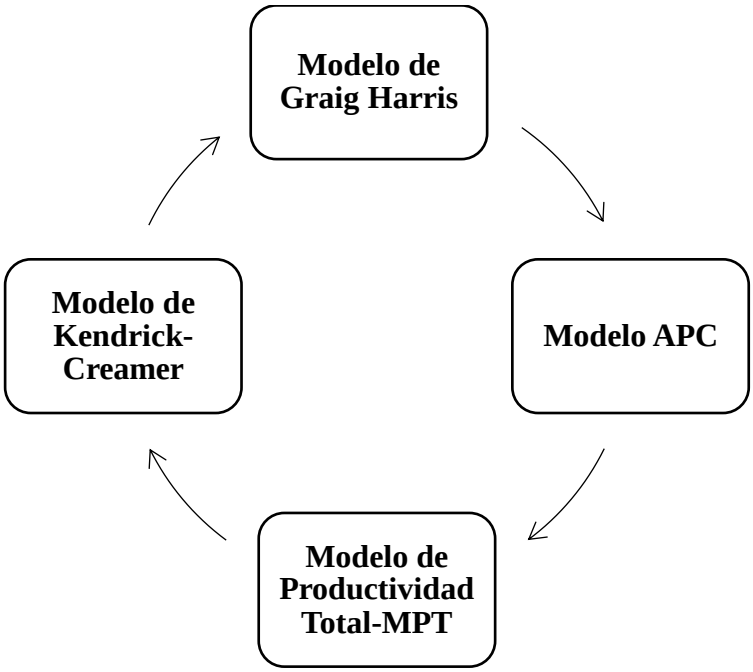
La medición de productividad laboral posee grandes ventajas como indicador del desempeño de la economía de un país o del sector Industrial, de igual manera posee diversas limitaciones, entre las ventajas están consideradas (INEGI, 2015):

- La accesibilidad de información en materia de producción empleo y horas de trabajo o trabajadas (INEGI, 2015).
- La disponibilidad de datos con periodicidad mensual, trimestral o anual, de igual manera permite la observación de los movimientos de corto plazo en la productividad laboral (INEGI, 2015).
- La medición de la productividad laboral es más directa y sencilla al relacionar dos variables tangibles, como es el volumen de producción, con el número de horas trabajados o el número de trabajadores (INEGI, 2015).

2.5.5 Modelos de Productividad en una Empresa

Figura 18

Modelos de Productividad en una Empresa



Nota. La figura presenta los modelos de productividad en una organización.

Fuente: La Autora

Los cuales se desarrollarán a continuación:

- **Modelo de Graig Harris**

Este modelo fue creado en los años de 1971-1973, permite medir la productividad total de una Empresa, en el cual se entiende que la productividad total como la razón entra la producción total y la suma de los factores de insumo, de tal manera que la pro actividad total se va a ver reflejada en el impacto de los insumos al fabricar productos, en este modelo la pro actividad es

considerada como una medida de le eficiencia en el proceso de conversión de recursos (Adam & Ebert, 1991).

- **Modelo APC**

´Este modelo favorece una medida que relaciona la rentabilidad con la productividad y el factor de recuperación de precio, el factor de recuperación de precio es un factor que capta el efecto que tiene la inflación de la inflación al pasar el costo inflacionario de los materiales al mercado, en el cual la variación del factor de recuperación del precio en el tiempo, va a ser un indicador de los cambios en el costo de los insumos, estos mismos se van a pasar o se compensaran en el precio de la productividad de la empresa (Adam & Ebert, 1991).

- **Modelo de Productividad Total-MPT**

Este modelo fue desarrollado en el año de 1979, por el autor David Sumanth, en cual propone un modelo de productividad que define una medida de productividad total, que reúne todos los factores de resultados y los factores de insumos, este modelo se basa en elementos como producción e insumos que sean tangibles y medibles (Adam & Ebert, 1991).

- **Modelo de Kendrick-Creamer**

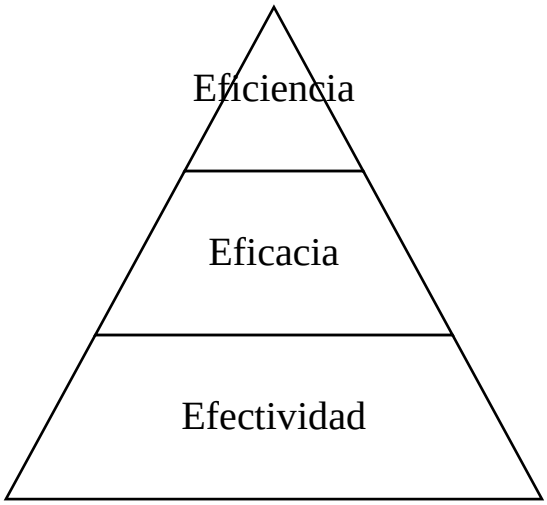
El modelo fue creado en el año 1986, como lo dice el mismo nombre por Kendrick y Creamer, en el cual introdujeron a la práctica un modelo de productividad, el mismo que mide una variable en tres etapas: productividad total, productividad de factor total y productividad parcia, de tal manera que el cálculo de estos tres factores v una permitir observar los cambios de la productividad de una empresa (Adam & Ebert, 1991).

2.5.6 Dimensiones de la Productividad laboral

Según el autor Flores en año 2012, propone que existe tres dimensiones de productividad laboral, en los mismo menciona: eficiencia, eficacia y efectividad (Merlin, 2018).

Figura 19

Dimensiones de la Productividad laboral



Nota. La figura presenta las dimensiones de la productividad laboral. Fuente: (Merlin, 2018).

- **Eficiencia**

La eficiencia tiene un vínculo estrecho con la productividad, pero no se puede considerar solo este indicador como medición de la productividad, se encuentra asociada a la productividad, al uso de recursos, en el mismo solo se podría tomar en cuenta la cantidad y no la calidad de lo generado o producido, se considera más importante lo que se encuentra adentro de la organización, tiene como énfasis ser eficiente y obtener un estilo de eficiencia, el mismo que se puede visualizar mediante un análisis y control de cumplimiento (Merlin, 2018).

- **Eficacia**

La eficacia valora el impacto de lo que se realiza, en este caso de lo que el trabajador realiza, del servicio que presta o del producto que entrega el trabajador, en la eficacia es necesario, que el mismos sea el encargado y adecuado a lograr satisfacer al cliente o de igual manera generar un tipo de impacto al mercado que lo produce (Merlin, 2018).

- **Efectividad**

La efectividad está considerada, como la relación entre los resultados que se han generado y los resultados propuestos, la efectividad permite medir o evaluar el grado de cumplimientos de los objetivos planteados por la organización, en el mismo que es considera la cantidad de lo generado como el único criterio, en el cual lo más importante es el resultado, por esta razón la productividad impacta directamente en el logro (Merlin, 2018).

2.5.7 Productividad y Bienestar Laboral

Como todos sabemos, el bienestar laboral es un aspecto clave para el desarrollo de la productividad laboral de toda organización, los colaboradores de una empresa que no posean una adecuada condición de trabajo, no desempeñarán de manera correcta y satisfactoria sus labores, por lo tanto, los resultados de productividad serán negativos (CEGOS, 2021).

Por esta razón varios estudios realizados los últimos años apuntan que cuando los empleados de una organización se sienten más felices, cómodos y estables, su desempeño laboral tendrá una mejoría del 30%, generando un evidente energía y eficacia, de igual manera, se presenta un 30% menos de presentar accidentes laborales y la productividad del negocio crece entre un 80% y un 90% (CEGOS, 2021).

Según Arellano en año 2008, afirmo que existen estudios que expresan la relación estrecha que existe entre el bienestar y la productividad, para toda empresa es fundamental tomar en cuenta lo que cada colaborar vive dentro y fuera de la empresa, ya que el bienestar o malestar del mismo pude verse reflejado en el trabajo, por esta razón a mayor bienestar mayor productividad y mayor ganancia para la empresa (Arellano, 2017).



Cuando existe un mayor bienestar laboral, va a existir un mayor grado de productividad.

Una vez profundizado el marco teórico referente a los diversos temas que abarca la presente investigación sobre bienestar laboral, es necesario analizar la situación actual de la empresa y la percepción de los trabajadores de la empresa de seguridad privada “Defender 78” mediante los distintos instrumentos para medir el bienestar laboral de una organización, por esta razón a continuación desarrolla el marco metodológico.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

A continuación, se presenta el capítulo de marco metodológico, en este capítulo se define el alcance, diseño, población y muestra de la investigación, adicional se presenta la forma en que se recolecto los datos de los trabajadores y se tabulo la información que se obtuvo mediante la aplicación de la encuesta de Bienestar Laboral General, con el fin de adquirir los datos y la información necesaria para el análisis y diagnóstico de bienestar laboral de la empresa de seguridad privada "Defender 78" (DEFENDER78, 2019).

3.1 Tipo de disertación

El presente estudio constituye una disertación proyecto producto, mediante el desarrollo y uso de fundamentos teóricos y aspectos técnicos, permite una intervención directa en la realidad para solucionar problemas que se presente de manera real, y como resultado generar cambios pertinentes (Académica, 2007).

3.2 Alcance de la investigación

Según Castillo (2006, pág. 246), "el bienestar laboral refleja las necesidades que cada día se presentan en toda organización, la necesidad de asistencia, recreativos y culturales a sus colaboradores y a familiares de los colaboradores, para el manejo de diferentes problemas que se puedan presentar en diversos ámbitos como son los financieros, emocional, físico, estrés o similares". Por esta razón, para aumentar el nivel de productividad, motivación de los colaboradores y disminuir el nivel de rotación que existe en la empresa de seguridad privada "DEFENDER 78", debemos crear un programa de bienestar laboral (DEFENDER78, 2019).

El presente proyecto tuvo un alcance descriptivo puesto que trata sobre la descripción de los fenómenos y características del nivel de rotación que existe en la Empresa de Seguridad Privada

“DEFENDER78” en el año 2022, con esta labor inicial se entregará un programa de bienestar laboral que le sirva e implemente la empresa, igualmente cuales serían los beneficios para la organización y sus trabajadores (DEFENDER78, 2019).

3.3 Diseño

El proyecto de diseño de un programa de bienestar laboral en la empresa de seguridad privada “Defender 78”, tiene un diseño no experimental, ya que la recopilación de datos obtenidos mediante los trabajadores de la organización se realizó en forma natural. La presente investigación es transeccional descriptivo y mantiene un diseño mixto, ya que las encuestas y entrevistas fueron utilizadas dentro del personal de la empresa “Defender 78” para la recopilación de los datos (DEFENDER78, 2019).

3.4 Población y muestra

La población del siguiente proyecto es todo el personal que conforma y labora en la empresa de seguridad privada “Defender 78”, como es el área de seguridad (operativos) y el área administrativa, independientemente del nivel ocupacional de cada trabajador (DEFENDER78, 2019).

En número total de los trabajadores tomando en cuenta del personal administrativo y operativo es de 95 personas entre hombres y mujeres que representan el 100% de los trabajadores que conforman la empresa de seguridad privada “Defender 78”al mes de junio de 2022, los mismos que participaron en el presente proyecto de investigación (DEFENDER78, 2019).

El instrumento que se definió para el levantamiento de información de bienestar laboral en la empresa de seguridad privada “Defender 78”, se realizó mediante un análisis de diferentes instrumentos, cuestionarios, encuestas con el fin de definir el instrumento adecuado donde se

analizó las bases teóricas, los factores, las dimensiones que miden, adicional a qué tipo de población se puede aplicar y los antecedentes de aplicación, luego de esta búsqueda minuciosa se selecciona el Cuestionario de Bienestar Laboral General (Analytics, 2010).

3.5 Instrumento

Los instrumentos que se utilizaron en esta disertación fue el Cuestionario de Bienestar Laboral General: Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG),- ANEXO 2, el presente cuestionario fue creado por Josep Blanch en el año 2005, el mismo que está considerado como una herramienta especifica de evaluación de Bienestar Laboral, está compuesto por dimensiones psicológicas del bienestar en el ámbito laboral, cuenta con seis escalas, dos dimensiones principales: bienestar psicosocial, el mismo que abarca aspectos como: afectos, competencias y expectativas y la segunda dimensión principal es efectos colaterales que abarca: somatización, desgaste y alienación, de igual manera, integra escalas como: condiciones de trabajo, clima social, satisfacción coorganización y cultura organizacional, tiene una duración de 30-25 minutos (Analytics, 2010).

ANEXO 3, es un cuestionario que solicito la institución que se aplique al personal. Adicional, se incluyó una guía de entrevista para la jefa de Recurso Humanos ANEXO 4. Por último, las preguntas que se realizarán en la entrevista y en el cuestionario no poseen algún contenido que pueda vulnerar el estado emocional de los trabajadores, previamente cada trabajador llenará el formato de consentimiento informado previo a su participación, sin embargo, de ser el caso, los involucrados en el proyecto se hacen responsables (DEFENDER78, 2019).

3.5 Levantamiento de información

Para el levantamiento de la información se realizó mediante fuentes secundarias tales como: libros, revistas científicas, documentos científicos, documentos de impacto académico los cuales contribuyeron a la fundamentación teórica. Además, se aplicó técnicas primarias para el diagnóstico de bienestar laboral mediante una encuesta de bienestar laboral ANEXO 2, recursos humanos y gerencia general de DEFENDER 78, aportaron en la sensibilización al personal para la aplicación del instrumento, posteriormente se enviaron los 95 cuestionario impresos a los trabajadores de la empresa (DEFENDER78, 2019).

1.6 Análisis de datos

Una vez obtenida la información mediante las encuestas físicas, las cuales fueron entregadas en hojas impresas a cada trabajador que conforma la Empresa de Seguridad Privada "Defender 78",las encuestas se aplicaron a partir del mes de Junio de 2022, tomando en consideración que se presentó el paro Nacional, lo que ocasionó que la toma de las encuestas se aplazara hasta la primera semana de Julio de 2022 , adicional se consideró que cada trabajador del área operativa se encuentran en diferentes lugares de trabajo, por esta razón la investigadora del presente proyecto se trasladó a cada lugar donde se encontraba cada guardia de seguridad, adicional a los trabajadores que se encuentran ubicados fuera de la ciudad se procesó a tomar la encuesta por video llamada, la encuesta de Bienestar Laboral General se tomó a 95 trabajadores de la empresa de seguridad privada "DEFENDER 78" del área operativa y área administrativa, en primera instancia, se tenía calculado tomar a 100 trabajadores, durante el proceso de las encuestas se tuvieron que eliminar la toma de 5 encuestas, por motivos de fuerza mayor, ya que dos trabajadores del área operativa (guardias) tuvieron un accidente automovilístico y perdieron la vida

en la ciudad de manta y 3 trabajadores se desvincularon de la empresa, por esa razón se procedió a tomar la muestra a 95 trabajadores, la tabulación de las encuestas se realizó mediante una tabla de Excel (Anexo 5), la misma que permitió cuantificar y obtener porcentajes de las dos dimensiones y pregunta del cuestionario, las cuales se realizó un análisis de resultados, permitiendo determinar cuáles son las mejores estrategias para mejorar los niveles de productividad y motivación, con el fin de disminuir los niveles de rotación y proponer y entregar un programa de bienestar laboral (DEFENDER78, 2019).

Adicional, se realizó un análisis de las entrevistas realizadas a la jefa de recursos humanos y al jefe de operaciones que forman parte del área administrativa de la empresa de seguridad privada "DEFENDER78".

Tabla 1.

Datos sociodemográficos

Población	
Sexo Masculino	Sexo Femenino
81 trabajadores	7 trabajadores
76,95%	7,60%
100% de trabajadores	

Para la presente investigación como se menciona anteriormente se contó con un total de 95 trabajadores como población, donde se pudo evidenciar que existe una alta participación del sexo masculino, tomando en consideración que dentro de la organización de los 95 personas que laboran en ella 8 son del sexo femenino y 87 son del sexo masculino, por esta razón se obtuvo como

resultados que el 76,95 % abarco la población total por la participación de los trabajadores masculinos y el 7,6% fue la participación por parte de las mujeres, con un total de 95 respuestas.

En relación a la población por edad de los trabajadores, se pudo evidenciar que de los 95 colaboradores de la empresa “Defender 78”, un total de 75 se encuentran entre el rango de 40 y 45 años de edad, 15 trabajadores se encuentran entre 25 a 35 años, 5 trabajadores son menores a 25 años, actualmente el área de recursos humanos de “ Defender 78” busca reclutar personal mayores a 35 años por la experiencia laboral, adicional hace 2 y medio la gerente administrativa busco reclutar personal joven en especial para el área administrativa(DEFENDER78, 2019). Por esta razón adaptaron programas en la empresa como practicas preprofesionales y pasantías.

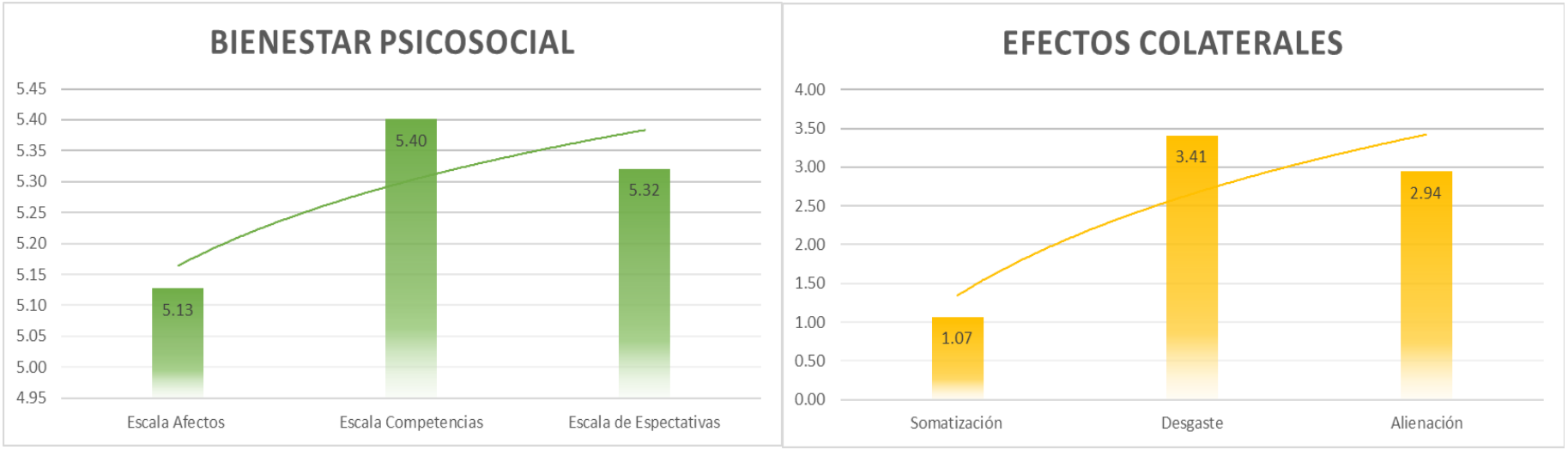
Durante la aplicación de la encuesta de Bienestar Laboral General, se pudo evidenciar que el 100% de los trabajadores de la empresa la realizaron sin ninguna novedad, esto se debe a que previo a la toma de la encuesta y levantamiento de la información, se envió un comunicado escrito mediante los supervisores para que el personal se encuentre informado sobre la encuesta que se iba a realizar y la importancia de la participación de cada trabajador dentro del proceso para la creación un programa de bienestar laboral en “Defender 78”.

3.7 Resultados

Se presenta los resultados de la investigación en la siguiente página.

Figura 20

Perfil de resultados Encuesta Bienestar Laboral General



Elaborado por: La Autora

Como se puede observar en la presente gráfica la escala de bienestar psicosocial presenta tres ejes que son la escala de afectos, escala competencias y escala de expectativas, mediante los resultados obtenidos y analizados, se pudo evidenciar que se encuentran en una escala de prevención, mientras que en efectos colaterales en somatización y alineación se pudo evidenciar que son factores para corregir y por esta razón se debe trabajar estos factores.

A continuación, se detalla el respectivo análisis del porcentaje total obtenido mediante la encuesta de Bienestar Laboral General de cada factor dentro de la empresa de seguridad privada "Defender 78".

Resultados Bienestar Psicosocial

En la siguiente tabla se presenta los resultados obtenidos de este factor:

Resultados Escala Afectos

Tabla 1

Escala Afectos

Escala Afectos	Puntaje
Satisfacción	5,34
Seguridad	5,03
Tranquilidad	5,14
Potencia	5,11
Bienestar	5,01
Confianza	5,12
Certidumbre	5,37
Claridad	5,12
Esperanza	5,07
Facilidad	4,98

VALORACIÓN

>6	**Fortaleza**
Entre 5y 6	**Prevención**
<5	**Correctivo**

Elaborado por: La Autora

Análisis Escala afectos

Cabe mencionar que la seguridad de los trabajadores en toda organización es un papel fundamental, para el desarrollo de la misma, de tal manera, que en el ámbito de seguridad laboral, las condiciones de trabajo se deben efectuar, desarrollar y considerar condiciones que no supongan ningún tipo de amenaza para la seguridad y la salud de los trabajadores que conformen la empresa, de igual manera, esto permitirá el alcance a una calidad de trabajo adecuada (Bermudez, 2000).

En la escala de afectos de la Encuesta de Bienestar Laboral General, que se aplicó a 95 trabajadores de la empresa de seguridad "Defender 78", se obtuvo como resultados que el factor que presenta una puntuación baja es la facilidad con un porcentaje 4.98, lo es factible por el tipo de trabajo de están expuesto cada trabajadores, considerando que por el tipo de giro del negocio, los trabajadores se encuentran expuestos a condiciones de peligro, adicional que durante la crisis sanitaria por la que atravesó el mundo entero, varias empresas se vieron expuestas a cambios en su estructura organizacional, a la reducción de personal, a cambios salariales, entre otros, por lo cual este factor se evidencia como correctivo, por esta motivo se debe tomar medidas de acción para mejorar.

Interpretación Personal:

Es importante mencionar que el tipo de trabajo que se encuentran expuestos los agentes de seguridad, presenta habitualmente una gran complejidad, adicional que se ven expuestos por peligros externos al puesto, Defender 78 se ha caracterizado por manejar plataformas virtuales como es el Likaform, sin tomar en cuenta el nivel de facilidad en el manejo de esta aplicación empresarial, en la cual se registra todos los tipos de movimientos u observaciones que se presenta día a día en el lugar de trabajo, lo que ha generado un tipo de malestar en el mismo por la falta de capacitación de esta plataforma.

Tabla 2

Escala Competencias

Escala Competencias	Puntaje
Sensibilidad	4,89
Racionalidad	5,20
Competencia	4,86
Moralidad	5,14
Bondad	5,33
Éxito	6,66
Capacidad	5,34
Optimismo	5,89
Eficacia	5,32
Utilidad	5,38

VALORACIÓN	
>6	**Fortaleza**
Entre 5y 6	**Prevención**
<5	**Correctivo**

Elaborado por: La Autora

Análisis Escala competencias

Las competencias a nivel laboral están consideradas como un elemento fundamental y de gran valor a nivel del proceso de certificación e intercompetitividad laboral y empresarial, adicional está considerado como un instrumento que permite medir el nivel de productividad y desarrollo de habilidades, conocimientos de las personas que laboran en una empresa (García & Hernández Pérez, 2012).

En la escala de competencia se pudo evidenciar que los factores de corrección en la empresa son: sensibilidad y competencia, ya que presentan niveles bajos tales como en sensibilidad con un porcentaje de 4.89 % y en competencia 4.86%, lo cual se presenta de una manera evidente en los trabadores, la falta de sensibilidad por parte de sus superiores, en la poco flexibilidad de horarios o consideración para ellos, adicional debido a la pandemia por COVID-19, que conllevo cambios radicales como es la modificación del tipo de contrato (contrato fijo a contrato especial emergente), en el mismo que se perdieron beneficios hacia los trabajadores y modificaciones salariales.

Interpretación Personal:

A partir de la pandemia de COVID-19 se evidencio varios cambios organizacionales y a nivel de ministerio de trabajo, como fue la autorización en el horario especial o jornadas especiales, documento en el cual los trabajadores manifiestan su consentimiento para ejecutar los horarios especiales, tomando en consideración que muchos de los trabajadores no estaban de acuerdo, pero por no perder el trabajo se vieron en la obligación de aceptar, lo que ocasiono falta de sensibilidad por parte de los superiores en la poca flexibilidad que existe hacia los horarios de trabajo.

Resultados Escala de Expectativas

Tabla 3

Escala de Expectativas

Escala de Expectativas	Puntaje
Mi motivación por el trabajo	5,55
Mi identificación con los valores de la organización	5,16
Mi rendimiento profesional	5,86
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	5,04
La calidad de mis condiciones de trabajo	5,85
Mi autoestima profesional	5,23
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	5,22
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	5,84
Mi confianza en mi futuro profesional	5,14
Mi calidad de vida laboral	5,22

El sentido de pertenencia de mi trabajo	5,34
Mi acatamiento de las pautas de dirección	5,82
Mi estado de ánimo laboral	5,19
Mis oportunidades de promoción laboral	5,07
Mi sensación de seguridad en el trabajo	5,09
Mi participación en las decisiones de la Organización	5,42
Mi satisfacción con el trabajo	5,47
Mi realización profesional	5,20
En nivel de excelencia en la organización	5,03
Mi eficacia profesional	5,14
Mi Compromiso con el trabajo	5,04
Mis competencias profesionales	5,13

VALORACIÓN	
>6	**Fortaleza**
Entre 5y 6	**Prevención**
<5	**Correctivo**

Elaborado por: La Autora

Análisis Escala de Expectativas

El termino de expectativas subyace desde el comienzo de la psicología, fue utilizado en primera instancia desde el análisis de motivación de la conducta de ser humano, en diversas teorías como Edward Tolman y Kurt Lewin, en el cual, al trascurso del desarrollo del concepto en la literatura, se describe a las expectativas, como anticipación de un evento o consecuencia a un hecho

futuro o creencias generadas que poseemos las personas acerca de un objetivo social (Montecinos, 2006).

En la escala de expectativas se puede evidenciar que en los 22 ítems los factores se mantienen como prevención, esto puede ser debido a que pese a las situaciones que se han presentado en estos últimos dos años, la empresa ha buscado siempre en retener a su personal, atreves de distintos programas de motivación y programas de crecimiento laboral.

Interpretación Personal:

La empresa "Defender 78", en especial el área de recursos humanos pese a todas las limitaciones que se han visto expuestas los últimos años han tratado de generar mediante diferentes programas de motivación o desarrollo en los trabajadores un sentido de motivación, de cuidado por parte de la organización hacia sus trabajadores, lo cual se puede evidenciar en este factor.

Efectos colaterales

En la siguiente tabla se presenta los resultados obtenidos de este factor:

Resultados Somatización

Tabla 4

Somatización

Somatización	Puntaje
Trastornos Digestivos	2,64
Dolor de Cabeza	3,01
Insomnio	2,99

Dolores de Espalda	3,11
Tensiones Musculares	2,58

VALORACIÓN	
>2	**Fortaleza**
Entre 2y 3	**Prevención**
<3	**Correctivo**

Elaborado por: La Autora

Análisis Somatización:

Está comprobado científicamente que cuando existen emociones, que al no ser canalizadas afectan al cuerpo, lo que habitualmente lo llamamos somatización, lo que puede producir enfermedades físicas, ocasionadas por emociones negativas o problemas emocionales, los mismos que ocasionalmente se derivan por los niveles de carga laboral o carga de estrés, ansiedad o depresión laboral, las cuales se van a expresar de diferentes maneras, para la psicología se puede reconocer los síntomas somáticos sin causa orgánica (Alvarez, 2022).

Mediante los resultados obtenidos en la Encuesta de Bienestar Laboral General, se interpretó que en la escala de somatización, se visualizó que los trabajadores de la empresa somatizan los problemas o quejas que se presentan en la misma, por esta razón se identificó que actualmente el hecho de mantener horarios rotativos, estar expuestos a situaciones de peligro, no tener un contrato fijo, acompañado a la presencia de la emergencia sanitaria que vivió y vive actualmente el Ecuador y el mundo entero COVID-19, ha sido factor de riegos en el bienestar de los trabajadores de la empresa “Defender 78”, adicional presentan dolores de espalda esto se debe

a las lagar horas laborales que pasan parados, tomando en cuenta que son las de 12 horas, muchos de expuestos a condiciones ambientales no favorables.

Por esta razón, se obtuvo como resultados altos en la escala de somatización, dolor de cabeza con un porcentaje de 3.01% y dolores de espalda con un porcentaje de 3.11%, siendo estos factores de preocupación para los trabajadores, considerando que durante la pandemia los trabajadores de la empresa estuvieron expuesto a diferentes tipos de cambios y la mayoría de ellos generaron estrés, angustia y ansiedad, los cuales se puede evidenciar en los resultados presentados en malestares físicos de los trabajadores.

Interpretación Personal:

La mayor parte de los trabajadores que conforman la empresa de seguridad privada "Defender 78" son guardias de seguridad, que a menudo pasan en un sola posición más de ocho horas laborales, adicional siempre se encuentran bajo presión no solo por parte de sus supervisores, sino que muchos de sus lugares de trabajo son monitoreados por cámaras de seguridad que están controladas por el personal de consola de la misma empresa, adicional a partir de la pandemia la empresa tuvo varios cambios a nivel de organización, la mayoría del personal operativo tuvo que aceptar cambios en sus contratos laborales como es la presencia de contrato especial emergente, muchos de estos cambios generaron un alto nivel de estrés, el cual se somatiza en dolores de cabeza y dolores musculares.

Resultados Alineación

Tabla 5

Alineación

Alienación	Puntaje
Mal Humor	2,64
Baja realización profesional	2,93
Trato despersonalizado	2,87
Frustración	3,34

VALORACIÓN	
>2	**Fortaleza**
Entre 2y 3	**Prevención**
<3	**Correctivo**

Elaborado por: La Autora

Análisis:

La frustración tiene se origina cuando el trabajador siente que la motivación que sentía, queda anulada por una acción del exterior, como puede ser un cambio repentino en su ambiente laboral, por esta razón esto puede ocasionar graves consecuencias en el trabajador lo cual puede presentarse actitudes tales como agresión, regresión y resignación (Paños, 1992).

Los resultados obtenidos en el factor de alineación, los trabajadores presentan un nivel alto en el factor de frustración con un porcentaje 3,34%, lo cual provoca una pérdida de identificación personal y colectiva, esto se puede presentar debido a la situación actual que atraviesa la empresa, por los diferentes cambios organizacionales, acompañado de la presencia de los cambios que se

han dado a nivel del país por causa de la pandemia de COVID-19, que genera un tipo de incertidumbre respecto su futuro laboral.

Interpretación Personal:

Los trabajadores de la empresa "Defender 78", en los últimos años se han expuesto a cambios que han generado estado de incertidumbre y frustración, lo que se pudo evidenciar en los resultados de la encuesta de bienestar laboral general en el cual que se refleja un nivel bajo en la escala de alineación en el factor de frustración con un porcentaje de 3,34%.

Resultados Desgaste

Tabla 6

Desgaste

Desgaste	Puntaje
Sobrecarga de trabajo	3,83
Desgaste emocional	3,11
Agotamiento Físico	3,52
Saturación mental	3,19

VALORACIÓN	
>2	**Fortaleza**
Entre 2y 3	**Prevención**
<3	**Correctivo**

Elaborado por: La Autora

Análisis Desgaste

Muchas empresas concedieran a su cliente interno (trabajadores), como un recurso primordial que poseen, pese a esto no son valorados de una manera adecuada en el tema de bienestar mental, psicológico y físico, considerando que el recurso humano que poseen es un factor fundamental para el desarrollo de la organización, por esta razón es de suma importancia llegar a comprender la conducta humana, la interacción que existe entre los miembros de la organización y las consecuencias negativas que se generan por la falta de binestar, al no existir por parte de la organización una responsabilidad en el bienestar de sus colaborados se va a presentar desgaste laboral lo que va a ocasionar enfermedades (Pérez M. C., 2020).

Considerando lo antes mencionado, todos los cambios que se han presentado en la empresa "Defender 78" durante estos últimos dos años, por las medidas restrictivas por la crisis sanitaria de COVID-19, la cual ha generado un ambiente de incertidumbre e inestabilidad para los trabajadores que conforman la misma, tomando en cuenta varias empresas optaron por teletrabajo, lo cual no fue el caso de "Defender 78", ya que por el giro del negocio que se dedica esta empresa no tuvieron esta opción, provocando en los trabajadores una sobrecarga de trabajo, un desgaste físico y emocional en los trabajadores y en su entorno familiar.

Por esta razón, podemos observar en los resultados obtenidos en la escala de desgaste que los trabajadores de la empresa de seguridad privada "Defender 78" demuestran que existe niveles altos de sobrecarga de trabajo con un porcentaje de 3,83%, desgaste emocional con un porcentaje de 3.12%, agotamiento físico con un porcentaje de 3.27% y saturación mental con un porcentaje de 3.19%, por lo que es indispensable y necesario buscar y encontrar alternativas que permitan mantener una motivación en los trabajadores, con el fin de garantizar un bienestar laboral, y generar un mejor desempeño en los trabajadores.

Interpretación Personal:

Actualmente en la empresa por el nivel de rotación que existe, muchos de los guardias se han visto obligados a hacer hasta dos turnos continuos esto quiere decir trabajar más de 24 horas, el agotamiento físico se evidencia mediante el puntaje obtenido en la encuesta de bienestar laboral, en la escala de desgaste, adicional durante la pandemia por el giro del negocio los guardias y supervisores trabajaron de manera continua, lo que ha generado una sobrecarga de trabajo y desgaste emocional.

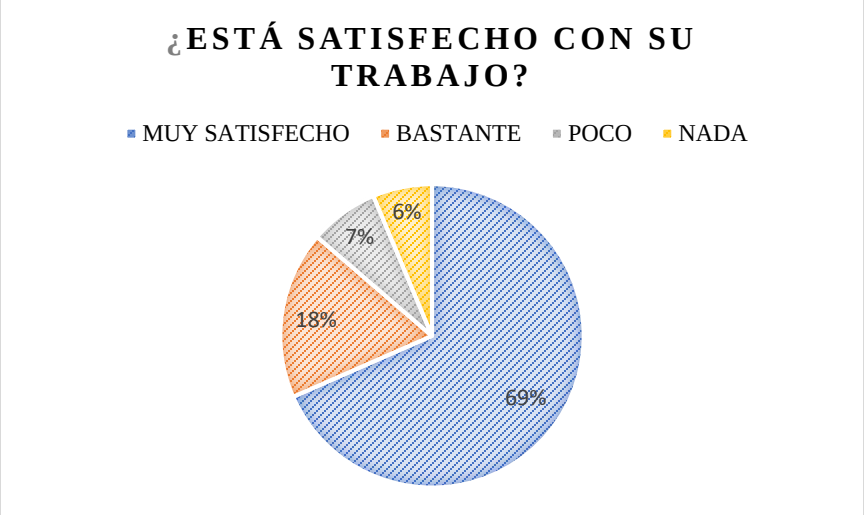
Resultados de la encuesta Institucional

La empresa de seguridad privada “Defender 78, solicito que se tomara una encuesta a los trabajadores que conforman la empresa, con el objetivo de conocer la percepción que mantienen los mismo hacia determinados temas, como es la satisfacción laboral, la satisfacción de los trabajadores referente a su puesto de trabajo, el desarrollo de las relaciones interpersonales y las posibilidades de ascenso que hay en la empresa.

A continuación, se presentan el análisis de los resultados:

Figura 20

Satisfacción con su trabajo



Elaborado por: La Autora

Análisis

El termino de satisfacción laboral está considerado como un estado emocional placentero que presenta un trabajador ante la oferta laboral, las emociones de satisfacción que le produce la tarea que desempeña, así como las circunstancias que rodean su trabajo (Navarra, 2013).

En la encuesta que se aplicó por parte de la empresa de seguridad privada “Defender 78, se obtuvo como resultados que él 69% de trabajadores se sienten muy satisfechos con su trabajo, el 18% de trabajadores se sienten bastantes satisfechos, 7% están poco satisfechos y un 6% de los trabajadores de la empresa no están nada satisfechos con su lugar de trabajo.

Figura 21

Condiciones de trabajo



Elaborado por: La Autora

Análisis

Herzberg es uno de los autores que desarrolla un gran aporte sobre lo que genera las condiciones labores y su influencia en la vida del trabajadores, el ambiente físico, y la seguridad, son factores que hace referencia al contexto en el cual se desarrolla el trabajo de toda persona, en este contexto las condiciones hace referencia al conjunto de circunstancias y características materiales, económicas, emocionales, políticas, entre otras, que se puedan presentan en el trabajo y como estas condiciones puede generar un ambiente desfavorable en la calidad, bienestar, salud, seguridad y motivación del trabajador y en su entorno (Buelvas y otros, 2013).

Como resultados obtenidos en la pregunta de cómo me siento con el trabajo que realizo, se obtuvo como resultados que él 29% de trabajadores se sienten muy satisfechos con el trabajo que

realizan, 63% de trabajadores se sienten satisfechos, el 5% de trabajadores se sienten poco satisfechos y el %3 de trabajadores no están nada satisfechos.

Figura 22

Relaciones humanas



Elaborado por: La Autora

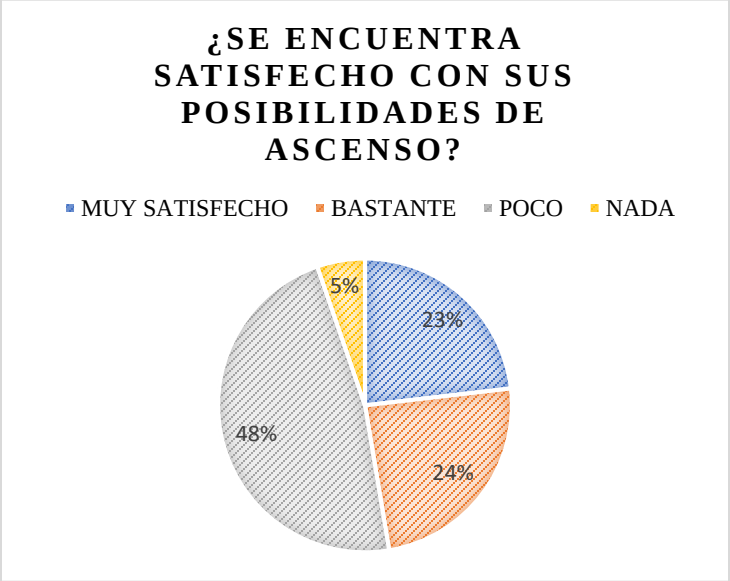
Análisis

Una empresa se encuentra considerada como un sistema que interactúa con su entorno materializando una idea de manera planificada, desarrollando un tipo de satisfacción a las demandas y a los deseos de los clientes (externos e internos), a través de una actividad económica (Cesar y otros, 2008).

Se obtuvo como resultados que los compañeros de trabajos y con sus supervisores el 38% de trabajadores de la empresa se siente muy satisfechos con sus compañeros y supervisores, el 42% de trabajadores se sienten bastante satisfechos mientras que el %8 de trabajadores se sienten poco satisfechos y el 12%de trabajadores no sienten nada de satisfacción.

Figura 23

Logros



Elaborado por: La Autora

Análisis

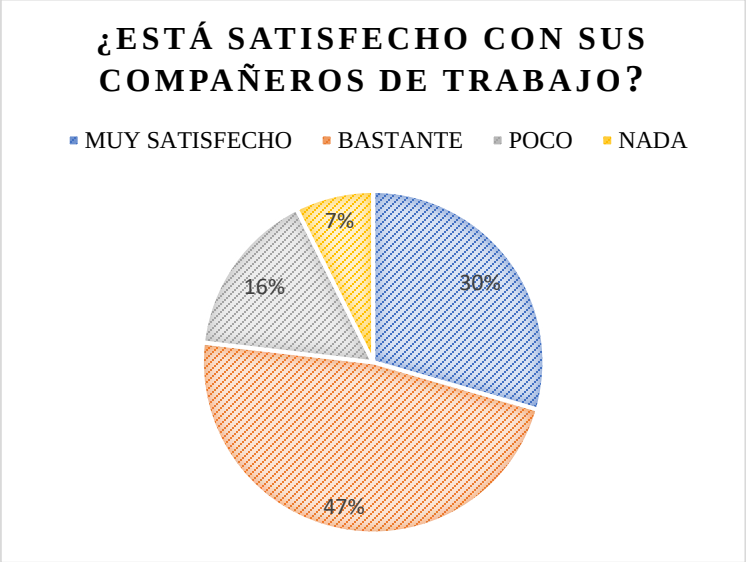
Los logros a nivel profesional laboral, están considerado como la capacidad de obtener o alcanzar un objetivo que nos hemos propuestos, lo cual nos genera una gran satisfacción, por lo contrario, nos genera una baja motivación, o niveles bajos de satisfacción, lo que puede llegar a perjudicar al trabajador y a la empresa (Carlos & Pérez Aroca, 2011).

Mediante la pregunta realizada en la encuesta que se tomó a los trabajadores de la empresa de seguridad privada “Defender 78”, respecto a las posibilidades de acenso que los trabajadores tienen en la empresa, se obtuvo como resultados que él 23% de los trabajadores se sienten muy

satisfechos, el 24% de los trabajadores se sienten bastante satisfechos, mientras que el 48% de los trabajadores se sienten poco satisfechos y el 5% no sienten nada de satisfacción.

Figura 24

Relaciones Humanas



Elaborado por: La Autora

Análisis

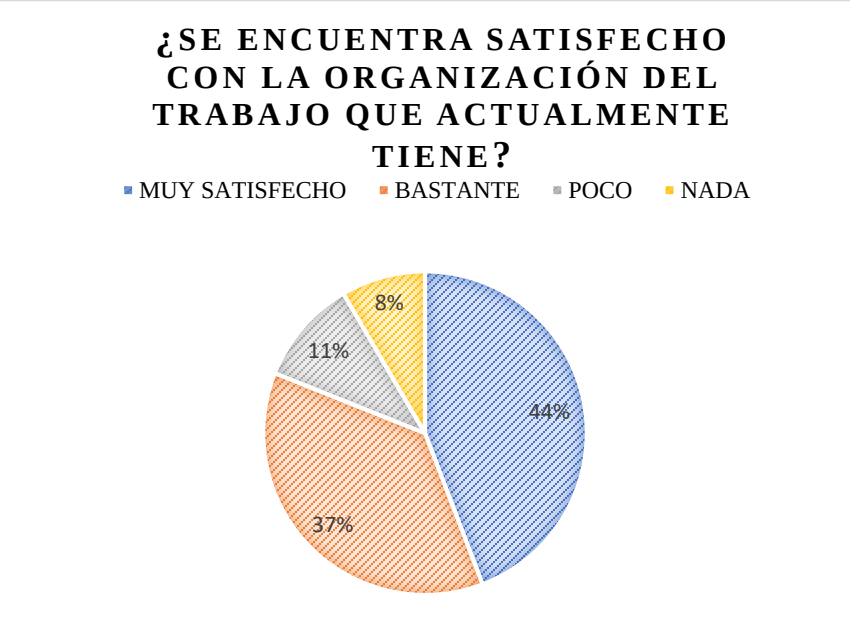
La relaciones humanas en el ámbito laboral, están consideradas como los vínculos que se generan entre las personas al interactuar, estas relaciones se pueden presentar en relaciones primarias y secundarias, las relaciones humanas en el ámbito laboral se encuentran en las relaciones secundarias, que están son relaciones que no interviene las emociones afectivas, sino que se generan por conveniencia o de utilidad, pero al pasar el tiempo las relaciones secundarias se desarrollan en el vínculo primario (Etecé, 2021).

Referente a los resultados obtenidos, se obtuvo que él 42% de los trabajadores se sienten bastante satisfechos, el 30% de los trabajadores se sienten muy satisfechos, mientras que el 16%

de los trabajadores sienten poca satisfacción y el 7% no siente nada de satisfacción respecto a la relación con sus compañeros de trabajo.

Figura 25

Trabajo en si



Elaborado por: La Autora

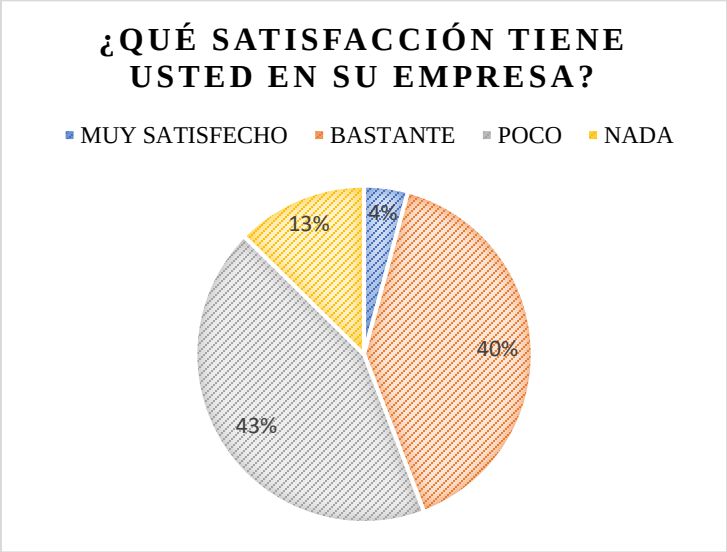
Análisis

La organización del trabaja en toda empresa, es el proceso de decisión, donde se desarrolla la manera en que la empresa va a desarrollar o desempeñar las funciones, actividades, tareas, cargos con las que se obtiene sus productos y servicios, por esta razón las empresas tienen la posibilidad de organizar el trabajo, planificar, organizar, el tiempo y funciones, las cuales tienen que ser las más idóneas para un desarrollo adecuado de la empresa (Trabajo O. I., 2016).

Mediante la pregunta que se realizó en la encuentra por parte de la organización, se evidencio que él 44% de los trabajadores se sienten muy satisfechos referente con la organización del trabajo que actualmente mantiene la empresa, el 32% de los trabajadores se sienten bastante satisfechos, el 11% de los trabajadores se sienten poco y el 8% de los trabajadores sienten anda de satisfacción.

Figura 26

Satisfacción Laboral



Elaborado por: La Autora

Análisis

La motivación y satisfacción laboral son aspectos fundamentales y que se encuentran relacionados entre si, en diversos estudios se ha comprobado que la motivación de un trabajador han tenido gran influencia en la satisfacción del mismo, de tal manera que son sinónimos que describen el mismo fenómeno, la satisfacción laboral dependerá de la coincidencia entre lo que el

profesional pretende obtener por su esfuerzo realizado y lo que realmente obtiene (Lòpez y otros, 2006).

Actualmente, los trabajadores de la empresa de seguridad privada “Defender 78, el %43 sienten poca satisfacción en la empresa, el %40 de trabajadores sienten bastante satisfacción, el %13 de trabajadores sienten nada de satisfacción y %4 de trabajadores sienten poca satisfacción.

Resultados encuesta Institucional

Tabla 7

Resultados preguntas abiertas

Nro. de Trabajador	Describa un hecho que a lo largo de su vida de trabajo le haya producido una gran satisfacción, o la mayor satisfacción que recuerde.	Nro. de Trabajador	Describa un hecho que a lo largo de su vida de trabajo le haya producido una gran insatisfacción, o la mayor insatisfacción que recuerde
Trabajador 1	Remuneración	Trabajador 1	Condiciones d atrajo
Trabajador 2	Logros	Trabajador 2	Condiciones de trabajo
Trabajador 3	Reconocimiento	Trabajador 3	Condiciones de trabajo
Trabajador 4	Reconocimiento	Trabajador 4	Condiciones de trabajo
Trabajador 5	Reconocimiento	Trabajador 5	Condiciones de trabajo
Trabajador 6	Condiciones del trabajo	Trabajador 6	Condiciones físicas
Trabajador 7	Condiciones del trabajo	Trabajador 7	Condiciones físicas
Trabajador 8	Reconocimiento	Trabajador 8	Condiciones físicas
Trabajador 9	Logros	Trabajador 9	El trabajo en si
Trabajador 10	Reconocimiento	Trabajador 10	El trabajo en si
Trabajador 11	Remuneración	Trabajador11	El trabajo en si
Trabajador 12	Logros	Trabajador12	Logros
Trabajador 13	Remuneración	Trabajador13	Logros
Trabajador 14	Remuneración	Trabajador14	Reconocimiento
Trabajador 15	Remuneración	Trabajador15	Reconocimiento
Trabajador 16	logros	Trabajador16	Reconocimiento
Trabajador 17	Logros	Trabajador17	Reconocimiento
Trabajador 18	Condiciones del trabajo	Trabajador18	Reconocimiento
Trabajador 19	Condiciones del trabajo	Trabajador19	Reconocimiento
Trabajador 20	Logros	Trabajador20	Reconocimiento
Trabajador 21	Logros	Trabajador21	Reconocimiento
Trabajador 22	Logros	Trabajador22	Reconocimiento
Trabajador 23	Reconocimiento	Trabajador23	Reconocimiento
Trabajador 24	Reconocimiento	Trabajador24	Reconocimiento
Trabajador 25	Reconocimiento	Trabajador25	Reconocimiento
Trabajador 26	Relaciones humanas	Trabajador26	Reconocimiento
Trabajador 27	Remuneración	Trabajador27	Reconocimiento

Trabajador 28	Remuneración	Trabajador28	Reconocimiento
Trabajador 29	Remuneración	Trabajador29	Reconocimiento
Trabajador 30	Remuneración	Trabajador30	Reconocimiento
Trabajador 31	Remuneración	Trabajador31	Reconocimiento
Trabajador 32	Reconocimiento	Trabajador32	Reconocimiento
Trabajador 33	Condiciones del trabajo	Trabajador33	Reconocimiento
Trabajador 34	Condiciones del trabajo	Trabajador34	Reconocimiento
Trabajador 35	Logros	Trabajador35	Relaciones humanas
Trabajador 36	Reconocimiento	Trabajador36	Relaciones humanas
Trabajador 37	Reconocimiento	Trabajador37	Relaciones humanas
Trabajador 38	Remuneración	Trabajador38	Relaciones humanas
Trabajador 39	Logros	Trabajador39	Remuneración
Trabajador 40	logros	Trabajador40	Remuneración
Trabajador 41	Logros	Trabajador41	Remuneración
Trabajador 42	Condiciones del trabajo	Trabajador42	Remuneración
Trabajador 43	Condiciones del trabajo	Trabajador43	Remuneración
Trabajador 44	Condiciones del trabajo	Trabajador44	Remuneración
Trabajador 45	Condiciones del trabajo	Trabajador45	Remuneración
Trabajador 46	Condiciones del trabajo	Trabajador46	Remuneración
Trabajador 47	Condiciones del trabajo	Trabajador47	Remuneración
Trabajador 48	Condiciones del trabajo	Trabajador48	Remuneración
Trabajador 49	Logros	Trabajador49	Remuneración
Trabajador 50	logros	Trabajador50	Remuneración
Trabajador 51	logros	Traajador51	Remuneración
Trabajador 52	Logros	Trabajador52	Remuneración
Trabajador 53	Logros	Trabajador53	Remuneración
Trabajador 54	logros	Trabajador54	Remuneración
Trabajador 55	Logros	Trabajador55	Remuneración
Trabajador 56	Logros	Trabajador56	Remuneración
Trabajador 57	Logros	Trabajador57	Remuneración
Trabajador 58	Logros	Trabajador58	Remuneración
Trabajador 59	Logros	Trabajador59	Remuneración
Trabajador 60	Logros	Trabajador60	Remuneración
Trabajador 61	Logros	Trabajador61	Remuneración
Trabajador 62	Logros	Trabajador62	Remuneración
Trabajador 63	Mi cumpleaños	Trabajador63	Remuneración
Trabajador 64	Oportunidades en la empresa	Trabajador64	Remuneración
Trabajador 65	Reconocimiento	Trabajador65	Remuneración
Trabajador 66	Reconocimiento	Trabajador66	Remuneración

Trabajador 67	Reconocimiento	Trabajador67	Remuneración
Trabajador 68	Reconocimiento	Trabajador68	Remuneración
Trabajador 69	Reconocimiento	Trabajador69	Remuneración
Trabajador 70	Reconocimiento	Trabajador70	Remuneración
Trabajador 71	Reconocimiento	Trabajador71	Remuneración
Trabajador 72	Reconocimiento	Trabajador72	Remuneración
Trabajador 73	Reconocimiento	Trabajador73	Remuneración
Trabajador 74	Reconocimiento	Trabajador74	Remuneración
Trabajador 75	Reconocimiento	Trabajador75	Remuneración
Trabajador 76	Reconocimiento	Trabajador76	Remuneración
Trabajador 77	Reconocimiento	Trabajador77	Remuneración
Trabajador 78	Reconocimiento	Trabajador78	Remuneración
Trabajador 79	Reconocimiento	Trabajador79	Remuneración
Trabajador 80	Reconocimiento	Trabajador80	Remuneración
Trabajador 81	Reconocimiento	Trabajador81	Remuneración
Trabajador 82	Reconocimiento	Trabajador82	Remuneración
Trabajador 83	Reconocimiento	Trabajador83	Remuneración
Trabajador 84	Reconocimiento	Trabajador84	Remuneración
Trabajador 85	Reconocimiento	Trabajador85	Remuneración
Trabajador 86	Reconocimiento	Trabajador86	Remuneración
Trabajador 87	Reconocimiento	Trabajador87	Remuneración
Trabajador 88	Relaciones humanas	Trabajador88	Remuneración
Trabajador 89	Relaciones humanas	Trabajador89	Remuneración
Trabajador 90	Remuneración	Trabajador90	Remuneración
Trabajador 91	Remuneración	Trabajador91	Remuneración
Trabajador 92	Reconocimiento	Trabajador92	Remuneración
Trabajador 93	Condiciones del trabajo	Trabajador93	Remuneración
Trabajador 94	Reconocimiento	Trabajador94	Remuneración
Trabajador 95	Condiciones del trabajo	Trabajador95	Remuneración

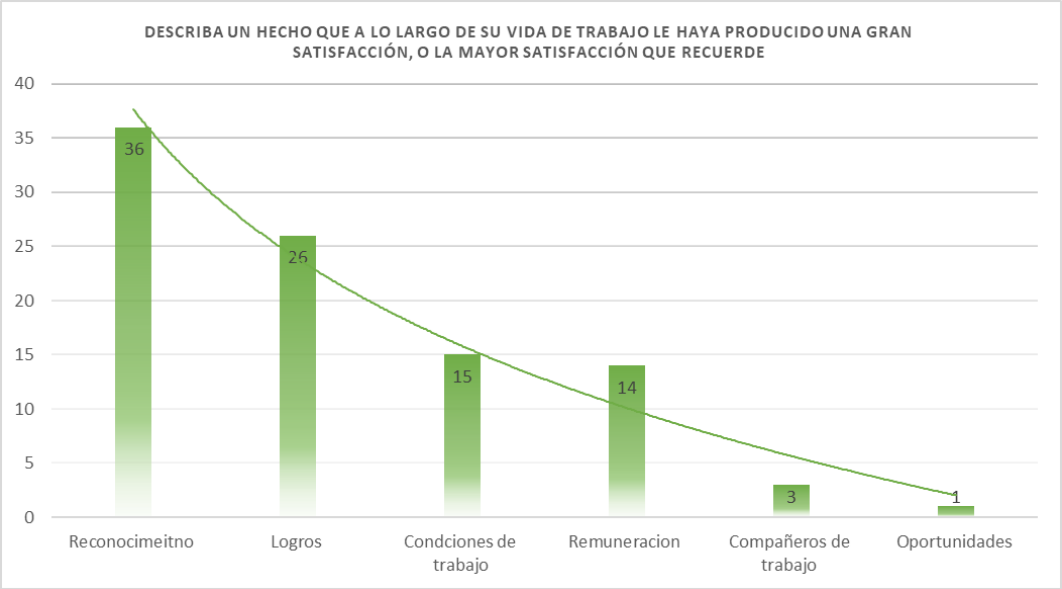
Elaborado por: La Autora

En la presente tabla, se puede evidenciar los resultados obtenidos de la encuesta que solicito la empresa de seguridad privada “Defender 78”, para el respectivo análisis.

Análisis

Figura 27

Resultado 1



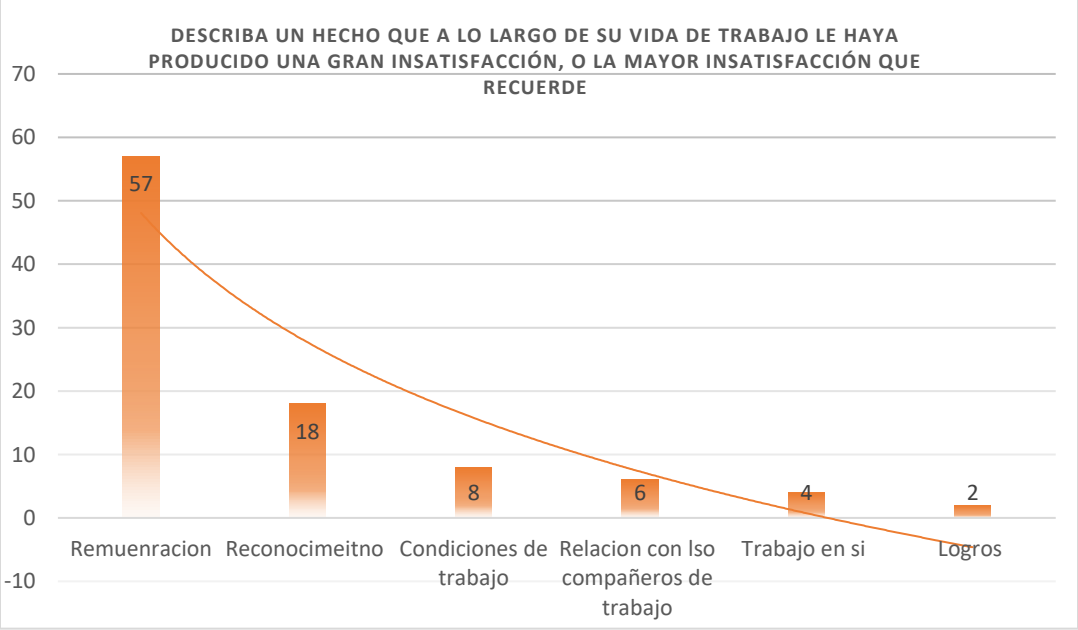
Elaborado por: La Autora

En la encuesta que se tomó a los trabajadores de la empresa de seguridad privada Defender 78 solicitada por parte de la institución, se procedió analizar dos preguntas, la primera que se basa en describir un hecho que a lo largo de la vida laboral, le haya producido una gran satisfacción, en esta pregunta se puedo evidenciar que de los 95 trabajadores que respondieron esta pregunta, un total de 36 trabajadores respondieron que la mayor satisfacción o hecho que les haya causado mayor alegría está enfocado al reconocimiento, nombrando que por parte de la empresa ha existido reconocimiento con detalles en el día de su cumpleaños, día del padre, navidad y día del trabajador,

por esta razón han sentido que son reconocidos por el trabajo que realizan, 26 trabajadores respondieron que los hechos que les han causado mayor satisfacción se encuentran relacionados a los logros que han obtenido en la empresa, 15 trabajadores respondieron que los hechos que le han causado mayor satisfacción están relacionados con sus condiciones de trabajo, 14 trabajadores respondieron que lo que ha generado mayor satisfacción en la empresa es su remuneración, ya que sienten que tienen una buena remuneración, mientras que 3 trabajadores indicaron que lo que les ha causado mayor satisfacción en la vida laboral son las relaciones con sus compañeros de trabajo, ya que han generado amistades y 1 trabajador respondió que un hecho que le ha generado mayor satisfacción las oportunidades de la empresa, ya que le logro a llegar a ser supervisor de la misma.

Figura 28

Resultado 2



Elaborado por: La Autora

En los resultados obtenidos en la pregunta que se realizado a los trabajadores referente a describir un hecho en la vida laboral que les haya causado o producido una gran insatisfacción, se pudo analizar que 57 trabajadores sienten insatisfechos referente a la remuneración que perciben, algunos trabajadores la respuesta fue que sienten que sus horas extras no son retribuidas de manera económica, 18 trabajadores la respuesta está relacionada con el reconocimiento, indicando que no obtienen muchas capacitación o talleres, 8 trabajadores respondieron que lo que les ocasiona mayor insatisfacción esta relacionadas con las condiciones de trabajo, algunos trabajadores sienten que no están dotados con lo necesario para cumplir su labora, mientras que 4 trabajadores sienten que no mantienen una buena relación entre compañeros de trabajo lo que ocasiona que se sientan insatisfechos con sus relaciones humanas, 3 trabajadores se sienten insatisfechos con su trabajo en si, 2 trabajadores mencionan que lo que ha generado insatisfacción en su lugar de trabajo han sido la falta de logros.

Entrevista

La entrevista que se realizó en la empresa tuvo como base las 2 dimensiones que presenta en la encuesta de bienestar laboral general, tuvo como finalidad indagar más en cuanto a la percepción interna que mantienen los dos departamentos que se tomó como referencia respecto al bienestar laboral de sus trabajadores, la entrevista se realizó a la jefa de Recursos Humanos y al jefe de operaciones. Adicional, la entrevista se realizó con el fin de conocer más a fondo el estado de bienestar que actualmente mantienen los trabajadores de la empresa “Defender 78”, como área de recursos humanos y como área de operaciones y realizar un análisis sobre las preguntas realizadas.

A continuación, se detalla las entrevistas que se realizó.

Resultados obtenidos de las Entrevistas

Tabla 8

Cuadro de entrevista

CUADRO DE ENTREVISTAS

	Dimensión		Motivación/Productividad	Comunicación con los jefes.	Tipo de Liderazgo	Comunicación Interna	Rotación	Tipo de Liderazgo	Bienestar Laboral	Bienestar Laboral	Bienestar Laboral
Preguntas			**¿En el ¿En el contexto de ¿En el contexto de pandemia por COVID -19, ha observado algún cambio en sus trabajadores, ¿a nivel de motivación y productividad?**	**¿Cree usted que a partir de la Pandemia de COVID-19, existe un alza en los niveles de rotación de personal en la Organización?**	**¿Qué tipo de liderazgo? ¿Actualmente mantiene la Organización?**	**¿Cómo se comunica las quejas o los comentarios negativos?**	**¿Qué medidas a utilizado la Organización, para disminuir los niveles de rotación en la Organización?**	**¿Cree que los trabajadores se sienten conformes con el tipo de liderazgo en la Organización?**	**¿Como considera usted que influye el salario emocional en el bienestar de los trabajadores de la Organización?**	**¿Cree que es importante la capacitación de personal "DEFENDER 78"?**	**Desde su experiencia, ¿qué acciones llevarías a cabo para motivar a un departamento de operaciones (Guardias)?**
Área	**Cargo**										
Administrativa	**Jefa de RRHH-Mónica Gallegos**		**Desde el departamento de Recurso Humanos se ha evidenciado varios cambios en los guardias al igual que en las otras áreas, peor es mas evidente en la parte de seguridad, tomando en consideración que esta área jamás dejo de trabajar durante la pandemia, se pudo evidenciar que muchos de ellos bajaron su nivel de motivación, en especial por factores externos como la muerte de algún familiar, el miedo a enfermarse o en un punto a perder su trabajo, por ende si se evidencio una disminución de productividades**	**Por el jiro del negocio a la que se dedica esta empresa podría decir siempre existió este fenómeno**	**Considero que mantenemos un tipo de liderazgo autoritario**	**Contamos con cuatro supervisores, los mismo que sirven como comunicación directa con los guardias y con nosotros.**	**Defender 78, se ha caracterizado por velar por la salud de sus trabajadores, implementando seguros de salud, pólizas, de igual manera tratamos de velar por el bienestar psicológico de nuestros trabajadores implementando durante la pandemia un tipo de llamada de escucha activa.**	**No, si existe un tipo de molestia por parte de los trabajadores referente al tipo de liderazgo que mantiene la Organización.**	**Sí, considerando que actualmente está considerado una técnica para disminuir los niveles de absentismo en toda Organización.**	**Si, es bastante fundamental, pero en nuestra Organización no hemos podido realizar diversas capacitaciones como hemos querido, por el tipo de actividad que se realiza, considerando que no podríamos reunir a todo el personal, de igual manera no se puede descuidar un punto de trabajo.**	**Como departamento de Recurso Humanos se podría implementar, diversas actividades que fomenten la motivación de cada trabajador, como es fomentar las actividades recreativas, capacitaciones o una política de salario emocional.**
Operaciones	**Jefe de Operaciones-Santiago Nieto**		**Desde el área de operaciones se ha podido observar una falta de motivación por parte d ellos trabajadores, ha nivel e productividad no podría definirlo ya que no estoy tan al tanto de esos temas, como es el área de RRHH**	**Si, la pandemia fue un factor para el alza de los niveles de rotación en la Empresa.**	**Desde mi punto de vista manejamos un liderazgo orientado a objetivos.**	**Cada puesto e trabajo tiene un supervisor el mismo que es un canal de comunicación para nosotros.**	**Desde el área de RRHH, se ha fomentado varios tipos de actividades con el fin de mejorar el bienestar del personal**	**No, en el trascurso de estos años se han presentado inconvenientes o quejas por parte de los trabajadores referente a sus lideres.**	**El salario es un factor fundamental para el desarrollo de cada trabajador, recordando que un trabajador bien pagado realizaría bien su trabajo.**	**Si, desde el área de operaciones es indispensable el tema de capacitaciones para los trabajadores.**	**Realizar un programa de bienestar laboral. Un diagnostico y programa de salud ocupacional.**

Elaborado por: La Autora

Análisis de Contenido

La técnica de la entrevista está considerada como una herramienta, que es utilizada muy frecuente en distintas disciplinas, se encuentra definida como la abstención de información la cual se presenta mediante una conversación de naturaleza profesional, la entrevista es una herramienta o técnica que permite la recolección de datos, se halla dentro de las técnicas de auto informes. Ya que se guía en respuestas directas que los actores comparten con el investigador en una interacción comunicativa (Yuni & Urbano, 2006).

Para el análisis de la información de la entrevista que se realizó a la jefa de recursos humanos, y jefe de operaciones en la empresa "Defender 78", se utilizó un denominador común en el texto analizado, de tal manera que se consideró toda la información que se obtuvo, más enfocada en el contexto que se conoce, con el fin de identificar los datos e información más relevante.

Resultados Generales

Después de realizar todo el análisis de las encuestas aplicadas de bienestar laboral general en los 95 trabajadores de la empresa de seguridad privada "Defender 78", con el fin de obtener e identificar los niveles de bienestar general de los trabajadores, se pudo concluir que existe una gran diferencia de criterios referente al bienestar laboral que presenta la empresa, entre la percepción que tienen los guardias, supervisores y la percepción de bienestar laboral que mantiene empleador. Esto se debe a los diferentes cambios que se han tenido que adaptar los trabajadores de manera imprevista en estos últimos años, como uno de ellos es la presencia del COVID-19 a nivel mundial, lo que ha generado malestar e incertidumbre en los trabajadores y empleadores, y que la empresa no se encontraba prepara para atravesar por las diversas situaciones, como fue estar

expuesta a cambios organizacionales, en el caso del área administrativa, la mayoría de los trabajadores se tuvieron que acoplar a teletrabajo, mientras que el área operativa(guardias) nunca dejaron de trabajar durante la pandemia, por esta razón se generó un desgaste laboral.

El desgaste laboral está considerado como una sensación compleja para los trabajadores, que se encuentra asociada con síntomas físicos y psicológicos para las personas que están expuestas a este malestar labora, esta generado por múltiples factores del sistema interactuante y del propio ser, los cuales son determinantes para la realización de una tarea o trabajo, que en el trascurso del tiempo va a repercutir en la productividad afectando a la organización, adicional va a traer repercusiones internas para el trabajador como afecciones en su círculo familiar y social (León & Illada García, 2013).

Es de suma importancia recalcar que los resultados que se obtuvo en la presente investigación mediante los trabajadores, se encuentra un alto grado de desgaste en relación al bienestar laboral y la motivación referente a su área de trabajo y lo que desempeñan, que genera un estado de malestar, desequilibrio e inseguridad, lo cual ha generado diferentes afectaciones como se presenta en los resultados sobrecarga de trabajo, desgaste emocional por los diversos cambios que se han visto expuestos, ,agotamiento físico por el tipo de trabajo y las jornadas que cumplen, adicional no poseer las condiciones físicas necesarias, saturación mental y sobrecarga laboral, lo que ha ocasionado un falta de compromiso, desmotivación, y por ende una afectación en su bienestar.

Por esta razón, los trabajadores de la empresa de seguridad privada “Defender 78”, no poseen un tipo de alternativa de elección, se han visto obligados a aceptar y adaptarse a todos los cambios repentinos que se han generado en la empresa, de igual manera muchos de los trabajadores

han optado por desvincularse de la empresa, lo que ha ocasionado un alto nivel de rotación en la empresa, lo que ha generado varios factores que han afectado el bienestar laboral.

Una vez que se obtuvo los resultados de la encuesta de bienestar laboral aplicada a los trabajadores de la empresa de seguridad privada “Defender 78”, se procedió analizarlos y tabularlos, se obtuvo como conclusión que es necesario e indispensable la introversión para realizar una mejora en el estado de bienestar laboral de los trabajadores de la empresa “Defender 78”, el mismo que se aborda en el siguiente capítulo.

Marco Metodológico

Tabla 9 Marco Metodológico

Objetivo	Descripción narrativa	Necesidad	Esfera	Actividades	Responsables	Insumos	Metodología/t	Indicadores	Medios de verificación	Producto	Supuesto
Generar condiciones necesarias y favorables para promover el bienestar laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa de Seguridad Privada “Defender 78”.											
Desarrollar actividades de reconocimientos e incentivos económicos y emocionales dirigido a los trabajadores por su desempeño, esfuerzo y cumplimiento laboral.	Fomentar la motivación de los trabajadores de la empresa “Defender 78" referente a su desempeño laboral	Afecto	Bienestar Psicosocial	Yo soy Líder Capacitación a los supervisores para enseñar habilidades de liderazgo y la orientación hacia los trabajadores	Área de Recursos Humanos Supervisores	Computador Temario de capacitación Folletos Aguas	Revisión documental	Nro. de capacitaciones realizadas	Certificado de capacitación	Capacitación sobre liderazgo	Disponibilidad de tiempo de los supervisores para la capacitación
				Feliz Cumpleaños-Defender 78	Área de Recursos Humanos Personal Defender 78	Plataforma Linkaform, Detalle por cumpleaños (chompa)	Revisión documental	Lista de cumpleañeros realizada	Publicación en la Plataforma Linkaform Nro. de chompas entregadas	Imagen publicada en la plataforma. Chompas entregadas por el cumpleaños	Disponibilidad de información de la persona de "Defender 78"
				Cronograma en el que queden establecidas las funciones y los "premios" de acuerdo con su cumplimiento en la empresa	Área de Recursos Humanos	Temario de cumplimiento de funciones	Revisión Documental	%de cumplimiento	Desarrollo del cronograma	Cronograma	Predisposición del personal administrativo y Operativo
				Certificación de alto desempeño laboral	Área de Recursos Humanos	Trabajadores	Análisis documental, Entrevistas, Pruebas	% de evaluación de desempeño	Certificado de desempeño	Listado de los trabajadores con resultados alto en desempeño laboral	Bajo desempeño laboral, por parte de los trabajadores

				Reconocimiento a la trayectoria laboral por Jubilación en “Defender 78"	Área administrativa Área Financiera	Trabajadores	Análisis Documental	Listado de trabajadores que cumplan con los años de jubilación	Reconocimiento entregado	Reconocimiento entregado	Disponibilidad de recursos económicos
				Sana Competencia-Bienvenida de la Navidad en "Defender 78"	Todos los trabajadores "Defender 78"	Trabajadores	Actividad grupal	Decoraciones de los lugares de trabajo	Fotos, videos, pancartas	Mejor lugar decorado	Aceptación por parte de los lugares de trabajo
Fortalecer la comunicación interna de la empresa de seguridad Privada "Defender78" mediante campañas de sensibilización.	Fomentar el desenvolvimiento de los trabajadores en su desarrollo de vida, habilidades, competencias y conocimientos.	Competencias	Bienestar Psicosocial	Realizar levantamiento de funciones de cargos para el área administrativa y área de operaciones	Área de Recursos Humanos	Funciones de cada área y perfil	Análisis Documental	Nro. De descriptivos cargos levantados	Descriptivos de cargo	Descriptivos de cargo de funciones	Disponibilidad del área de Recursos humanos para realizar los levantamientos de funciones de cargo
				Capacitación en comunicación asertiva vía zoom	Todos los trabajadores "Defender 78"	Plataforma Likanform-Reunión zoom	Capacitación	Nro. De capacitación realizadas	Grabación de la capacitación vía zoom	Capacitación	Disponibilidad de tiempo e los trabajadores s
				Mi futuro en "Defender 78"	Área de Recursos Humanos	Trabajadores	Revisión documental	Diseño de plan de carrera	Informe del desarrollo del plan de carrera	Plan de carrera	Disponibilidad del área de Recursos Humanos
				Implementación de concurso de méritos y oposición	Área de Recursos Humanos	Informe de vacantes disponibles	Entrevistas Pruebas psicométricas Análisis documental	Concurso de méritos	Vacantes disponibles cubiertas	Puestos cubiertos	Nuevas vacantes de trabajo disponible

Concientizar a los trabajadores de la Empresa "Defender 78" sobre los riesgos laborales y psicosociales que se puedan presentar en su lugar de trabajo.	Fomentar un ambiente saludable físico y psicológico para generar un estado de bienestar laboral en los trabajadores y la organización,	Desgaste	Condiciones de trabajo	Ambiente seguro "Defender 78"- Capacitación vía zoom en identificación de situaciones laborales negativas y entrenamiento del Manejo efectivo del tiempo.	Recursos Humanos Operaciones Medico ocupacional	Temario de Capacitación Manuel SSO Likanform Correo Institucional Zoom	Análisis Documental	Nro. De capacitaciones	Certificado de la capacitación	Capacitación	Disponibilidad del Medico Ocupacional
				"Cuidémonos entre todos"- Consulta con médico de la organización cuando se crea necesario.	Todo el personal de "Defender 78"	Convenios con centro de salud	Convenios con centros de salud	Nro. de consulta de los trabajadores	Consulta de medicas	Convenio con centro de salud (privado)	Predisposición del médico ocupacional privado
				Taller "Prevención de alcohol y drogas vía zoom"	Todo el personal de "Defender 78"	Temario, computador, folletos virtuales, Plataforma Likanform, Aplicaciones lúdicas, TiCS	Revisión Documental	Nro. de talleres impartidos	Certificado d ella capacitación	Capacitación de Prevención de drogas	Disponibilidad d tiempo de los trabajadores
				Implementación de pausas activas hacia los trabajadores "Defender 78", mediante videos semanales	Recursos Humanos Operaciones Medico ocupacional	Guía para el desarrollo del tema, correo institucional, Likanform	Revisión Documental	Nro. de videos enviados	Videos	Videos con técnicas de pausas activas	Disponibilidad d tiempo de los trabajadores
				Capacitación "conocimiento y desarrollo de las habilidades sociales", vía zoom	Recursos Humanos Trabajadores	Plataforma Linkaform correo institucional Zoom	Análisis Documental	Nro. de capacitaciones realizadas	Certificado de capacitación	Capacitación "conocimiento y desarrollo de las habilidades social	Disponibilidad d tiempo de los trabajadores

	Somatización	Capacitación sobre Higiene Postura "Defender 78", vía zoom y presenciales supervisores	Recursos Humanos Trabajadores Medico Ocupacional	Plataforma Linkaform correo institucional Zoom	Análisis Documental	Nro. de capacitaciones realizadas	Certificado sobre Higiene postural	Capacitación sobre higiene postural	Disponibilidad de tiempo del médico ocupacional

Elaborado por: La Autora

3.8 Consideraciones Éticas

El proyecto del diseño de un programa de bienestar laboral en la empresa de seguridad privada “Defender 78” en el año 2022, se realizó bajo todas las autorizaciones por parte de la empresa, el cual se realizó con el fin de salvaguardar las siguientes condiciones éticas:

- ✓ Propiedad Intelectual**,** la información que se obtuvo de fuentes primarias y secundarias para el presente proyecto se encuentra citada correctamente y al final del proyecto se encuentra las referencias bibliográficas.
- ✓ Reserva de identidad, la información que se obtuvo mediante la recopilación de la Encuesta de Bienestar Laboral General aplicado al personal de la empresa, las mismas que tendrán confidencialidad con referente a la información obtenida.
- ✓ Todos los resultados obtenidos y conclusiones del presente proyecto se componen en pertenencia intelectual del autor del presente proyecto y contextualización en base a las necesidades del proyecto.

Luego de analizar los resultados obtenidos mediante la encuesta de Bienestar Laboral General que fue aplicada a los trabajadores que conforman la empresa de seguridad privada “Defender 78”, realizar el análisis de contenido de la entrevista que se realizó a la jefa de recursos humanos y analizar los resultados de la encuesta que solicito la empresa, se estable la propuesta de intervención para mejorar el estado de bienestar laboral de los trabajadores que conforman la empresa, la cual se detalla en el siguiente capítulo.

CAPITULO IV PROPUESTA

4.1Introducción

En el presente capítulo, se abordará la propuesta de intervención para brindar una mejora en el bienestar laboral de los trabajadores del área operativa y administrativa, que conforman la empresa de seguridad privada “Defender 78”, con el objetivo de aplicación en la organización, el marco legal, los beneficiarios de la implementación del programa de bienestar laboral, hacia los trabajadores y a la organización (DEFENDER78, 2019).

Es primordial mencionar que por el giro del negocio que presenta esta empresa, el tipo de actividad que se dedican los trabajadores (guardias de seguridad) y por la pandemia actual de COVID-19, se dificultan aun realizar algunas actividades presenciales o que puedan agrupar a un número grande de trabajadores, por esta razón es importante llevarlas a cabo cuando se vuelva la normalidad, ya que estas actividades son fundamentales para mejorar el bienestar laboral de la organización y sus colaboradores (DEFENDER78, 2019).

4.2 Objetivos

Generar condiciones necesarias y favorables para promover el bienestar laboral y disminuir los niveles de rotación del personal en la empresa de Seguridad Privada “Defender 78.

4.3 Objetivos Específicos

1. Desarrollar actividades de reconocimientos económicos e incentivos emocionales dirigido a los trabajadores de la empresa de seguridad privada “Defender 78”, por su desempeño, esfuerzo y cumplimiento laboral.

2. Fortalecer la comunicación interna de la empresa de seguridad Privada "Defender 78" mediante campañas de sensibilización.
3. Concientizar a los trabajadores de la Empresa de seguridad privada "Defender 78" sobre los riesgos laborales y psicosociales que se puedan presentar en su lugar de trabajo.

4.4 Beneficiarios

Los beneficiarios de desarrollar del programa de bienestar laboral son dirigidos a todos los trabajadores que pertenecen a la empresa de seguridad privada “Defender 78”, independientemente del área que correspondan, de igual manera el programa de bienestar laboral beneficiará al personal que preste sus servicios a la empresa, es decir los beneficiarios de este programa será el personal que tenga contrato fijo, contrato emergente, contrato por servicios prestados o contrato por servicios profesionales (DEFENDER78, 2019).

4.5 Supuestos

Para la ejecución del Programa de Bienestar laboral en la Empresa de seguridad privada “Defender 78”se considera viable la ejecución por la apertura y predisposición que se obtuvo desde el primer momento desde el área de Recursos Humanos y el área administrativa. Por esta razón la principal limitación que se podría presentar para la ejecución de la propuesta del programa de bienestar laboral seria la falta de presupuesto financiero.

4.6 Sostenibilidad

La sostenibilidad del presente proyecto se encuentra relacionada con el compromiso que exista por parte del área de gerencia y área de recursos humanos, área de operaciones (supervisores y trabajadores guardias de seguridad) de la empresa, con el objetivo de mantener el desarrollo del

programa de bienestar laboral en la empresa de seguridad “Defender 78”, Por esta razón, es indispensable evaluar de manera semestral las metas alcanzadas.

4.7 Monitoreo

- ✓ Cumplimiento del cronograma establecido para el desarrollo del Programa de bienestar laboral en la empresa de seguridad privada “Defender 78” del año 2022.
- ✓ Registro por parte de los trabajadores de la empresa de seguridad privada “Defender 78” en la plataforma Likanform de la impartición de capacitaciones, actividades y talleres.
- ✓ Correo de difusión empresarial y difusión mediante la plataforma interna de la empresa “Likanform” hacia los trabajadores.
- ✓ Evaluación e informe semestral por parte del área de Recursos Humanos de la empresa de seguridad privada “Defender 78”, referente al desarrollo del programa de bienestar laboral y las actividades.
- ✓ Respaldos por parte del área de Recursos Humanos como fotos, videos de los talles y capacitaciones impartidos a los trabajadores de la empresa de seguridad privada “Defender 78”.

4.8 Destinatarios

El programa de bienestar laboral de la empresa de seguridad privada “Defender 78” se encuentra destinado a todas las áreas de la empresa, como son el área administrativa, área financiera, área de recursos humanos, área de operaciones (guardias, supervisores, guardaespaldas, escoltas) y área de consola.

4.9 Diseño del Programa

Mediante el diagnóstico realizado con los resultados obtenidos en el cuestionario de Bienestar Laboral General, que se tomó a los trabajadores de la empresa de seguridad privada "Defender 78", se diseñó diferentes tipos de actividades, las mismas que se basaron en las dimensiones que requieren corrección, facilidad en la escala de afectos, sensibilidad y competencia en la escala de competencia y en efectos colaterales somatización, desgaste y alineación.

4.9.1 Contenido del Programa de Bienestar laboral

En el programa de bienestar laboral de la empresa de seguridad privada "Defender 78", se desarrollarán las actividades planteadas con el fin de atender las necesidades que se pudieron evidenciar en el diagnóstico que se obtuvo mediante la aplicación de la encuesta de bienestar laboral general.

A continuación, se detallan las actividades del programa de bienestar laboral de la empresa de seguridad privada "Defender 78"

4.9.2 Actividades del programa de bienestar laboral

Objetivo 1: Desarrollar actividades de reconocimientos e incentivos emocionales dirigido a los trabajadores por su desempeño, esfuerzo y cumplimiento laboral.

1.1 Actividad: Yo soy Líder - Capacitación a los supervisores para enseñar habilidades de liderazgo y la orientación hacia los trabajadores (guardias de seguridad, consola y escoltas).

Responsables: Área de Recursos Humanos, Supervisores

Descripción de la actividad: Desarrollar capacitación dirigido a los supervisores de la empresa “Defender 78”, donde se desarrollaren temas como: liderazgo, tipos liderazgo y diferencia entre líder y jefe, las capacitaciones se llevaran a cabo en las instalaciones de “Defender 78”, donde los responsables será el área de recursos humanos de la empresa, adicional el objetivo de esta capacitación es proporcionar técnicas y habilidades que permitan motivar a los supervisores de la empresa “Defender 78” y promover a ser un líder integro que permita orientar a su grupo de trabajadores.

1.2 Actividad: Feliz Cumpleaños-Defender 78

Responsables: Área de Recursos Humanos, Área Administrativa, Área de Operaciones, Consola.

Descripción de la actividad: El departamento de recursos humanos de la empresa de seguridad privada “Defender 78”, realizará una base de datos con toda la información de las fechas de cumpleaños de todo los trabajadores de todas las áreas de la empresa, esta base se actualizara cada mes, por temas de ingreso de nuevo personal y conjuntamente con el departamento de operaciones se enviará un detalle a cada cumpleañero (chompa) en su lugar de trabajo, adicional se enviará un mensaje mediante la plataforma institucional Linkaform a todos los trabajadores con el fin de que conozcan a los compañeros que son homenajeados por su cumpleaños, para que puedan hacerles llegar su felicitación, esta actividad se realiza como tipo de reconocimiento para los trabajadores y sientan que son importantes para la empresa “Defender 78”.

1.3 Actividad: Cronograma en el que queden establecidos las funciones y los "premios" de acuerdo con su cumplimiento en la empresa.

Responsables: Área de Recursos Humanos, Área Administrativa, Área de Operaciones, Consola.

Descripción de la actividad: Se realizará por parte del área de recursos humanos un cronograma que describa las funciones por puesto de trabajo, y se realizará un reconocimiento al mejor desempeño, a los trabajadores se les entregara un bono para lista de útiles para los hijos y para el personal que no tenga hijos se les entregara un bono de supermaxi, con el objetivo de motivar al trabajador y generar mayor productividad.

1.4 Actividad: Certificación de alto desempeño laboral

Responsables: Área de Recursos Humanos, Área Administrativa, Área de Operaciones, Consola.

Descripción de la actividad: Mediante el área de recursos humanos se realizará evaluaciones de desempeño laboral a los trabajadores del área de operaciones de la empresa, con el objetivo de identificar el mejor desempeño laboral, el reconocimiento se realizaría mediante un certificado de alto desempeño, adicional se le entregara una nueva dotación de uniforme, este reconocimiento se dirige a los trabajadores con mayor puntaje, adicional se les colocará en la cartelera de la empresa matriz, como empleado del mes.

1.5 Actividad: Reconocimiento a la trayectoria laboral por Jubilación en "Defender 78"

Responsables: Área de Recursos Humanos, Área Administrativa, Área de Operaciones, Consola.

Descripción de la actividad: Se realizará reconocimiento de la trayectoria laboral por parte del área de recursos humanos y área financiera, mediante la entrega de una placa dirigida al trabajador, en muestra a la trayectoria laboral que ha desarrollado**.**

Objetivo 2: Concientizar a los trabajadores de la Empresa de seguridad privada "Defender 78" sobre los riesgos laborales y psicosociales que se puedan presentar en su lugar de trabajo.

2.1Actividad: Realizar levantamiento de funciones de cargos para el área administrativa y área de operaciones.

Responsables: Área de Recursos Humanos

Descripción de la actividad: Se pudo evidenciar que existe un déficit en el área de operaciones sobre los conocimientos de funciones respecto a las funciones de su área de trabajo, pese que cada trabajador en el momento que ingresa a la empresa tiene una capacitación por parte del jefe de operaciones, se pudo evidenciar que no está claro. Por esta razón se realizará un descriptivo de cargos para el área administrativa y de operaciones, en cual se detalle las características de cada cargo.

2.2 Actividad: Capacitación en comunicación asertiva vía zoom

Responsables: Área de Recursos Humanos, Área Administrativa, Área de Operaciones, Consola.

Descripción de la actividad: Los guardias de seguridad, es el área de empresa que tiene más contacto con clientes externos, la mayor parte de tiempo se encuentran en constante comunicación, por esta razón es necesario implementar técnicas y actividades que faciliten la comunicación asertiva, la capacitación se realizara por el área de recursos humanos de la empresa, con el personal operativo, se llevara a cabo vía zoom por los diferentes horarios que mantiene los trabajadores, la capacitación pretende mejorar los procesos de comunicación, potenciar el trabajo y generar soluciones as efectivas a los problemas de la organización.

2.3 Actividad: Mi futuro en "Defender 78"

Responsables: Área de Recursos Humanos, Área Administrativa, Área de Operaciones, Consola.

Descripción de la actividad: La actividad se desarrollara mediante el área de recursos humanos, con el objetivo de llevar un planificación y cronograma, dirigido hacia a las metas personales que tengan los trabajadores de la empresa Defender 78, en el cual cada trabajadores de cada área en especial del área de operaciones(guardias de seguridad), tendrá la tarea de arma su plan de carrera, adiciona el psicólogo organizacional tomara un test de evaluación referente a habilidades, destrezas, competencia, cualidades o ámbitos de interés el trabajador, lo cuales serán evaluados.

2.4 Actividad: Implementación de concurso de méritos y oposición para los trabajadores de “Defender 78”

Responsables: Área de Recursos Humanos, Área de Operaciones.

Descripción de la actividad: El área de recursos humanos, conjuntamente con el área financiera, realizara un programa que se desarrollara de manera anual, mediante concursos de méritos, tomando en cuenta como prioridad el área de operaciones que no mantengan un contrato, por temas de puestos provisional. Esta actividad se desarrollará mediante la selección de un trabajador que presente todas las habilidades idóneas que sean requeridas para un puesto de trabajo, luego de haber pasado un tiempo de prueba, adicional se tomará en cuenta para puestos nuevos o vacantes disponibles.

Objetivo 3: Concientizar a los trabajadores de la Empresa "Defender 78" sobre los riesgos laborales y psicosociales que se encuentran expuesto en el área de trabajo.

3.1 Actividad: "Ambiente seguro ""Defender 78""- Capacitación vía zoom en identificación de situaciones laborales negativas y entrenamiento del manejo efectivo del tiempo.

Responsables: Área de Recursos Humanos, Área Administrativa, Área de Operaciones, Consola.

Descripción de la actividad: El desarrollo de un ambiente saludable en toda empresa es fundamental, la salud, seguridad y ambiente laboral promueve la eficiencia y eficacia de los trabajadores de una empresa (Herrera, 2017).Por esta razón se desarrollará una capacitación al personal de la empresa de seguridad "Defender 78" con el objetivo de concientizar sobre la presencia de situaciones negativas que se puedan presentar en el área trabajo, como manejar estas situaciones y enseñar técnicas de manejo efectivo de tiempo.

3.2 Actividad: "Cuidémonos entre todos" Consulta con médico de la organización cuando se crea necesario

Responsables: Área de Recursos Humanos, Área de Operaciones, Consola, Medico Ocupacional de la Empresa "Defender ".

Descripción de la actividad: La empresa de seguridad privada "Defender 78" realizara un convenio económico con el consultorio privado del médico ocupacional que trabaja en la empresa, con el objetivo que los trabajadores que presenten algún imprevisto de salud puedan acudir al centro de salud.

3.3 Actividad: Taller "Prevención de drogas vía zoom"

Responsables: Área de Recursos Humanos, Área Administrativa, Área de Operaciones, Consola, Medico Ocupacional de la Empresa "Defender ".

Descripción de la actividad: El uso de consumo de sustancias psicotrópicas, es un tema que causa preocupación a todas las empresas actualmente, es necesario aportar información a los trabajados sobre los efectos del consumo y el abuso de las bebidas y sustancias psicotrópicas y como puede llegar afectar la vida de todo trabajador y su entorno familiar y laboral. Por esta razón, se desarrollará un taller dirigido por el área de recursos humanos conjuntamente con el medico ocupacional de la empresa para todos los trabajadores que conforman la empresa, en este taller se enviara un folleto mediante la plataforma institucional Likanform, donde se explica el desarrollo del taller, el objetivo, la importancia y los efectos colaterales del consumo de drogas.

3.4 Actividad: Implementación de pausas activas hacia los trabajadores "Defender 78", mediante videos semanas

Responsables: Área de Recursos Humanos, Área Administrativa, Área de Operaciones, Consola, Medico Ocupacional de la Empresa “Defender “.

Descripción de la actividad: Actualmente los trabajadores que conforman la empresa de seguridad privada “Defender 78”, se encuentran expuestos a situaciones ambientales y de esfuerzo físico que se desarrollan en el puesto de trabajo, que demandan esfuerzo físico y psicológico, por esta razón existen circunstancias que exigen al trabajador que realice un esfuerzo mayor al que está acostumbrado provocando malestar en general y afectando negativamente al desempeño laboral, con juntamente con su salud . La implementación de pausas actividades para los trabajadores de la Empresa de seguridad privada” Defender78” tiene como objetivo enseñar a los trabajadores a mantener una postura corporal adecuada, enseñar técnicas de respiración y actividades o ejercicios, la frecuencia y aportación de estas actividades para un estado anímico.

4.9.3 Presupuesto Plan de Bienestar Laboral Defender 78

Tabla 10

Presupuesto

Nota. En la tabla se presenta el presupuesto para el programa de bienestar laboral.

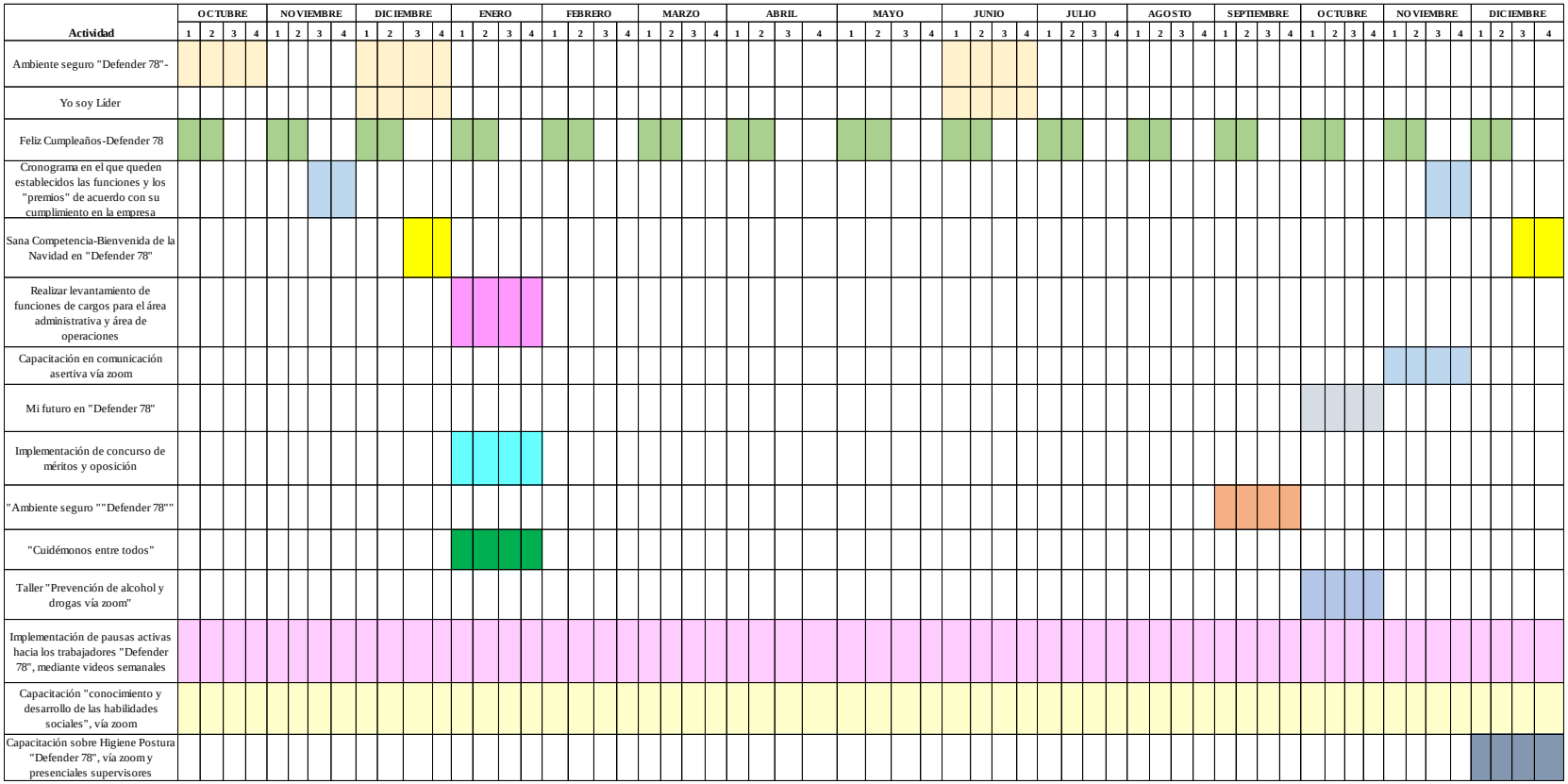
RECONOCIMIENTOS E INSENTIVOS			
Detalle	**Cantidad**	**Unitario**	**Costo total**
Certificado	100	$1	$100
Placa reconocimiento	50	$10	$500
Detalle por mejor presentación de lugar de trabajo en navidad	50	$30	1500
Chompas	100	$12,00	$1.200
Bono en útiles escolares	50	$25,00	$1.250
Bono Supermaxi	20	$30	$600
			$5150
CURSOS Y TALLERES			
Detalle	**Cantidad**	**Unitario**	**Costo total**
Curso y talleres para generar un estado de bienestar laboral en la Empresa "Defender 78"	1	$650	$650
Curso y talleres para generar un estado de bienestar laboral en la Empresa "Defender 78"(vía zoom)	5	$50	$250
Café, té, galletas, desechables	100	$20	$200
			$2.900
TOTAL, PRESUPUESTO		**$8.050**	

Fuente: La autora

El cronograma de implementación del programa de bienestar laboral para la empresa de seguridad privada “Defender 78”se presenta en la Tabla Nro. 11.

4.9.4 Cronograma
Tabla 11

Cronograma del programa de Bienestar Labora



Fuente: La autora

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El capítulo V, abarca las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron en el trascurso del desarrollo del diseño de un programa de bienestar laboral en la empresa de seguridad privada "Defender 78", adicional muestra los resultados que se pudieron alcanzar en el desarrollo de este.

Las conclusiones se desarrollarán a continuación:

5.1 Conclusiones

Referente al marco teórico existen diferentes tipos de bienestar que se van a presentar a lo largo de la vida de todo ser humano, como son el bienestar físico, bienestar psicológico, bienestar subjetivo y bienestar laboral, uno de ellos es el bienestar laboral, el cual se define como la capacidad de poseer un ambiente saludable, seguro y digno referente al lugar de trabajo y su exterior, lo cual garantiza a la empresa una mayor productividad (Herrera, BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES, 2017).

Actualmente los programas de bienestar laboral son indispensables para el desarrollo de toda organización, están considerados como un medio de obtener legitimidad social para los trabajadores de una empresa y su entorno, contienen recursos de salud, educación, recreación para el trabajador (Vargas & Rodríguez, 2014).

La Empresa de seguridad privada "Defender 78", es una entidad que busca brindar a sus trabajadores, un ambiente de seguridad, confianza, y bienestar dentro de todas sus áreas de trabajo, en los últimos dos años se han generado cambios lo que ha ocasionado baja productividad y disminución de motivación en los trabajadores de esta, tomando en consideración que actualmente vivimos una pandemia de Covid-19 a nivel mundial.

En referencia a la Empresa “Defender 78”, como objetivo de estudio, se pudo destacar que mostraron un gran interés y apertura por implementar estrategias que permitan mejorar el bienestar laboral de sus trabajadores, con el objetivo de consolidar su organización, esta apertura permitió el acercamiento a las autoridades (gerente, jefes administrativos y jefes operativos) de la empresa en las entrevistas y la comunicación directa con los trabajadores para el desarrollo del presente proyecto.

Se realizó un diagnóstico del estado actual de bienestar laboral que presenta los trabajadores de la empresa de seguridad privada “Defender 78”, mediante la aplicación de la encuesta de bienestar laboral general, que permitió identificar las dimensiones que presentaron algún tipo de alteración y los efectos colaterales, luego se realizó un análisis de cada una de ellas, lo que permitió tener claro los aspectos que hay que intervenir, con el fin de mejorar el estado de bienestar laboral de los trabajadores que conforman la empresa.

Mediante las diferentes técnicas de diagnóstico que se aplicó en la empresa “Defender 78”, se pudo conocer la percepción que mantienen los trabajadores referentes al bienestar laboral, de igual manera se identificó que se encuentran afectados en facilidad, sensibilidad y competencia, lo cual ha ocasionado desgaste emocional y físico en los trabajadores de la empresa “Defender 78”.

La importancia de diseñar un programa de bienestar laboral en la empresa de seguridad privada “Defender 78” reside en el mejoramiento del bienestar laboral de los trabajadores que conforman esta empresa, la disminución del nivel de rotación de personal y absentismo que actualmente mantiene la empresa, aumentar los niveles de productividad y motivación, a través del desarrollo de diversas actividades cuyo objetivo es fortalecer las falencias mencionadas.

Las actividades que se desarrollaron el programa de bienestar laboral tienen como objetivo incentivar la recreación de los trabajadores mediante espacios de comunicación e interacción, promover la práctica deportiva mediante la integración de actividades grupales que permitan la integración con el mundo laboral del trabajador y su exterior (núcleo familiar). De igual manera se crearon actividades de reconocimiento monetario y no monetario como incentivos para premiar los logros de los trabajadores.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda que la empresa de seguridad privada "Defender 78" continué con el desarrollo de actividades que se proponen en el programa de bienestar laboral, con el fin de generar y obtener una buena acogida por parte de todo el personal de la empresa y obtener una mejoría en los niveles de motivación y productividad.

Para realizar el diagnóstico de nivel de bienestar laboral en la empresa, se recomienda realizar un análisis teórico de los diferentes modelos que evalúan bienestar laboral, igualmente para aplicar modelos de recolección de datos es necesario que se encuentren adaptados a la institución o al giro del negocio de la institución.

El programa de bienestar laboral se debe informar a todo el personal que conforman la empresa de seguridad privada "Defender 78", con el fin de dar a conocer y comprometer a los trabajadores a que participen en las actividades establecidas en el programa de bienestar laboral, con el fin que los trabajadores sientan que los superiores de la empresa se encuentran interesados en el desarrollo de bienestar laboral, motivación y productividad.

El área de recursos humanos de la empresa de seguridad privada" Defender 78", es recomendable que realice un seguimiento a los motivos de retiro o desvinculación laboral de los

trabajadores, en especial en el área de operaciones (guardias) que actualmente es área que presenta mayor rotación, esto es fundamental para determinar si las estrategias de bienestar laboral contribuyen en los niveles de disminución referente a la rotación de personal, tomando en consideración que el diseño de programa de bienestar laboral está orientado a este punto.

Se recomienda que la empresa de seguridad privada “Defender 78”, realice mediciones de bienestar laboral hacia los trabajadores de manera periódica, con el fin de obtener información actualizada, lo cual se utilice como base de información actualizada para conocer las necesidades de los trabajadores que aún no han sido satisfechas y para buscar nuevas intervenciones.

BIBLIOGRAFÌA

Académica, D. G. (Julio de 2007). *PUCE.* PUCE: https://www.puce.edu.ec/documentos/diseno/TFC/TFC-Guia_Disertaciones_PUCE_2007.pdf

Adam, E. E., & Ebert, R. (1991). *Administracion de la produccion y las operaciones: conceptos, modelos y funcionamiento.* Mexico: Pearson Educación.

Alvarez, G. V. (02 de 07 de 2022). *RIESGOS LABORALES EN SALUD MENTAL EN EL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ, POR LA PANDEMIA DE COVID-19.* RIESGOS LABORALES EN SALUD MENTAL EN EL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ, POR LA PANDEMIA DE COVID-19: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/OCCUPATIONAL+RISKS+IN+MENTAL+HEALTH+IN+THE+PERSONNEL+OF+UNIVERSIDAD+LAICA+ELOY+ALFARO+DE+MANAB%C3%8D,+DUE+TO+THE+COVID-19+PANDEMIC.pdf

Alzate, A. T. (2001). *AUDITORIA DE SISTEMAS una vision practica.* Mexico: Univ. Nacional de Colombia.

Analytics, S. (18 de Noviembre de 2010). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: https://scielo.isciii.es/scielo.php

Aponte, J. C. (2006). Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad. En J. C. Aponte, *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad* (pág. 245). Bogota: Ecoe Ediciones.

Aponte, J. C. (2007). *Administraciòn de personal: Un enfoque hacia la calidad* . Bogota: Ecoe Ediciones.

Arellano, J. (2017). *El Bienestar y la Productividad*. El Bienestar y la Productividad: https://revistaempresarial.com/gestion-humana/el-bienestar-y-la-productividad/

Arocena, F. A. (Enero de 2006). *Propuesta de un Modelo para Evaluar el Bienestar Laboral como Componente de la salud Mental* . Propuesta d eun Modelo para Evaluar el Bienestar Laboral como Componente de la salud Mental : https://www.redalyc.org/pdf/291/29116110.pdf

Barcelona, U. A. (Madrid de 2010). *Scielo*. Scielo: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000200007

Bermudez, A. (Enero de 2000). *Seguridad Laboral*. Seguridad Laboral: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59158404/seguridad_laboral_otra_tesis20190507-30061-72l7wl-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1656950051&Signature=fKLTEk7E8HiCQ0wVT9puh2svJu4Ctf~ztdqnIZzG8giH~faU8KvicjGZWbA9OfkcPuHr~z3KrYf63KFnywazPUaXPyqj-6jE-0JHHkXV8V

Blandón, M. A. (2004). *Fundamentos en salud ocupacional.* Colombia: Universidad de Caldas.

Buelvas, L. M., Oviedo Trespalacios, O., & Carmenza Luna, A. (11 de Julio de 2013). *Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral*. Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522013000300006

Bustos, F. G., & Prats, J. T. (2013). *Comunicación interna.* Madrid: Ediciones Díaz de Santo.

Cañón, L. A. (2021). *Economía del Estado de bienestar*. Madrid: Aranzadi / Civitas.

Carlin, M. (2014). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro.* Madrid: Wanceulen S.L.

Carlos, G. A., & Pérez Aroca, R. (2011). *Formación y orientación laboral.* Madrid: Editorial Paraninfo.

Carrillo, L. J., Rojas, M. D., & Briceño, M. L. (Octubre de 2018). *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia.* Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia: https://www.researchgate.net/profile/Marianela-Briceno/publication/328243443_Factores_Determinantes_de_la_Productividad_Laboral_en_Pequenas_y_Medianas_Empresas_de_Confecciones_del_Area_Metropolitana_de_Bucaramanga_Colombia/links/5ff631f9299bf140887875d9/F

Castro, A. (11 de Febrero de 2020). *Importancia de la confianza dentro del equipo de trabajo*. Importancia de la confianza dentro del equipo de trabajo: https://openwebinars.net/blog/importancia-confianza-equipo-trabajo/#:~:text=La%20confianza%2C%20dentro%20del%20entorno,uno%20de%20esos%20aspectos%20mencionados.

Ceballos, J. C. (2006). *PROPUESTA DE UN MODELO PARA EVALUAR EL BIENESTAR LABORAL COMO COMPONENTE DE SALUD MENTAL.* Mexico: ISSN. PROPUESTA DE UN MODELO PARA EVALUAR EL BIENESTAR LABORAL COMO COMPONENTE DE SALUD MENTAL : ISSN

CEGOS. (12 de julio de 2021). *Bienestar laboral y productividad*. Bienestar laboral y productividad: https://www.cegos.es/actualidad/bienestar-laboral-y-productividad

Cesar, }. R., Rodriguez, J. J., Santos Duran, J. L., & Silva Gonzalez, M. D. (2008). *Las relaciones humanas en la empresa.* Madrid: Editorial Paraninfo.

Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano.* Madrid: Independently Published.

Cisternas, M. V. (1994). *El despido laboral.* Chile: Editorial Jurídica de Chile.

Concepto. (5 de Agosto de 2021). *Bienestar*. Bienestar: https://concepto.de/bienestar/

Cortés, V. (7 de 10 de 2020). *5 Factores que influyen en la productividad laboral*. 5 Factores que influyen en la productividad laboral: https://blog.sodexo.com.mx/blog/factores-que-influyen-en-la-productividad-laboral

DEFENDER78. (2 de Agosto de 2019). *DEFENDER 78*. DEFEDNER 78: https://www.defender78.com/

Ediciones, H. T. (2022). *EBP. Escala de Bienestar Psicológico (a)*. EBP. Escala de Bienestar Psicológico (a): https://web.teaediciones.com/ebp-escala-de-bienestar-psicologico.aspx

Enríquez, C. (2020). *LIDERES*. LIDERES : https://www.revistalideres.ec/lideres/empresas-ecuador-gusto.html

ESPAÑA, G. D. (2021). *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*. ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO: https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+38.+Riesgos+biol%C3%B3gicos

ESPAÑA, G. D. (2021). *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: https://www.insst.es/-/-que-es-el-riesgo-biologico-

Etecé, E. (16 de Julio de 2021). *Relaciones humanas*. Relaciones humanas: https://concepto.de/relaciones-humanas/

FERNANDEZ SANCHEZ, E. (2010). *Administración de empresas un enfoque interdisciplinar.* Madrid: Editorial Paraninfo.

Fernandez, C. B. (2007). *Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral.* Madrid: La Ley-Grupo Wolters Kluwer.

Fernández, H. (2021). *Economía TIC | Economía*. Economía TIC | Economía: https://economiatic.com/que-es-la-productividad/

Fernando, H. R. (2017). *Diagnostico Integral de las condiciones de trabajo y salud* . Bogota: Ecos Ediciones .

G, C. L. (2019). *El salario emocional de la cultura: El precariato como modelo de gestión. Despalabro a una profesión en ciernes.* Madrid: Independently Published.

Galeano, I. G. (25 de Abril de 2018). *Premisas para una política salarial en la construcción del socialismo cubano. De lo deseado e ideal a lo posible en condiciones concretas.* Premisas para una política salarial en la construcción del socialismo cubano. De lo deseado e ideal a lo posible en condiciones concretas: https://www.redalyc.org/journal/4255/425558003018/html/

García, A. O., & Hernández Pérez, J. C. (1 de Junio de 2012). *LAS COMPETENCIAS LABORALES: UNA CONSTRUCCIÓN RECÍPROCA ENTRE LO INDIVIDUAL Y LO GRUPAL.* LAS COMPETENCIAS LABORALES: UNA CONSTRUCCIÓN RECÍPROCA ENTRE LO INDIVIDUAL Y LO GRUPAL: https://www.redalyc.org/pdf/292/29223246011.pdf

García, J. G. (2012). *Habilidades Directivas.* Madrid: Innovación Y Cualificación.

García, J. I. (2008). *La Remuneracion Del Trabajo.* Caracas: Universidad Catolica Andre.

García, M. J. (2012). *Habilidades Directivas.* Madrid: Innovación Y Cualificación,.

García, R. F. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organizaciòn de trabajo.* Alicante : Editorial Club Universitario.

Gaviria, D. C. (s.f.). *El bienestar laboral en sus componentes organizacional e individual en profesionales de la.* El bienestar laboral en sus componentes organizacional e individual en profesionales de la: https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5003/1/DDMPSI136.pdf

Gil Monte, P. R. (2004). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienesta.* Madrid: Ediciones Pirámid.

Gomez, S. P. (Agosto de 2016). *FACTORES ASOCIADOS AL BIENESTAR LABORAL DE LOS RABAJADORES EN LA FUNDACIÓN NUEVOS HORIZONTES - PARQUE JAIME DUQUE.* FACTORES ASOCIADOS AL BIENESTAR LABORAL DE LOS RABAJADORES EN LA FUNDACIÓN NUEVOS HORIZONTES - PARQUE JAIME DUQUE: http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003433.pdf

Guillem, R. (23 de Noviembre de 2019). *Planificación y productividad en el trabajo.* Planificación y productividad en el trabajo: https://www.coachingvalencia.com/2019/11/planificacion-y-productividad-en-el-trabajo/

Harter, T. R. (2011). *La ciencia del bienestar: Los 5 elementos esenciales.* Barcelona: Grupo Planeta (GBS).

Health&Benefits, E. (9 de Agosto de 2019). *Beneficios sociales y bienestar*. Beneficios sociales y bienestar: https://willistowerswatsonupdate.es/beneficios-sociales-y-bienestar/programa-de-bienestar-empresas/

Herrera, Y. C. (2017). BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS

ORGANIZACIONES: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/328547-Texto%20del%20art_culo-130295-2-10-20210414.pdf

Herrera, Y. C. (2017). *BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LASORGANIZACIONES*. BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LASORGANIZACIONES: https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360

Holmes, E. (2014). *El bienestar de los docentes: Guía para controlar el estrés y sentirse bien personal y profesionalmente.* Madrid: Narcea Ediciones.

Ibáñez, R. E. (2004). *Liderazgo y Compromiso Social.* mexico: BUAP.

INEGI. (2015). *Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015. Metodología.* Mexico: INEGI.

Jiménez, J. M. (2020). *La extinción voluntaria del contrato de trabajo a instancias del trabajador*. Madrid: Dykinson.

Juez, J. (2020). *Productividad Extrema* . Copyright.

Kotler, P. (2003). *Direccion de Marketing: Conceptos Esenciales.* Mexico: Pearson Educación,.

Lastra, J. M. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: Nuevos paradigmas en las Organziaciones.* Colombia : Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.

León, M. B., & Illada García, R. (2013). *Valoración del desgaste laboral como riesgo psicosocial.* Valoración del desgaste laboral como riesgo psicosocial: http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/20

Library, S. -S. (Junio de 2021). *Bienestar psicológico y sentimiento de individuación laboral en trabajadores chilenos*. Bienestar psicológico y sentimiento de individuación laboral en trabajadores chilenos: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322021000100004&lang=es

Lòpez, P. R., Alcalde Escribano, J., & Landa Garcìa, J. (2006). *Gestión clínica en cirugía.* Arán Ediciones.

Lopez, S. (2017). *MOTIVACIÓN, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ACTIVIDAD FÍSICA EN UNIVERSITARIOS.* Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva.

Lorente, M. B. (2007). *Mobbing, como prevenir y superar el acoso psicologico.* Barcelona: Ediciones Paidos Iberica, S.A.,.

Mancera, A. C. (2015). *Negocios Internacionales: En un mundo globalizado.* Mexico: Grupo Editorial Patria.

Martín, A. D. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral.* Madrid: Ediciones Pirámide.

Max Neef, M., Elizalde, A., & Hopenhayn, M. (2006). *Desarrollo a escala humana: Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones.* Icaria Editorial.

Melero, J. C. (11 de Mayo de 2016). *10 COMPONENTES DEL BIENESTAR LABORAL*. 10 COMPONENTES DEL BIENESTAR LABORAL: https://juancarlosmelero.wordpress.com/2016/05/11/10-componentes-del-bienestar-laboral/

Merlin, G. H. (Agosto de 2018). *SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2017.* SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2017.: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, I. R. (1988). *Estrés laboral y bienestar psicológico en jóvenes trabajadores: una revisión del modelo demandas-control en función del género.* Madrid: Universitat de València, Facultad de Psicologia.

Moliner, R. D. (2007). *Guía Práctica Para la Prevención de Riesgos Laborales.* Madrid : Lex Nova .

Montecinos, J. P. (2006). *ROL DE LAS EXPECTATIVAS EN EL JUICIO DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO.* ROL DE LAS EXPECTATIVAS EN EL JUICIO DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO: https://www.redalyc.org/pdf/836/83601409.pdf

Montenegro, D. E. (2018). *Diseño de un plan de retencion de talento para la empresa E&B SECURITY en el año 2018.* Quito: PUCE.

Navarra, S. d. (2 de Agosto de 2013). *SciELO - Scientific Electronic Library Online*. SciELO - Scientific Electronic Library Online: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200002

Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para Personas Ocupadas.* Madird: Babelcube Inc.

NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. (1978). NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/cuestionario%20naty.pdf

Obregón, B. (2012). *IMF Smart Education*. IMF Smart Education: https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/programa-bienestar-laboral/

Orozco, F. C. (2022). *Emresas Familiares; una mirada al funcionamiento* . Mexico: Editorial Fontamara S. A. de C. V.

Paños, E. M. (1992). *Tratado de seguridad e higiene.* Madrid: Univ Pontifica Comillas.

Paños, E. M. (1992). *Tratado de seguridad e higiene.* Madrid: Univ Pontifica Comillas.

Pérez, J. P. (2016). *Calidad de vida en el trabajo.* Mexico: Editorial El Manual Modern.

Pérez, M. C. (2020). *Desgaste ocupacional y acoso laboral: Experiencias de investigación.* Mexico: Universidad Juárez del Estado de Durango.

Profesionales, L. E. (2022 de 05 de 2017). *Los efectos negativos de la falta de capacitación laboral*. Los efectos negativos de la falta de capacitación laboral: https://www.iceditorial.mx/blog/210-los-efectos-negativos-de-la-falta-de-capacitacion-laboral-

Ramos , D. (2018). *"BIENESTAR PSICOLÓGICO Y SU RELACIÓN EN EL BIENESTAR LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO SAN MIGUEL".* Quito: PUCE.

Robledo, F. H. (2013). *Seguridad y salud en el trabajo: Conceptos básicos.* Bogota: Ecoe Ediciones.

Robledo, F. H. (2014). *Riesgos Físicos II: Iluminación.* Bogota: Ecoe Ediciones.

Robledo, F. H. (2015). *Riesgos químicos.* Bogota : Ecoe Ediciones.

Rodríguez, Y. E. (2011). *Trabajo Social Y Su Contribución Al Bienestar Laboral.* Madrid: Editorial Academica Espanola.

Sánchez, I. R. (1990). *Liderazgo: un concepto que perdura*. Liderazgo: un concepto que perdura: http://scielo.sld.cu/scielo.php

School, E. B. (23 de Abril de 2021). *EAE Bussines School*. EAE Bussines School: https://retos-directivos.eae.es/rotacion-laboral-que-ventajas-tiene/

Scielo. (10 de Agosto de 2010). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000200007

Scielo. (1 de Junio de 2013). *Escala de bienestar de Ryff: análisis comparativo de los modelos teóricos en distintos grupos de edad*. Escala de bienestar de Ryff: análisis comparativo de los modelos teóricos en distintos grupos de edad: https://www.scielo.br/j/prc/a/xWRztJ6pYQKshTwMJJXtgFj/?lang=es#:~:text=Ryff%20propone%20seis%20dimensiones%3A%20la,el%20desarrollo%20y%20mantenimiento%20de

Sulbarán, D. (2010). *MANUAL PARA LA APLICACIÓN Y CORRECCIÓN DEL CUESTIONARIO DE BIENESTAR LABORAL GENERAL (qBLG) EN UNA MUESTRA VENEZOLANA.* MANUAL PARA LA APLICACIÓN Y CORRECCIÓN DEL CUESTIONARIO DE BIENESTAR LABORAL GENERAL (qBLG) EN UNA MUESTRA VENEZOLANA: http://190.169.30.62/bitstream/10872/20108/2/IIMANUAL%20PARA%20LA%20APLI

CACI%C3%93N%20Y%20CORRECC%C3%93N%20DEL%20CUESTIONARIO%20DE%20BIENESTAR%20LABORAL%20GENERAL.pdf

Talentum. (22 de Mayo de 2022). *Efectos de una Cultura Organizacional debido inadecuada:*. Efectos de una Cultura Organizacional debido inadecuada:: https://talentum.com.bo/blog/como-identificar-los-problemas-de-una-cultura-organizacional-debil-dentro-de-una-empresa/

Tapia, M. A. (2018). *El estrés laboral como riesgo psicosocial en las organizaciones.*

Trabajo, O. I. (2001). *El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hoteleria, la restauración y el turismo. Informe TMHCT/2001*. Ginebra: International Labour Organization.

Trabajo, O. I. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad.* El Recurso Humano y la Productividad: https://www.ilo.org/

Trabajo, O. I. (2 de Junio de 2021). *Igualdad de oportunidades y de trato*. igualdad de oportunidades y de trato: https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/equality-of-opportunity-and-treatment/lang--es/index.htm

Tracy, B. (2015). *Liderazgo* . Nueva York: Grupo Nelson,.

Uguina, J. R. (2008). *Productividad y conciliación en la vida laboral y personal.* Fundación Telefónica,.

Universitat Jaume I. (1999). *Bienestar psicológico, características del trabajo y nuevas tecnologías: validación-ampliación del modelo vitamínico de Warr.* Madrid: Universitat Jaume I,.

Valverde, C. V. (2014). *La ciencia del bienestar: Fundamentos de una psicología positiva.* Madrid: Alianza Editorial,.

Vargas, E. D., & Rodríguez, V. J. (2014). *Gestión humana en la empresa colombiana.* Colombia: Universidad de la Salle.

Veenhoven, R. (1994). *El estudio de la satisfacción con la vida.* Buenos Aires: Universidad Buenos Aires. El estudio de la satisfacción con la vida: https://repub.eur.nl/pub/16195/

Velazco, J. E. (25 de Mayo de 2018). *La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*. La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales: https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/

Vértice, E. (2008). *Motivación de personal.* España: Editorial Vértice.

Viñals, C. R. (2004). *Políticas sociolaborales. Un enfoque pluridisciplinar.* Barcelona: Editorial UOC.

Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Tecnicas Para Investigar 2.* Editorial Brujas.

ANEXOS

Anexo 1: Autorización de la Empresa de seguridad Defender 78

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sra. Mónica Gallegos

Jefa de Recursos Humanos "DEFENDER78"

Por medio de la presente, quisiera obtener su autorización para incluir a la Empresa de Seguridad Privada "DEFENDER 78" como participante en la disertación: "Diseño de un Programa de Bienestar y Salud Ocupacional en la Empresa de Seguridad Privada DEFENDER 78 en el año 2021".

La presente investigación es realizada por la estudiante de decimo semestre Nataly Karina Rea Castro y dirigida por el Msg. Karina Silva, docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Quito. Ésta investigación lleva por título: "Diseño de un Programa de Bienestar y Salud Ocupacional en la Empresa de Seguridad Privada DEFENDER 78 en el año 2021"El objetivo de esta investigación es identificar la percepción de los trabajadores de la Empresa Defender 78 mediante una encuesta de Bienestar Psicológico.

En esta carta se solicita a más de su consentimiento para participar en ésta investigación, usar la información obtenida de la parificación de los trabajadores en los resultados de la encuesta aplicada para fines de la investigación. En el caso de su aceptación Ud., los trabajadores de la Empresa tendrán que llenar una encuesta de bienestar psicológico. La colaboración en este estudio no les quitara mucho de su tiempo. La participación de cada trabajador será anónima y el nombre no aparecerá de ningún modo ni en los instrumentos, ni en los informes de la investigación que se redactarán. Las encuestas llevarán el número de cédula desde el inicio que reemplazará a sus nombres. Los datos producidos por los instrumentos serán trasladados a una base en Excel y será usada para realizar diversos análisis que permitan responder a las preguntas formuladas en el proyecto.

Le garantizamos la absoluta confidencialidad de la información obtenida. Por último, si usted acepta participar, por favor llene esta carta de consentimiento, fírmela y devuelva la copia a la persona que le ha solicitado esta autorización. Si tiene cualquier duda o pregunta no dude en realizarla al momento de firmar o puede dirigirla al director de esta investigación.

Mónica Gallegos

Mónica Gallegos

Recursos Humanos

Jackson Poso

Representante Legal

DEFENDER 78
SEGURIDAD INTEGRAL
RUC: 1792805201001

Anexo 2. Cuestionario de Bienestar Laboral General

Instrucciones: Lea con atención el siguiente cuestionario de Bienestar Laboral, cuenta con seis partes. En cada parte seleccione y rodee con círculo el número, según su respuesta.

Factor de Bienestar Psicosocial-Escala de Afectos								
Actualmente, en mi trabajo, siento:								
Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad

Escala de Expectativas Instrucciones: Rodee el número elegido							
Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mis competencias profesionales	1	2	3	4	5	6	7

Escala de Competencias								
Actualmente, en mi trabajo, siento:								
Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad

Factor de Efectos Colaterales-Escala de Somatización-Instrucciones Rodee el número elegido								
Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
Actualmente, por causa de mi trabajo, siento								
Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7	
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7	
Insomnio	1	2	3	4	5	6	7	
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7	
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7	

Escala de Alienación Instrucciones: Rodee el número elegido								
Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:								
Mal humor	1	2	3	4	5	6	7	
Baja realización profesi	1	2	3	4	5	6	7	
Trato despersonalizado	1	2	3	4	5	6	7	
Frustración	1	2	3	4	5	6	7	

Escala de Desgaste Instrucciones: Rodee el número elegido								
Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
Actualmente, por causa de mi trabajo, siento								
Sobrecarga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7	
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7	
Saturación mental	1	2	3	4	5	6	7	

Anexo 3. Cuestionario Institucional para el personal

Instrucciones:

A continuación, tienen una pequeña lista que incluye aspectos relacionados con su trabajo, sobre los que se pregunta por su grado de satisfacción. Coloque una cruz dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:

M=MUYS SATISFECHO	B=BASTANTE	P=POCO	N=NADA

PREGUNTA	**MUY BUENO**	**BUENO**	**POCO**	**NADA**
¿Está satisfecho con su trabajo?				
¿Con el trabajo que realiza?				
¿Con los compañeros de trabajo y con sus supervisores?				
¿Se encuentra satisfecho con sus jefes y supervisores?				
¿Está satisfecho con sus compañeros de trabajo?				
¿Se encuentra satisfecho con sus posibilidades de ascenso?				
¿Se encuentra satisfecho con la organización del trabajo que actualmente tiene?				
¿Qué satisfacción tiene usted en su empresa?				

Mentalmente en el trascurso de tiempo hasta la actualidad retroceda, usted ha experimentado una gran satisfacción por algo en relación con su trabajo y también a ese otro momento en que se sintió extremadamente descontento por algo relacionado así mismo con su vida laboral.

Escriba brevemente lo que paso, en los espacios en blanco que siguen a las dos cuestiones

que se le plantean a continuación.

1. Describa un hecho que a lo largo de su vida de trabajo le haya producido una gran satisfacción, o la mayor satisfacción que recuerde.

2. Describa un hecho que a lo largo de su vida de trabajo le haya producido una gran insatisfacción, o la mayor insatisfacción que recuerde.

3. En cuadro de la derecha coloque los factores que a criterio han sido causantes de las situaciones, selecciones mínimo tres factores.

FACTORES	DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES
LOGROS	Metas alcanzadas y reconocimientos del trabajo
RECONOCIMIENTOS	De su trabajo, relacionado con sus jefes, compañeros o superiores.
EL TRABAJO MISMO	Trabajo atrayente, atractivo y desafiante.
RESPONSABILIDAD	Nivel de supervisión que posee el trabajador.
PROMOCIÓN	Cambio de nivel o posición.
COMPETENCIA DEL SUPERIOR	Competencia de Organización y Dirección de la Empresa
REMUNERACIÓN	Sueldo y ventajas económicas.
RELACIONES HUMANAS	Relación con los superiores, colegas del trabajo.
REMUNERACIÓN	Sueldos y ventajas económicas.
DIRECCIÓN	Relación con los superiores, colegas del trabajo.
CONDICIONES DE TRABAJO	Ambiente físico, Condiciones de seguridad.

Anexo 4. Guía de entrevista

GUIA DE ENTREVISTA JEFA DERRHH – DEFENDER 78

NOMBRE ENTREVISTADOR	
NOMBRE ENTREVISTADO	
CARGO EN LA EMPRESA	
TIEMPO QUE LABORA	
FECHA	

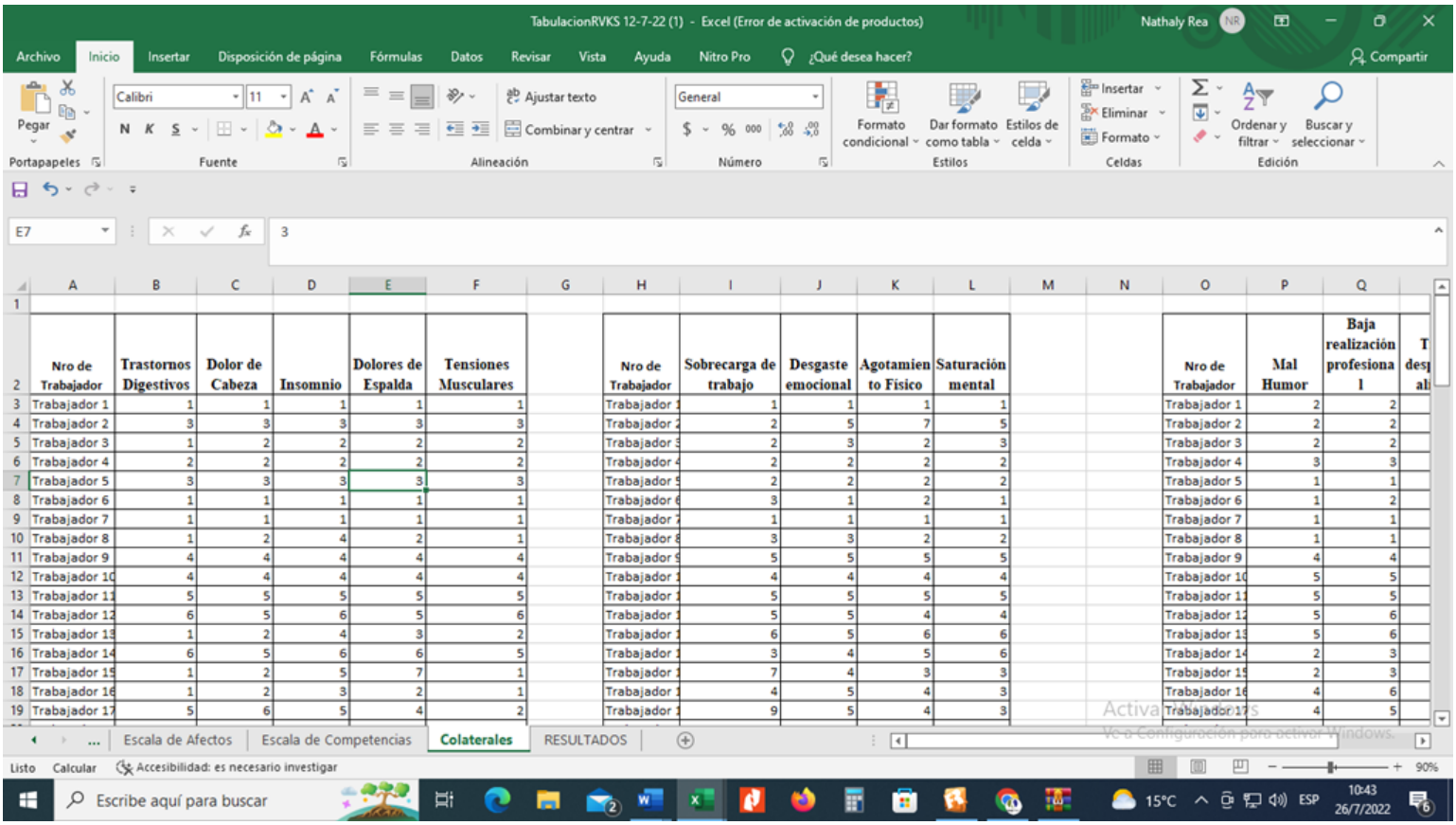
	PREGUNTAS
TEMAS A TRATAR: MOTIVACIÒN, TIPOS DE LIDERAZGO, ROTACIÒN DE PERSONAL, BIENESTAR LABORAL	En el contexto de pandemia por COVID -19, ha observado algún cambio en sus trabajadores, ¿a nivel de motivación y productividad?
	¿Cree usted que a partir de la Pandemia de COVID-19, existe un alza en los niveles de rotación de personal en la Organización?
	¿Qué tipo de liderazgo? ¿Actualmente mantiene la Organización?
	¿Cómo se comunica las quejas o los comentarios negativos?
	¿Qué medidas ha utilizado la Organización, para disminuir los niveles de rotación en la Organización?
	¿Cree que los trabajadores se sienten conformes con el tipo de liderazgo en la Organización?
	¿Cómo considera usted que influye el salario emocional en el bienestar de los trabajadores de la Organización?
	¿Cree que es importante la capacitación de personal "DEFENDER 78"?
	Desde su experiencia, ¿qué acciones llevarías a cabo para motivar a un departamento de operaciones (Guardias)?

CONCLUSIÓN DE LA ENTREVISTA:

Información adicional del Entrevistado:
1. Desea comentar algo adicional o fortalecer algún punto relacionado a la entrevista.
2. Otorgar al candidato la oportunidad de realizar alguna pregunta.

Información adicional del Entrevistador:
1. Explicar los siguientes pasos en el proceso de selección.
2. Agradecer al candidato por una entrevista productiva.

Anexo 5. Tabla de Excel



Nro de Trabajador	Trastornos Digestivos	Dolor de Cabeza	Insomnio	Dolores de Espalda	Tensiones Musculares
Trabajador 1	1	1	1	1	1
Trabajador 2	3	3	3	3	3
Trabajador 3	1	2	2	2	2
Trabajador 4	2	2	2	2	2
Trabajador 5	3	3	3	3	3
Trabajador 6	1	1	1	1	1
Trabajador 7	1	1	1	1	1
Trabajador 8	1	2	4	2	1
Trabajador 9	4	4	4	4	4
Trabajador 10	4	4	4	4	4
Trabajador 11	5	5	5	5	5
Trabajador 12	6	5	6	5	6
Trabajador 13	1	2	4	3	2
Trabajador 14	6	5	6	6	5
Trabajador 15	1	2	5	7	1
Trabajador 16	1	2	3	2	1
Trabajador 17	5	6	5	4	2

Nro de Trabajador	Sobrecarga de trabajo	Desgaste emocional	Agotamiento Físico	Saturación mental
Trabajador 1	1	1	1	1
Trabajador 2	2	5	7	5
Trabajador 3	2	3	2	3
Trabajador 4	2	2	2	2
Trabajador 5	2	2	2	2
Trabajador 6	3	1	2	1
Trabajador 7	1	1	1	1
Trabajador 8	3	3	2	2
Trabajador 9	5	5	5	5
Trabajador 10	4	4	4	4
Trabajador 11	5	5	5	5
Trabajador 12	5	5	4	4
Trabajador 13	6	5	6	6
Trabajador 14	3	4	5	6
Trabajador 15	7	4	3	3
Trabajador 16	4	5	4	3
Trabajador 17	9	5	4	3

Nro de Trabajador	Mal Humor	Baja realización profesional
Trabajador 1	2	2
Trabajador 2	2	2
Trabajador 3	2	2
Trabajador 4	3	3
Trabajador 5	1	1
Trabajador 6	1	2
Trabajador 7	1	1
Trabajador 8	1	1
Trabajador 9	4	4
Trabajador 10	5	5
Trabajador 11	5	5
Trabajador 12	5	6
Trabajador 13	5	6
Trabajador 14	2	3
Trabajador 15	2	3
Trabajador 16	4	6
Trabajador 17	4	5