

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A, en la Provincia  
Constitucional del Callao, Periodo 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Gisell Vanessa Bonifacio Shulla

Lima – Perú

2019

***Dedicatoria:***

*A Dios por guiar mi camino y darme la vida, salud, para el logro de mis objetivos y permitirme haber llegado hasta este día tan importante de mi formación profesional.*

*A mi padre que desde el cielo me cuida y me protege en todo momento, en este día no se encontrará físicamente, pero sé que siempre se sentirá orgulloso por estar alcanzando mi meta de ser una profesional.*

*A mi madre que siempre me brinda su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que estoy logrando es gracias a ella, este logro profesional sé que te llenara de orgullo.*

***Agradecimiento:***

*Agradezco a Dios y a mi padre por guiar mi camino,  
por cuidarme y protegerme siempre y por haber  
hecho realidad este sueño.*

*A mi madre por estar siempre a mi lado  
brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de  
mí una gran y mejor persona.*

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato exponer ante usted mi presente trabajo de investigación titulado Bienestar Laboral en los colaboradores de la empresa – Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2018, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente

Gisell Vanessa Bonifacio Shulla

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de anexos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

### **CAPÍTULO I: Planteamiento del problema**

1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específico	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación e importancia	18

### **CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual**

2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2. Base teórica	26
2.2.1. Conceptualización Bienestar laboral	26
2.2.2. Factores de Bienes laboral	28
2.2.3. Beneficios del Bienestar laboral	29
2.2.4. Enfoques del Bienestar laboral	30
2.2.5. Teorías relacionadas al Bienestar laboral	32

2.3. Definiciones conceptuales	36
 <b>CAPÍTULO III: Metodología de la investigación</b>	
3.1. Tipo de investigación	40
3.2. Diseño de investigación	41
3.3. Población y muestra	42
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	43
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	45
 <b>CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados</b>	
4.1. Presentación de resultados generales	47
4.2. Presentación de resultados específicos	51
4.3. Procesamiento de los resultados	57
4.4. Discusión de los resultados	57
4.5. Conclusiones	60
4.6 Recomendaciones	
 <b>CAPÍTULO V: Programa de intervención</b>	
5.1. Denominación del programa	64
5.2. Justificación del programa	64
5.3. Objetivos del programa	67
5.3.1 Objetivo general	67
5.3.2 Objetivos específicos	67
5.4. Sector al que se dirige	67
5.5. Metodología de la intervención	67
5.6. Cronograma	77
Referencias bibliográficas	78

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia	84
Anexo 2. Cuestionario de Bienestar laboral	85
Anexo 3. Fotografías de la muestra	86
Anexo 4. Carta de presentación a la empresa Perubar S.A	88

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Matriz de Operacionalización	44
Tabla 2. Baremo de interpretación de la variable	45
Tabla 3. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el estado civil	47
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según edad	48
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los operarios del almacen de la empresa Perubar S.A según tiempo que labora	49
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el ingreso mensual	50
Tabla 7. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A en la provincia Constitucional del Callao	51
Tabla 8. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el factor logro	52
Tabla 9. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el factor reconocimiento	53
Tabla 10. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el factor trabajo en sí	54

vii

Tabla 11. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el factor responsabilidad 55

Tabla 12. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa Perubar S.A según el factor promoción 56



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de las necesidades humanas	34
Figura 2. Diseño de la investigación	41
Figura 3. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según estado civil	47
Figura 4. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según edad	48
Figura 5. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según tiempo laboral	49
Figura 6. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa Perubar S.A según ingreso mensual	50
Figura 7. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa –Perubar S.A en la Provincia Constitucional del Callao	51
Figura 8. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa –Perubar S.A según el factor logro	52
Figura 9. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el factor reconocimiento	53
Figura 10. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el factor trabajo en sí	54
Figura 11. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa –Perubar S.A según el factor responsabilidad	55
Figura 12. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el factor promoción	56

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2018. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, de nivel básica y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

El universo de la población se conforma por 60 operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A. y la muestra fue censal, debido a la reducida cantidad de participantes. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de Bienestar Laboral, la cual evalúa cinco dimensiones del bienestar laboral: factor logro, factor reconocimiento, factor trabajo en sí, factor responsabilidad y factor promoción.

La conclusión a la que se llegó fue que el bienestar laboral de los operarios de la empresa Perubar es medio en un nivel medio igual a 58%, producto de un conjunto de factores que no está permitiendo que los operarios puedan tener un bienestar laboral pleno

**Palabras Claves:** Bienestar laboral, satisfacción laboral, clima laboral, necesidades, desarrollo personal

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the level of work well-being in the workers of the company's warehouse - Perubar SA, in the Constitutional Province of Callao, Period 2018. The study corresponds to a descriptive, basic level research with a quantitative approach according to the handling of the data. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The universe of the population consists of 60 operators of the company's warehouse - Perubar S.A. and the sample was censal, due to the small number of participants. The technique used for the collection of the information was the survey and the instrument used was the Labor Welfare questionnaire, which evaluates five dimensions of labor welfare: achievement factor, recognition factor, work factor itself, responsibility factor and promotion factor.

The conclusion reached was that the work welfare of the workers of the company Perubar is average at a level equal to 58%, product of a set of factors that is not allowing operators to have a full working well-being

Keywords: Labor wellbeing, job satisfaction, work climate, needs, personal development

## INTRODUCCIÓN

El bienestar laboral es un tema muy importante para las organizaciones por ello debe estar presente en todo plan de intervención ya que los jefes y gerentes deben entender que sus trabajadores dedican gran parte de su tiempo en el trabajo. Por ende el empleador debe hacer que ese tiempo sea placentero para ellos.

Resaltar la eficiencia, la productividad así mismo brindarles espacio para que estén a gusto con lo que realizan y a la vez sientan a la empresa como aliado, que los potencia y que se preocupa de sacar todo el potencial que tienen, para que sean más productivas, para que puedan aportar, para que puedan estar más tranquilas, ya que el capital humano es lo fundamental para una organización por ende todo trabajador es quien da vida a una organización ya que ellos realizan las múltiples tareas donde se requiere esfuerzo físico y aquellas donde se requiere un estado mental óptimo para que puedan ejecutar con eficiencia las tareas que se les encomienda. Si bien es cierto si contamos con colaboradores que realicen sus funciones para el cumplimiento de metas y objetivos garantiza la producción y el posicionamiento de las empresas, más allá de eso que los propios colaboradores practiquen los valores y se identifiquen, conociendo y respetando las políticas institucionales hace y nace una especie de negociación donde ambas partes ganan (empresa-empleado).

Hace un tiempo atrás para los jefes o gerentes a cargo de una empresa los empleados no eran más que simples peones que simplemente debían cumplir con sus responsabilidades fuera cual fuera las circunstancias. Para la empresa lo que importaba era generar ingresos económicos y siempre podría encontrar personas dispuestas a ganarse la vida de cualquier modo con tal de tener un ingreso para su sobrevivir diario.

Sin embargo en estos tiempos el capital humano llega a ser parte importante de las empresas ya que de buen funcionamiento dependen las ganancias de las organizaciones.

Es por ello que el empleador acepta en invertir en sus trabajadores, a pesar que esto le implique pequeñas pérdidas.

El bienestar laboral es el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece

En razón de lo antedicho, se opta por investigar el bienestar laboral y los factores tales como; factor logro, reconocimiento, trabajo en sí, factor responsabilidad y promoción. . A partir de estos factores podremos conocer en que grado de bienestar laboral se encuentran los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A y a la vez poder contribuir con la organización y el valor del capital humano que es lo primordial para el buen funcionamiento de una organización.

La tesista

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En la vida diaria y con el pasar de la historia, la humanidad siempre ha buscado tener de alguna manera estabilidad laboral, económica, social, y cultural. Desde hace un par de décadas se ha reconocido a la organización como una alternativa teórica como un sistema que integra lo técnico y lo psicosocial (Kast y Rosenzweig, 1988), el subsistema técnico, entre otras cosas y que permite establecer las condiciones de especialización provenientes de la tecnología, las tareas, los productos o los servicios; mientras que la naturaleza del subsistema psicosocial radica en el comportamiento del individuo como tal y de los grupos que conforman; las prácticas del mismo en sus inicios se centraron en programas sociales, tendientes a mejorar las condiciones mentales y morales del trabajador, seguidamente en proyectos orientados a modificar y mejorar las condiciones de trabajo.

El bienestar laboral responde a satisfacer las necesidades individuales y organizacionales, asumiendo los nuevos retos ya sea cambios políticos y culturales, que se darán dentro de la organización, la satisfacción de ello se visualiza en la forma como cada colaborador dimensiona y satisface sus necesidades, siempre teniendo en cuenta las condiciones objetivas que las determinan.

Según Chiavenato (2004) El bienestar laboral es la protección de los derechos e intereses sociales de los empleados de la organización, ellos prestan sus servicios, según su función es apoyar e integrar a la organización sobre el bienestar laboral de los trabajadores y las condiciones del trabajo a la que ellos están expuesto día a día, busca satisfacer necesidades económicas, sociales y personales, que le permita mejorar sus condiciones de

vida.

En un ámbito Internacional, la problemática sobre el bienestar laboral la plantea la autora mexicana Gutiérrez (2014):” Ella nos dice que es un tema que está de moda, pero trasciende porque ha demostrado que tiene un fuerte impacto en la vida personal y profesional: la felicidad laboral, por ello las empresas están cambiando la forma de gestionar a sus colaboradores y se preocupan mas por su bienestar, sus necesidades y sus preferencias, tiene que ver mucho la situación anímica del individuo, sus percepciones sobre lo que en bienestar corresponde otorgar a la organización, el bienestar laboral es un factor motivador muy importante para que se dé primero un buen ambiente laboral, segundo seguridad y confort para el trabajador y tercero mejor productividad para la organización, unos se compensan con otros y todos salen beneficiados en la organización.

En el Perú se dice sobre la problemática de bienestar laboral, el Diario Gestión (2015): “Hay muchos factores, entre ellos, el que no hace lo que realmente les gusta o lo hacen por necesidad. Pero más allá de eso, ¿el Colaborador es tratado como corresponde? Las empresas usan tácticas de presionar, gritar, explotar, exigirles horas extras, etc. Piensan que así lo harán mejor y serán más productivos. Realmente las empresas no invierten lo necesario, en lo que es valioso, que es en la autoestima de las personas en su empresa”. Es por ello que en nuestro país se nota una carencia de equidad, nuestras leyes laborales del país lo acercan a eso, donde no hay estabilidad laboral no se dará satisfacción al trabajador por más medidas de bienestar que se den, la desconfianza es el factor principal para la creación de insatisfacción laboral.

La falta de bienestar laboral tiende a tener una variedad de efectos negativos para el trabajador, la cual puede afectar aquellas actitudes ante la vida familia, y así mismo, salud

física, las cual pueden estar relacionadas con la salud mental aunque muchas veces también se juega con el ausentismo como lo es la rotación de personal, las cuales son aquellos factores de los riesgos de las organizaciones que pueden causar muchas veces la insatisfacción laboral, rotación del personal y retiros voluntarios , desde el punto de vista de las empresa. También la falta de bienestar laboral conlleva a la inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad, abandono, accidentabilidad, baja productividad, estrés laboral y dificultad para trabajar en grupo.

El Dr. Villaseñor (2014) afirma que de acuerdo con el Foro Económico Mundial, se ha comprobado que cuando una empresa fomenta la salud y el bienestar de sus empleados: “La productividad aumenta hasta en un 30%, un 35% más de creatividad e innovación, 40% menor rotación de empleados, El compromiso de los trabajadores con la empresa aumenta hasta un 60%.”

Es por dichos problemas que el bienestar laboral es de vital importancia en las organizaciones, porque busca conocer la importancia del bienestar integral de los trabajadores, motivarlos, promover su desarrollo personal y mantenerlos en un estado de salud óptimo. En dicho sentido, el propósito de este estudio se enfoca en investigar el bienestar laboral en los operarios de la empresa – Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2018 para así conocer cuál es la realidad de los colaboradores dentro de su ambiente laboral y poder abordarlo.



## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la dimensión Factor logro, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?

- ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la dimensión Factor reconocimiento, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?

- ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la dimensión Factor del trabajo en sí, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?

- ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la dimensión Factor responsabilidad, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?

- ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la dimensión Factor promoción, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

-Determinar el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar según el factor logro, el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018

- Identificar según el factor reconocimiento, el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018

- Identificar según el factor del trabajo en sí, el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018

- Identificar según el factor responsabilidad, el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018

- Identificar según el factor promoción, el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018

#### **1.4 Justificación e importancia**

Esta investigación tiene como propósito conocer el bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, durante el presente periodo, siendo útil para otras empresas y/o organizaciones. Este tema es importante en una organización tanto pública como privada ya que ha venido tenido un notable desarrollo, ya que toda empresa depende de un capital humano quien es factor fundamental para la productividad.

Finalmente, los colaboradores felices son más productivos y creativos, de ahí la utilización del término “bienestar”, por ende el bienestar laboral es de suma importancia en las diferentes organizaciones, es por esto que se realiza esta investigación tomando como fuente a la empresa - Perubar S.A, una empresa bien conformada y posicionada, la cual se verá beneficiada con la labor investigativa, pues los resultados le mostraran el nivel de bienestar que tienen los colaboradores.

La presente investigación también se justifica en criterios específicos, tales como:

El aspecto teórico de la investigación desarrollada concentra varios enfoques, teorías, modelos, interpretaciones que constituye una amplia fuente de información que permitirá satisfacer las necesidades de conocimiento de las personas interesadas en el tema. Además, los aportes personales de este estudio representan un aporte teórico científico que orientara a otros investigadores.

En el aspecto práctico, el resultado del estudio permitirá adquirir decisiones importantes para conocer el bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa Perubar S. A, en la Provincia Constitucional del Callao, que se concretizara a través de un programa y/o beneficio para el bienestar de los colaboradores y los factores que lo constituyen. Con este aporte se espera que sirva como guía para que los empleadores que dirigen centros, imiten la propuesta de solución.

El aspecto metodológico, las técnicas e instrumentos empleados, el tipo y diseño de la presente investigación, los procedimientos estadísticos servirán de guía y orientación metodológica para otros investigadores.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

- Rodríguez, D. (2016) en su investigación titulada *“Bienestar en el trabajo/Satisfacción laboral de la asociación entrelazados, Canarias. 2015-2016”*. Tuvo como objetivo detectar posibles conflictos, además de conocer la opinión del personal de la Asociación de entrelazados sobre el bienestar en el trabajo y satisfacción personal en el centro de trabajo. El diseño de este estudio fue mixto, cuantitativo, analítico. La población considerada fue de 11 trabajadores/as y la muestra fue intacta. Se utilizó como instrumento el cuestionario realizado por Rodríguez, D. y junto a ellos se realizó la técnica de observación rigurosa.

El autor concluyó que ante la valoración del nivel de bienestar Los/as encuestados/as han respondido como puntuación mayoritaria 4 puntos, es por ello que podemos afirmar que es un valor positivo, aunque no están en su mejor momento de bienestar personalmente, ya que 3 sujetos dan una puntuación de 3 puntos, 2 sujetos una puntuación de 2 puntos, y un sujeto un punto.

- López, S. (2015) en su estudio titulada *“Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla”* planteó como objetivo conocer si existe bienestar laboral de los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla. El estudio fue de tipo descriptivo. Tuvo como muestra 72 colaboradores que fueron

seleccionados a través de la formula estadística de muestreo aleatorio simple, se hizo sorteo para definir a los 72 participantes conociendo la población. El instrumento utilizado fue un cuestionario realizado por la misma investigadora.

La autora concluyo que en los colaboradores de la empresa portuaria si existe bienestar laboral, lo cual conlleva a ser colaboradores reconocidos y responsables dentro de la organización, alcanzando las metas establecidas y satisfechos con los programas de promoción o plan de carrera.

- Mejía, F. y Pupo, A. (2017) en su investigación titulada *“Análisis del bienestar laboral de los asesores de servicios de la empresa de telefonía celular tigo en Cartagena de indias”* tuvo como objetivo analizar el bienestar laboral de los asesores de la empresa de telefonía celular TIGO en la ciudad de Cartagena de indias. Su estudio fue correlacional, el muestreo es no probabilística del tipo intencional. La muestra es una población de empleados del área de venta de la empresa Tigo, se utilizó el tipo de muestra no probabilística o dirigida “Sujeto- tipo” compuesto por 40 empleados del área de ventas, la técnica empleada fue la encuesta.

El autor concluyo que la mayor cantidad de los trabajadores en Tigo Cartagena, están conformes con su empleo, pero igualmente se observó que un 38,1% no se encuentra satisfecho. Esto evidencia, que están conformes con algunas políticas de la empresa y/o la política de estímulos, recompensas e incentivos para los asesores del área de ventas esto evidencia que este grupo de personas no están teniendo un bienestar laboral pleno.

- Usuga, E., Peláez, M. y Gómez, Z. (2017) en su investigación titulada *“El*

*significado del bienestar social laboral para los empleados del icbf centro zonal nororiental de Antioquia. 2012-2015*” planteo como objetivo determinar el significado que adquiere el bienestar social laboral para los empleados del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a partir de la labor realizada en el Centro Zonal Nororiental de Antioquia. 2012-2015. La investigación fue de tipo cualitativa-cuantitativa. La población universo de 60 empleados, tomando una muestra representativa de 19 empleados del Centro Zonal Nororiental. Para la recolección de la información se utilizaron técnicas tales como entrevista semiestructurada, la observación no participante y participante.

El autor concluyo que las experiencias de los empleados frente al Bienestar social laboral otorgado por el ICBF no han sido satisfactorias, dado los bajos impactos en el equipo de trabajadores, partiendo desde la forma de vincularlos a cada actividad, teniendo como consecuencia que los empleados no conciban haber tenido algún beneficio por parte de dicha área y por el contrario, el no encontrar apoyo o estrategias para aliviar su estrés, sus cargas emocionales y actividades que permitan dispersarse, ha ocasionado desmejoramiento en su calidad de vida y en el servicio que prestan en la institución.

## **212 Antecedentes Nacionales**

- Jara, E. (2017) en su estudio titulado *“Bienestar laboral, ambiente institucional y satisfacción del usuario interno en el Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016”* tuvo como objetivo determinar la influencia del bienestar general y ambiente institucional en la satisfacción del usuario interno del Hospital III Angamos de EsSalud. Lima. 20. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo,

con método hipotéticamente deductivo y de diseño descriptivo, correlacional, no experimental. La población está constituida por 60 enfermeras del Hospital III Angamos. EsSalud, durante el periodo 2016, como instrumento se utilizó la encuesta de Bienestar Laboral.

El autor concluye que el bienestar laboral influye en las diversas dimensiones ya que es un factor que permite el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo de las instituciones en general.

-Canales, A. (2017) en su estudio titulado *“Bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de La Perla-Callao, 2017”* tuvo como objetivo determinar la relación entre bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de La Perla-Callao, 2017. El diseño es no experimental de tipo transversal y el estudio de investigación es de tipo descriptivo – correlacional. La población estuvo constituida por 117 empleados de ambos sexos de la empresa IESA del distrito de La Perla, Callao. El instrumento fue un cuestionario bienestar laboral por López (2015).

La autora concluye que la variable bienestar laboral, muestra una media de 61.56, que le ubica en una categoría diagnóstica medio, por otro lado, la dimensión que más predomina de la variable Bienestar Laboral, obteniendo un nivel alto es la Dimensión Reconocimiento (70,1%) por otro lado el menor porcentaje (22,2%) es la Dimensión Promoción.

-Vivas, A. (2018) en su estudio titulado *“Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias*



*Neurológicas, Lima, 2017* tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017. El estudio se enmarca en el método deductivo desde la perspectiva de la investigación cuantitativa, el tipo de estudio es descriptivo. La población fue constituida por el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 en un total de 200 y en un total de 132. Para el recojo de datos de las dos variables se utilizó la técnica de la encuesta estructurada en preguntas cerradas.

La autora concluye que los resultados de las frecuencias sobre el bienestar laboral que involucra: trabajo en general, ambiente físico de trabajo, forma en que se realiza el trabajo, oportunidades de desarrollo, realización subordinado-supervisor y remuneración en el Instituto de Ciencias Neurológicas, en un 70.5% es “alta”, deduciéndose que un gran porcentaje se encuentra bien o satisfecho laboralmente

-Reyes, J. (2016) en su estudio titulado *“Bienestar laboral en el personal nombrado y contratado del hospital Hermilio Valdizan, Lima 2016”* planteo como objetivo evaluar el bienestar laboral del personal nombrado y contratado del hospital Hermilio Valdizan, Lima 2016. Fue un estudio de tipo no experimental, transversal, descriptivo comparativo. Tuvo una muestra de 243 trabajadores, obteniendo una muestra de 195 nombrados y 48 contratados. Se aplicó el cuestionario de bienestar laboral de Blanch.

El autor concluye que no existía diferencia significativa en el bienestar laboral general entre el personal nombrado y contratado, aunque si hay diferencias significativas en las dimensiones favorables al personal nombrado.

-Medina, W. (2017) en su investigación titulada “*Gestión humana y bienestar laboral en la I.E. Machu Picchu, Canto Grande-Lima, 2017*” tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre la gestión humana y bienestar laboral en la I.E. “Machu Picchu”, Canto Grande-2017. La investigación fue de corte transversal correlacional. La población alcanza a 41 personas, entre directivo, profesores y administrativos de la I.E. “Machu Picchu”, Canto Grande. La técnica que se usó para recolectar los datos fue la encuesta.

El autor concluyo con respecto al Bienestar laboral se observa que 04 trabajadores presentan un nivel deficiente (9.7%) mientras que, en el nivel eficiente, 18 trabajadores (44%) y en el nivel muy eficiente 19 trabajadores con un (46.3%). De los resultados obtenidos se concluye que el Bienestar laboral en los trabajadores de la I.E Machu Picchu, es de un nivel muy eficiente.

-Túpac, I. (2017) en su investigación titulada “*Bienestar Laboral en Personal Administrativo de la Empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group SAC de Lima, 2017*” tuvo como objetivo determinar el factor de bienestar laboral el personal administrativo en la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores 2017. La investigación es de tipo descriptivo de diseño no experimental. La población alcanza a 45 trabajadores de ambos sexos, 20 mujeres y 25 hombres, en los rangos de edades de 22 a 53 años de edad. la técnica que se usó fue la encuesta utilizando como instrumento Cuestionario de bienestar laboral general.

La autora concluyo con los resultados obtenidos que el bienestar laboral en sus

dimensiones de afectos, competencias, expectativas, agotamiento, lineamiento y somatización se encuentra en una situación aceptable.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de Bienestar Laboral.**

Rodríguez (2013), refiere que “Afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual” (p.1).

Es condición para lograr mejor y mayor motivación en el aspecto laboral, mejora la adaptación al ambiente laboral, lo que permite mayor productividad y aceptación de los cambios que se pudieran producir.

Estrada (2010), refiere que “El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral comprende la satisfacción personal y entorno laboral” (p.1).

Permite superar los desafíos laborales, por que cubre las necesidades principales de cada trabajador, se consigue por la organización a razón de la misión y metas de la empresa.

Caroli (2012), refiere que “Estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización” (p.1).

Se aplica mediante procesos que cumplen con lo que se requiere laboralmente y que mejoran la situación individual, de familia y de la sociedad, cobertura los derechos del personal en aplicación de las directrices de la gerencia.

Domínguez (2016), refiere que “Al buen estado de personas o colectivos, siendo éste “buen estado” un término relacionado con su trabajo”. (p.1).

Podría ser relativo si la organización lo planifica en forma deficiente, pero si está bien programada puede hacer que el personal tenga un buen rendimiento laboral creándose sentido de pertenencia e identificación con la organización.

Contreras (2012), refiere que “Conjunto de servicios para el trabajador y su familia, en forma gratuita o semi gratuita para satisfacer sus necesidades básicas”. (p.4).

Es un proceso planificado previamente por la organización que mejoran la calidad de vida del personal y su familia logrando que tengan cumplidas sus requerimientos básicos, fomentando su desarrollo personal.

Asimismo, Muñoz (2007) argumenta que hablar de bienestar laboral, nos estamos refiriendo a la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación; que impactan ya sea positiva o negativamente sobre las personas. Si el impacto fuera negativo tiene efectos, aunque en diferentes grados, siempre dañinos, tanto en el ánimo como en la salud de las personas.

Según Chiavenato (2004) afirma que el bienestar laboral es la protección de los derechos e intereses sociales de los empleados de la organización, ellos prestan sus servicios, su función es apoyar y complementar a la organización sobre el bienestar laboral de los trabajadores y las condiciones de trabajo a la que ellos están expuesto día a día, busca satisfacer necesidades económicas, sociales y personales, que le permita mejorar sus condiciones de vida.

## **222 Factores de Bienestar Laboral.**

### **a) Factores de Bienestar social según Moreno, y Hernández (2013)**

Los factores de bienestar laboral son muy importantes, ya que por ejemplo la forma en que los superiores juzgan la tarea del colaborador, el tipo y la intensidad de la supervisión, así como la manera en que se haga la retroalimentación y el apoyo para el desempeño del trabajo son factores que inciden sobre el bienestar. Es por ello que, según Moreno, y Hernández (2013) define como los más importantes los siguientes factores:

- **Factor Logro:** Se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas.
- **Factor de Reconocimiento:** Es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes, compañeros, subordinados
- **Factor del Trabajo en Sí:** Se refiere a cómo percibe su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado, creativo, etc.
- **Factor Responsabilidad:** Aquí se abarca al nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así como el nivel de importancia que le brinda.
- **Factor Promoción:** Posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa.

### **b) Factores de Bienestar social según Melia y Perió (1989).**

Agruparon en 6 dimensiones las características del bienestar:

**Relación con la dirección:** Los superiores juzgan y supervisan las tareas de los trabajadores para la mejora de sus desempeños, bienestar y satisfacción laboral.

**Participación en decisiones:** Los trabajadores participan dando sus opiniones

para una toma de decisión y así sea importante para la mejora del servicio de la organización.

**Posibilidad de promoción:** Se toma en cuenta a los colaboradores en las promociones que generan aprendizajes y oportunidades de ascenso.

**Ambiente físico de trabajo:** Es el lugar o área en donde se desenvuelven los empleados, este debe propiciar un bienestar óptimo dentro del centro de labores.

**Satisfacción con el trabajo:** Es el bienestar que sienten los trabajadores en su trabajo, así como oportunidades de crecimiento, reconocimiento, remuneraciones justas, etc.

**Compensación y beneficios:** Es cuando el trabajo realizado responde a las expectativas del empleado como son los incentivos económicos y reconocimientos.

## **223 Beneficios del Bienestar laboral**

Muchas veces el trabajo ocasiona felicidad y bienestar en el ser humano o como también podemos decir que es todo lo contrario” (Rath, & Harter, 2011, p.25). El bienestar laboral depende muchas veces de aquellos factores (congruencias con aquellos valores personales, personalidad y el sentido de la vida) cuanto más elevado sea la calidad de vida mejor será la productividad y el bienestar laboral.

Asociación Salvadoreña de Industriales (2015), los detalla: La calidad de vida en el trabajo Aplicación de recursos que contribuirán a la mejora de las condiciones de trabajo y calidad de vida de los trabajadores y sus respectivas familias. Mayor productividad y con ello generar desarrollo empresarial sostenible. Desarrollo

integral del trabajador y la productividad de la empresa. Sentido de pertenencia institucional. Fortalecer los valores organizacionales. Conservación la salud mental y física del trabajador (p.1).

El bienestar proporciona grandes beneficios al trabajador, protege su salud, fomenta recreación, protección familiar, capacitación, estímulos económicos, programas de vivienda, programas de turismo, etc. Lo que corresponde a la organización desarrolla mejor su producción, aumenta sus posibilidades de seguir funcionando, se vuelve más competitiva, aumentan sus activas, se hace más atractiva para el mercado económico financiero, imagen corporativa muy buena, capacidad de expandirse, clima laboral estable y agradable, se elevan el precio de sus acciones, posibilidad de aumentar el giro de los negocios, etc.

## **224 Enfoques del Bienestar laboral.**

### **a) El Enfoque Ecologicista**

Américo (2014) mencionó que de esta manera se estudia y a la vez se analiza la afinidad que hay entre las personas y los espacios físicos; también influyen las características ambientales, su implicancia en el estilo de vida y la escala de valores que lo determinan.

### **b) El Enfoque Económico**

Pigou (2014) en esta teoría desarrolló el llamado “efecto Pigou”, donde se basa en estudiar las consecuencias de lo consumido, debido a que, al aumentar las riquezas del consumidor, éstos tienden a consumir más, por lo tanto, la demanda crece y los precios se elevan. Para él lo primordial es que el

estado corrija las condiciones de vida de la población. El bienestar de la población mejoraría si el Estado enseñara a cómo administrar el dinero; es por esto que, siempre sostuvo su palabra en que está más desarrollado el arte de gastar el dinero que de ganarlo. La "Economía del Bienestar" de (Pigou) mencionaba que se debería de facilitar protección a la sociedad y brindar oportunidades para un consumo más nivelado en áreas como educación, vivienda y sanidad. Es por esto que propició la transferencia de recursos desde los ricos a los pobres. Según su criterio, la Utilidad Marginal del Dinero disminuía al aumentar su cantidad, por lo que una persona de bajos recursos valora más ese dinero que lo que el rico en perder esos recursos.

#### **c) El Enfoque Sociológico**

Este enfoque estudia el conjunto de condiciones objetivas y observables que lo constituye una sociedad. El grado de implementación de servicios y prestaciones de que disponga la sociedad, la influencia de variables demográficas, sitio de residencia o hábitat, junto con otras como el ocio, la familia o el trabajo, correlacionarán altamente con el bienestar general de las personas. (Campbell, 2014).

#### **d) El Enfoque Psicosocial**

Martínez (2014) mencionó que es la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso: La construcción de recursos frente a los impedimentos y confrontamiento de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial. Este criterio, relativamente joven y multidimensional, se relaciona con otros como la felicidad o la satisfacción general con la vida. Se toma como criterios la intensidad y continuidad de los



estados afectivos. Se define también como la conexión que tiene las emociones positivas y negativas relacionadas a sentimientos de confianza hacia el mundo que les rodea, la aptitud ante el manejo de los conflictos y la participación en actividades ocupacionales y laborales.

## **225. Teorías relacionadas al Bienestar laboral**

### **a) Teoría de Esping-Andersen**

Miller (2010), sustenta la siguiente teoría:

- La primera formulación de la teoría de Esping-Andersen contempla la existencia de tres modelos de regímenes de bienestar, los denominados liberal, conservador y socialdemócrata. Este planteamiento original del autor danés, sufrió a lo largo de los noventa dos importantes críticas: la primera, plantea la posibilidad de la existencia de otros modelos al margen de los ya comentados en segunda instancia, se presentan toda una serie de críticas, desde postulados feministas principalmente, que ponen de manifiesto la ausencia de cualquier referencia a la problemática específica de la mujer en los distintos modelos presentados (p.4).
- Desarrollo su teoría para dilucidar los diferentes cambios en la posición estatal sobre el bienestar, en la primera fase que la considera liberal el estado no interviene dejando al mercado como dador de bienestar. En la segunda fase, intervención estatal en el mercado. En la tercera fase, intervención estatal en el mercado y en la sociedad.

### **b) Teorías sobre las necesidades básicas de Abraham Maslow (1954)**

**Pirámide de las Necesidades**, este modelo tiene una jerarquía donde las necesidades básicas dan lugar a las necesidades más altas.

Maslow afirma que se tiene una tendencia innata hacia la autorrealización: será toda motivación de la persona para realizar su potencial utilizando sus aptitudes y capacidades. Es decir, lo que nos hace realizar algo o los motivos que tenemos para actuar, es la voluntad para tener cubierta aquellas necesidades que desarrollamos.

Según la pirámide de Maslow, las necesidades se clasifican en:

- Fisiología básica: Necesidades básicas de la persona , provenientes de los procesos del organismo orientados a mantener la homeostasis, dentro de estas se incluyen: comer, respirar, dormir, regulación de homeostasis, necesidades sexuales, etc.
- Seguridad: La persona se sienta protegida y segura.
- Afiliación: Es el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación.
- Reconocimiento: Se refieren a la forma en que se reconoce el trabajo del personal, se relaciona con la autoestima.
- Autorrealización: Se ubica en lo más alto, a través de su satisfacción personal, encuentran un sentido a la vida mediante el desarrollo de su potencial en una actividad.



Figura 1. Pirámide de las necesidades humanas

### c) La teoría de dos factores de Herzberg(1991)

Maslow, sustenta su teoría de la motivación exponiendo las necesidades humanas, enfoque orientado hacia el interior; Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, enfoque orientado hacia el exterior. La motivación del ser humano depende de dos factores.

Factores higiénicos. Condiciones que rodean al individuo al trabajar; comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, entre otras. Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas utilizaron tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influenciar en la satisfacción y comportamiento de los trabajadores. La expresión higiene refleja con exactitud su carácter preventivo profiláctico, y muestra que sólo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Si estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera, si son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción, siendo estos.

- Condiciones de trabajo y comodidad.
- Políticas de la organización y la administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del superior.
- Salarios.
- Estabilidad en el cargo.
- Relaciones con los colegas.

Factores motivacionales. Tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, de modo sustancial, al ser precarios, provocan la pérdida de satisfacción. Por estas razones, se denominan factores de satisfacción. Constituyen el contenido del cargo en sí e incluyen.

- Delegación de la responsabilidad.
- Libertad de decidir cómo realizar el trabajo.
- Ascensos.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos.
- Simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo ejecuta)
- Ampliación o enriquecimiento del cargo (vertical o horizontal)

### 2.3. Definiciones conceptuales

- **Bienestar**

Refiere al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. El dinero para satisfacer las necesidades materiales, salud, tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona.

- **Bienestar laboral**

El bienestar laboral en estas épocas es un tema muy tocado ya que toda organización u empresa cuenta con trabajadores a su cargo quienes pasan la gran parte de su tiempo en el trabajo. Por ende, deben también hacerse en parte responsables para hacer que ese tiempo sea lo más grato posible.

- **Cultura**

Por cultura organizacional se entiende al conjunto de patrones de conductas adquiridas en la organización, que son características de sus miembros. Incluye los principios, políticas, procedimientos, valores, esquemas de autoridad y responsabilidad, actitud frente a los cambios tecnológicos, entre otras. Está conformada por rutinas, normas, comportamientos y rituales que le da significado a la actuación de las personas en ese contexto organizacional.

- **Clima organizacional**

Se trata de un constructo o concepto multidimensional en él se pone atención a variables y factores internos de la organización que afectan el comportamiento de los individuos en la organización; su aproximación a estas variables es a través de

las percepciones que los individuos tienen de ellas.

- **Desarrollo Personal**

El desarrollo personal es un proceso de transformación mediante el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento (creencias), que le permiten generar nuevos comportamientos actitudes y destrezas para así lograr una buena calidad de vida.

- **Liderazgo**

El liderazgo es ejercido por quien será encargado de guiar a un grupo de personas en la organización para que estas puedan llegar a lograr la meta , objetivo u éxito que quieren alcanzar, un líder debe tener un conjunto de habilidades para poder dirigir al grupo que va liderar ya sea en una organización u otro centro.

- **Motivación**

La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener un impacto positivo de sus trabajadores en relación a todas las funciones que realizan para cumplir los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo. Constituye el éxito de toda empresa el lograr que sus trabajadores sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales.

- **Necesidades**

La necesidad es "un estado de carencia percibida". Incluyen necesidades

físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión.

- **Responsabilidad**

La responsabilidad, vincula las acciones individuales con las relaciones sociales y, con los contextos de acción; así como con sus condicionamientos, limitaciones, oportunidades, y desafíos. Además, el concepto de responsabilidad incluye, una dimensión psicosociológica, en tanto tiene en cuenta el sentimiento de responsabilidad como resorte emocional individual del sentirse afectado por el otro y como capacidad culturalmente construida de evaluar consecuencias de las propias acciones y de atribuirse la obligación de hacerse cargo”.

- **Satisfacción Laboral**

Es el grado de conformidad del ser humano respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de la investigación**

En razón del propósito que persigue la presente investigación es de tipo básica simple porque va recoger información de la realidad y generalizar los resultados. Según Marín (2008) Investigación básica: También denominada investigación pura, teórica. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

La presente investigación es de tipo descriptiva, porque implica observar y describir el comportamiento de un grupo de sujetos sin intervenir sobre él de ninguna manera. Según Gonzales (2016): “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de persona, grupo, comunidad o cualquier otro que sea sometido a análisis”. (p.10).

La investigación según el enfoque es cuantitativa, porque asigna valores para el manejo y sistematización de los datos recogidos. Los estudios cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable



### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.

“El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador observa los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. (Palella y Martins, 2012)

De la afirmación citada por los autores anteriores se infiere que el investigador que utiliza este tipo de diseño resume su labor investigativa a la observación, teniendo un papel pasivo y limitándose a la recolección de la información tal cual se da en un contexto.



Figura 2. Diseño de la investigación

Dónde:

**O** = Observación de la muestra

**G** = Grupo de estudio o muestra (adultos mayores)

### **3.3. Población y muestra**

- **Población**

La población de estudio está comprendida por 60 operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao.

$$N = 60 \text{ Operarios}$$

- **Muestra**

La muestra es censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad reducida de participantes. Por tanto, está conformada por 60 operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao.

#### **Criterios de inclusión de los participantes:**

- Operarios adultos masculino
- Personal con más de tres meses de contrato

#### **Criterios de exclusión de los participantes:**

- Operarios de empresas terceras que laboran en Perubar.
- Personal administrativo de la empresa Perubar

### **3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización**

La variable de estudio es el bienestar laboral y considera como factores sociodemográficos que caracterizan a la muestra: la edad, tiempo que labora, ingreso mensual, estado civil.

Así mismo, la variable bienestar laboral presenta categorías o dimensiones de las cuales se derivan los indicadores. Las categorías o factores de la variable son: factor logro, factor reconocimiento, factor de trabajo en sí, factor responsabilidad, factor promoción.

A continuación, se dará conocer de manera más detallada los indicadores correspondientes a cada dimensión, a través de la matriz de operacionalización:

Tabla nº 1: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
BIENESTAR LABORAL	Según Chiavenato (2004) afirma que el bienestar laboral es la protección de los derechos e intereses sociales de los empleados de la organización, ellos prestan sus servicios, según su función es apoyar y complementar a la organización sobre el bienestar laboral de los trabajadores y las condiciones del trabajo a la que ellos están expuesto día a día, busca satisfacer necesidades económicas, sociales y personales, que le permita mejorar sus condiciones de vida.	Moreno y Hernández (2013) los factores de bienestar laboral son muy importantes ya que por ejemplo la forma en que los superiores juzgan la teoría del colaborador el tipo y la intensidad de la supervisión, así como la manera en que se haga la retroalimentación y el apoyo para el desempeño del trabajador son factores que inciden en el bienestar es por ello que definen como más importante los siguientes factores: factor logro, factor reconocimiento, factor responsabilidad, factor promoción	Factor logro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deber cumplido</li> <li>• Metas alcanzadas</li> <li>• Rendimiento</li> </ul>	1,2,3,4,5	(1) Nunca (2) Algunas veces (3) 3 siempre	Cuestionario de Bienestar Laboral
			Factor reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos monetarios</li> <li>• Reconocimiento verbales y gestos</li> <li>• Recompensar las buenas ideas</li> </ul>	6,7,8,9,10		
			Factor del trabajo en sí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gusto por el trabajo</li> <li>• Trabajo retador</li> <li>• Relaciones personales</li> </ul>	11,12,13,14,15		
			Factor responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de las funciones</li> <li>• Cumplimiento de acuerdos legales</li> <li>• Horarios de trabajo</li> </ul>	16,17,18,19,20		
			Factor promoción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de formación</li> <li>• Oportunidad de promoción</li> <li>• Planes de carrera</li> </ul>	21,22,23,24,25		

### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de Bienestar laboral, que sirvió para medir el nivel de bienestar laboral de los operarios de la empresa Perubar, el cual consta de 25 ítems, que se miden con una escala de Likert. A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

#### **FICHA TÉCNICA: Cuestionario de Bienestar Social**

- **Autor:** Sheyly López Salinas (2015)
- **Forma de Administración:** Individual o colectivo
- **Ámbito de Aplicación:** para los operarios de la empresa Perubar
- **Duración:** 15-20 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 25 ítems que son de tipo cerrado y de opción de respuesta variada (escala de Likert). Las preguntas son cerradas, con un lenguaje claro y sencillo. El cuestionario evalúa 5 categorías o dimensiones del bienestar laboral.
- **Calificación:** Las respuestas se califican en valores que van del 1 al 3, que contiene como opciones a las alternativas: Nunca, algunas veces, siempre.
- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de los factores y de la variable en general.

**Tabla 2:** Baremo de interpretación de la variable

<i>Categorías</i>	<b>I - V</b>	<b>Total</b>
<i>Nivel bajo</i>	5-8	25-44
<i>Nivel medio</i>	9-12	45-64
<i>Nivel alto</i>	13-15	65-75

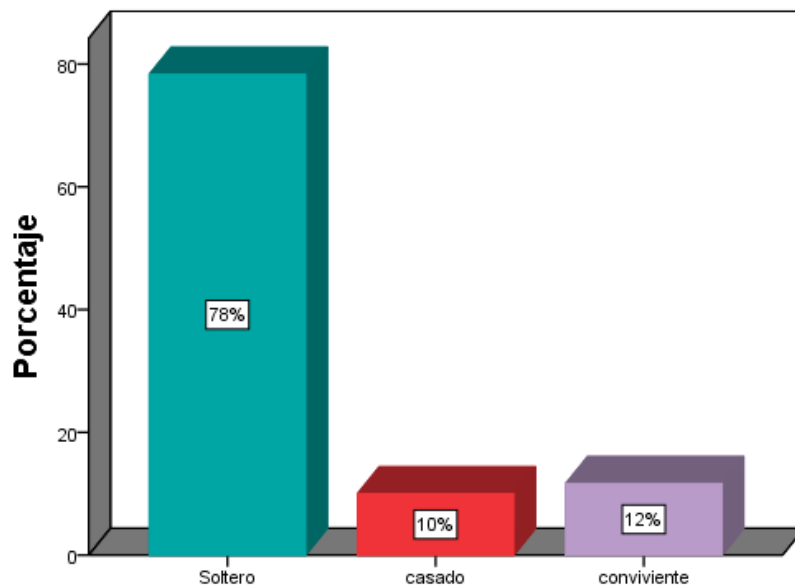
## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 3. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	47	78
Casado	6	10
conviviente	7	11
Total	60	100

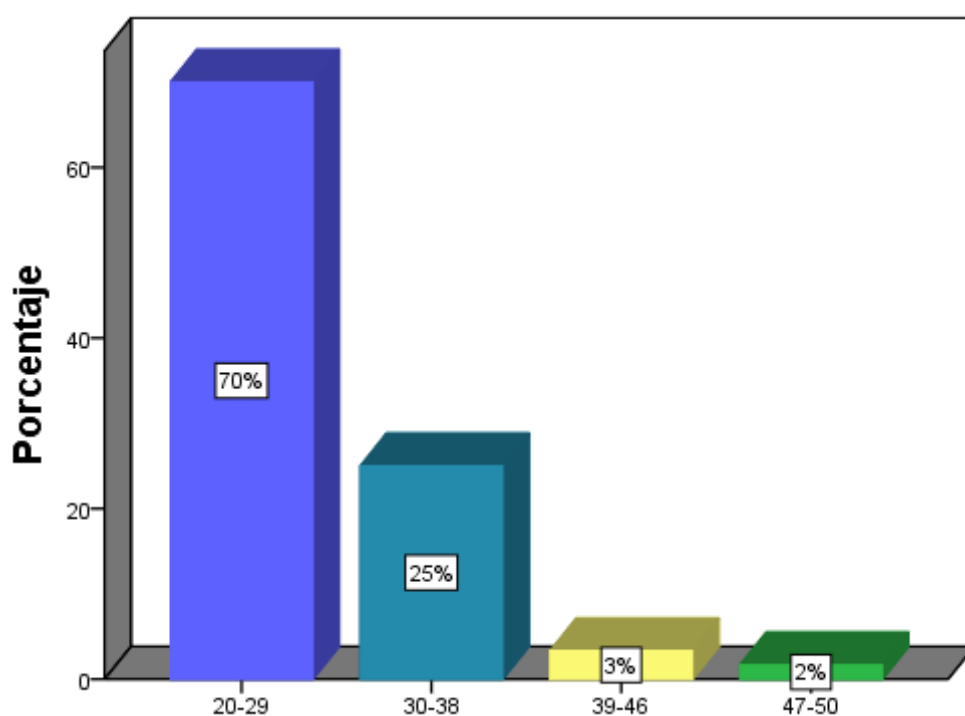


**Figura 3.** Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según estado civil.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de los operarios igual a 78% son solteros seguido por el 10% que son casados y el 12% que son convivientes.

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa –  
Perubar S.A según edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-29	42	70
30-38	15	25
39-46	2	3
47-50	1	2
Total	60	100



**Figura 4.** Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa –  
Perubar S.A según edad

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de los operarios igual a 70% tienen entre 20 a 29 años y entre menor proporción igual al 2% tienen entre 47 a 50 años.



Tabla 5. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según tiempo que labora

Tiempo Laboral	Frecuencia	Porcentaje
1-2	46	77
3-4	12	20
5-6	2	3
Total	60	100

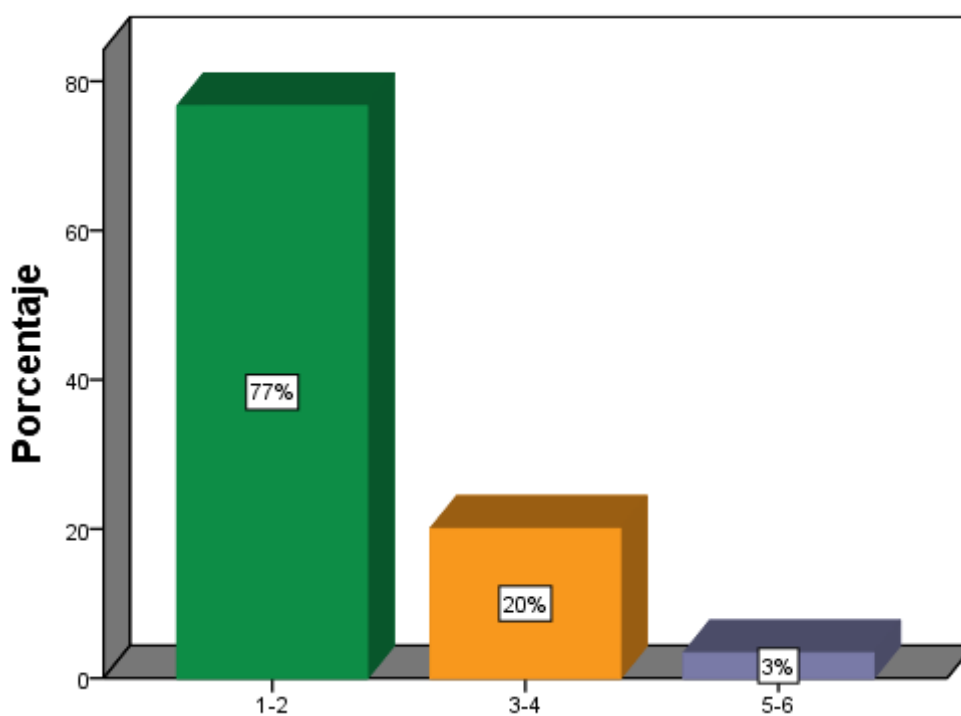


Figura 5. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según tiempo laboral

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de los operarios igual a 77% labora entre 1 a 2 años, seguido por el 20% labora entre 3 a 4 años y la menor proporción igual a 3% labora entre 5 a 6 años.

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa –  
Perubar S.A según el ingreso mensual

Ingreso Mensual	Frecuencia	Porcentaje
s/. 1600-2400	24	40
s/. 2401-3201	30	50
s/. 3202-4002	6	10
Total	60	100

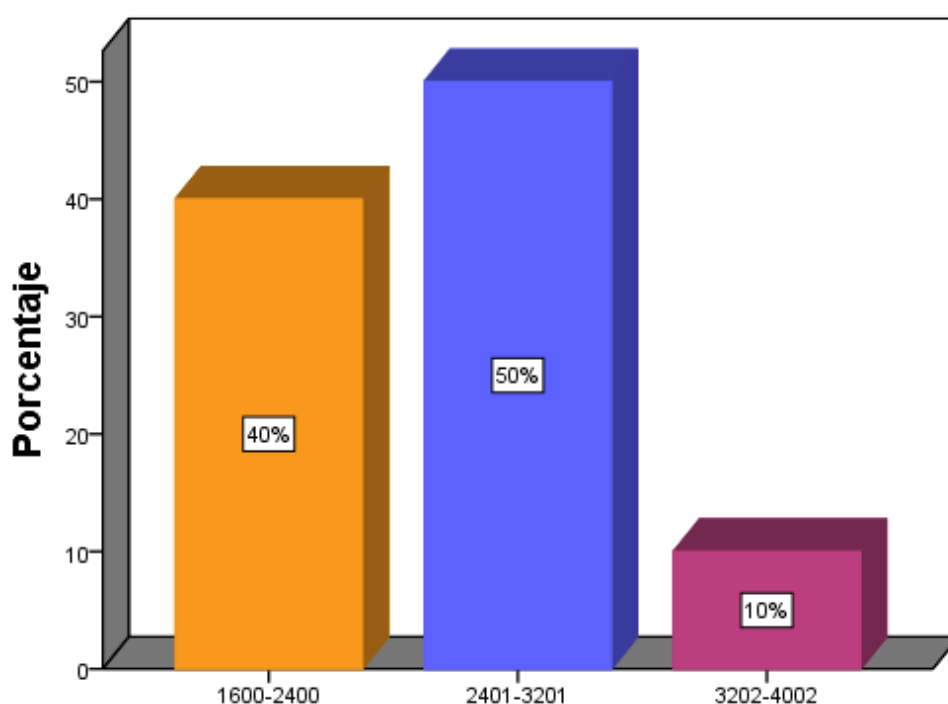


Figura 6. Datos sociodemográficos de los operarios del almacén de la empresa –  
Perubar S.A según ingreso mensual

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que un gran número de los operarios en un 50% perciben de ingreso mensual entre 2401 a 3201 soles, seguidamente un 40% de operarios que perciben entre 1600 a 2400 soles y en un 10% perciben entre 3202 a 4002 soles

#### 4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 7. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2
Medio	35	58
Alto	24	40
Total	60	100

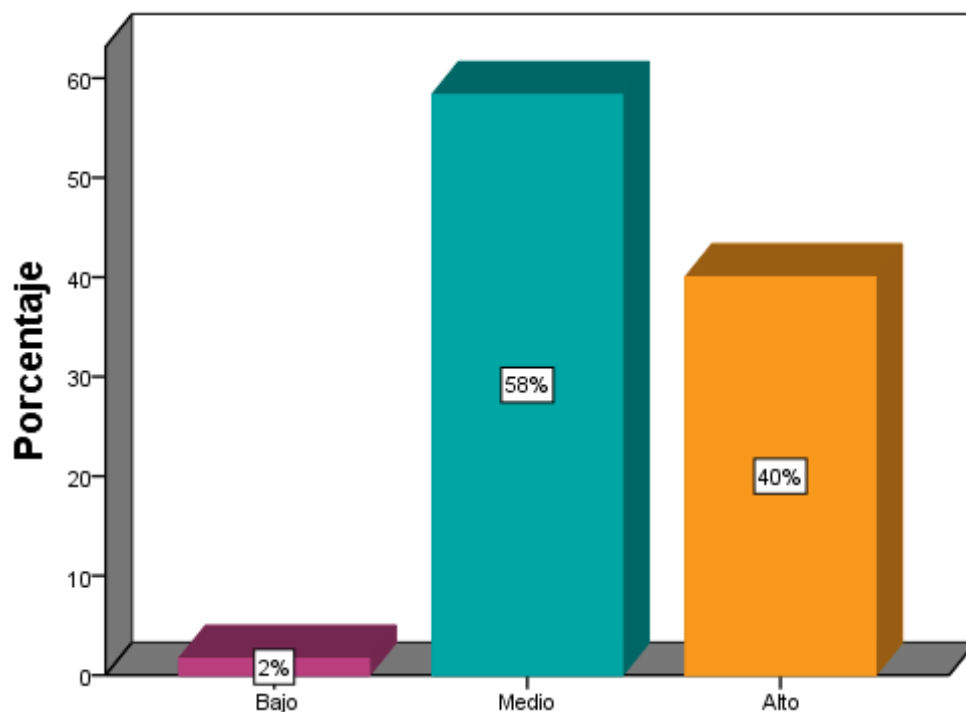


Figura 7. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el nivel de bienestar laboral en los operarios con un porcentaje significativo y de mayor proporción igual a 58% es medio, seguido un 40% es alto y con menor proporción un 2% es bajo.

Tabla 8. Nivel de bienestar laboral, según el factor logro, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el factor logro

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3
Medio	22	37
Alto	36	60
Total	60	100

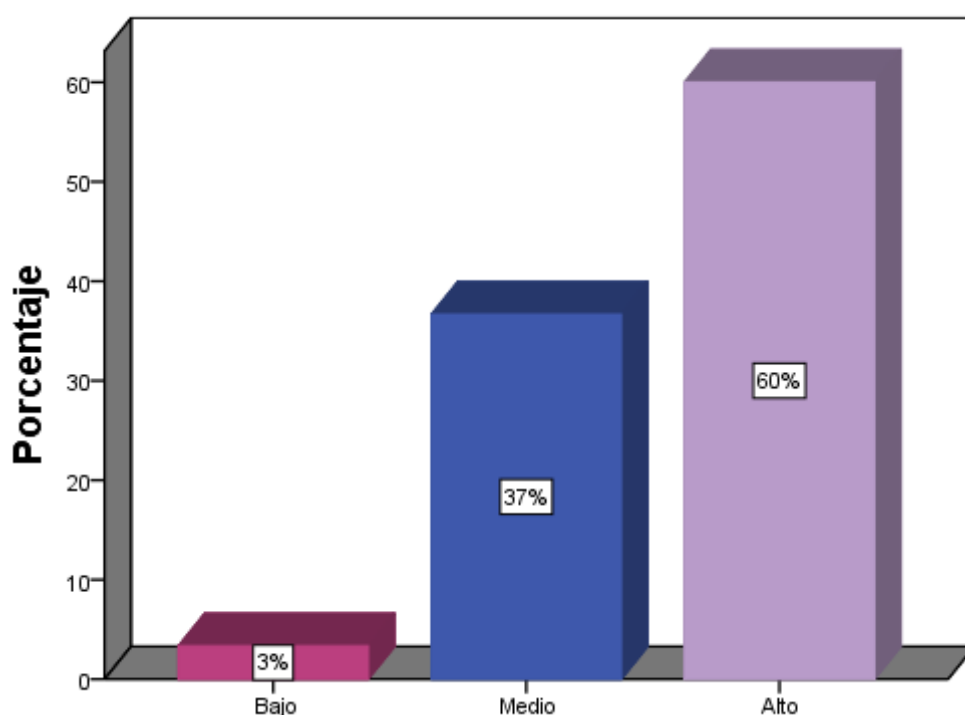


Figura 8. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A según el factor logro.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en el factor logro se determinó que en un 60% es alto lo cual representa la mayor proporción, seguidamente igual a 37% es medio y en menor proporción igual a 3% es bajo.

Tabla 9. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - PeruBar S.A según el factor reconocimiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3
Medio	40	67
Alto	18	30
Total	60	100

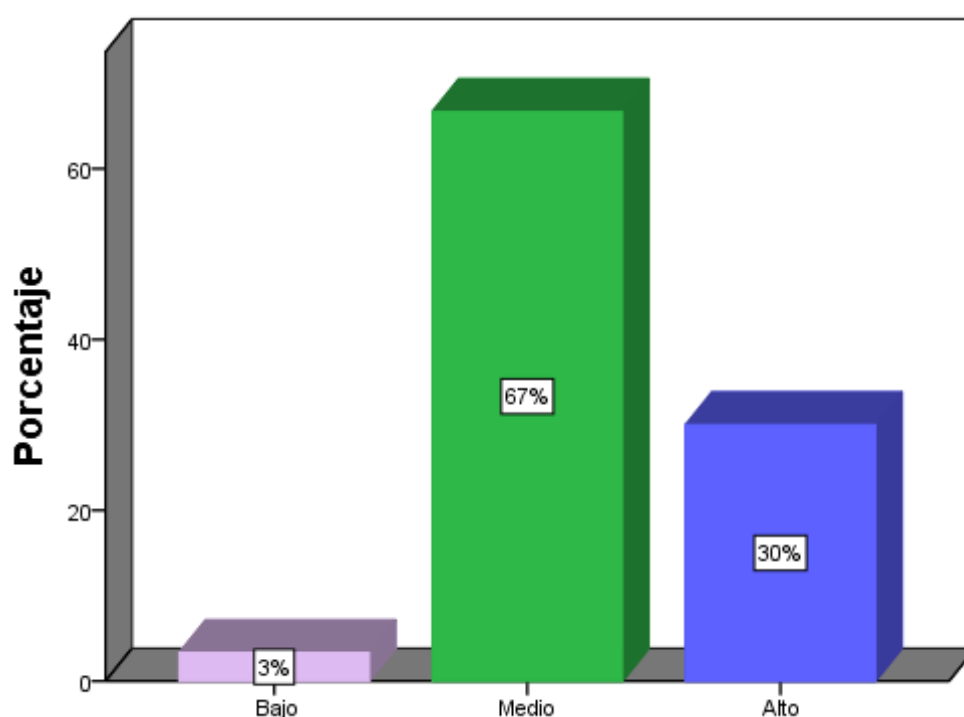


Figura 9. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - PeruBar S.A según el factor reconocimiento.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en el factor reconocimiento se determina que en mayor proporción igual 67% es medio, seguido 30% es alto, mientras que en menor proporción igual a 3% es bajo.

Tabla 10. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A según el factor trabajo en sí

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3
Medio	37	62
Alto	21	35
Total	60	100

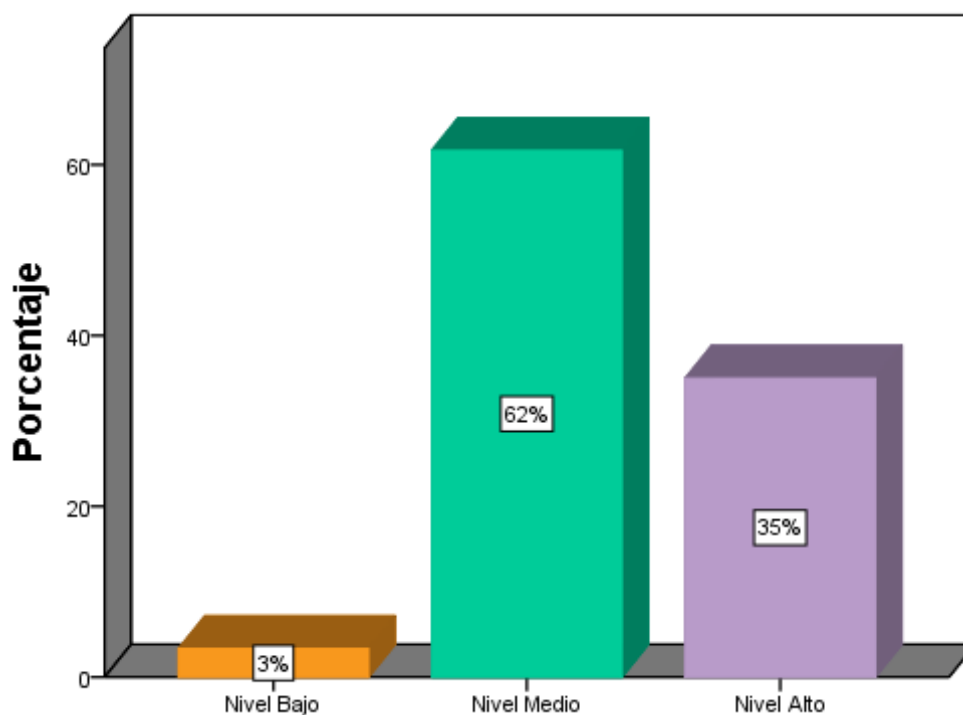


Figura 10. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A según el factor trabajo en sí.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en el factor trabajo en sí se determina que en mayor proporción igual al 62% es medio, seguido por el 35% es alto y en menor proporción igual a 3% bajo.

Tabla 11. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A según el factor responsabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5
Medio	21	35
Alto	36	60
Total	60	100

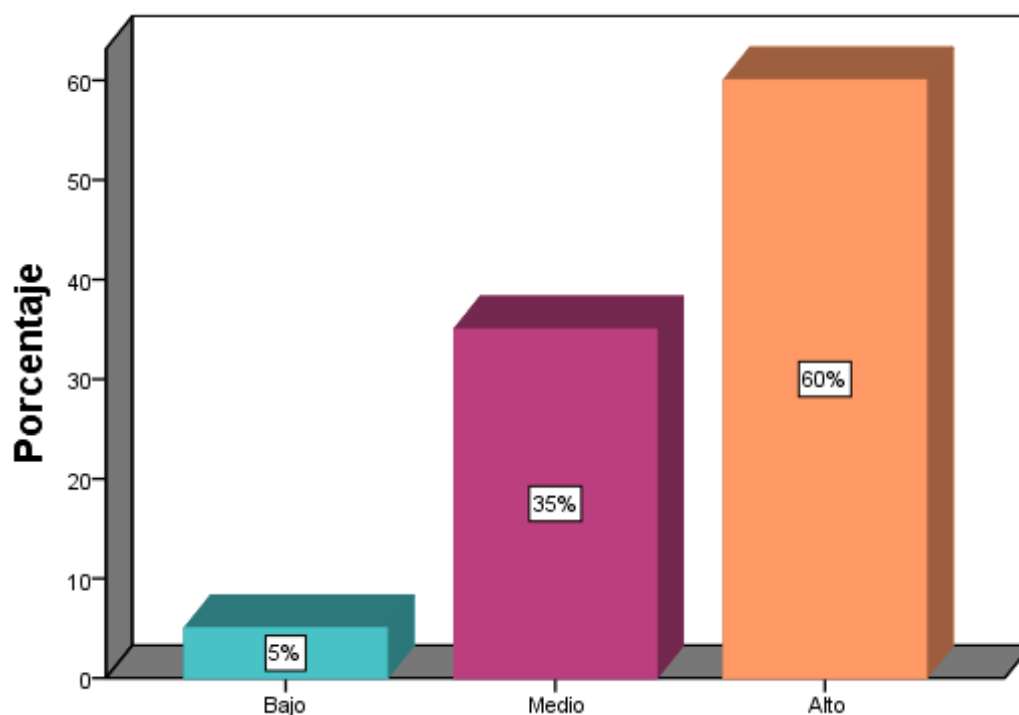


Figura 11. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A según el factor responsabilidad

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en el factor responsabilidad se determina que en mayor proporción igual al 60% es alto, seguido por el 35% que es medio y en menor proporción igual al 5% es bajo.

Tabla 12. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A según el factor promoción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	12
Medio	26	43
Alto	27	45
Total	60	100

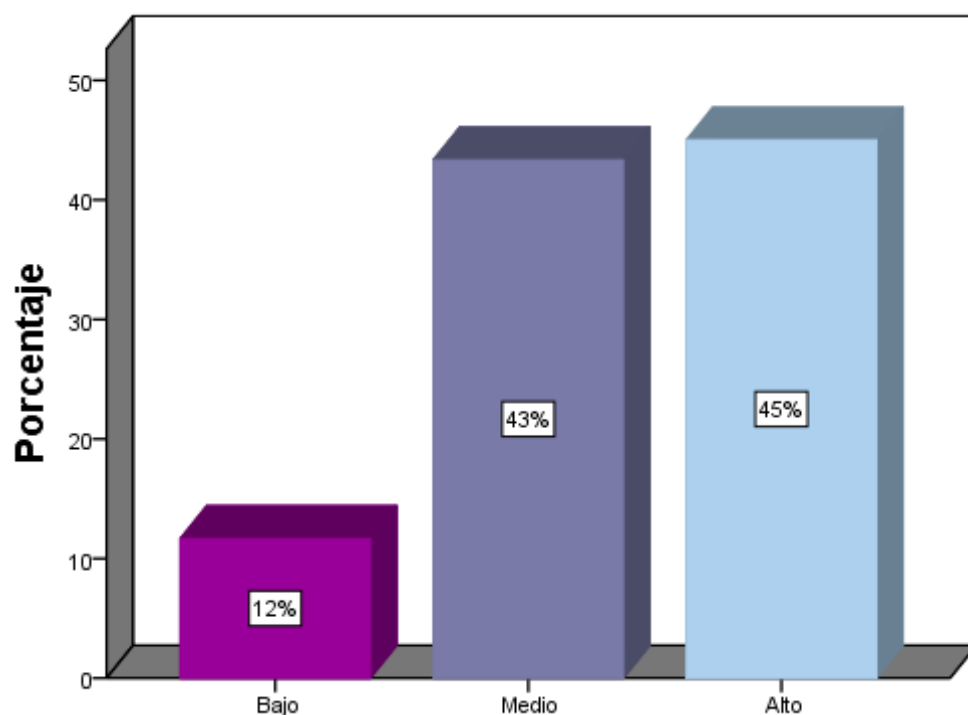


Figura12. Nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A según el factor promoción

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en el factor promoción se determina que en mayor proporción igual al 45 % es alto, seguido por el 43% que es medio y en menor proporción igual al 12% es bajo.



#### **4.3. Procesamiento de los resultados**

Para el procesamiento de la información recogida, se realizó una base de datos en una tabla de Excel, ordenado por dimensiones con sus respectivos ítems donde se fue consignando el valor de la respuesta elegida. Luego se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Luego se seleccionó la escala del baremo alcanzada por cada dimensión y por la variable misma, para traspasar dichos valores al Programa SPSS 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados encontrados.

En las tablas y figuras se aprecian las frecuencias y porcentajes hallados por cada nivel o escala del baremo. Permitiendo un mejor análisis y comprensión de la realidad encontrada.

#### **4.4. Discusión de los resultados**

En este punto, analizaremos los resultados obtenidos en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia o diferencia con las teorías y determinaciones brindadas por otros autores sobre la misma temática de investigación.

Los resultados obtenidos sobre la variable bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, se encuentra en un nivel medio igual a 58%, lo cual representa la mayor proporción de la realidad encontrada. Esto no coincide con el

resultado encontrado por Vivas, A. (Perú, 2018) en su estudio titulado “Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017, donde concluye que los resultados de las frecuencias sobre el bienestar laboral que involucra: trabajo en general, ambiente físico de trabajo, forma en que se realiza el trabajo, oportunidades de desarrollo, realización subordinado-supervisor y remuneración en el Instituto de Ciencias Neurológicas, en un 70.5% es “alta”, deduciéndose que un gran porcentaje se encuentra en un nivel alto de bienestar laboral.

Así mismo, dicho resultado obtenido en la variable bienestar laboral de este estudio guarda coincidencia con el resultado de Canales, A. (Perú, 2017) en su estudio titulado “*Bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de La Perla-Callao, 2017*”, donde la autora concluye que la variable bienestar laboral, muestra una media de 61.56, que le ubica en una categoría diagnóstica medio. La coincidencia entre ambos estudios, se debe a la falta de un conjunto de factores que estarían poniendo en riesgo su pleno bienestar laboral.

Uno de las categorías de análisis de la variable bienestar laboral, es el factor logro, donde se obtuvo que en su mayor proporción igual al 60% es alto. Este resultado coincide con lo establecido por López, Sh. (2015) en su estudio titulado “*Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla*”, donde concluye que el 63% de colaboradores poseen un alto factor de logro, ya que manifiestan sentirse satisfechos de pertenecer a la organización. Por tanto, existe gran coincidencia en los resultados obtenidos.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación, en el factor reconocimiento se determinó que en un 67% es medio. Dichos hallazgos no coinciden con lo referido por López, Sh. (2015) en su estudio titulado *“Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla”*, donde concluye que el 57% de colaboradores poseen alto nivel de factor reconocimiento, a que los colaboradores se sienten reconocidos en su trabajo y siempre reciben méritos por el mismo.

En el factor trabajo en sí, de acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación, se determinó que en un 67% es medio. Dichos hallazgos no coinciden con lo referido por López, Sh. (2015) en su estudio titulada *“Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla”*, donde concluye que el 68% de colaboradores poseen alto nivel de factor trabajo en sí, por lo que se encuentran felices e inmersos en su trabajo.

En el factor responsabilidad, de acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación, se determinó que en un 60% es alto. Dichos hallazgos coinciden con lo referido por López, Sh. (2015) en su estudio titulada *“Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla”*, donde concluye que el 74% de colaboradores poseen alto nivel de factor responsabilidad, ya que manifiestan que cumplen con sus horarios de trabajo y contrato laboral.

En el factor promoción, de acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación, se determinó que en un 45% es alto. Dichos hallazgos coinciden con lo referido por López, Sh. (2015) en su estudio titulada *“Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla”*, donde concluye que el 78% de colaboradores poseen alto nivel de factor promoción, ya que manifiestan que laborar en

esta empresa significa un deseo propio de superación.

En general, habiendo establecido coincidencia en varios de los factores analizados en la presente investigación con los resultados de otros autores, se fortalece la necesidad de brindar un mejor bienestar laboral.

#### **4.5. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones.

- El bienestar laboral de los operarios de la empresa Perubar se encuentra en un nivel medio igual a 58%, producto de un conjunto de factores que no está permitiendo que los operarios puedan tener un bienestar laboral pleno.
- En el factor logro se determina que en un 60% es alto, debido al grado de deber cumplido, los resultados y metas alcanzadas con su esfuerzo y dedicación por parte de los trabajadores.
- En el factor reconocimiento se determina que la mayor parte en un 67% es medio, debido que sienten que no existen políticas adecuadas de reconocimiento por el trabajo realizado.
- En el factor del trabajo en sí se determina que la mayor proporción igual al 62% es medio, debido que el personal no se encuentra muy a gusto con la relación entre compañeros y la distribución de trabajo que le designan.

- En el factor responsabilidad se determina que en su mayoría igual al 60% es alto, debido a que son responsables de su propio trabajo y le brindan un nivel de importancia a lo que hacen.
- En el factor promoción se determina que en su mayoría igual al 45% se ubica en nivel alto y en un 43% presentan un nivel medio, lo cual evidencia que existen oportunidades de crecimiento laboral, lo que les permite hacer línea de carrera dentro de la empresa.

#### **4.6. Recomendaciones**

En base a las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones en el afán de mejorar el bienestar laboral de los operarios de la empresa Perubar S.A.

- El área de Gestión Humana de la empresa Perubar S.A debe realizar programas de intervención: fortalecimiento de trabajo en equipo, reconocimiento e incentivos, promoción y prevención de la salud, recreación y educativos; teniendo la participación de la Trabajadora social y el medico ocupacional para poder mejorar el bienestar laboral de los trabajadores.
- El área de Gestión Humana de la empresa Perubar S.A debe continuar con lo realizado hasta la fecha para mantener y fortalecer la gestión de manera que los trabajadores sigan desempeñándose con el mismo esfuerzo y dedicación con el compromiso a la empresa.

- Se recomienda al área de Gestión Humana de la empresa Perubar S.A debe ejecutar un programa de reconocimiento para que se les premie por el esfuerzo y logros alcanzados a los colaboradores mas comprometidos y que destacan por su trabajo en la organización.
- El área de Gestión Humana debe realizar talleres y programas donde se fomente el trabajo en equipo, el monitoreo de las actividades realizadas y adecuada distribución de trabajo.
- Los jefes y gerentes de la empresa Perubar S.A deben fortalecer el compromiso y responsabilidad que tiene cada trabajador con la empresa, seleccionando y publicitando en el mural de la organización al trabajador del mes, como modelo a seguir.
- El área de recursos humanos de la empresa Perubar S.A debe hacer convenios con instituciones de formación laboral para mandar a capacitar a los operarios que demuestren mayores potencialidades de manera que estos pueden crecer laboralmente, desarrollando línea de carrera en la organización.

## **CAPÍTULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1 Denominación del programa.**

“Un premio a mi esfuerzo”

#### **5.2. Justificación.**

La condición reconocimiento, es conocida como el mecanismo de retribuir u reconocer de uno u otro modo el esfuerzo de cada trabajador por su función que ha cumplido dentro de una organización, realizando sus funciones con los recursos y medios que la empresa le otorga. Tener a un trabajador retribuido implica que la empresa no solo coopera con un beneficio que ayude al mismo, sino también es una fuente que garantiza una mejor y mayor producción organizacional. Por lo mencionado por Ariaga (2010), cuando el trabajador es compensado tiende a ser fortalecido y nutrido lo cual trae como consecuencia que la satisfacción a través de la producción en las empresas mejoren en un 90%. El empleador no solo debe compensar al trabajador por el hecho que las leyes exigen por ello no es un concepto bien dado cuando se menciona sobre este punto que lo que produce es poder beneficiar ambas partes productivas de una organización empleador-colaborador, lo cual es fundamental en un trabajo en equipo que busca ejercer los objetivos y bienestar tanto de la parte de empresa y colaborador en conjunto. Por otro lado, el objetivo de esta investigación se estableció en Determinar el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018. Con respecto al instrumento para la recolección de información, se basó en el Cuestionario de Bienestar Laboral (Lopez, 2015). Los resultados de Los factores de la variable principal (bienestar laboral) presentaron los siguientes grados: en el factor logro con el 60 % un nivel alto, factor reconocimiento con el 67% un nivel medio, factor trabajo en sí con el

62% un nivel medio, factor responsabilidad con el 60% un nivel alto y el factor promoción con el 45 % en un nivel alto.

Indicando los resultados, se precisa que el factor con un nivel de proporción menor en la condición factor reconocimiento el cual obtuvo un 67% de nivel medio sobre los demás factores respectivamente. Abarcando esta situación el programa y/o taller tiene el propósito de actuar sobre este factor.

Para poder dar una postura adecuada para la elaboración de este taller, se mencionan dos referentes desde la premisa del trabajo social dentro de la temática del bienestar laboral:

En el estudio realizado por Neus Caparro y Esther Raya, licenciadas en Trabajo Social de la Universidad de la Rioja sobre el Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa, refieren que si bien el trabajo social ha pasado por una serie de enfoques desde su concepción, los actuales campos hacen posible un mejor desarrollo de intervención. Atención de problemas personales, familiares y laborales Educación Prestaciones económicas Promoción del desarrollo Prestaciones legales Formulación de proyectos Salud.

Las autoras, explican que el trabajo social y las iniciativas en el ámbito del bienestar organizacional se fundamentan en la gestión y la prestación de servicios donde empezó su actuación. Si bien cuando se realizaba los servicios asistenciales funcionaban en todos los sectores del trabajo social la próxima de su intervención se sumó en el diseño de programas y proyectos direccionados ya no solo al personal administrativo, sino a los empleadores ya que eran considerados una pieza clave y fundamental para el avance de toda empresa. Es así como las actividades educativas, recreativas, sociales y culturales trajeron un gran impacto en la mayoría de organizaciones que hacían que sus colaboradores se sientan en satisfacción laboral.



En un estudio realizado por Víctor Aguilar, Dayana Cruz y Diana Jiménez; licenciados en Trabajo Social de la Universidad de la Salle sobre el Bienestar laboral desde una perspectiva de calidad de vida, mencionan en su trabajo que el estado de bienestar fue establecido primero como el estado que puede satisfacer necesidades en los miembros de una sociedad por medidas sociales que afectan la distribución en los medios económicos y que posteriormente estas medidas se materializaron para elevar el nivel de calidad de vida en la población mundial, dando una entrada en el desarrollo de los subsidios para que así las personas y grupos tengan un mayor y mejor bienestar.

Los autores, explican y definen que el bienestar laboral se le designa como al conjunto de problema o beneficios que van estructurando como una posible solución a las necesidades sean estas económicas, sociales y culturales en los empleadores que influyen en el entorno de la organización. Aguilar, Cruz y Jiménez; mencionan en cuanto a la calidad de vida como el bienestar entre lo físico, mental, emocional, social y espiritual el cual aparte se caracteriza por llevar estilos de vidas adecuados para las personas, grupos y comunidades desde los principios y tradiciones con las que se atribuyen.

En la intervención del bienestar laboral desde la perspectiva de la calidad de vida, comprende una serie de conocimientos para poder actuar sobre el aspecto que entre el empleador y la situación que atraviesa sea esta personal, familiar, laboral, ambiental u organizacional. Aparte la acción del trabajador social se centra también en la comodidad que siente el trabajador al laborar en la empresa, es decir, se fija en los niveles de eficiencia y eficacia y si estos se cumplen en favor de la organización. Entre las funciones es ser orientadores, administradores, mediadores, facilitadores, asistenciales, promocionales y evaluadores donde fija las actividades en pro de la familia, la economía, su salud, sus derechos, su desarrollo y su distracción que va más allá del

trabajador sino de la parte humana; realizando por tanto una intervención que involucra esta percepción de la calidad de vida.

### **5.3. Establecimiento de objetivos.**

- **Objetivo General:**

Generar que los operarios de la empresa Perubar conozcan sus derechos laborales y se sientan recompensados al realizar sus funciones.

- **Objetivo Específico:**

- ✓ Elaborar capacitaciones sobre compensaciones y derechos laborales para que los trabajadores de la empresa Perubar tengan el conocimiento.
- ✓ Proponer a la Gerencia, direccionar un presupuesto para compensar a los trabajadores estableciendo como indicadores: años de experiencia, cumplimiento de metas, creatividad y productividad.
- ✓ Establecer convenios con diversas empresas para los trabajadores cuenten con exoneraciones y descuentos corporativos.

### **5.4. Sector al que se dirige.**

El presente taller “Un premio a mi esfuerzo” Está dirigido a los 60 operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A

### **5.5. Metodología de la Intervención.**

El método que se va a utilizar para la ejecución del siguiente programa de intervención, se basa en la resolución de conflictos de este modo se tomará como guía el enfoque de la Animación Socio Cultural, esto debido a que es un tema que involucra el factor de retribución lo cual en la empresa Perubar puede llevar a un mejor posicionamiento si este indicador es manejado de la manera correcta.

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán serán:

- Encuesta

- Cuestionario

Primero para la evaluación de la condición retribución y luego para conocer el impacto que ha tenido el programa en los trabajadores conociendo así las lecciones aprendidas de la misma. Dentro de la metodología, se plantea una serie de pasos para que se desarrolle esta acción de manera ordenada y así contar con técnicas y modelos que contribuyan al proceso del programa de intervención.

Modelo de Intervención:



El modelo de aplicación para el taller de Reconocimiento, se basa en el enfoque de la Animación Socio Cultural de Ander Egg (2000) y se encuentra en este paradigma donde se puede describir el problema o la situación para que luego esta se interprete y se encuentre una solución mediante un consenso.

Es así que Ander Egg, propone y establece una serie de principios metodológicos que nos servirán como guía para que se pueda actuar en el eje de la animación socio cultural en el campo organizacional:

**a) Principio de proximidad.** Se da mediante la selección de los espacios o ámbitos para la realización de actividades y la creación de estructuras de convivencia, aplica el principio metódico de la proximidad.

Este principio tiene una doble dimensión: las actividades hay que realizarlas en el lugar más cercano a donde está la gente destinataria y, además, deben estar vinculadas a las experiencias y prácticas de los mismos trabajadores.

**b) Principio de voluntariedad.** Se basa en que las actividades específicas deben derivarse de las necesidades de los propios interesados, de ello resulta, como es obvio, el carácter voluntario de la participación.

En cuanto a la realización de actividades de tipos formativos o artísticos, éstas no requieren de los participantes, como requisito de admisión, un nivel previo en lo que a diplomas o estudios formalizados se refiere. En suma: todos pueden participar en los programas de animación. No son actividades para iniciados, sino para personas que quieren desarrollar sus capacidades personales, cualquiera que sea su nivel inicial.

La animación sociocultural como forma de intervención socio-pedagógica no tiene por finalidad principal desarrollar la creatividad artística profesional, sino el desarrollo personal, grupal y comunitario: lo que importa es que la gente esté estimulada para realizar cosas que tengan que ver con su realización individual y colectiva, a través de procesos de interacción que se expresan a través de la comunicación, del diálogo.

**c) Principio de la autonomía cultural.** Se entiende por dos cuestiones inseparables: no se puede respetar la autonomía cultural de cada uno, si no se acepta el pluralismo cultural. Por otra parte, esto está estrechamente ligado con la afirmación de la propia identidad cultural que no es lo mismo que la identidad nacional, entendida como la identidad.

**d) Principio de la afirmación de la identidad cultural.** La animación sociocultural adquiere también una función de desmontaje de los mecanismos de penetración cultural que distorsionan la propia identidad. Y estas acciones de afirmación de la identidad, derivan en el fortalecimiento de la cultura popular como forma de resistencia frente a la colonización de los grupos dominantes. Se trata de una afirmación que parte del conocimiento, respeto y valor de lo ajeno.

Ander Egg, también habla sobre los momentos que se deben adoptar para que sean tiempos en donde primero los que diseñan una propuesta de animación socio cultura puedan comprender la acción de la misma y luego los participantes puedan entrar en un debate sobre el tema a tocar como parte de la dinámica. Entre los momentos que el autor propone se encuentran:

- La descripción (qué es lo que hay, qué es lo que no hay)
- La percepción social (qué piensa la gente de lo que ocurre)
- La explicación (interpretación, por qué la realidad es así)
- Las alternativas (qué otras formas de realidad podrían ser)
- Ajuste (cómo acercar lo que queremos ser a lo que tenemos)

En cuanto a la intervención de la animación socio cultura, Ander Egg menciona que es referida a poner en práctica lo ya planificado. A este respecto es importante señalar que la dinamización sociocultural ocupa un puesto relevante en los primeros momentos de la ejecución de un programa de animación cara a la implicación de los individuos y colectivos en la creación de un tejido social con la suficiente vertebración, solidez y autonomía.

La dinamización tiene como finalidad generar la implicación, la participación, la toma de conciencia y la decisión, acerca de cómo organizarse el futuro.

Por última Ander Egg, menciona que para que la participación de la actividad que se pretende ejecutar mediante el enfoque de la animación socio cultural y tenga una mayor entrada, está debe estar centrada en los siguientes factores:

La información debe transmitirse de abajo arriba, de arriba abajo y en el plano horizontal. Asimismo la información debe ser de dentro de la organización hacia fuera y viceversa. Es importante el canal de información que se utiliza.

El problema radica en si se tiene o no información y en si la que se tiene es suficiente.

La opinión, es la distinción entre un dato y una opinión no es siempre tajante y clara (por ejemplo si hablamos de la fuerza o belleza de una persona). En muchos casos, aunque la distinción no sea nítida, ayuda a analizar mejor el tema, viene a ser la fase de análisis de un problema o situación antecedente a la decisión.

Ya sea oral o escrita la expresión de una opinión, conviene distinguir desde que enfoque se realiza. Es importante que quede claro si, el que escribe o habla, lo hace desde un enfoque de “lo que es”, “lo que debe ser” o “lo que quiere que sea”.

La toma de decisiones. Es tomar parte o no en la adopción de decisiones es el indicador más importante y riguroso para conocer el grado de participación. Como nuestra perspectiva es participativa, nos debe importar considerar en la “toma de decisiones” dos aspectos: el proceso lógico que lleva a la misma, y las formas de adoptar una solución por un conjunto de personas.

El primer aspecto es mental y, como tal, independiente de que la decisión sea individual o colectiva. El segundo alude a trabajo en grupo. En relación al aspecto mental vamos a exponer un modelo o esquema que se utiliza en la solución de problemas y toma de decisiones:

- Definición del problema

- Generar alternativas
- Seleccionar la mejor alternativa
- Aplicar o ejecutar
- Seguir los resultados

La acción. Es una instancia puntual y sencilla no requiere proyecto. Si se tratara de una acción más compleja, nos situaríamos ante un proyecto cuyos contenidos y forma de llevar a cabo se fundamenta en la teoría específica relacionada con la elaboración y ejecución del mismo.

### **5.5.1 Actividades**

En total se realizarán 6 actividades incluyendo capacitaciones y charlas, éstas se encuentran programadas en el lapso de 3 meses desde Febrero/2019 a Abril/2019.

#### **1) Capacitación: Derechos laborales**

Se realizara una capacitación en donde se toque el tema de los derechos que debe tener cada trabajador debe conocer para que tenga un respaldo. Como tarea se tendrá que contar con profesionales en derecho laboral. Preparar agenda para la capacitación. . Esta capacitación tiene una duración de 1 hora y la cantidad de participantes es de 30 personas por sesión. Al comenzar la capacitación se entregarán las dispositivas impresas a cada uno de ellos y se tomará asistencia.

Recursos humanos:

- Trabajadora Social
- Abogado especialista en derechos laborales

Los materiales y equipos a utilizar serán:

- Proyector.
- Pizarra acrílica y plumones
- Hojas bond para la impresión de las diapositivas.
- Sala de capacitación con sillas y mesas.
- Impresora
- Bocaditos
- Bebidas

## 2) Capacitación: Derechos de beneficios laborales

Realizar una capacitación en donde se toque el tema de los derechos de beneficios laborales, para que el trabajador sepa que por ley que tipo de retribuciones le competen. Como tarea se tendrá que contar con profesionales en derecho laboral. Preparar agenda para la capacitación. . Esta capacitación tiene una duración de 1 hora y la cantidad de participantes es de 30 personas por sesión. Al comenzar la capacitación se entregarán las dispositivas impresas a cada uno de ellos y se tomará asistencia. Con esta capacitación se tiene como meta lograr el 100% de participación como de conocimiento y aplicación de las leyes por parte de los trabajadores.

Recursos humanos:

- Trabajadora Social
- Abogado especialista en derechos laborales

Los materiales y equipos a utilizar serán:

- Proyector.



- Pizarra acrílica y plumones
- Hojas bond para la impresión de las diapositivas.
- Sala de capacitación con sillas y mesas.
- Impresora
- Bocaditos
- Bebidas

### 3) Proyecto: Trabajador eficiente y competitivo.

Realizar un proyecto que motive al trabajador a que sea un colaborador eficiente y competitivo en la empresa Perubar, logrando no solo un bienestar laboral sino un buen desempeño organizacional. Como tarea se tiene Elaborar, ejecutar y evaluar el proyecto. Gestionar recursos para que necesitara el proyecto. Preparar material como meta prevista es Lograr el 100% de participación, cumplimiento de requisitos como resultados esperados del proyecto.

#### Materiales

Los necesarios y adecuados para este proyecto en particular.

### 4) Focus Group “Porque todos somos un equipo”

Se realizara focus group donde los participantes dinámicamente participaran respondiendo preguntas abiertas que se les ira haciendo, a la vez se planteará formas de diálogos para conocer si todos los participantes están de acuerdo o en desacuerdo entre ellos. Se ira combinando las dinámicas grupales y las preguntas dirigidas para así darle un dinamismo a la experiencia y provocar la implicación de todos. se realizará en un tiempo de 40min 1 vez al mes. Con este focus group

se pretende conocer las inquietudes del personal de una manera dinámica.

Recursos humanos:

- Trabajadora Social
- Coaching

Los materiales y equipos a utilizar serán:

- Proyector.
- Pizarra acrílica y plumones
- Hojas bond
- Sala donde se realizará el focus group con sillas y mesas
- Impresora
- Bocaditos
- Bebidas

#### 5) Proyecto: Acuerdos y recompensa por tu esfuerzo

Realizar un proyecto que contribuya a las alianzas estratégicas, mediante la prestación de servicios hacia los trabajadores de la empresa perubar y así puedan gozar de nuevos beneficios. Se tiene como tarea elaborar, ejecutar y evaluar el proyecto. Revisar agenda institucional. Contactar con diversas empresas llegando a una conciliación para gestión los convenios pertinentes. Preparar el documento de convenio corporativo.

La meta prevista es lograr el 100% de convenios con las diversas empresas para tener las exoneraciones y descuentos corporativos respectivos.

Materiales

Los necesarios y adecuados para este proyecto en particular.

6) Proyecto: Felicitaciones espontáneas.

Realizar un proyecto que consista en felicitar a los trabajadores por vía correo electrónico para que toda la empresa Perubar sepa la labor que cumple y el porqué de la felicitación. Esta actividad habitual de reconocimiento es la que puede llegar a dar más frutos en un futuro.

Materiales

Los necesarios y adecuados para este proyecto en particular.

## 5.6. Cronograma

[illegible]

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Caroli, C. (2012). *El bienestar laboral*. Recuperado de:

<http://administraciondepersonaldos.blogspot.pe/2012/11/bienestarlaboral.html>

Campbell, T., Amerido, B., Martínez, T., & Pigou, A. (2014). Abriendo Camino al Conocimiento. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*. Recuperado de:

<file:///C:/Users/ALEXANDRA/Downloads/DialnetTeoriaDelBienestarYElOptimoDeParetoComoProblemasMi-5109420.pdf>.

Canales, A. (2017) *Bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de La Perla-Callao, 2017*(tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3194/Canales\\_PAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3194/Canales_PAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2004). *Gestión del Talento Humano*, (5ta. Edición). Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill. Recuperado de: <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

Contreras, J. (2012). *Bienestar social*. Recuperado de:

<http://es.slideshare.net/josefinacontreras/bienestar-social-12121580>

Diario Gestion (2015). *Bienestar laboral en el Perú*. Recuperado de:

<https://bienestarlaboralperu.wordpress.com/>

Domínguez, C. (2016). *Bienestar Laboral*. Recuperado de:

<http://www.codigosdelser.com/holistica-empresarial-articulos/bienestarlaboral/>

- Estrada, R. (2010). *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo*. Recuperado de:  
<http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>
- Gutiérrez, D. F. (2014). *La importancia de mantener un buen Clima Organizacional*. Recuperado de: <http://www.udec.cl/exalumnos/node/1550>
- Jara, E. (2017). *Bienestar laboral, ambiente institucional y satisfacción del usuario interno en el Hospital III Angamos. EsSalud. Lima. 2016* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16741/Jara\\_VEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16741/Jara_VEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, S. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala. Recuperado de:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Barcelona, España: Sagitario.
- Maslow, A. (1991) *Motivación y personalidad*. 5ª. Edición. España: McGrawHill Interamericana Editores, S. A.
- Miller, M. (2010). *Participación laboral femenina y Estados de bienestar*. Recuperado de:  
<http://digital.csic.es/bitstream/10261/2107/1/03-04.pdf>
- Meliá, J., & Peiro, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. El cuestionario de Satisfacción S20/23, *Psicologemas*, Vol. 5, pp.59-74  
[https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS20\\_23.PDF](https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF)

- Mejía, F., & Pupo, A. (2017). *Análisis del bienestar laboral de los asesores de servicios de la empresa de telefonía celular Tigo en Cartagena de indias* (tesis de pregrado). Universidad de Cartagena. Cartagena, Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5555/1/Proyecto%2520de%2520grado.pdf>
- Medina, W. (2017) en su investigación titulada *Gestión humana y bienestar laboral en la I.E. Machu Picchu, Canto Grande-Lima, 2017*(tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7493/Medina\\_CWF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7493/Medina_CWF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreno, B., & Hernández, E. (2013). *Salud Laboral*. Madrid, España. Recuperado de. [http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.wont.uji.es%2FWebSite%2Findex.php%2Fes%2Fpublicaciones%2Fcategory%2F23-2013%3Fdownload%3D93%3A%2Fsalud-laboral-riesgos-laborales-psicosociales-y-bienestar-laboral-la-adiccion-al-trabajo&ei=erleU634C8Wg2QW5qIDIAQ&usg=AFQjCNHV\\_fL5iEOZDsp8Owt\\_MsQx\\_LC5evg](http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.wont.uji.es%2FWebSite%2Findex.php%2Fes%2Fpublicaciones%2Fcategory%2F23-2013%3Fdownload%3D93%3A%2Fsalud-laboral-riesgos-laborales-psicosociales-y-bienestar-laboral-la-adiccion-al-trabajo&ei=erleU634C8Wg2QW5qIDIAQ&usg=AFQjCNHV_fL5iEOZDsp8Owt_MsQx_LC5evg)
- Reyes, J. (2016). *Bienestar laboral en el personal nombrado y contratado del hospital Hermilio Valdizan, Lima 2016*(Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8012/Reyes\\_SJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8012/Reyes_SJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rath, T., & Harter, J. (2011). *La ciencia del bienestar: Los 5 elementos esenciales*. Recuperado de: <http://books.google.es/books?id=EPMZ7cpS4aYC&printsec=frontcover&dq=bienestar&>

[hl=en&sa=X&ei=PUeaU5HKLLSmsATBiYDQDQ&ved=0CHkQ6AEwCTgK#v=one  
page&q=bienestar&f=false](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3489/Bienestar%20en%20el%20trabajo%20satisfaccion%20laboral.pdf?sequence=1)

Rodríguez, D. (2016). *Bienestar en el trabajo/Satisfacción laboral de la asociación entrelazados* (Tesis de pregrado). Universidad de la Laguna. Canarias, España. Recuperado de:

[https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3489/Bienestar%20en%20el%20trabajo  
satisfaccion%20laboral.pdf?sequence=1](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3489/Bienestar%20en%20el%20trabajo%20satisfaccion%20laboral.pdf?sequence=1)

Rodríguez, M. (2013). *Bienestar laboral Chiavenato*. Recuperado de:

<https://prezi.com/ijiwsuwr0jjn/bienestar-laboral-chiavenato/>

Túpac, I. (2017) *Bienestar Laboral en Personal Administrativo de la Empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group SAC de Lima, 2017*(Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2658/TRAB.SUF.PROF.  
.Indira%20T%C3%BApac%20Yupanqui%20Ram%C3%ADrez.pdf?sequence=2&isA  
llowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2658/TRAB.SUF.PROF.Indira%20T%C3%BApac%20Yupanqui%20Ram%C3%ADrez.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Usuga, E., Peláez, M., & Gómez, Z. (2017) *El significado del bienestar social laboral para los empleados del icbf centro zonal nororiental de Antioquia. 2012-2015*(Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia. Antioquia, Colombia. Recuperado de:[http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/874/1/UsugaEstefania\\_2017\\_Signifi  
cadoBienestarSocial.pdf](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/874/1/UsugaEstefania_2017_SignificadoBienestarSocial.pdf)

Vivas, A. (2018) *Cultura organizacional y bienestar laboral en el personal asistencial y administrativo del Instituto de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017*(Tesis de posgrado).Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14375/Gonzales\\_ADG.pdf?seque  
nce=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14375/Gonzales_ADG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Villaseñor, B. (7 de julio del 2014). *El poder del compromiso laboral*. Recuperado de:

<https://www.uhmasalud.com/blog/amor-al-trabajo.-el-poder-de-compromiso-laboral>

# **ANEXOS**

### ANEXO 1: Matriz de Consistencia

<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?	Determinar el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Población y muestra</b>
1. ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según el Factor logro, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?	1. Identificar según el factor logro, el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018	<p>La población de estudio está comprendida por 60 operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p style="text-align: center;">N = 60 Operarios</p> <p>La muestra es censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad reducida de participantes. Por tanto, está conformada por 60 operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p style="text-align: center;">n = 60 Operarios</p>
2. ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según el Factor reconocimiento, en los operarios del almacén de la empresa – Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?	2. Identificar según el factor reconocimiento, el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén – Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018	
3. ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según la dimensión Factor del trabajo en sí, en los operarios del almacén de la empresa –Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?	3. Identificar según el factor del trabajo en sí, el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018	
4. ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según el Factor responsabilidad, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?	4. Identificar según el factor responsabilidad, el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018	
5. ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral, según el Factor promoción, en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?	5. Identificar según el factor promoción, el nivel de bienestar laboral en los operarios del almacén de la empresa - Perubar S.A, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018	

## ANEXO 2: Cuestionario Para Evaluar el Bienestar Laboral

<b>Edad</b>		<b>Ingreso Mensual</b>	
<b>Estado Civil</b>	<b>Soltero</b> (   ) <b>Casado</b> (   ) <b>Conviviente</b> (   )	<b>Tiempo Que Labora</b>	
<b>Instrucciones:</b> Lea cada pregunta detenidamente para efectos de comprensión y marque con una <b>X</b> de acuerdo a la escala que se identifique.			
<b>Factor de Logro:</b> Se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas.			
Preguntas	Calificación		
	Siempre	Algunas Veces	Nunca
1. Se considera satisfecho con las metas alcanzadas hasta el día de hoy en su trabajo			
2. Se siente que ha sido parte importante de esta organización			
3. Ha contribuido de manera activa a los resultados obtenidos por la empresa			
4. Se considera estar satisfecho con el rendimiento que ha logrado este momento en la organización			
5. Tiene buena disposición para alcanzar los objetivos planeados de la empresa			
<b>Factor de Reconocimiento:</b> Es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes, compañeros, subordinados.			
6. Te sientes reconocido en tu trabajo por tu o tus jefes.			
7. Consideras que tus compañeros de trabajos valoran tu esfuerzo y relación con ellos.			
8. Si tienes personal a tu cargo, les brindas elogios cuando hacen bien su trabajo.			
9. Has recibido algún mérito por tu trabajo			
10. Recibe información de cómo desempeña su trabajo.			
<b>Factor del Trabajo En Sí:</b> Se refiere a cómo percibe su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado, creativo, etc.			

11. Disfrutas de tu trabajo con otras personas dentro de las diferentes áreas de la empresa.			
12. Este empleo te hace sentir seguro y estable.			
13. Realizas tu trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.			
14. Te sientes con entusiasmo para dar lo mejor en tu trabajo.			
15. Consideras que las cargas de trabajo están bien repartidas.			
<b>Factor de Responsabilidad:</b> Aquí se abarca al nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así como el nivel de importancia que le brinda.			
16. En su área de trabajo le gusta asumir nuevas responsabilidades.			
17. Colaboras para que tu área de trabajo cumpla sus objetivos al pie de la letra.			
18. Te interesas en mantenerte actualizado en temas novedosos que te ayudan a mejorar tu trabajo.			
19. Cumple con su horario de trabajo y contrato laboral.			
20. Se siente responsable del trabajo que realizan sus colaboradores a su cargo.			
21. Incluye metas a ascender a otro puesto de trabajo en esta empresa.			
22. La empresa le da a conocer los planes de carrera para su puesto de trabajo.			
23. Conoce sobre las retribuciones económicas que maneja la empresa.			
24. Siente que puede ser promovido en su puesto de trabajo.			
25. Laborar en esta empresa significa un deseo propio de superación.			

### ANEXO 3: Fotografías de la muestra





#### ANEXO 4: Carta de presentación a la empresa Perubar S.A



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 23 de noviembre del 2018

Carta N° 2715-2018-DFPTS

Señor

**NORBERTO SCHRADER BOTTGER**  
**SUPERINTENDENTE DE GESTIÓN HUMANA**  
**PERUBAR S.A.**

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Gisell Vanessa BONIFACIO SHULLA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 70-2560780, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,


DR. RAMIRO GÓMEZ SALAS  
Diciembre 2018  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

SCG/vsb  
Id. 990936

**PERUBAR S.A.**  
**ULC**

05 DIC. 2018

**RECIBIDO**

Av. Petit Thouars 248, Lima  
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304  
E-mail: psic-soc@ugv.edu.pe