

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION
SOCIAL LABORAL**

TEMA:

La relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil, en el año 2022.

AUTOR(ES):

**Moncayo Estrella, Enrique Alberto
Triana Vaca, Roxana Elizabeth**

TUTOR:

Mgtr. Mejía Ospina Paola Ximena

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral**

**Guayaquil, Ecuador
8 de septiembre del 2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Ingeniero Comercial, Enrique Alberto Moncayo Estrella & la Ingeniera Comercial, Roxana Elizabeth Triana Vaca, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en trabajo social con mención en Gestión Social Laboral.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lic. Paola Mejía Ospina, Mgs.

REVISOR(ES)

Lic. Carlos Ramírez Rave, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Lic. Paola Mejía Ospina, Mgs.

Guayaquil, a los 8 del mes de septiembre del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Enrique Alberto Moncayo Estrella & Roxana Elizabeth Triana Vaca

DECLARAMOS QUE:

El Proyecto de Investigación **La relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil, en el año 2022.** Previa a la obtención del **Grado Académico de Magister** en trabajo social con mención en gestión social laboral, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 08 del mes de septiembre del año 2023

AUTORES

Ing. Enrique Alberto Moncayo Estrella

Ing. Roxana Elizabeth Triana Vaca



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, Enrique Alberto Moncayo Estrella & Roxana Elizabeth Triana Vaca

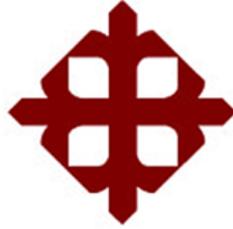
Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** Magister en trabajo social con mención en gestión social laboral titulada: **La relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil, en el año 2022.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 08 del mes de septiembre del año 2023

EL(LOS) AUTOR(ES):

Ing. Enrique Alberto Moncayo Estrella

Ing. Roxana Elizabeth Triana Vaca



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL**

REPORTE URKUND

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

- Documento:** TTI Moncayo-Triana- POM.docx (D172113790)
- Presentado:** 2023-07-15 11:37 (-05:00)
- Presentado por:** maestría.trabajosocial@cu.ucsg.edu.ec
- Recibido:** lourdes.mendieta.ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje:** Enrique Moncayo y Roxana triana urkund. [Mostrar el mensaje completo](#)

A yellow highlight indicates: 2% de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.

The 'Lista de fuentes' (List of sources) panel on the right contains the following entries:

Categoría	Enlace/nombre de archivo	✓
	e8b37485-395b-469d-b2b1-f9ec435be1fe	✓
	https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf	✓
	https://core.ac.uk/download/pdf/217417562.pdf	✓
	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64601805	✓
	Universidad Privada San Juan Bautista / (null)	✓
	Universidad Privada del Norte / (null)	✓
Fuentes alternativas		
	Universidad Privada del Norte / (null)	✓

El trabajo social, en el ámbito empresarial, debe orientarse a un mejoramiento continuo, es decir a la transformación del escenario apuntando a mayor calidad de vida, acorde a sus derechos fundamentales como ser humano, enfrentándonos a las posiciones ideológicas que pueden plantear las diferentes partes involucradas, sean estas decisiones de compromiso o de postura. De hecho, el rol que pueda jugar un o una profesional del trabajo social dependerá de la voluntad, la decisión política, basada en sus valores, sus concepciones y sus metas del dueño o de la dueña de la empresa.

1.2 Antecedentes Contextuales En la mayoría de las industrias uno de los principales problemas es la falta de prácticas o acciones que permitan mantener un equilibrio entre el ámbito laboral y la vida personal de los trabajadores de la empresa. Los cambios tecnológicos que se viven día a día han ocasionado en gran medida que la carga laboral y los riesgos psicosociales afectan su comportamiento, impactando los indicadores de gestión de talento humano.

Según la OMS, un entorno saludable se define como "Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad" CITATION The10 \l 12298 (Report, 2010). Sin embargo, la evolución del trabajo ha hecho que se amplíen más los conceptos y se actualicen, con la finalidad de poder abarcar todos los enfoques que se pueden dar en un ambiente físico de trabajo, incluyendo hábitos de salud, factores

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil Sistema De Posgrado Maestría En Trabajo Social Con Mención En Gestión Social Laboral, por habernos abierto las puertas de su prestigiosa y respetable institución.

A nuestros profesores, por compartir sus conocimientos y experiencias, que sirvieron para nuestro desarrollo en esta área.

A nuestra asesora de tesis, Lic. Paola Mejía Ospina, Mgs., por su empatía, consejo y seguimiento en el desarrollo de esta investigación, cuya orientación experta, sabios consejos y apoyo fueron fundamentales en nuestro desarrollo académico y en la culminación de esta tesis. Sus conocimientos y experiencias compartidas han enriquecido nuestra formación de manera inestimable.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que de manera directa e indirecta influyeron en nuestra trayectoria académica. Cada experiencia, conversación y lección aprendida han contribuido a nuestro crecimiento como estudiante y como persona.

DEDICATORIA

A Dios, porque nos ha enseñado a valorar cada minuto de vida y nos ha guiado hasta el día de hoy.

A nuestras familias, quienes siempre creyeron en nosotros y nos brindaron su amor incondicional y apoyo inquebrantable a lo largo de esta travesía académica y cuya paciencia y aliento constante fueron fundamentales en este camino.

A nuestros profesores, compañeros y tutores, por su valiosa orientación y sabiduría compartida.

A todos aquellos que de alguna manera contribuyeron a este logro, les dedicamos con gratitud este trabajo, que representa el fruto de esfuerzo y perseverancia.

INDICE GENERAL

RESUMEN	XIII
(ABSTRACT).....	XV
INTRODUCCION	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
ANTECEDENTES.....	2
ANTECEDENTES CONTEXTUALES	6
ANTECEDENTES ESTADÍSTICOS	9
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	13
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
PREGUNTAS INVESTIGATIVA	18
SUB – PREGUNTAS	18
OBJETIVO GENERAL.....	18
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	20
CAPITULO II: MARCO TEORICO - REFERENCIAL.....	22
MARCO REFERENCIAL	22
REFERENTE TEÓRICO	23
REFERENTE CONCEPTUAL	26
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	33
REFERENTE METODOLÓGICO.....	33
ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	34
NIVEL DEL ESTUDIO.....	35

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	36
UNIVERSO, MUESTRA Y MUESTREO	37
FORMAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	40
CAPITULO IV: HALLAZGOS DE LA INVESTIGACION	41
IDENTIFICAR LAS PROBLEMÁTICAS Y NECESIDADES SENTIDAS Y REALES DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LOS TRABAJADORES QUE SON ATENDIDAS EN LOS SERVICIOS DE BIENESTAR LABORAL DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES	42
1.1 <i>Clima Laboral</i>	42
1.2 <i>Crecimiento Profesional</i>	45
1.3 <i>Salud en el puesto de Trabajo</i>	48
ESTIMAR LOS RECURSOS HUMANOS, RECURSOS TÉCNICOS-TECNOLÓGICOS Y RECURSOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS, DESTINADOS A LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE BIENESTAR LABORAL EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES.	53
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA	64
5. ANEXOS.....	68
5.1 FORMULARIO DE ENCUESTA	68
5.2. GUÍA DE ENTREVISTA	72

INDICE DE GRAFICO

GRÁFICO 1.	42
SE RECONOCEN Y VALORAN EL DESEMPEÑO Y LOS LOGROS DE LOS EMPLEADOS.	42
GRÁFICO 2.	43
SE FOMENTA UN AMBIENTE DE TRABAJO COLABORATIVO Y RESPETUOSO.	44
GRÁFICO 3.	45
LOS EMPLEADOS RECIBEN OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL.	45
.....	45
GRÁFICO 4.	47
LOS EMPLEADOS RECIBEN RETROALIMENTACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA MEJORAR SU RENDIMIENTO LABORAL.	47
GRÁFICO 5	48
SE BRINDA APOYO EMOCIONAL Y SE PROMUEVE LA SALUD MENTAL DE LOS EMPLEADOS.	48
GRÁFICO 6	49
SE IMPLEMENTAN MEDIDAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL Y MEJORAR EL BIENESTAR EMOCIONAL.	49
GRÁFICO 7	50
LA EMPRESA OFRECE BENEFICIOS Y SERVICIOS ADICIONALES QUE CONTRIBUYEN AL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS.	50
GRÁFICO 8.	51
SE BRINDA APOYO PARA CONCILIAR LAS RESPONSABILIDADES FAMILIARES Y LABORALES DE LOS EMPLEADOS. .	51
.....	51

RESUMEN

El propósito de esta investigación, es poder identificar la relación directa que existe entre los servicios de bienestar laboral y la satisfacción de los colaboradores de dos empresas industriales de la ciudad de Guayaquil, durante el año 2022. Las técnicas utilizadas nos permitirán obtener información que permita poder tomar decisiones en cuanto a los servicios de bienestar ofrecidos y lo que esperan los colaboradores.

La muestra elegida fueron un total de 102 colaboradores de ambas empresas de todas las áreas existentes, en las cuales para obtener la información se realizaron encuestas semiestructuradas. Como resultado pudimos identificar que los servicios de bienestar laboral ofrecidos no estaban encaminados a la satisfacción del colaborador.

Palabras claves: (Bienestar laboral, satisfacción, clima)

(ABSTRACT)

The purpose of this research is to identify the direct relationship between labor welfare services and employee satisfaction in two industrial companies in the city of Guayaquil, during the year 2022. The techniques used will allow us to obtain information that will allow us to make decisions regarding the welfare services offered and what the employees expect.

The sample chosen was a total of 102 employees of both companies from all existing areas, in which semi-structured surveys were conducted to obtain the information. As a result, we were able to identify that the welfare services offered were not aimed at employee satisfaction.

Key words: (Work wellbeing, satisfaction, climate)

INTRODUCCION

En el entorno laboral actual, el bienestar de los trabajadores es un aspecto crucial que las empresas deben considerar para asegurar su éxito y la productividad. Los servicios de bienestar laboral desempeñan un papel fundamental en la creación de un ambiente propicio para el desarrollo personal y profesional de los empleados. Estos programas se centran en mejorar la calidad de vida de los trabajadores, abordando aspectos como el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la salud ocupacional, el crecimiento profesional y el apoyo emocional.

En el contexto específico de las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil, es de vital importancia comprender la relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores. La satisfacción de los empleados es un indicador clave de su compromiso, productividad y retención dentro de la organización. Por lo tanto, entender cómo los programas de bienestar laboral influyen en esta satisfacción es crucial para el éxito empresarial.

El objetivo de este estudio es analizar en profundidad la relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de Guayaquil. A través de la recopilación de datos, entrevistas y encuestas, se buscará obtener información precisa y significativa sobre cómo estos servicios impactan en la satisfacción de los empleados. Además, se explorarán los desafíos y las áreas de mejora identificadas en relación con el bienestar laboral en estas empresas.

Los resultados de este estudio proporcionarán a las empresas industriales de Guayaquil una base sólida para tomar decisiones estratégicas en materia de bienestar laboral. Asimismo, contribuirán al cuerpo de conocimiento existente sobre la relación entre los servicios de bienestar laboral y la satisfacción de los trabajadores en el contexto industrial de la ciudad. Esto permitirá a las organizaciones diseñar y mejorar sus programas de bienestar, promoviendo un ambiente laboral saludable y satisfactorio para sus empleados.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Antecedentes

La presente investigación se la realiza en base a la bibliografía encontrada, respecto al tema “La relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil”, partiendo desde documentos, que explican la importancia del Talento Humano y el Trabajo Social dentro de una organización, leyes nacionales, entre otros que serán el apoyo investigativo para el presente proyecto.

El bienestar laboral es un que involucra actividades y estrategias diseñadas para abordar las necesidades reales de los trabajadores, tanto dentro de la empresa como en su entorno familiar y comunitario. El propósito de esta investigación es analizar las necesidades que los empleados presentan en relación con el bienestar laboral.

Este enfoque busca mejorar las condiciones de los empleados en las empresas, promoviendo su desarrollo integral como individuos. En este sentido, se considera que el bienestar laboral tiene un impacto positivo tanto a nivel interno como externo para el trabajador. Desde una perspectiva interna, los estímulos proporcionados por los programas de bienestar laboral generan satisfacción en el trabajo y fomentan un sentido de pertenencia hacia la organización, lo que fortalece la identificación con las metas y objetivos de la empresa. Por otro lado, desde una perspectiva externa, el bienestar laboral facilita la interacción del empleado con su entorno laboral y familiar, lo que contribuye a un desarrollo social integral que, a su vez, beneficia a la organización al mejorar la eficiencia y el desempeño de los trabajadores.

En la actualidad, una gestión adecuada del bienestar laboral en las empresas conlleva mejoras significativas en la calidad de vida laboral de los empleados. Por lo tanto, esta investigación se enfoca en establecer la relación entre el bienestar laboral y la calidad de vida laboral, abordando las diferentes dimensiones que comprende el bienestar laboral, así como sus indicadores

El ser humano, es un ser lleno de infinidad de características aún en proceso de descubrimiento y por ende diversas teorías lo rondan, inclusive las relacionadas con el ámbito laboral. Se ha dicho que el ámbito intralaboral hace parte de uno de los factores sociales más relevantes, por tal motivo la Jerarquía de Necesidades expuesta (Maslow, 1943), certifica que todos los seres humanos tenemos una escala de necesidades: a) necesidades fisiológicas (respirar, comer, dormir, beber, procrear), b) necesidades de seguridad (empleo, seguridad física, familiar, moral, de salud), c) necesidades de afiliación (amistad, afecto, amor, intimidad sexual), d) necesidades de reconocimiento (éxito, logro, respeto, confianza) y e) necesidades de autorrealización (moralidad, creatividad, falta de prejuicios).

Frederick Irving Herzberg, personaje reconocido por ser figura referencial de la psicología industrial y organizacional, es considerado como el padre de las teorías de los factores de la motivación y enriquecimiento laboral (la teoría del factor dual).

Herzberg, concluye que el bienestar del trabajador está relacionado con los factores higiénicos y motivadores. Dentro de los higiénicos se integran las relaciones personales, condiciones de trabajo, vínculos con los compañeros, vigilancia y supervisión, estatus o posición y las políticas organizacionales. De otro lado, los factores motivadores integran todos aquellos relacionados directamente con la índole laboral e incluyen estímulos, remuneración y reconocimiento.

Herzberg, expone varias estrategias, pero menciona que debe haber un equilibrio entre estas, por ejemplo, los ajustes salariales sin un equilibrio en el entorno motivacional con otros factores, facilitarían la pérdida del interés genuino de los trabajadores y se trascendería al ideal del próximo aumento y las fechas que los estimen.

La Pirámide de Maslow



Figura 1 Pirámide de Necesidades de Maslow.

Así mismo, esta investigación es soportada por la teoría Los Tres Factores de McClelland, la cual desglosa el logro, poder y afiliación. Dentro del logro se menciona el impulso de obtener éxito y destacarse y respecto al poder, se refiere a generar influencia y conseguir reconocimiento. Finalmente, la afiliación se enfoca en las relaciones personales satisfactorias, amistosas y cercanas. Este tema es de amplio bagaje en el campo organizacional, siempre ha sido foco de estudio teórico y de continuo cambio, por ejemplo, Frederick Taylor, ingeniero industrial y economista estadounidense, promotor de la organización científica del trabajo considerado el padre de la Administración Científica, refiere que “Podemos ver y comprobar fácilmente el derroche de las cosas materiales. Pero los movimientos torpes, ineficientes o mal dirigidos de los hombres no dejan nada visible o tangible detrás de ellos”.

Sin duda alguna son aspectos fundamentales en la Gestión del Talento Humano y no solo esto, también avalan criterios del programa de bienestar desarrollado y la necesidad de establecer su impacto. Sumado a este criterio establecido por Taylor, se destacan otros como el fundamentado por Cruz, J. y Rodríguez, M. quienes anteponen la autoestima del trabajador y los valores organizacionales como las claves para el éxito organizacional y de carácter personal.

Todas las teorías expuestas manifiestan y giran en torno al ser humano, sus emociones y acciones en el ámbito laboral y su relevancia dentro de una compañía, de ahí, las diferentes búsquedas para lograr un equilibrio en el entorno y la satisfacción de sus integrantes, el determinar

su influencia puede variar y los resultados de igual manera pueden ser favorables o no tan positivos si se asume la realidad organizacional.

Según (Bernardo Moreno Jiménez, 2013), define como los más importantes los siguientes factores:

a) Factor Logro: Se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas.

b) Factor de Reconocimiento: Es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes, compañeros, subordinados

c) Factor del Trabajo en Sí: Se refiere a cómo percibe su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado, creativo, etc.

d) 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.

e) Factor Promoción: Se refiere a la posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa.

Posteriormente, revisaremos la importancia del Trabajo Social en la Gestión del Talento Humano en la implementación de prácticas y acciones que permitan mejorar el bienestar laboral; en este caso de investigación en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil.

La gestión de Talento Humano es un componente esencial de toda organización y más que un conjunto de acciones, obedece a un proceso integrador, así la administración estratégica del recurso humano, como la denomina (Dolan, 2003), tiene como finalidad dotar a los directores de recursos humanos y a todo el personal de las competencias necesarias para la realización de sus labores, integrar al recurso humano a la gestión general de la organización, identificar, formular y aplicar políticas para manejar al capital humano para toda la organización; pero más allá de ello, debe concebir la organización desde una perspectiva sistémica y multidimensional en la que se integren diferentes tendencias, estrategias y técnicas de gestión humana que hagan posible una administración en la que ya no se alinee, sino que se rehabilite el sujeto en la organización.

En cuanto a la relación entre trabajo social y el área de 'talento humano', (Mesén, 1998), menciona que la profesión de trabajo social se preocupa de la integración de las trabajadoras y

trabajadores de todos los niveles, a sus tareas, a la empresa, a sus colegas en el trabajo, siendo su finalidad lograr el bienestar de la persona, pero enfocada a una realidad específica que es la organización.

Es aquí donde se presenta un gran desafío para el área del trabajo social, lograr una identificación de intereses entre quienes son propietarios y dirigen la empresa y quienes trabajan para ella. Esto implica un trabajo importante en ambos lados, por consiguiente, la mediación y negociación, sin perder de vista los propios ideales, principios y valores, será una tarea permanente, dentro de las funciones que ejercerá el profesional de trabajo social.

Solo podrá lograrse en la medida que la empresa, a nivel institucional se haya decidido firmemente por ser responsable en el cumplimiento de sus deberes legales, desde las funciones en el área de trabajo social debe promoverse una valoración justa del trabajo y contribuirse a la creación de condiciones laborales aptas.

Los objetivos de la gestión del talento humano tienen que ver con la definición y la importancia de dicha área en la empresa, contribuir con la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, hacerla competitiva, suministrarle empleados bien entrenados y motivados, permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo, desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, administrar el cambio y establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables (Naranjo, 2005)

El trabajo social, en el ámbito empresarial, debe orientarse a un mejoramiento continuo, es decir a la transformación del escenario apuntando a mayor calidad de vida, acorde a sus derechos fundamentales como ser humano, enfrentándonos a las posiciones ideológicas que pueden plantear las diferentes partes involucradas, sean estas decisiones de compromiso o de postura. De hecho, el rol que pueda jugar un o una profesional del trabajo social dependerá de la voluntad, la decisión política, basada en sus valores, sus concepciones y sus metas del dueño o de la dueña de la empresa.

Antecedentes Contextuales

En la mayoría de las industrias uno de los principales problemas es la falta de prácticas o acciones que permitan mantener un equilibrio entre el ámbito laboral y la vida personal de los

trabajadores de la empresa. Los cambios tecnológicos que se viven día a día han ocasionado en gran medida que la carga laboral y los riesgos psicosociales afectan su comportamiento, impactando los indicadores de gestión de talento humano.

Según la OMS, un entorno saludable se define como “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad” (Report, 2010). Sin embargo, la evolución del trabajo ha hecho que se amplíen más los conceptos y se actualicen, con la finalidad de poder abarcar todos los enfoques que se pueden dar en un ambiente físico de trabajo, incluyendo hábitos de salud, factores psicosociales y todo lo que pueda afectar directamente la salud del empleado. Por esta razón, la Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS define un entorno de trabajo saludable de la siguiente manera:

“Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices.” Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. (Organization, 2010)

Partiendo de esta definición, podemos ratificar que el ambiente laboral se encuentra enmarcado en la definición de la OMS, lo cual ha permitido que las empresas se preocupen por trabajar en la calidad de los puestos de trabajo, ya que es el lugar donde los trabajadores logran desempeñar sus funciones eficientemente, con la finalidad de alcanzar las metas deseadas. El trabajo en el ambiente laboral constituye:

Una balanza entre la seguridad de la organización y el bienestar del trabajador, ya que el uno depende del otro. Un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados (Javeriana, 2017).

Dados los continuos cambios de la sociedad actual que las organizaciones y sus empleados enfrentan, se marca una diferencia crítica en cuanto a satisfacer las diferentes necesidades que tienen sus integrantes; los cuales buscan el bienestar dentro de su puesto de trabajo, así como el

bienestar en su salud. El bienestar laboral es un tema que ha trascendido en el tiempo, lo podemos ver en su progreso en base a su desarrollo e importancia. En el ámbito laboral es de suma importancia retener el talento y evitar la fuga de este, así como la relevancia de estar a la vanguardia. Históricamente, el ser humano siempre ha mostrado la necesidad de adquirir y mantener la estabilidad laboral, económica, social y cultural. Así, el siglo XXI ha mostrado un carácter fuerte, creando un equilibrio útil entre los aspectos extralaborales e intralaborales.

El aumento de la competencia en el mercado y la búsqueda de la optimización de recursos han llevado a muchas empresas a priorizar la eficiencia y la productividad en lugar del bienestar de sus trabajadores, lo que ha generado un aumento en la rotación de personal. La rotación de personal tiene costos significativos para las empresas, como la pérdida de talentos y conocimientos, la disrupción en la continuidad de los proyectos y la necesidad de invertir en nuevos procesos de selección y capacitación de personal. Por otro lado, diversos estudios han demostrado que la implementación de programas de bienestar laboral puede mejorar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores, lo que se traduce en una reducción en la tasa de rotación y una mejora en la retención de talentos.

En las empresas IBC y Farmacéutica, el departamento de Talento Humano ha observado una disminución en los indicadores de satisfacción laboral durante el año 2022. Esta falta de motivación entre los colaboradores ha llevado a realizar un análisis exhaustivo y reconsiderar la viabilidad de implementar servicios de Bienestar Laboral como una posible solución para mejorar el nivel de satisfacción de los empleados. Se busca que estos servicios tengan un impacto positivo tanto en el compromiso de los trabajadores como en su bienestar laboral.

Guayaquil es conocida como una ciudad importante para la actividad industrial en el Ecuador. Cuenta con una amplia gama de empresas industriales que operan en diferentes sectores, como la fabricación, la logística y la distribución. Estas empresas juegan un papel fundamental en las economías locales y regionales, creando puestos de trabajo y contribuyendo al desarrollo socioeconómico. Nuestro estudio se enfocará en analizar las condiciones de trabajo específicas en el contexto de las empresas industriales de Guayaquil. Esto incluye examinar la carga de trabajo, las horas trabajadas, los ingresos, la seguridad laboral y las oportunidades profesionales. Estos factores influyen en la experiencia y percepción del empleado en su entorno de trabajo. Es importante tener en cuenta las políticas laborales y leyes que rigen las relaciones laborales en

Guayaquil. Esto incluye, entre otras cosas, las leyes laborales, los convenios colectivos, las normas de salud y seguridad. Estas políticas y regulaciones pueden afectar el desempeño de los servicios sociales en el lugar de trabajo y la satisfacción de los empleados. Cada empresa tiene una cultura organizacional única que influye en la forma en que se gestionan los recursos humanos y promueve la felicidad en el lugar de trabajo.

En el contexto de las empresas industriales guayaquileñas, es importante explorar el bagaje cultural, los valores, las prácticas de gestión y el ambiente laboral. Estos aspectos pueden afectar el desempeño y la percepción de los servicios de seguridad social y la satisfacción de los empleados. También es importante considerar los cambios y tendencias que pueden afectar el ambiente laboral de las empresas industriales guayaquileñas. Puede ser el progreso tecnológico, las necesidades cambiantes del mercado, la innovación en los métodos de gestión, la adaptación a las nuevas regulaciones, etc. Estos cambios pueden afectar los servicios sociales en el lugar de trabajo y la satisfacción de los empleados. Comprender este contexto es fundamental para realizar investigaciones en el contexto específico de las empresas industriales de Guayaquil. Esto revelará rasgos y características del ambiente de trabajo, así como factores que pueden afectar la relación entre los servicios sociales y la satisfacción de los empleados en una ciudad en particular.

Antecedentes Estadísticos

Encuesta Global de Bienestar Laboral de Gallup: Esta encuesta reveló que el 67% de los trabajadores industriales que tenían acceso a servicios de bienestar laboral informaron niveles más altos de satisfacción laboral en comparación con aquellos que no tenían acceso a tales servicios. Además, los empleados que participaron activamente en los servicios de bienestar también informaron mayores niveles de compromiso y productividad. (Laboral, 2020)

El objetivo de la Encuesta Global de Bienestar Laboral de Gallup (2020) es obtener información sobre el bienestar laboral de los trabajadores industriales a nivel mundial. La encuesta busca evaluar y comprender los niveles de satisfacción laboral, el acceso y la participación en servicios de bienestar laboral, así como su relación con el compromiso y la productividad de los empleados.

Al realizar esta encuesta, Gallup pretende proporcionar datos y análisis que ayuden a las organizaciones y a los responsables de la toma de decisiones a comprender la importancia del bienestar laboral y cómo puede impactar positivamente en la satisfacción de los trabajadores, su compromiso con el trabajo y su desempeño en general.

Los resultados de la encuesta pueden ser utilizados por las empresas y las organizaciones para evaluar la eficacia de sus servicios de bienestar laboral y tomar medidas para mejorar el entorno laboral, promover la satisfacción de los empleados y fomentar el compromiso y la productividad en el lugar de trabajo.

Estudio del Instituto de Salud Mental de Suecia (2018): Este estudio encontró que las empresas industriales que implementaron servicios de bienestar laboral experimentaron una disminución significativa en el ausentismo y una mayor retención de empleados. Además, se observó una mejora en los niveles de satisfacción laboral, con un aumento del 75% en la satisfacción general de los trabajadores en comparación con las empresas sin servicios de bienestar.

El objetivo del estudio realizado por el Instituto de Salud Mental de Suecia (2018) es examinar el impacto de los servicios de bienestar laboral en las empresas industriales. El estudio busca evaluar cómo la implementación de estos servicios afecta al ausentismo laboral, la retención de empleados y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores.

Mediante este estudio, el Instituto de Salud Mental de Suecia pretende proporcionar evidencia científica sobre los beneficios de los servicios de bienestar laboral en el contexto industrial. El objetivo es demostrar que las empresas que implementan dichos servicios pueden experimentar una reducción en el ausentismo laboral, una mayor retención de empleados y un aumento en los niveles de satisfacción laboral en comparación con aquellas que no los implementan.

Los resultados de este estudio pueden ser utilizados por las organizaciones y los responsables de la toma de decisiones para respaldar la implementación de servicios de bienestar laboral en el sector industrial, fomentando así un entorno laboral más saludable, una mayor satisfacción de los trabajadores y un mejor desempeño general en las empresas.

El estudio "Causas y consecuencias de la rotación de personal en empresas de Colombia" fue publicado en 2018 por un grupo de investigadores de la Universidad de la Costa y la Universidad de Guayaquil. El objetivo principal del estudio fue explorar las causas y consecuencias de la rotación de personal en empresas colombianas, centrándose en factores como la satisfacción laboral, la compensación y los beneficios, y la cultura organizacional

Para llevar a cabo el estudio, se encuestó a 100 trabajadores de diferentes empresas colombianas de distintos sectores y niveles jerárquicos. Los resultados del estudio mostraron que la rotación de personal es un fenómeno común en las empresas colombianas, y que las principales causas de la rotación de personal son la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo, la falta de reconocimiento y la remuneración insuficiente.

Asimismo, el estudio reveló que la rotación de personal tiene importantes consecuencias negativas para las empresas, tales como el aumento de los costos de reclutamiento y capacitación, la disminución de la productividad y la calidad del trabajo, y la pérdida de talento y conocimiento especializado.

Además, el estudio también mostró que la satisfacción laboral, la compensación y los beneficios, y la cultura organizacional son factores clave para retener al personal en las empresas colombianas. En particular, los empleados que se sienten valorados y apreciados por la empresa y que tienen oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, tienden a permanecer más tiempo en sus puestos de trabajo.

Podemos concluir mencionando que el estudio "Causas y consecuencias de la rotación de personal en empresas de Colombia" proporciona información valiosa sobre las causas y consecuencias de la rotación de personal en las empresas colombianas y sugiere algunas estrategias para reducir la rotación y retener al personal. (Causas y consecuencias de la rotación de personal en empresas de Colombia, 2018)

El informe (LinkedIn, Global Talent Trends, 2021) se centra en las tendencias laborales globales en el contexto de la pandemia de COVID-19. El estudio se basa en encuestas realizadas a más de 26.000 profesionales de recursos humanos de todo el mundo, y se enfoca en cuatro áreas clave:

La evolución del trabajo: el informe destaca la creciente adopción del trabajo remoto y flexible, y cómo esto está cambiando la forma en que las empresas interactúan con su personal.

2. La experiencia del empleado: el estudio muestra la importancia de la experiencia del empleado para la retención de talentos y cómo las empresas pueden mejorarla.

3. La gestión del cambio: el informe analiza cómo las empresas están abordando la incertidumbre y la disrupción en el entorno laboral actual.

4. La inclusión y la diversidad: el estudio destaca la importancia de la inclusión y la diversidad en la cultura de la empresa y cómo pueden impactar positivamente la retención de talentos.

En cuanto a la rotación de personal, el informe destaca que el 32% de los encuestados identificó la retención de talentos como su principal desafío, y que el 94% de los encuestados espera que la rotación de personal aumente o se mantenga en niveles similares a los del año anterior.

El informe también ofrece algunas estrategias para retener al personal clave, como:

1. Ofrecer oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.
2. Fomentar una cultura de apoyo y colaboración.
3. Proporcionar una compensación y beneficios competitivos.
4. Escuchar y responder a las necesidades y preocupaciones de los empleados.

En general, el informe de LinkedIn destaca la importancia de la retención de talentos en un mercado laboral cada vez más competitivo, y proporciona algunas estrategias clave para que las empresas puedan mantener a su personal clave. (LinkedIn, Global Talent Trends , 2021)

El estudio "Causas y consecuencias de la rotación de personal en empresas de Ecuador" (2019) de la Universidad Técnica de Ambato es un análisis detallado de los factores que influyen en la rotación de personal en las empresas ecuatorianas y cómo afecta a la productividad y el desempeño empresarial.

Para llevar a cabo el estudio, se aplicaron encuestas a empleados de diversas empresas en Ecuador para obtener información sobre sus motivos para abandonar sus trabajos y cómo la

rotación de personal afectó a la empresa. Además, se realizaron entrevistas a empleadores y gerentes de recursos humanos para obtener una comprensión más completa de las razones detrás de la rotación de personal en las empresas.

Los resultados del estudio mostraron que la principal causa de la rotación de personal en Ecuador es la insatisfacción laboral, seguida de la falta de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. También se encontró que la rotación de personal tiene un impacto negativo en la productividad y el desempeño empresarial, ya que afecta la continuidad de los proyectos y la calidad del trabajo.

Entre las recomendaciones del estudio para reducir la rotación de personal en las empresas ecuatorianas se incluyen: mejorar el clima laboral y la cultura organizacional, proporcionar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, ofrecer una compensación y beneficios adecuados, y mejorar la comunicación entre los empleados y la gerencia.

En general, este estudio ofrece una perspectiva valiosa sobre la rotación de personal en las empresas ecuatorianas y puede ser útil para que los empleadores comprendan mejor las razones detrás de la rotación de personal y tomen medidas para retener a su personal clave (Haro, 2019).

Antecedentes Investigativos

En el estudio "La influencia de los servicios de bienestar laboral en la satisfacción de los trabajadores de empresas industriales", los autores García, López y Rodríguez examinaron la relación entre los servicios y la satisfacción de los empleados en empresas industriales.

El objetivo principal del estudio fue determinar cómo la presencia de servicios en el lugar de trabajo afecta la satisfacción laboral de los empleados en condiciones industriales. Para ello, se recopiló información de diversas empresas industriales y se entrevistó a los empleados para evaluar su nivel de satisfacción laboral y acceso a los servicios.

Los resultados de la investigación muestran que los servicios en el lugar de trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción de los empleados en las empresas industriales. Los servicios analizados incluyen servicios de salud, actividades recreativas y apoyo psicológico.

Se encuentra que cuando los empleados tienen acceso a estos servicios, experimentan un mayor nivel de satisfacción laboral. Esto puede deberse a una variedad de factores, que incluyen garantizar el equilibrio entre la vida laboral y personal, promover la salud física y mental y apoyar las necesidades individuales de los empleados. Por lo tanto, este estudio destaca la importancia de los servicios sociales en el lugar de trabajo en las empresas industriales y cómo estos servicios pueden afectar la satisfacción de los empleados. Brindar los servicios y recursos de bienestar adecuados en el lugar de trabajo puede ayudar a crear un ambiente de trabajo más positivo y gratificante para los trabajadores del sector industrial. (Relación entre los servicios de bienestar laboral y la satisfacción de los trabajadores en empresas industriales: un estudio de caso., 2019)

El objetivo principal de este estudio es analizar la relación entre los servicios de seguridad social y la retención de empleados en el contexto de las empresas industriales. Para el estudio se recopiló información de diversas empresas industriales, tanto a través de encuestas a los empleados como del análisis de datos proporcionados por las propias organizaciones. Preste especial atención a los servicios sociales que se ofrecen en el lugar de trabajo, como horarios de trabajo flexibles, cuidado de niños y capacitación laboral.

Los resultados obtenidos muestran una correlación positiva entre los servicios de protección laboral y la retención de empleados en las empresas industriales. En otras palabras, se ha descubierto que las empresas que ofrecen una variedad de servicios de salud ocupacional tienen tasas de retención de empleados más altas que las que no lo hacen. En particular, se ha encontrado que los horarios de trabajo flexibles permiten a los empleados conciliar mejor la vida laboral y personal, lo que lleva a una mayor satisfacción y disposición a permanecer en la empresa. Asimismo, el cuidado de los niños ha facilitado la vida de los trabajadores con hijos pequeños, reduciendo su carga y permitiéndoles mantener un trabajo más estable.

Además, la formación profesional se identifica como un importante servicio de bienestar en el lugar de trabajo porque brinda a los empleados la oportunidad de crecer y madurar dentro de la organización, potenciando así el compromiso y la lealtad a largo plazo con su ciudad. En general, este estudio muestra que los servicios sociales en el lugar de trabajo, como horarios de trabajo flexibles, cuidado de niños y capacitación laboral, tienen un impacto significativo en la retención de empleados en las empresas industriales. Estas prácticas contribuyen a la satisfacción y estabilidad laboral de los empleados, lo que a su vez puede contribuir a la eficacia y el éxito de la

organización. (Relación entre los servicios de bienestar laboral y la satisfacción de los trabajadores en empresas industriales., 2020)

El estudio llevado a cabo por los investigadores García y González en 2013 tuvo como objetivo analizar la rotación de personal en las empresas turísticas de Cancún, México. Para llevar a cabo la investigación, se utilizaron encuestas estructuradas que fueron aplicadas a una muestra de 380 empleados de nivel operativo y medio de diferentes empresas turísticas de la zona.

Los resultados del estudio indicaron que la rotación de personal en el sector turístico de Cancún es relativamente alta, con una tasa promedio del 35,7% anual. Asimismo, se identificaron una serie de factores que influyen en la decisión de los empleados de abandonar su trabajo, entre ellos la remuneración insuficiente, la falta de oportunidades de desarrollo profesional y la falta de reconocimiento por parte de la empresa.

También se encontró que la rotación de personal tiene un impacto negativo en la productividad y la calidad del servicio ofrecido por las empresas turísticas, ya que la constante rotación de personal implica costos de capacitación y entrenamiento para la empresa, y reduce la experiencia y habilidades del personal a cargo de brindar el servicio.

En conclusión, este estudio resalta la importancia de abordar la problemática de la rotación de personal en el sector turístico de Cancún y de implementar medidas para retener al personal clave, mejorar su satisfacción laboral y, en consecuencia, mejorar la calidad del servicio ofrecido por las empresas turísticas de la zona. (García F. &., 2013)

El estudio llevado a cabo por Mora, Méndez y Morales en 2019 en Chile, tuvo como objetivo analizar la rotación de personal en empresas de tecnología y los factores que influyen en la decisión de los empleados de dejar su trabajo.

Para llevar a cabo la investigación, se realizó una encuesta a una muestra de 165 trabajadores de empresas tecnológicas ubicadas en la región metropolitana de Santiago. Además, se llevaron a cabo entrevistas con gerentes y encargados de recursos humanos de las empresas encuestadas.

Los resultados del estudio indicaron que la rotación de personal en empresas de tecnología en Chile es alta, con una tasa promedio del 23,4% anual. Además, se encontró que la falta de

oportunidades de desarrollo profesional, la remuneración insuficiente y el ambiente laboral poco satisfactorio son los principales factores que influyen en la decisión de los empleados de dejar su trabajo.

También se encontró que la rotación de personal tiene un impacto negativo en la productividad y el desempeño empresarial, ya que la constante rotación de personal implica costos de reclutamiento y entrenamiento para la empresa, y reduce la experiencia y habilidades del personal a cargo de brindar el servicio.

Este estudio resalta la importancia de abordar la problemática de la rotación de personal en empresas de tecnología en Chile y de implementar medidas para retener al personal clave, mejorar su satisfacción laboral y, en consecuencia, mejorar la productividad y el desempeño empresarial.

Cabe destacar que la pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la rotación de personal en empresas de tecnología en Chile, y se requiere de investigaciones adicionales para determinar las implicaciones de este evento en la problemática de la rotación de personal (Mora, 2019) .

El estudio realizado por la Universidad Técnica de Machala en 2018 se enfocó en examinar el impacto de la rotación de personal en las empresas públicas ecuatorianas. Para ello, se llevó a cabo una revisión de la literatura existente sobre el tema, así como un estudio de campo en tres empresas públicas de la provincia de El Oro.

Los resultados del estudio indicaron que la rotación de personal en las empresas públicas ecuatorianas genera un impacto negativo en la productividad, la calidad del servicio y el desempeño empresarial. Además, se identificaron los costos asociados con la rotación de personal, tales como el costo de reclutamiento y selección de nuevos empleados, el costo de capacitación y entrenamiento de nuevos empleados, y el costo de pérdida de conocimiento y experiencia.

Asimismo, se identificaron algunas estrategias para retener a los empleados clave, como mejorar la remuneración y los beneficios, brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, mejorar el clima laboral y promover una cultura organizacional positiva.

En general, este estudio contribuye a la comprensión del impacto de la rotación de personal en las empresas públicas ecuatorianas y ofrece algunas recomendaciones para abordar este problema y mejorar el desempeño empresarial (Ochoa - Salinas, 2018).

Estos antecedentes investigativos sugieren que los servicios de bienestar laboral pueden ser efectivos para mejorar la retención de empleados en empresas industriales en Ecuador. Sin embargo, se requiere de más investigación para comprender en mayor detalle la efectividad de estos servicios en diferentes contextos empresariales en el país. Podemos utilizar esta información como herramientas para ayudar a diseñar servicios de bienestar efectivos que permitan reducir la rotación de personal y así minimizar los costos asociados a la misma, tales como la pérdida de productividad, la disminución de la calidad del trabajo y los costos de capacitación y selección de nuevos empleados.

Además, estos estudios también pueden servir como punto de referencia para comparar la situación del bienestar laboral entre empresas en Ecuador.

Definición del Problema de Investigación

El presente estudio se enfoca en comprender y analizar la relación entre los servicios de Bienestar Laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil.

La satisfacción laboral es un factor importante para la felicidad y la productividad de los empleados, y se ha demostrado que los servicios de bienestar en el lugar de trabajo desempeñan un papel importante en la mejora de la satisfacción laboral. Sin embargo, en el contexto específico de las empresas industriales de Guayaquil, existe un desconocimiento sobre el impacto de los Servicios de Bienestar Laboral en la satisfacción de los empleados.

Se espera que el abordaje de este problema de investigación ayude a comprender mejor la relación entre los servicios de seguridad social y la satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de Guayaquil, con lo cual se brinda información valiosa para la implementación de estrategias sociales efectivas en la empresa, trabajo y una mayor satisfacción laboral.

El sector industrial es un entorno laboral exigente, caracterizado por largas jornadas de trabajo, exigencias físicas y demandas emocionales. En este contexto, los servicios de bienestar

laboral pueden desempeñar un papel fundamental en el bienestar general de los trabajadores y, por ende, en su nivel de satisfacción laboral. Sin embargo, existe una falta de investigación específica que explore esta relación en las empresas industriales de Guayaquil.

Además, es importante analizar cómo factores como la naturaleza del trabajo, la estructura organizativa y las características demográficas de los trabajadores pueden influir en la relación entre los servicios de bienestar laboral y la satisfacción laboral en el contexto de las empresas industriales de Guayaquil.

Al profundizar en este problema de investigación, se busca obtener información valiosa que nos permita identificar y tomar decisiones informadas sobre la implementación y mejora de los servicios de bienestar laboral, con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadores y, en última instancia, promover un entorno laboral más saludable y productivo.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación se enfoca en abordar la necesidad de comprender en qué medida los servicios de bienestar laboral influyen en el nivel de satisfacción de los trabajadores en el contexto específico de las empresas industriales de Guayaquil. Para lograr este objetivo, se deberán plantear algunas preguntas de investigación, tales como:

Preguntas Investigativa

¿Cuál la relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en el contexto específico de las empresas industriales de Guayaquil, en el año 2022?

Sub – preguntas

¿Cuáles son las problemáticas y necesidades sentidas y reales de la organización y de los trabajadores que deben ser atendidas en los programas de bienestar laboral de las empresas industriales?

¿Cuáles son los recursos humanos, recursos técnicos-tecnológicos y recursos financieros y no financieros, destinados a la implementación de servicios de bienestar laboral en las empresas industriales?

Objetivo General

Comprender la relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil, en el año 2022.

Objetivos Específicos

Identificar las problemáticas y necesidades sentidas y reales de la organización y de los trabajadores que son atendidas en los programas de bienestar laboral de las empresas industriales.

Para la identificación de dicha problemática utilizaremos la entrevista semiestructurada, la cual nos permitirá hacer preguntas abiertas y seguir las respuestas de los entrevistados con preguntas adicionales, lo que nos permite profundizar en los temas y obtener información detallada sobre las experiencias y perspectivas de los participantes. Además, esta técnica permitirá al entrevistado expresarse libremente sobre sus experiencias y necesidades, lo que puede conducir a la identificación de nuevas áreas de mejora en los programas de bienestar laboral.

Adicional tendremos una guía de preguntas para asegurarnos de que se cubran todos los temas importantes, también iremos adaptándonos a las respuestas de los entrevistados y haremos preguntas de seguimiento para obtener más información detallada.

Estimar los recursos humanos, recursos técnicos-tecnológicos y recursos financieros y no financieros, destinados a la implementación de programas de bienestar laboral en las empresas industriales.

Para estimar los recursos humanos, técnicos-tecnológicos y financieros destinados a la implementación de programas de bienestar laboral en empresas industriales, se pueden revisar los siguientes documentos a través de la técnica de revisión documental:

- Presupuestos y estados financieros de la empresa.
- Planes estratégicos y operativos de la empresa.
- Documentos de políticas y procedimientos relacionados con la gestión de recursos humanos y bienestar laboral.
- Informes de auditoría interna y externa de la empresa.
- Contratos y acuerdos con proveedores de servicios de bienestar laboral.

- Documentos relacionados con la evaluación del desempeño y la satisfacción laboral de los empleados.
- Registros de asistencia y ausentismo de los empleados.
- Registros de accidentes y enfermedades laborales.

Al revisar estos documentos, podremos obtener información valiosa sobre la inversión que la empresa realiza en programas de bienestar laboral, los recursos humanos y técnicos destinados a su implementación, y los resultados obtenidos. Además, también identificaremos áreas de mejora y oportunidades de crecimiento en el área de bienestar laboral.

Justificación del Estudio

La presente investigación busca poder visualizar un panorama general sobre la estructura de las organizaciones y la importancia de contar con Servicios de Bienestar Laboral bajo los lineamientos del desarrollo humano en relación con la política gerencial de la empresa y que a su vez sirva de estímulo en la ejecución de servicios que permitan mejorar la calidad de vida laboral.

La justificación del estudio de este tema es relevante por varias razones:

Falta de investigación en un contexto específico: muchas encuestas han tratado la relación entre los servicios laborales y de bienestar y la satisfacción de los trabajadores en varios contextos, pero existe una escasez de investigaciones específicas para tratar esta relación. Estoy. Empresa industrial en la ciudad de Guayaquil. Este estudio satisface este vacío al proporcionar un conocimiento valioso y contextual de cómo los servicios laborales y de bienestar afectan la satisfacción laboral de los trabajadores en esta área geográfica.

Bienestar laboral y satisfacción de los trabajadores: la felicidad y la satisfacción de los trabajadores son aspectos importantes del lugar de trabajo. La satisfacción laboral no solo ha afectado los pozos personales, sino que también afecta la productividad, el compromiso y la retención de la organización de la organización. Por lo tanto, comprender la relación entre los

servicios laborales y de bienestar y la satisfacción de los trabajadores es esencial para mejorar las condiciones de trabajo y promover un entorno laboral más saludable y productivo.

Impacto en las empresas industriales de Guayaquil: las empresas industriales juegan un papel importante en la economía de Guayaquil. Los servicios efectivos de empleo y bienestar pueden tener un impacto significativo en la satisfacción y los pozos de los trabajadores, lo que mejora la productividad y la tasa de retención de estas organizaciones. Comprender la relación entre los servicios de bienestar laboral y la satisfacción de los trabajadores en este contexto proporcionará información valiosa de que las empresas pueden tomar decisiones basadas en información suficiente sobre la implementación y la mejora de los servicios de bienestar laboral.

Política laboral y de bienestar y mejora de la empresa: los resultados de este estudio pueden ser notificados y respaldados por la implementación de mano de obra y componentes más efectivos en las empresas industriales de Guayaquil. Desarrolle una estrategia más apropiada para identificar el campo de mejora y comprender la utilidad de los servicios existentes y la conciencia de los trabajadores sobre la efectividad de los trabajadores para promover un ambiente de trabajo saludable y satisfactorio.

Cabe mencionar que en las empresas donde realizaremos la investigación no disponen de Servicios de Bienestar Laboral; debido a que es considerado como un costo más no una inversión al capital humano, y en una de ellas no se cuenta con el profesional de Trabajador Social.

Para nuestro estudio planteamos hacer un análisis cuantitativo y cualitativo mediante instrumentos de gestión como encuestas y entrevistas, que muestren la situación laboral que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, implementar cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los colaboradores y así poder generar líneas de acción que mejoren la calidad de vida.

En el Ecuador el clima laboral es un fenómeno colectivo, es el resultado de las relaciones que tienen las personas con la organización, aunque se lo admite en general como el conjunto de percepciones que la gente tiene del empleo y todos los que laboramos atribuimos significados a partir de los cuales tomamos decisiones. Todas las organizaciones tienen propósitos, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, como son: estructura organizacional, conducta de los grupos e individuos, la interacción

de estos componentes produce patrones de relación varias y específicas lo que puede influir en el desempeño laboral lo cual es considerado como clima laboral.

En la revista líderes de Ecuador en RRHH 2012 en el artículo: “El Talento humano en nuestro país”. En Ecuador la gestión del talento humano es un tema que no satisface las necesidades del personal una de las investigaciones más usuales que se les hace a los empresarios, tiene que ver con el escaso compromiso y motivación de ciertas personas que trabajan en la organización (RRHH, 2012)

Con lo planteado en líneas anteriores, se busca poder establecer y fortalecer un departamento de Bienestar Social que esté bajo la responsabilidad de un Trabajador social quien será encargado de diseñar y poner en funcionamiento los programas en pro de disminuir la tasa de rotación en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil.

Dichas prácticas estarán estructuradas bajo los lineamientos correspondientes, enmarcados en la normativa legal, para mejorar las capacidades y condiciones de los colaboradores con el propósito de obtener una mayor satisfacción y motivación laboral que se vea reflejada en la disminución de la tasa de rotación y se sientan identificados con los objetivos de las empresas.

En resumen, la investigación en este tema es importante porque puede proporcionar información valiosa sobre la relación entre la implementación de programas de bienestar laboral y la disminución de la tasa de rotación de empleados en empresas industriales en Ecuador, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad y rentabilidad de estas empresas.

CAPITULO II: MARCO TEORICO - REFERENCIAL

Marco Referencial

El marco referencial de este tema se enfoca en tres áreas principales: el bienestar laboral, la rotación de empleados y los programas de bienestar laboral. En cuanto al bienestar laboral, se refiere al conjunto de factores que influyen en la calidad de vida laboral de los empleados, como la seguridad en el trabajo, la salud ocupacional, la satisfacción laboral, el equilibrio entre la vida laboral y personal, entre otros.

En cuanto a los servicios de bienestar laboral, se refiere a las iniciativas que las empresas implementan para mejorar el bienestar de sus empleados, como actividades deportivas, planes de salud, capacitación y desarrollo, horarios flexibles, entre otros.

En el marco referencial se explorarán las teorías y conceptos relevantes en cada una de estas áreas, así como estudios previos realizados en este tema.

Referente Teórico

Este marco proporcionaría una comprensión más profunda del concepto de bienestar laboral y su relación con la motivación, satisfacción y retención de los empleados. Este marco también podría explorar diferentes enfoques y modelos de bienestar laboral, así como las dimensiones y factores clave que influyen en el bienestar de los empleados.

En relación al bienestar laboral, existen diversas teorías que explican cómo este factor que no es considerado como importante, puede influir en la satisfacción, desempeño y compromiso de los trabajadores; así como la reducción del absentismo y la rotación. Estas diversas teorías han permitido evidenciar que factores influyen en la motivación de los trabajadores, por lo que se detallan cinco teorías importantes:

Teoría	Autor/Autores	Descripción
Teoría de la jerarquía de necesidades	Abraham Maslow	Propone una jerarquía de necesidades humanas, desde necesidades básicas (fisiológicas) hasta necesidades de autorrealización, y sugiere que las personas están motivadas a satisfacer estas necesidades de forma secuencial.

Teoría	Autor/Autores	Descripción
Teoría de la motivación-higiene	Frederick Herzberg	Plantea que existen factores motivacionales y factores higiénicos en el entorno laboral. Los factores motivacionales (como el logro y el reconocimiento) generan satisfacción, mientras que los factores higiénicos (como las condiciones de trabajo) evitan la insatisfacción.
Teoría de la expectativa	Víctor H. Vroom	Se basa en la idea de que las personas toman decisiones sobre su comportamiento laboral según sus expectativas de obtener ciertos resultados. La teoría considera las variables de expectativa, instrumentalidad y valencia para predecir la motivación de los empleados.
Teoría del establecimiento de metas	Edwin A. Locke	Se enfoca en cómo las metas influyen en la motivación y el rendimiento de los empleados. Según esta teoría, establecer metas claras y desafiantes puede aumentar la motivación y el esfuerzo, lo que lleva a un mayor rendimiento.

Teoría	Autor/Autores	Descripción
Teoría de la equidad	J. Stacy Adams	Sostiene que los empleados comparan la relación entre sus esfuerzos y recompensas en comparación con otros. Si perciben una falta de equidad, es decir, una injusticia en la distribución de recompensas, pueden experimentar insatisfacción y disminución de la motivación.

La teoría de la equidad, propuesta por (Adams, 1960), se basa en la premisa de que los empleados comparan la relación entre sus esfuerzos y las recompensas que reciben en comparación con otros individuos. Según esta teoría, los empleados evalúan la justicia de esta relación y buscan alcanzar un equilibrio percibido entre lo que aportan y lo que reciben. Si perciben una falta de equidad en comparación con sus colegas, es decir, una injusticia en la distribución de recompensas, puede generar insatisfacción y disminución de la motivación.

La teoría de la equidad se centra en el concepto de comparación social, donde los empleados evalúan su propia situación laboral en relación con otros. Este proceso de comparación puede llevar a diferentes resultados:

Equidad percibida: Cuando los empleados perciben que la relación entre sus esfuerzos y recompensas es justa y equitativa en comparación con otros, se experimenta un sentido de equidad percibida. Esto genera satisfacción laboral y motiva a los empleados a mantener su nivel de esfuerzo y rendimiento.

Inequidad negativa: Si los empleados perciben que están recibiendo menos de lo que consideran justo en comparación con otros, pueden experimentar inequidad negativa. Esto puede generar sentimientos de injusticia, insatisfacción y una disminución de la motivación. Los empleados pueden buscar formas de restaurar la equidad, ya sea a través de negociaciones salariales, buscar recompensas adicionales o reducir su esfuerzo.

Inequidad positiva: Por otro lado, si los empleados perciben que están recibiendo más de lo que consideran justo en comparación con otros, pueden experimentar inequidad positiva. Esto puede generar sentimientos de culpa o incomodidad. Algunos empleados pueden buscar formas de devolver la equidad, como trabajar más arduamente o ayudar a otros compañeros de trabajo.

En resumen, la teoría de la equidad plantea que los empleados evalúan la justicia en la relación entre sus esfuerzos y las recompensas que reciben en comparación con otros. La percepción de equidad o inequidad puede tener un impacto significativo en la motivación y la satisfacción laboral de los empleados, lo que a su vez puede afectar su desempeño y retención en la organización.

Por último, en cuanto a los programas de bienestar laboral, la investigación previa ha mostrado que la implementación de estos programas puede tener un impacto positivo en el bienestar y la satisfacción de los empleados, así como en la reducción del absentismo y la rotación. Por ejemplo, un estudio realizado por WorldatWork encontró que las empresas que ofrecen planes de bienestar integral tienen una tasa de rotación del 9% en comparación con el 15% de las empresas que no ofrecen estos programas.

En general, el referente teórico busca establecer una base sólida de teorías y estudios previos que permitan entender mejor el impacto del bienestar laboral y los programas de bienestar laboral en la rotación de empleados.

Referente Conceptual

El referente conceptual de este tema incluye conceptos y términos clave relacionados con el bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en empresas industriales de la ciudad de Guayaquil. A continuación, se detallan algunos de ellos:

Bienestar laboral

Se refiere al conjunto de condiciones y factores que influyen en la satisfacción y el bienestar de los empleados en su trabajo. Puede incluir aspectos como el ambiente laboral, la carga

de trabajo, la compensación y beneficios, la seguridad y salud ocupacional, entre otros (Cortés, 2017) .

Rotación de empleados

La rotación de empleados se refiere a la medida en que los empleados abandonan una organización y son reemplazados por nuevos empleados. La tasa de rotación de empleados se utiliza comúnmente como un indicador de la estabilidad laboral en una organización, y puede estar influenciada por factores como la satisfacción laboral, la remuneración y la cultura organizacional (The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover, 2004).

Retención de empleados

La retención de empleados se refiere a las estrategias y prácticas que una organización utiliza para mantener a sus empleados actuales en su puesto de trabajo (Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention, 2014).

Productividad

La productividad laboral se puede definir como la cantidad de producción o trabajo que se genera en una unidad de tiempo y con una cantidad específica de recursos. (Leiva, 2021).

Servicios de bienestar laboral

Los programas de bienestar laboral son iniciativas que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de los trabajadores en el entorno laboral, mediante la implementación de actividades y políticas que promuevan la salud, el bienestar psicológico y emocional, el desarrollo personal y profesional, la prevención de riesgos laborales, entre otros aspectos (García-Izquierdo, 2021).

Cultura organizacional

La cultura organizacional se refiere a "el conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos que los miembros de una organización comparten y que son transmitidos a los nuevos miembros como la forma correcta de pensar y actuar en la organización (Schein, 2010) .

Los conceptos de cultura organizacional, programas de bienestar laboral, productividad, retención de empleados y bienestar laboral son útiles para comprender la relación entre los programas de bienestar laboral y los indicadores de gestión del talento humano en las empresas industriales porque están interconectados y afectan el desempeño y el éxito de una organización.

La cultura organizacional influye en la forma en que se implementan y se reciben los programas de bienestar laboral en la organización. A su vez, estos programas tienen el potencial de mejorar la satisfacción laboral, la salud y el bienestar de los empleados, lo que puede conducir a una mayor productividad y retención de empleados.

La productividad y la retención de empleados son indicadores clave del éxito de una organización y están influenciados por factores como la cultura organizacional, los programas de bienestar laboral y el bienestar laboral en general. Por lo tanto, comprender la interconexión de estos conceptos puede ayudar a las empresas a desarrollar e implementar programas de bienestar laboral efectivos y a mejorar su desempeño y éxito a largo plazo.

Referente Normativo

Este marco incluiría estudios previos relacionados con el tema en Ecuador y en otros países. Podría explorar los hallazgos y conclusiones de otros estudios sobre la implementación de programas de bienestar laboral y su efecto en la retención de empleados en empresas industriales.

La pirámide de Kelsen es una teoría jurídica que establece que las normas jurídicas están jerarquizadas en diferentes niveles, y que las normas de nivel superior prevalecen sobre las de nivel inferior. Esta teoría también puede aplicarse a otros ámbitos, como el de los programas de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales.

En el contexto de los programas de bienestar laboral, la pirámide de Kelsen podría aplicarse de la siguiente manera: en primer lugar, estarían las leyes y normativas laborales de nivel superior, como la Constitución, las leyes laborales y los convenios colectivos. En segundo lugar, estarían

las políticas y estrategias corporativas de nivel inferior, que deberían estar en consonancia con las normativas laborales de nivel superior. Por último, estarían los programas específicos de bienestar laboral, que serían la implementación práctica de las políticas y estrategias corporativas.

En ambos casos, es importante tener en cuenta que la pirámide de Kelsen no solo establece una jerarquía de normas, sino que también establece la obligación de cumplir con las normas de nivel superior. Por lo tanto, cualquier programa de bienestar laboral debería estar en consonancia con las normas laborales de nivel superior para garantizar el cumplimiento legal y ético.

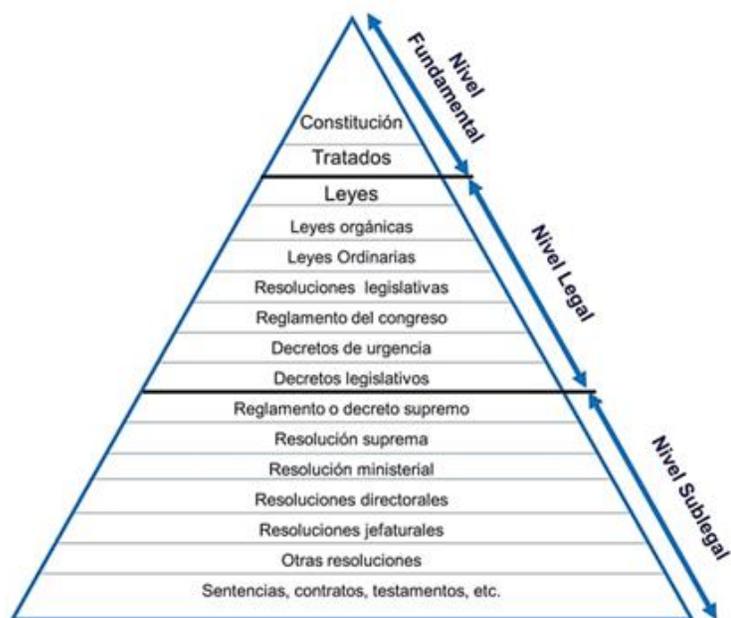


Figura 2 Pirámide de Kelsen.

Normativas Nacionales

A nivel nacional, cada país cuenta con leyes y normativas específicas que establecen las obligaciones y responsabilidades de las empresas en materia de bienestar laboral. Por ejemplo, en Ecuador se encuentra la Ley Orgánica de Seguridad Social (LOSS) que establece el derecho de los trabajadores a disfrutar de un ambiente de trabajo seguro y saludable, y la obligación de los empleadores a implementar medidas preventivas de riesgos laborales y enfermedades ocupacionales.

En Ecuador, las referencias normativas relacionadas con programas de bienestar laboral en empresas industriales son las siguientes:

Constitución de la República del Ecuador

La constitución establece los derechos laborales básicos y prohíbe la discriminación en el lugar de trabajo. Además, su artículo 326 establece el derecho a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable.

Código del Trabajo

El Código del Trabajo regula las relaciones laborales en el país y establece las normas mínimas que deben cumplir los empleadores en cuanto a la contratación, remuneración, seguridad social y otros aspectos relacionados con el trabajo. En su artículo 42 referente a las obligaciones del empleador, en su numeral 13 establece tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

Negociación Colectiva

En Ecuador, las empresas pueden celebrar convenios colectivos con sindicatos o empleados para determinar condiciones laborales específicas, incluyendo aspectos relacionados con los programas de beneficios laborales y la rotación de empleados.

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores

Este reglamento, emitido por el Ministerio de Trabajo, establece las normas y requisitos mínimos para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en el desempeño de sus labores. Incluye disposiciones específicas sobre los programas de bienestar y prevención de riesgos laborales, la prevención de riesgos laborales, la protección del trabajo y otros aspectos sobre acoso y discriminación, así como atención médica y psicológica a los empleados que deben implementar las empresas.

Normas Técnicas Ecuatorianas (NTE)

Las NTE son normas técnicas obligatorias que establecen las especificaciones y requisitos mínimos para productos y servicios en diversos sectores. En el ámbito laboral, existen NTE

relacionadas con la gestión del talento humano, como la NTE INEN 2926 sobre selección y contratación de personal.

Ley Orgánica de Discapacidades

Esta ley establece el marco legal para garantizar los derechos de las personas con discapacidad y promover su inclusión social y laboral. En el ámbito laboral, la ley establece la obligación de las empresas con más de 25 empleados de reservar al menos el 4% de sus puestos de trabajo para personas con discapacidad.

En general, estas normativas buscan garantizar un ambiente laboral justo, seguro y saludable para los trabajadores, promoviendo a su vez la retención del personal y el fortalecimiento de las empresas.

Es importante que las empresas industriales en el Ecuador comprendan y apliquen correctamente estos referentes legales para garantizar el bienestar de sus empleados y mejorar la retención del talento en sus organizaciones.

Normativas Internacionales

A nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha emitido diversas normas y recomendaciones relacionadas con el bienestar laboral, como la Recomendación sobre la protección de la maternidad (núm. 191), la Recomendación sobre el VIH y el sida y el mundo del trabajo (núm. 200), la Recomendación sobre la seguridad y salud en la agricultura (núm. 184), entre otras.

Algunos de los referentes normativos internacionales relacionados con los programas de bienestar laboral en las empresas pueden incluir:

Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Esta declaración establece el derecho a un trabajo digno y a condiciones de trabajo justas, lo que puede ser relevante para el diseño de programas de bienestar laboral que contribuyan a retener a los empleados en las empresas.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Este acuerdo internacional establece el derecho de todas las personas a trabajar en condiciones

equitativas y satisfactorias, incluyendo aspectos como la seguridad y salud en el trabajo, la remuneración justa y las condiciones de trabajo decentes.

Normas ISO 45001. Esta norma internacional establece los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de mejorar las condiciones laborales y prevenir accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo.

Convención eliminación de las formas de discriminación contra la mujer. Esta convención establece el derecho de las mujeres a trabajar en igualdad de condiciones con los hombres, y a recibir las mismas condiciones de trabajo y remuneración.

Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas de 1989. Esta convención establece el derecho de los niños a la educación y a la protección contra el trabajo infantil, lo que puede ser relevante para la retención de empleados que tienen hijos y necesitan equilibrar sus responsabilidades familiares y laborales.

Directrices de la OCDE sobre empresas multinacionales de 2011. Estas directrices establecen normas para la responsabilidad social corporativa de las empresas multinacionales, incluyendo la promoción de buenas prácticas laborales y la protección de los derechos de los trabajadores, lo que puede contribuir a la retención de empleados.

Convención discriminación en el empleo y la ocupación de 1958 de la OIT. Esta convención prohíbe la discriminación en el empleo y la ocupación, lo que puede ayudar a retener a los empleados en las empresas al garantizar la igualdad de oportunidades.

Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación de 1948 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Este convenio establece la protección del derecho de los trabajadores a organizarse en sindicatos y a negociar colectivamente, lo que puede contribuir a mejorar las condiciones laborales y reducir la rotación de personal.

Además, existen políticas y programas gubernamentales que fomentan la implementación de programas de bienestar laboral, como el Programa de Apoyo a la Calidad de Vida y Salud de los Trabajadores en México, el Programa Empresa Saludable en España y el Programa Nacional de Bienestar Laboral en Colombia, entre otros.

Es importante tener en cuenta que estas normativas internacionales son marcos generales que proporcionan pautas para la protección de los derechos de los trabajadores y la promoción de buenas prácticas laborales. Cada país tiene su propia legislación y regulaciones específicas en relación con la rotación de personal y los programas de bienestar.

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Referente Metodológico

El paradigma seleccionado para este estudio es el histórico crítico, el cual se basa en el análisis de los eventos históricos y en investigaciones previas con el objetivo de comprender la satisfacción de los empleados en relación a los programas de bienestar implementados en las empresas. El enfoque histórico crítico sostiene que la realidad es producto de un proceso histórico y social, y considera que la relación entre el investigador y el grupo de estudio es relevante, ya que su interacción mutua puede generar cambios en las estructuras sociales. En términos metodológicos, el enfoque clásico de este paradigma es la investigación-acción, que busca la participación activa de los involucrados en la investigación para generar transformaciones y mejoras en el contexto estudiado.

(Patiño Castro, M. citando a (EJRLB, 2013), 2018) Expresa que el currículo constructivista tiende a generar los espacios para que se descubran las relaciones del ser humano consigo mismo, con su familia con las comunidades, con las sociedades, con la naturaleza, y con la misma complejidad del conocimiento construido históricamente.

Sin embargo, no podemos dejar a un lado entender como la percepción del mundo real se construye en base a la interacción “la posición teórica que adopta el paradigma constructivista social se basa en el principio de que el saber del mundo real se construye en base a procesos de interaccionismo social y de movilización de recursos persuasivos y representacionales” (Carlos Alberto Ramos citando a Berger y Luckman (2003), 2015).

Enfoque de la Investigación

Para nuestra investigación seguiremos el enfoque cualitativo, el cual es guiado por el paradigma histórico crítico, el cual tiene como objeto explicar el fenómeno estudiado. El análisis cualitativo busca comprender los fenómenos dentro de su contexto usual, se basa en las descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, comportamientos observados, documentos, y demás fuentes que persigan el fin de pretender no generalizar los resultados.

Posturas extremas del enfoque sostienen que no existe una realidad externa al observador, sino que ésta se la construye mediante el intercambio lingüístico de los individuos que la conforman (Cuenya B. L. & Ruetti, 2010).

El enfoque cualitativo en nuestro estudio sobre la relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de guayaquil, implicará una investigación que se centre en la comprensión en profundidad de las experiencias y percepciones de los empleados con respecto a los servicios de bienestar laboral.

Este enfoque involucrará la realización de entrevistas y encuestas para recopilar datos cualitativos detallados sobre las percepciones y experiencias de los participantes. Los datos cualitativos recopilados se analizarán utilizando técnicas de análisis de contenido para identificar patrones y temas clave en los datos.

El enfoque cualitativo nos ayudará a identificar no solo el impacto de los servicios de bienestar laboral, sino también las percepciones de los empleados sobre los factores que contribuyen a su satisfacción.

Tipo y Nivel de Investigación

Nuestra investigación tiene un tipo de investigación aplicada, dado que este tipo de investigación se enfoca en encontrar estrategias para lograr un objetivo específico y ponerlo en práctica, la investigación se orientará a conseguir un nuevo conocimiento que nos permita obtener soluciones sobre la relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de guayaquil.

En la investigación aplicada, se busca generar conocimientos útiles y aplicables en situaciones reales, es decir buscamos identificar si los servicios de bienestar laboral que se brindan, pueden impactar positivamente en el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales. Además, se busca ofrecer recomendaciones prácticas para la implementación de estos programas en el contexto de estas empresas.

Es importante destacar que la investigación aplicada se enfoca en la aplicación de los conocimientos teóricos y la metodología científica a problemas concretos. Por lo tanto, se requiere un enfoque práctico y un compromiso con la solución de problemas reales.

Nivel del Estudio

El tipo de estudio planteado para esta investigación comprende la tendencia explicativa, en tal apreciación, nos basamos en las estimaciones de diversos autores; por ejemplo: “El tipo de estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se encuentra en explicar por qué ocurre una problemática y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables. Se encuentra más estructurado que las demás investigaciones (de hecho, implica los propósitos de estas); además de que proporciona un sentido de entendimiento del problema a que hacen referencia” (Roberto Hernández Sampieri).

Al utilizar un enfoque explicativo en nuestro estudio, nos enfocaremos en establecer la relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en empresas industriales de la ciudad de Guayaquil. Nuestro objetivo es explorar y explicar cómo esta relación directa puede tener un impacto positivo en las dos empresas que se comparan.

Para lograr esto, realizaremos un análisis exhaustivo de la percepción que los empleados tienen sobre los servicios de bienestar laboral ofrecidos en estas empresas industriales, y estableceremos conexiones utilizando técnicas estadísticas y modelos de análisis multivariante.

Este enfoque nos permitirá explicar de manera rigurosa la relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil.

Método de Investigación

El método que utilizaremos en nuestra investigación es bajo el modelo Empírico-analítico, con el cual podremos verificar todos los elementos presentes dentro de nuestra investigación en relación con la causa y efecto de la problemática, este método nos permitirá indagar todas las circunstancias de manera medible y cuantificable, y así facilitar la argumentación de nuestras teorías una vez identificadas para luego dar marcha al análisis de estas.

El modelo Empírico-analítico es un enfoque metodológico utilizado en la investigación científica que busca explicar los fenómenos a través de la observación empírica y la aplicación de técnicas de análisis estadístico. Según este modelo, se parte de una hipótesis que se contrasta con los datos empíricos recogidos y se aplican técnicas de análisis para determinar la validez de la hipótesis y las relaciones entre las variables involucradas (Babbie) .

El modelo empírico-analítico es un enfoque de investigación que se centra en la recopilación y análisis de datos empíricos para probar hipótesis y teorías. Este modelo se basa en la observación y la medición de los fenómenos, y utiliza métodos estadísticos y de análisis de datos para llegar a conclusiones y realizar predicciones (Martinez, 2021).

En el contexto de nuestro estudio "la relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de guayaquil", el modelo empírico-analítico nos permitirá analizar y comparar los datos entre las empresas que brindan servicios de bienestar laboral y en aquellas que no lo han hecho.

Se puede utilizar una metodología de investigación cuantitativa, como encuestas o cuestionarios, para recopilar datos sobre los servicios brindados, para luego poder analizarlos mediante técnicas estadísticas para identificar los posibles servicios de bienestar laboral que ayudarán a aumentar el nivel de satisfacción de los colaboradores.

En resumen, el modelo empírico-analítico es una herramienta poderosa para la investigación aplicada, ya que permite obtener respuestas concretas y prácticas a preguntas y problemas específicos a través de la recopilación y análisis de datos empíricos.

Universo, Muestra y Muestreo

El universo de esta tesis son 2 empresas industriales que operan en la ciudad de Guayaquil y que cuentan con programas de bienestar laboral implementados en su gestión del talento humano.

En cuanto al muestreo, se puede optar por un muestreo probabilístico, en el cual todas las empresas industriales del universo tienen una probabilidad igual de ser seleccionadas, o un muestreo no probabilístico, en el cual se utilizan criterios de selección específicos basados en características como el tamaño de la empresa, el sector industrial al que pertenece, o la disponibilidad de datos relevantes (Hernández Sampieri, 2010).

Es importante que la muestra sea representativa del universo en el que se quiere generalizar los resultados de la investigación, lo que implica que debe ser lo suficientemente grande para garantizar la confiabilidad y validez de los resultados obtenidos (Métodos de investigación de encuestas).

El universo de la investigación se refiere al conjunto total de empresas industriales que se encuentran en una determinada región o país, y que podrían ser objeto de estudio en la investigación. La muestra, por otro lado, es un subconjunto del universo que se selecciona para ser analizado en la investigación.

En este caso, la muestra será conformada por 2 empresas industriales que han implementado programas de bienestar laboral y que se encuentran en la ciudad de Guayaquil.

La selección de la muestra puede realizarse mediante técnicas de muestreo probabilístico o no probabilístico, dependiendo del enfoque de la investigación y la disponibilidad de información.

En cuanto al muestreo probabilístico, se pueden utilizar técnicas como el muestreo aleatorio simple, el muestreo estratificado o el muestreo por conglomerados, mientras que en el muestreo no probabilístico se pueden utilizar técnicas como el muestreo por conveniencia, el muestreo intencional o el muestreo de bola de nieve.

Es importante tener en cuenta que la selección de la muestra debe ser representativa del universo y que el tamaño de la muestra debe ser suficiente para que los resultados obtenidos sean estadísticamente significativos y confiables (air, 2014) .

“La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensibles las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.” (Arias, 2012)

El levantamiento de información se lo realizará a un tipo de población finita, en nuestro caso es el personal de Ventas de 2 empresas de la ciudad de Guayaquil, 100 colaboradores aproximadamente; 50 colaboradores de cada empresa.

Formas de Recolección de la Información

Para la realización nuestra investigación, se utilizará la técnica de investigación de la entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación cara a cara, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” (Arias, 2012).

La técnica de la entrevista es una herramienta de recolección de datos muy utilizada en investigación cualitativa. Esta técnica consiste en una conversación estructurada entre el investigador y el entrevistado, en la cual el investigador busca obtener información sobre el tema de investigación a través de las respuestas del entrevistado.

La entrevista puede ser estructurada, semiestructurada o abierta. En la entrevista estructurada, el investigador tiene preguntas específicas y predefinidas que se hacen en un orden determinado, mientras que, en la entrevista abierta, no hay preguntas predefinidas y se permite que el entrevistado hable libremente sobre el tema.

En la entrevista semiestructurada, se combinan preguntas predefinidas con preguntas abiertas para permitir una mayor exploración del tema y permitir al entrevistado hablar más libremente sobre su experiencia.

Es importante que el investigador tenga habilidades de comunicación y escucha activa para poder realizar una entrevista efectiva. Además, es importante que se respete la privacidad y confidencialidad del entrevistado, y que se obtenga su consentimiento informado antes de la entrevista.

Para analizar la información obtenida a través de las entrevistas, se pueden utilizar diferentes técnicas de análisis de datos cualitativos, como el análisis de contenido y la teoría fundamentada en los datos (Rubin, 2012).

Una de las ventajas de la entrevista es que permite obtener información detallada y en profundidad sobre la experiencia, percepciones y opiniones de los entrevistados. Además, permite la posibilidad de aclarar dudas y obtener información adicional durante la conversación.

Sin embargo, una desventaja de esta técnica es que puede haber cierta influencia del entrevistador en las respuestas del entrevistado, lo que puede afectar la objetividad de los resultados. Además, la realización de entrevistas puede ser costosa en términos de tiempo y recursos.

Es importante mencionar que la elección de la técnica de entrevista dependerá de los objetivos de la investigación y del tipo de datos que se quieran obtener. En el caso de nuestro estudio sobre el impacto de los programas de bienestar laboral en los indicadores de rotación en las empresas industriales, utilizaremos entrevistas semiestructuradas para obtener información detallada sobre los programas de bienestar laboral implementados y su relación con la rotación de personal en las empresas.

También utilizaremos la técnica de la encuesta, la cual es un método de investigación que se utiliza para obtener información de una población o muestra a través de un cuestionario estructurado. Se trata de una técnica de investigación cuantitativa que permite obtener datos numéricos para su posterior análisis y evaluación.

La encuesta puede realizarse de forma presencial, telefónica, por correo electrónico, dependiendo del objetivo de la investigación y las características de la población o muestra a estudiar. Para su diseño, es necesario definir el universo de la investigación, es decir, el conjunto total de individuos o elementos que se quieren estudiar, y la muestra, que es una porción representativa del universo.

Es importante tener en cuenta que la calidad de los resultados de una encuesta dependerá de la calidad del diseño del cuestionario y de la selección de la muestra, así como de la forma en que se realice la administración de la encuesta y el procesamiento de los datos.

Para la aplicación de encuestas en la investigación sobre el impacto de los programas de bienestar laboral en los indicadores de rotación en las empresas industriales, se puede utilizar una muestra representativa de empleados y/o directivos de dichas empresas. La encuesta puede incluir preguntas sobre aspectos como la satisfacción laboral, el clima organizacional, la percepción sobre los programas de bienestar laboral, la intención de permanecer en la empresa, entre otros aspectos relevantes para el estudio.

Es importante asegurarse de que las preguntas sean claras y precisas, y que se utilicen escalas de respuesta adecuadas para obtener información concreta y comparable. Además, se debe garantizar la confidencialidad y anonimato de los participantes, y obtener su consentimiento informado para participar en la investigación (Hair, 2010).

Formas de Análisis de la Información

Con el objetivo de lograr una categorización precisa, se llevará a cabo la enumeración de cada una de las preguntas incluidas en los cuestionarios aplicados a una muestra de 100 colaboradores provenientes de diversas áreas. Además, se elaborará un cuestionario para las entrevistas con el fin de explorar en profundidad los aspectos intrínsecos que los colaboradores experimentan en su día a día laboral. Estas experiencias serán fundamentales para enriquecer el enfoque de nuestra investigación, mejorando así el proceso de tabulación y obteniendo información veraz que nos permita brindar soluciones adecuadas al problema planteado.

Por otro lado, para el análisis de los datos recopilados en esta investigación, se empleará la técnica de análisis de contenido. Esta técnica nos brinda la capacidad de identificar y categorizar los temas, patrones y relaciones presentes en los datos obtenidos a través de las entrevistas y encuestas realizadas. El análisis de contenido se adecua de manera precisa a los objetivos planteados, ya que nos permite identificar tanto las problemáticas como las necesidades reales y percibidas tanto por la organización como por los trabajadores. Además, nos proporciona la posibilidad de relacionar los criterios y formas de evaluación de los programas de bienestar laboral con los indicadores de gestión del talento humano y la tasa de rotación en el contexto de las empresas industriales.

Basándonos en los objetivos mencionados, utilizaremos una técnica de análisis cualitativo y cuantitativo combinado. Esto permitiría tener una visión más amplia y completa de los datos recopilados y poder responder a las preguntas planteadas desde distintos enfoques.

Para el primer objetivo, “Identificar las problemáticas y necesidades sentidas y reales de la organización y de los trabajadores que son atendidas en los programas de bienestar laboral de las empresas industriales”, utilizaremos un análisis de contenido temático, que permitiría identificar las problemáticas y necesidades sentidas y reales de la organización y de los trabajadores que son atendidas en los programas de bienestar laboral de las empresas industriales. Esto implica la identificación de categorías temáticas y la asignación de códigos a las respuestas obtenidas en las entrevistas y encuestas, lo que permitiría posteriormente hacer un análisis de frecuencias y establecer las principales problemáticas y necesidades en cuanto a los programas de bienestar laboral.

Para el segundo objetivo, “Estimar los recursos humanos, recursos técnicos-tecnológicos y recursos financieros y no financieros, destinados a la implementación de programas de bienestar laboral en las empresas industriales”, utilizaremos un análisis de costos y beneficios, que permitiría estimar los recursos humanos, técnicos-tecnológicos, financieros y no financieros destinados a la implementación de programas de bienestar laboral en las empresas industriales. Este análisis deberá ser detallado y tomar en cuenta todas las implicaciones y costos directos e indirectos, para así poder establecer si la inversión en programas de bienestar laboral es rentable y cuál es su impacto en la rotación del personal.

Cabe destacar que la combinación de técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo permitiría tener una perspectiva más completa de la problemática y así poder realizar recomendaciones más acertadas para los programas de Bienestar Laboral en las empresas industriales estudiadas.

CAPITULO IV: HALLAZGOS DE LA INVESTIGACION

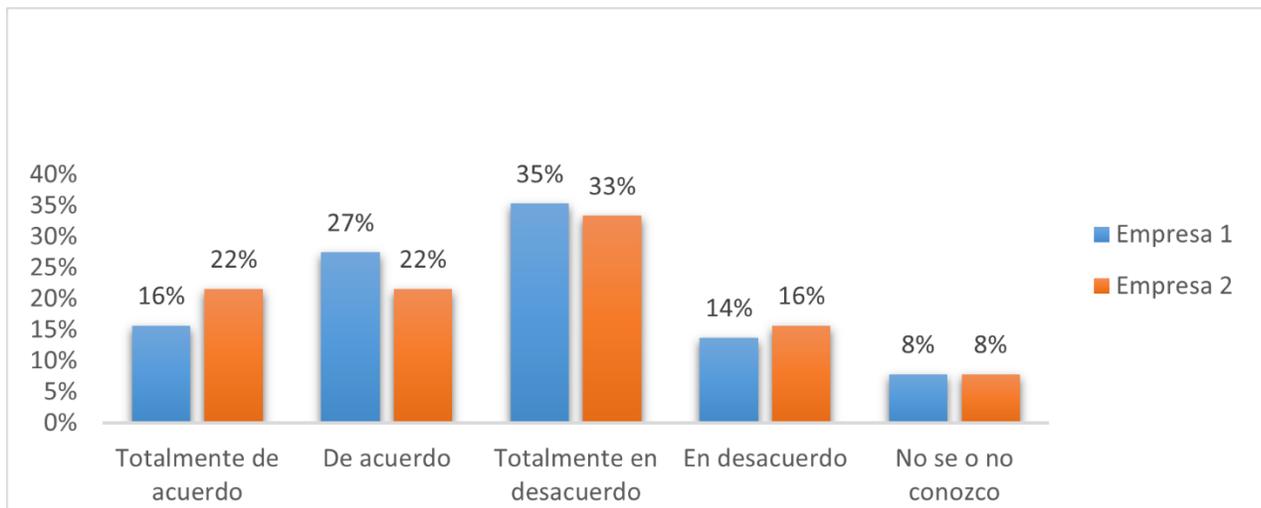
Identificar las problemáticas y necesidades sentidas y reales de la organización y de los trabajadores que son atendidas en los servicios de bienestar laboral de las empresas industriales.

1.1 Clima Laboral

El clima laboral es una variable muy importante al estudiar los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a las 2 empresas. En la actualidad los servicios de bienestar laboral que brindan las empresas, tratan de mitigar un poco las falencias que tienen en otros ámbitos laborales.

Gráfico 1.

Se reconocen y valoran el desempeño y los logros de los empleados.



El Gráfico #1 refleja de manera evidente la percepción de los empleados en relación con el reconocimiento y valoración de su desempeño y logros en las dos empresas. Los porcentajes significativos en las categorías "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo" indican un patrón preocupante. Esta percepción compartida por un tercio de los encuestados en ambas empresas sugiere que existe una falta de reconocimiento efectivo hacia los esfuerzos y logros individuales.

El reconocimiento y valoración del desempeño y logros de los empleados desempeñan un papel crucial en la motivación y compromiso laboral. Cuando los empleados sienten que sus

esfuerzos son reconocidos y valorados, tienden a sentirse más involucrados en sus tareas y más conectados con la organización en su conjunto. Por otro lado, la falta de reconocimiento puede llevar a la desmotivación, la disminución de la moral y, en última instancia, a un menor rendimiento laboral.

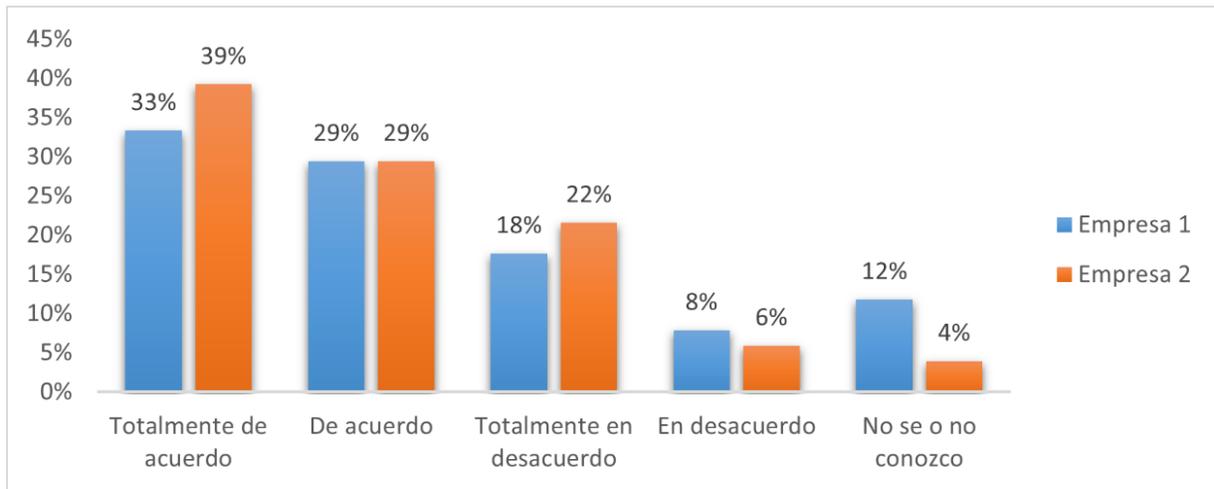
Esta percepción generalizada en ambas empresas puede indicar la necesidad de una revisión profunda en las prácticas de reconocimiento y valoración. Las organizaciones podrían considerar implementar sistemas más transparentes y efectivos para identificar y celebrar los logros individuales y de equipo. Esto podría incluir programas de reconocimiento público, bonificaciones basadas en el rendimiento o incluso oportunidades de desarrollo y crecimiento personal. La implementación de estos enfoques no solo impactaría positivamente en la satisfacción de los empleados, sino que también podría contribuir a un ambiente laboral más positivo y colaborativo.

En última instancia, el análisis de esta pregunta resalta la importancia de establecer estrategias sólidas de reconocimiento y valoración en las empresas. Una cultura que celebra y recompensa los logros individuales y colectivos puede tener un impacto directo en la motivación, la satisfacción y la retención del talento. Las organizaciones deben considerar esta área como una oportunidad para mejorar y cultivar un entorno en el que los empleados se sientan valorados y motivados, lo que a su vez beneficiará a la empresa en términos de productividad y éxito general.

“Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación. Tal adaptación no sólo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación” (Chiavenato, Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones, 2011).

Gráfico 2.

Se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso.



El Gráfico #2 proporciona una visión reveladora de cómo los empleados perciben el fomento de un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso en ambas empresas. Los porcentajes destacan una tendencia general positiva en cuanto a la percepción de un entorno laboral colaborativo y respetuoso, aunque también se observan algunas discrepancias notables.

La presencia de un 33% y 39% de empleados que están "Totalmente de acuerdo" con la afirmación en ambas empresas indica un esfuerzo por parte de las organizaciones para cultivar un ambiente que promueva la colaboración y el respeto entre los colaboradores. Esto puede ser un signo alentador de una cultura organizativa que valora y fomenta el trabajo en equipo y la interacción respetuosa entre los empleados.

Además, el 29% de los empleados que están "De acuerdo" podría interpretarse como una indicación adicional de que se están implementando ciertas prácticas para fomentar la colaboración y el respeto, aunque puede haber margen para mejoras adicionales.

Sin embargo, es importante observar los porcentajes más bajos de empleados que están "Totalmente en desacuerdo" (18% y 22%) y "En desacuerdo" (8% y 6%) en ambas empresas. Estos resultados pueden señalar áreas en las que el ambiente laboral no está cumpliendo con las expectativas de colaboración y respeto para ciertos segmentos de empleados. Esto podría ser indicativo de problemas en la comunicación, la dinámica de equipo o la gestión de conflictos.

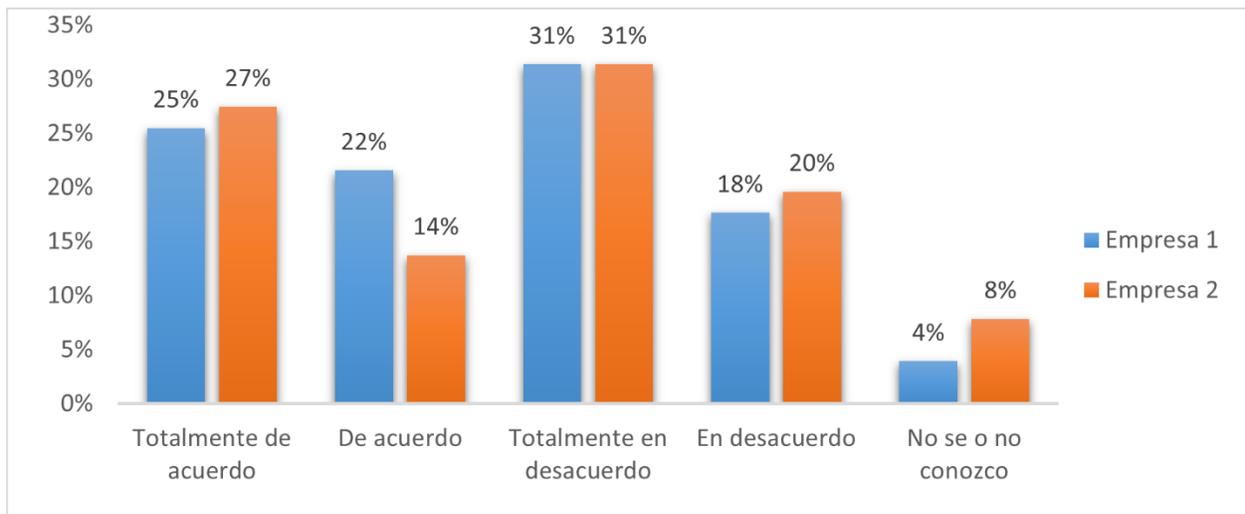
Es crucial destacar que, en ambas empresas, un porcentaje de empleados (12% y 4%) declaró no tener conocimiento sobre el tema. Esto podría indicar que la comunicación de las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo colaborativo y respetuoso podría necesitar ser reforzada.

Los resultados sugieren que, mientras se están realizando esfuerzos para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso, todavía hay margen para mejoras. Las empresas podrían aprovechar los puntos fuertes evidenciados por los porcentajes positivos y abordar las áreas de preocupación a través de estrategias específicas. Esto podría incluir programas de formación en comunicación efectiva, resolución de conflictos y trabajo en equipo, así como medidas para aumentar la conciencia y la comprensión de la importancia del ambiente de trabajo en la satisfacción general de los empleados.

1.2 Crecimiento Profesional

Gráfico 3.

Los empleados reciben oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.



El Gráfico #3 proporciona una visión reveladora sobre la percepción de los empleados acerca de las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en ambas empresas. Los porcentajes resaltan algunas tendencias y preocupaciones notables en este aspecto.

El 31% de los encuestados que respondieron "Totalmente en desacuerdo" podría indicar una preocupación significativa entre los colaboradores en ambas empresas con respecto a las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Esta cifra sugiere que una proporción considerable de empleados no siente que se les estén brindando adecuadas perspectivas para avanzar en sus carreras o mejorar sus habilidades y capacidades.

Además, los porcentajes del 18% y 20% que respondieron "En desacuerdo" revelan una preocupación continua en cuanto a las oportunidades de desarrollo. Estos números sugieren que existe una parte sustancial de la fuerza laboral que no percibe las opciones de crecimiento que se les ofrecen como adecuadas o satisfactorias.

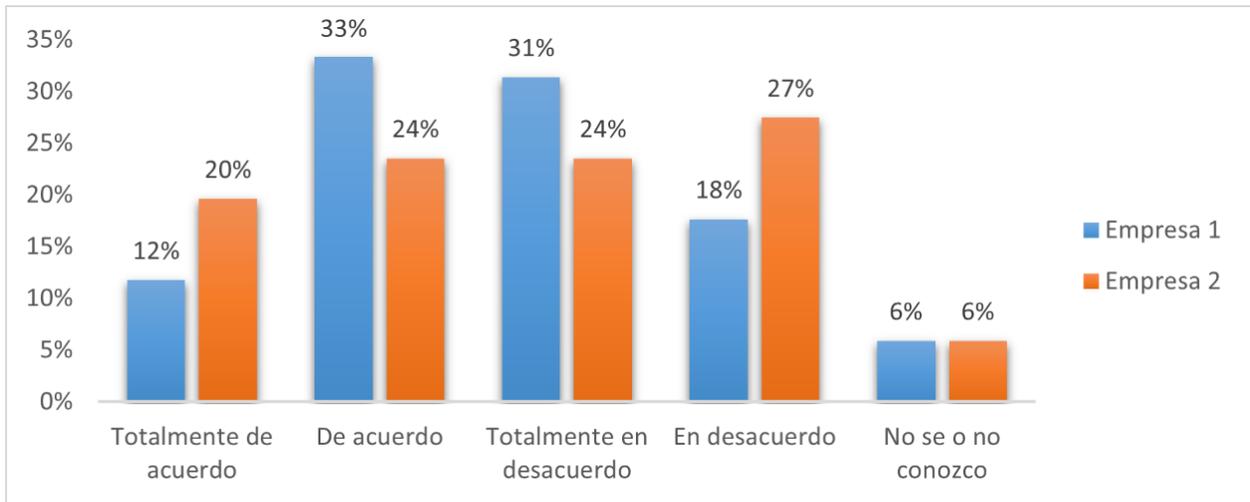
El 4% y 8% de los empleados que indicaron "No sabe o no conoce" podrían sugerir que existe cierta falta de claridad o comunicación sobre las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en ambas empresas. Esto podría ser una señal de que se necesita mejorar la transparencia y la información proporcionada a los empleados sobre las posibilidades de avance.

En general, los resultados destacan la necesidad de una revisión y mejora en la manera en que las empresas brindan y comunican las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Es esencial abordar las preocupaciones y percepciones negativas identificadas en los porcentajes

mencionados. Las organizaciones podrían considerar implementar programas de desarrollo profesional más robustos, establecer planes de carrera claros y transparentes, y mejorar la comunicación con los empleados sobre las oportunidades disponibles. Esto podría contribuir significativamente a aumentar la satisfacción de los empleados y a retener el talento en ambas empresas.

Gráfico 4.

Los empleados reciben retroalimentación y orientación para mejorar su rendimiento laboral.



El Gráfico # 4 presenta información acerca de la retroalimentación que los empleados reciben para mejorar su rendimiento laboral. Se observa que la mayoría de los encuestados ha seleccionado la opción "Totalmente en desacuerdo" en relación con esta cuestión, con un 31% en la Empresa 1 y un 24% en la Empresa 2. Estos números, sin embargo, nos proporcionan una perspectiva más profunda al revelar que un total de 57 encuestados, provenientes de ambas empresas, tienen la percepción de que no están recibiendo la retroalimentación adecuada para mejorar su rendimiento laboral.

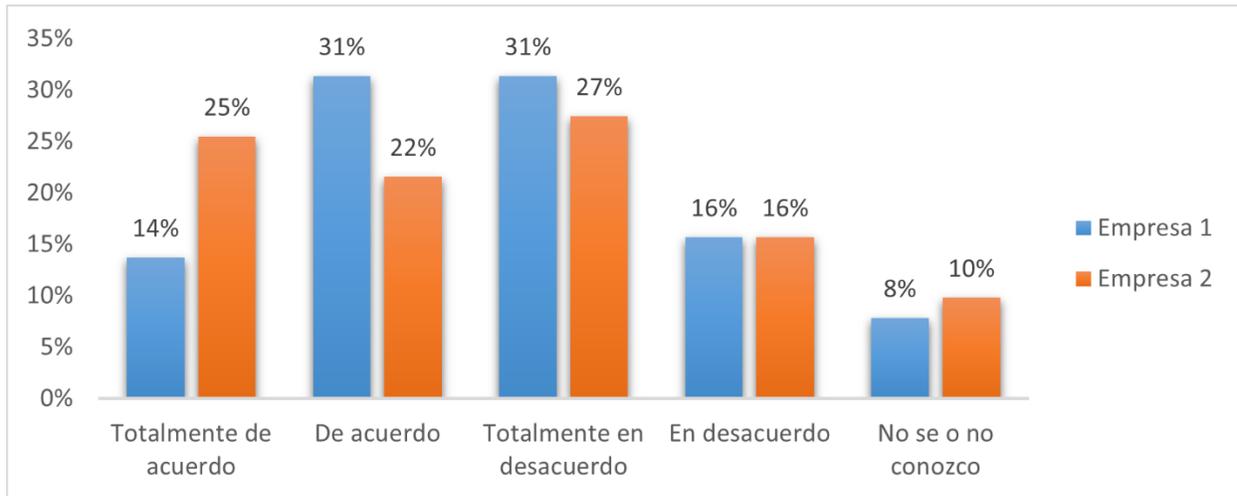
Este resultado plantea interrogantes sobre la efectividad de los sistemas de retroalimentación y orientación en ambas empresas. La alta proporción de empleados que no sienten que están recibiendo el apoyo necesario para mejorar su rendimiento podría ser indicativo de una falta de comunicación o de enfoque en el desarrollo individual de los trabajadores. Es

importante destacar que la retroalimentación constante y constructiva es esencial para impulsar el crecimiento y el rendimiento de los empleados. La discrepancia entre las percepciones y las prácticas actuales sugiere que las empresas podrían beneficiarse al revisar y mejorar sus sistemas de retroalimentación, asegurándose de que los empleados reciban la orientación necesaria para alcanzar su máximo potencial y contribuir de manera más efectiva al éxito de la organización.

1.3 Salud en el puesto de Trabajo

Gráfico 5

Se brinda apoyo emocional y se promueve la salud mental de los empleados.



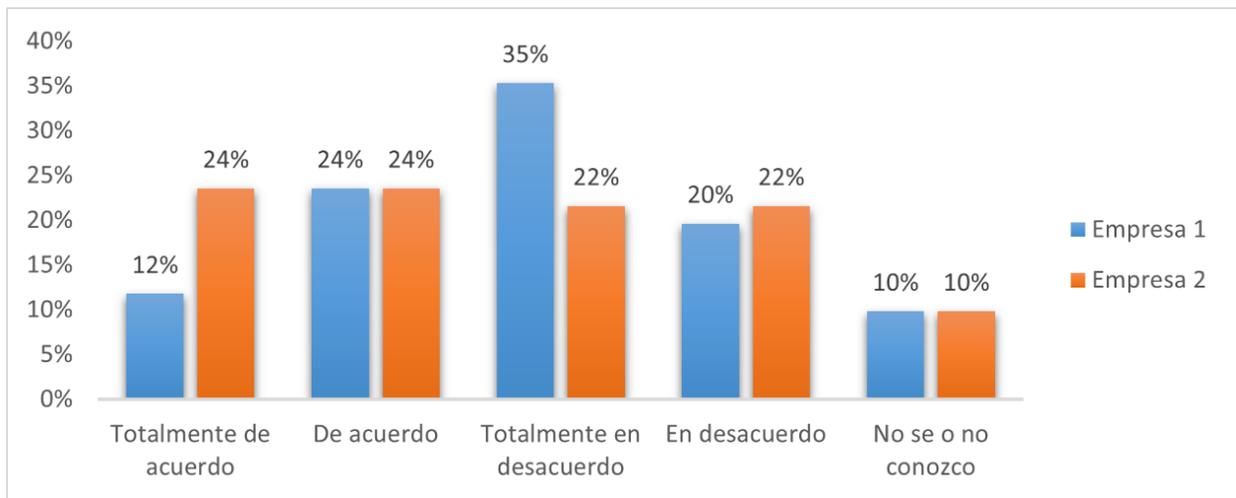
En el Gráfico # 5 se observa que solo el 29% de los encuestados en ambas empresas están "Totalmente de acuerdo" con esta afirmación. En contraste, un considerable 58% de los encuestados ha seleccionado la opción "Totalmente en desacuerdo". Estos resultados resaltan un desafío importante en ambas empresas en términos de la atención hacia el bienestar emocional y mental de sus empleados. El bajo porcentaje de empleados que sienten que se brinda apoyo emocional sugiere que podría haber oportunidades para mejorar en este aspecto crucial.

El apoyo emocional y la promoción de la salud mental son esenciales para el bienestar general de los empleados y pueden influir directamente en su satisfacción laboral, su compromiso y su productividad.

En general, estos resultados subrayan la importancia de abordar activamente la salud mental y emocional de los empleados en ambas empresas. La promoción de un ambiente de trabajo saludable y de apoyo puede llevar a una mayor satisfacción laboral, una mejor retención de talento y un aumento en la productividad y el compromiso de los empleados.

Gráfico 6

Se implementan medidas para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar emocional.



El Gráfico # 6 nos muestra que de los encuestados en ambas empresas un total de 60 colaboradores marcan sus respuestas entre las variables de “Totalmente en desacuerdo” y “No sé o no conozco”, en relación a la implementación de medidas para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar emocional.

Esta distribución de respuestas sugiere la posibilidad de que exista una falta de claridad o conciencia entre estos empleados acerca de las acciones específicas que la empresa está llevando a cabo para abordar el estrés laboral y promover el bienestar emocional. Esta falta de conocimiento podría originarse por diversos factores, como una comunicación interna deficiente o la falta de visibilidad de estas medidas en la dinámica laboral diaria.

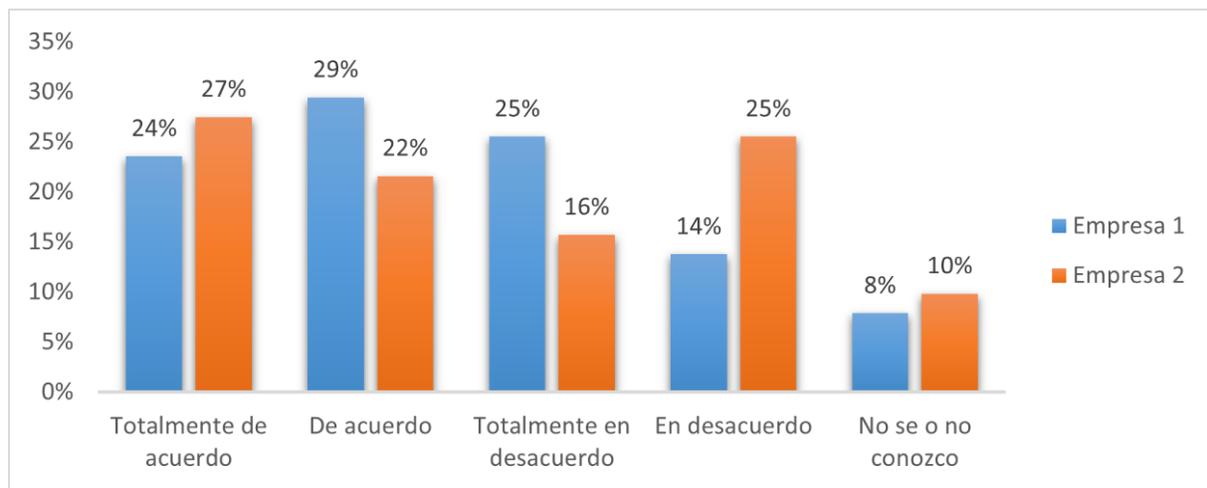
Es crucial abordar esta situación de manera proactiva, ya que la percepción de los empleados sobre el manejo del estrés laboral y el bienestar emocional puede tener un impacto significativo en su satisfacción general en el trabajo y, por ende, en su desempeño y compromiso con la organización.

En última instancia, la falta de conocimiento en torno a las medidas de bienestar laboral podría impedir que los empleados aprovechen al máximo los recursos disponibles para su bienestar. Al abordar este problema, las organizaciones pueden lograr una mejora en la satisfacción laboral y la productividad al brindar un entorno de trabajo más saludable y de apoyo.

“El concepto de estrés (del inglés stress, presión, tensión, esfuerzo) está estrechamente relacionado con el cúmulo de trastornos y de aflicciones en las personas de ciertos sucesos que se presentan en la organización y en el entorno. El término suele usarse para describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que perjudica su desempeño y, sobre todo, su salud” (Chiavenato, Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones, 2009).

Gráfico 7

La empresa ofrece beneficios y servicios adicionales que contribuyen al bienestar de los empleados.



El Gráfico # 7 presenta un panorama interesante con respecto a los beneficios y servicios adicionales ofrecidos por la empresa para contribuir al bienestar de los empleados. En este contexto, resalta el hecho de que un conjunto importante de 52 colaboradores ha mostrado su acuerdo en cuanto a la existencia de estos beneficios, lo que se traduce en un 24% y 27% en las categorías de "Totalmente de acuerdo" para las Empresas 1 y 2 respectivamente. Adicionalmente,

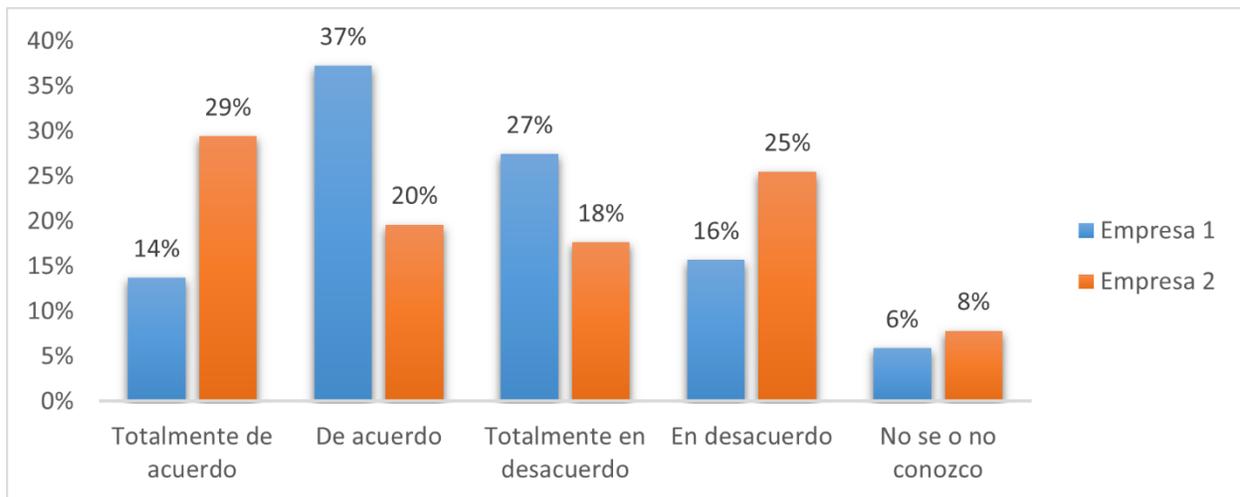
un número significativo de empleados, un 29% y 22% en cada empresa, ha indicado estar "De acuerdo" con esta afirmación.

Sin embargo, es notable que una proporción relevante de colaboradores, especialmente en la Empresa 2 con un 25%, se ha posicionado en la categoría "En desacuerdo". Esto sugiere que, aunque existe un respaldo considerable a la percepción de que la empresa ofrece beneficios y servicios adicionales, aún hay margen para mejorar y clarificar la percepción en la segunda empresa.

Este resultado pone de manifiesto la importancia de la comunicación efectiva de los beneficios y servicios adicionales que la empresa proporciona. La discrepancia entre la percepción de los empleados puede deberse a factores como la falta de conocimiento sobre ciertos beneficios o la necesidad de realinear las ofertas con las necesidades y expectativas de los colaboradores. Aunque existe un respaldo mayoritario a la percepción de que la empresa proporciona beneficios y servicios adicionales para el bienestar, es esencial abordar la discrepancia presente y trabajar para fortalecer aún más la percepción positiva en ambas empresas. Esto contribuirá no solo al bienestar de los empleados, sino también a la imagen de la empresa como empleador comprometido con el bienestar de su equipo.

Gráfico 8.

Se brinda apoyo para conciliar las responsabilidades familiares y laborales de los empleados.



El Gráfico # 8 revela una notable variabilidad en las percepciones de los empleados en relación con el apoyo brindado para conciliar las responsabilidades familiares y laborales. Este panorama se presenta de manera distinta en las dos empresas, con un 27% y 18% en la categoría "Totalmente en desacuerdo" para las Empresas 1 y 2 respectivamente. Además, se observa una brecha considerable en la categoría "En desacuerdo", donde se registran porcentajes de 16% y 25% respectivamente en cada empresa.

Estos resultados reflejan la importancia y la complejidad de abordar la conciliación entre responsabilidades familiares y laborales en el entorno de trabajo. Mientras que en la Empresa 1 parece haber un mayor consenso en cuanto a la falta de apoyo percibido en esta área, en la Empresa 2 la discrepancia es más evidente, con una mayor proporción de empleados expresando su desacuerdo en comparación con la otra empresa.

La conciliación de responsabilidades familiares y laborales es un tema crucial en el bienestar de los empleados, ya que influye directamente en su calidad de vida y satisfacción en el trabajo. La variabilidad en las respuestas podría deberse a factores como la existencia o ausencia de políticas claras de conciliación, la flexibilidad de horarios, la comprensión y apoyo por parte de la gerencia, entre otros.

En este contexto, es esencial tomar medidas que aborden estas diferencias y que promuevan un ambiente de trabajo que permita a los empleados equilibrar sus responsabilidades personales y laborales de manera efectiva.

“El término bienestar laboral engloba el conjunto de condiciones y elementos que impactan en la satisfacción y el bienestar de los trabajadores en su entorno laboral. Este concepto abarca diversos aspectos, tales como el ambiente de trabajo, la carga laboral, la remuneración y los beneficios, así como la seguridad y salud ocupacional, entre otros elementos relevantes” (Cortés, 2017).

Las diferencias perceptuales en cuanto al apoyo para conciliar responsabilidades familiares y laborales subrayan la necesidad de abordar este aspecto con acciones concretas y personalizadas en cada empresa. La atención a este aspecto contribuirá al bienestar de los empleados y a la creación de un entorno laboral más favorable y comprometido con sus necesidades integrales.

Estimar los recursos humanos, recursos técnicos-tecnológicos y recursos financieros y no financieros, destinados a la implementación de servicios de bienestar laboral en las empresas industriales.

El análisis de los resultados revela una visión valiosa sobre cómo las empresas industriales gestionan y asignan recursos en función de los servicios de bienestar laboral. Esta área crucial no solo impacta la satisfacción de los empleados, sino que también influye en la productividad, la retención del talento y la imagen general de las organizaciones.

En lo que respecta a los recursos humanos, las respuestas divergentes apuntan a una cuestión esencial: ¿las empresas están realmente proporcionando el personal necesario para gestionar de manera efectiva los programas de bienestar laboral? Mientras una de las empresas parece asignar una cantidad suficiente de personal, la otra muestra signos de una posible falta de dedicación en esta área. Esta discrepancia puede afectar directamente la calidad de los servicios y la atención que los empleados reciben. En el panorama actual, donde la personalización y la atención individualizada son clave, esta disparidad es crucial para abordar.

En términos de recursos técnicos-tecnológicos, la inversión en herramientas digitales para respaldar la gestión de bienestar laboral es una estrategia moderna y efectiva. Sin embargo, la disparidad entre las empresas sugiere una brecha en la implementación tecnológica. Aquí, el análisis se convierte en un faro para guiar a las empresas hacia la adopción de herramientas tecnológicas que no solo simplifican la gestión, sino que también permiten una medición y seguimiento más preciso de la eficacia de los programas.

La asignación de recursos financieros y no financieros es fundamental para el éxito de los programas de bienestar laboral. Los resultados reflejan diferencias significativas entre las dos empresas en cuanto a la percepción de sus empleados sobre estos recursos. Esta disparidad podría sugerir que una empresa está invirtiendo considerablemente en el bienestar laboral, mientras que la otra puede estar quedándose atrás en esta área. Aquí radica una oportunidad para alinear los recursos asignados con las expectativas y necesidades de los empleados en ambas empresas.

En última instancia, el análisis detallado de los recursos destinados a los servicios de bienestar laboral se convierte en una herramienta invaluable para una gestión más efectiva. Los resultados no solo proporcionan información sobre la actual asignación de recursos, sino que

también apuntan a áreas de mejora y oportunidades de optimización. Esta visión más profunda permitirá a las empresas tomar decisiones más informadas y estratégicas en su enfoque de bienestar laboral, lo que a su vez generará un impacto directo en la satisfacción, compromiso y rendimiento de los empleados.

Este análisis de los recursos asignados a los servicios de bienestar laboral en empresas industriales destaca la importancia de la alineación estratégica y el equilibrio en la distribución de recursos humanos, técnicos-tecnológicos y financieros y no financieros. A través de una evaluación constante y una adaptación basada en las percepciones de los empleados, las empresas pueden crear un entorno laboral enriquecedor que impulse la satisfacción de los empleados y, en última instancia, la salud y el éxito general de la organización.

Conclusiones

Tomando como base los objetivos establecidos previamente, se obtuvieron conclusiones significativas que contribuyen a mejorar el conocimiento y la comprensión de la relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil.

Con las encuestas realizadas se logró trabajar en cuatro puntos importantes con la finalidad de poder identificar y palpar la realidad de los servicios de bienestar laboral que brindan las empresas industriales en la ciudad de Guayaquil.

Estos puntos abarcan el clima laboral, el crecimiento profesional, la salud en el puesto de trabajo y comunicación organizacional; dentro de los resultados analizados en cuanto al clima laboral, se pudo identificar que en las dos empresas comparadas los colaboradores no se sienten a gusto en cuanto al reconocimiento de los logros obtenidos, llegando a alcanzar niveles muy parejos llegando a un 35% y 33% respectivamente, evidenciando que de los servicios ofrecidos por las empresas ninguno atendía este tipo de necesidades, que inciden directamente en la motivación de la persona.

Se resalta la necesidad de tomar medidas inmediatas para cerrar las brechas existentes y mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados. Se requiere un enfoque integral y

continuo, involucrando a la alta dirección y los líderes de la organización, para implementar las recomendaciones propuestas y garantizar una mejora sostenida del clima laboral.

El objetivo es crear un entorno laboral positivo y saludable que promueva el bienestar de los empleados, fomente la comunicación abierta y el apoyo mutuo, y proporcione oportunidades claras de crecimiento y desarrollo profesional. Esto, a su vez, contribuirá a mejorar la productividad, la retención de talento y el éxito general de las empresas en el largo plazo.

Las preguntas realizadas referente a las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional muestran porcentajes muy parecidos haciendo referencia a encontrarse “Totalmente en desacuerdo” teniendo un 16% por cada empresa, “En desacuerdo” un 9% y 10% respectivamente, colaboradores que “No saben o no conocen” un 2% y 4% por empresa, lo que abarca un porcentaje negativo de un 56% de colaboradores que reflejan su descontento, ya que no existe algún programa de bienestar laboral encaminado al crecimiento del colaborador.

Podemos concluir que existe una falta significativa de oportunidades de crecimiento profesional en ambas organizaciones. Los empleados expresaron una percepción negativa en relación con las oportunidades de desarrollo, el reconocimiento y la valoración del desempeño, lo que indica una insatisfacción generalizada.

Se destaca la necesidad de tomar medidas para proporcionar a los empleados oportunidades claras de crecimiento y avance en su carrera profesional. Se requiere un enfoque integral y personalizado, involucrando a la alta dirección y los líderes de la organización, para implementar las recomendaciones propuestas y garantizar que los empleados puedan desarrollar sus habilidades y alcanzar sus metas profesionales.

El objetivo principal es crear un entorno laboral que fomente el desarrollo y el crecimiento profesional de los empleados, brindando programas de capacitación, promoviendo la promoción interna, estableciendo planes de desarrollo individualizados y reconociendo y valorando los logros y el desempeño de los empleados.

Al abordar estas áreas problemáticas, se espera aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, promoviendo así su retención y contribuyendo al éxito general de las organizaciones en el largo plazo.

Como punto importante encontrado en el análisis de la salud en el puesto de trabajo, se evidencia que las medidas para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar emocional reflejan valores muy por encima de la mitad del universo de encuestados teniendo un 59% de colaboradores que se encuentran en desacuerdo, y de esta manera se desprende un 65% de resultados correspondientes a la empresa 1 y un 53% a la empresa 2. En el ámbito del bienestar físico los resultados demuestran que no existen programas que ayuden a satisfacer estas necesidades, teniendo un 63% y 49% de los resultados por empresa respectivamente.

Es importante destacar la necesidad de tomar medidas para promover un entorno laboral saludable que apoye el equilibrio entre la vida laboral y personal, reduzca el estrés y fomente el bienestar emocional de los empleados.

El objetivo es implementar acciones concretas, como programas de conciliación laboral y familiar, medidas para reducir el estrés en el trabajo y promover el bienestar emocional de los empleados. Estas acciones pueden incluir la provisión de recursos y servicios de apoyo, la promoción de prácticas de autocuidado, la capacitación en manejo del estrés y la creación de un entorno de trabajo que valore la salud y el bienestar de los empleados.

Al abordar estas áreas problemáticas, se espera mejorar la salud y el bienestar general de los empleados, lo que a su vez puede conducir a una mayor satisfacción laboral, una mejor calidad de vida y un aumento en la productividad y la retención de talento en las organizaciones.

Es fundamental que las empresas se comprometan a implementar medidas concretas y evaluar regularmente la efectividad de las acciones tomadas para garantizar una mejora continua de la salud en el puesto de trabajo.

Respecto a los recursos necesarios, tanto humanos como técnicos-tecnológicos, financieros y no financieros, para la implementación de servicios de bienestar laboral en empresas industriales. Se busca estimar de manera precisa los recursos requeridos para respaldar eficazmente los programas y actividades de bienestar laboral, asegurando que exista una asignación adecuada de personal capacitado, tecnología apropiada y presupuesto suficiente. Al realizar esta estimación, se podrá planificar de manera efectiva la implementación de los servicios de bienestar laboral, asegurando que se cuente con los recursos necesarios para llevar a cabo las iniciativas de manera

sostenible. Además, se podrá identificar las áreas donde se requiere una mayor atención y asignación de recursos, permitiendo una toma de decisiones informada y estratégica.

Es importante tener en cuenta que los recursos humanos desempeñan un papel crucial, ya que son quienes administrarán y brindarán los servicios de bienestar laboral. Además, los recursos técnicos-tecnológicos, financieros y no financieros también son fundamentales para garantizar la eficacia y el alcance de los programas, así como para fomentar la participación y el compromiso de los empleados.

En resumen, el objetivo es estimar de manera precisa los recursos necesarios para implementar servicios de bienestar laboral en empresas industriales, lo cual permitirá planificar adecuadamente, asignar recursos de manera eficiente y lograr un impacto positivo en el bienestar y la satisfacción de los empleados en el entorno industrial.

La relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil es un tema de gran importancia y relevancia en el entorno empresarial actual. Los servicios de bienestar laboral en el lugar de trabajo se refieren a las diversas condiciones, iniciativas y programas implementados por las organizaciones para promover el bienestar físico, mental y emocional de sus empleados.

En primer lugar, es crucial reconocer el impacto directo que tienen los servicios de bienestar en el nivel de satisfacción laboral experimentado por los trabajadores. El bienestar laboral, que abarca aspectos como la salud, la seguridad y el ambiente laboral, desempeña un papel fundamental en la percepción general del empleado sobre su trabajo y su lugar de trabajo. Cuando los empleados se sienten respaldados y cuidados en términos de su bienestar, es más probable que experimenten niveles más altos de satisfacción laboral.

En el contexto de las empresas industriales en la ciudad de Guayaquil, la implementación de servicios de bienestar laboral puede tener ventajas significativas. Por un lado, la promoción de la salud y la seguridad en el entorno laboral puede reducir los riesgos de lesiones y accidentes, lo que a su vez mejora la productividad y reduce los costos asociados con la compensación de trabajadores. Además, la creación de un ambiente laboral seguro y saludable también contribuye a la retención de talento y a la atracción de nuevos empleados calificados, ya que se percibe como una señal de compromiso y preocupación por parte de la empresa hacia sus trabajadores.

Por otro lado, los servicios de bienestar laboral no se limitan solo a la salud y la seguridad, sino que también pueden incluir programas de apoyo emocional y desarrollo personal. Esto puede manifestarse a través de iniciativas como programas de asesoramiento, capacitación en habilidades blandas, flexibilidad laboral, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, entre otros. Estos servicios no solo mejoran el bienestar individual de los empleados, sino que también pueden contribuir al fortalecimiento del sentido de pertenencia y la motivación en el trabajo.

A través de encuestas y entrevistas con los empleados, se recopiló información valiosa sobre las áreas de mejora y los desafíos que enfrentan en el entorno laboral. Los principales problemas identificados están relacionados con el estrés laboral, el desequilibrio entre el trabajo y la vida personal, la falta de apoyo emocional y el desarrollo profesional inadecuado. Esta comparación realizada entre las empresas, nos ha permitido evidenciar la falta de servicios de bienestar laboral encaminados a la razón principal por la cual fueron creados “el trabajador”. Estos problemas, abordados a través de los servicios de bienestar laboral, permiten que los empleados se sientan escuchados, apreciados y respaldados tanto física como mental y emocionalmente.

En segundo lugar, se evaluaron detalladamente los recursos humanos, técnicos, tecnológicos, financieros y no financieros destinados a la prestación de servicios de bienestar laboral en estas organizaciones. Mediante el análisis de los presupuestos y la información proporcionada por las empresas, fue posible determinar el compromiso que demuestran al destinar recursos importantes para mejorar el bienestar de los empleados. La inversión en recursos humanos se refleja en la contratación de profesionales de seguridad laboral, mientras que los recursos técnicos y tecnológicos se utilizan para implementar herramientas y sistemas que respaldan la gestión de los servicios. Además, la asignación de recursos financieros y no financieros ha permitido el desarrollo de programas de salud, recreación, capacitación y otros beneficios para los empleados.

La relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil es innegable. La implementación de servicios de bienestar no solo mejora la calidad de vida laboral de los empleados, sino que también tiene impactos positivos en la productividad, la retención de talento y la imagen corporativa. Las empresas que reconocen la importancia de cuidar el bienestar de sus

empleados están en una posición ventajosa para atraer y retener a los mejores talentos y mantener una fuerza laboral altamente comprometida y motivada.

El presente estudio examinó en detalle la relación entre los servicios de bienestar laboral y la satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de Guayaquil. Los resultados confirman la importancia de invertir en el bienestar de los empleados y proporcionarles los recursos necesarios para su crecimiento y satisfacción laboral. Se espera que este estudio sea el punto de partida para futuras iniciativas y proyectos orientados a crear un entorno de trabajo saludable, productivo y satisfactorio en las empresas industriales de Guayaquil.

Los resultados de este estudio pueden servir como base para que las organizaciones tomen decisiones informadas e implementen políticas y prácticas de bienestar laboral más efectivas y adaptadas a las necesidades específicas de sus empleados. Además, este estudio abre nuevas oportunidades para ampliar el conocimiento y realizar investigaciones futuras sobre el bienestar laboral en el contexto industrial de Guayaquil.

Recomendaciones

Según los hallazgos obtenidos en el objetivo 1, en cuanto al Clima Laboral, Crecimiento Profesional y Salud en el puesto de trabajo del presente estudio sobre la relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los empleados en empresas industriales en la ciudad de Guayaquil, identificamos que:

La implementación de un sistema formal de reconocimiento es fundamental para valorar los logros y el desempeño de los empleados en las empresas industriales. Un sistema de reconocimiento efectivo puede incluir programas de premios, ceremonias de reconocimiento público, felicitaciones en reuniones de equipo e incluso incentivos tangibles. Esto ayuda a crear un ambiente laboral positivo, donde los empleados se sienten valorados y motivados a dar lo mejor de sí mismos.

Además del reconocimiento, establecer metas y expectativas claras es esencial para el crecimiento y desarrollo de los empleados. Los empleados deben comprender claramente las metas y expectativas de su trabajo, lo que les permite enfocarse en lo que se espera de ellos y trabajar hacia el logro de esas metas. Establecer objetivos desafiantes pero alcanzables y proporcionar

retroalimentación regular sobre el progreso y los logros alcanzados ayuda a mantener a los empleados comprometidos y motivados.

La retroalimentación constructiva juega un papel clave en el desarrollo y el mejoramiento del desempeño laboral. Proporcionar retroalimentación regular y específica sobre el desempeño de los empleados ayuda a reconocer los logros y a ofrecer orientación para mejorar en áreas específicas. Es importante que la retroalimentación sea oportuna, precisa y equilibrada, lo que permite a los empleados comprender sus fortalezas y áreas de mejora.

Fomentar una cultura de reconocimiento entre compañeros es también una estrategia valiosa. Alentar a los empleados a reconocer y valorar el trabajo de sus compañeros promueve un ambiente de colaboración y respeto. Esto se puede lograr mediante programas de reconocimiento de compañeros, oportunidades para compartir éxitos en reuniones de equipo y celebraciones de logros colectivos. Esto fortalece las relaciones entre los empleados y crea un sentido de camaradería en el lugar de trabajo.

Además del reconocimiento y la valoración, es esencial brindar a los empleados oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. Esto puede incluir capacitación, programas de mentoría, asignación de proyectos desafiantes y oportunidades de promoción interna. Al invertir en el desarrollo de los empleados, las empresas no solo fomentan su crecimiento individual, sino que también fortalecen su talento interno y promueven la retención de empleados.

Escuchar activamente a los empleados es un componente vital en la mejora del clima laboral y la satisfacción de los empleados. Valorar sus opiniones y sugerencias ayuda a construir un sentido de pertenencia y compromiso. Promover una cultura de escucha activa implica dar espacio para que los empleados expresen sus ideas, preocupaciones y sugerencias, y luego tomar medidas adecuadas para abordarlas.

Finalmente, las empresas industriales pueden mejorar el clima laboral y promover un ambiente de trabajo más positivo mediante la implementación de un sistema formal de reconocimiento, el establecimiento de metas claras, la retroalimentación constructiva, la promoción de una cultura de reconocimiento entre compañeros, la provisión de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, y la promoción de una comunicación abierta y receptiva con los empleados. Al adoptar estas recomendaciones, las empresas pueden cultivar una cultura de

aprecio y desarrollo, lo que conducirá a una mayor satisfacción y compromiso de los empleados, así como a mejores resultados comerciales.

A través de lo identificado en los resultados de la entrevista, enfocada en el objetivo 2 del presente estudio, podemos recomendar:

Realizar un análisis detallado de los recursos humanos. Evaluar cuidadosamente las capacidades y habilidades del personal existente en las empresas para determinar si se requiere contratar nuevo talento. Identificar las funciones y responsabilidades clave necesarias para ejecutar los programas de bienestar laboral de manera efectiva. Además, es importante considerar la formación y capacitación necesaria para el personal existente con el fin de cumplir con los requisitos de los servicios de bienestar laboral. Este análisis permitirá identificar las brechas en los recursos humanos y tomar decisiones informadas sobre la contratación y el desarrollo del personal.

Evaluar las necesidades tecnológicas. Analizar las necesidades tecnológicas para respaldar los servicios de bienestar laboral. Esto puede incluir la implementación de sistemas de gestión de programas, plataformas en línea para acceder a recursos y servicios, herramientas de seguimiento y monitoreo de la salud y el bienestar de los empleados, entre otros. Evaluar las capacidades tecnológicas existentes en las empresas y determinar si es necesario invertir en nuevas tecnologías o actualizar las existentes para satisfacer las necesidades de los servicios de bienestar laboral. Además, considerar la seguridad de la información y los requisitos de privacidad al seleccionar las soluciones tecnológicas adecuadas.

Estimar los recursos financieros necesarios. Realizar un análisis financiero exhaustivo para determinar los recursos financieros necesarios para implementar los servicios de bienestar laboral. Esto implica identificar los costos asociados con la contratación de personal adicional, adquisición de equipos y tecnología, desarrollo y ejecución de programas, y mantenimiento a largo plazo de los servicios. Evaluar las fuentes de financiamiento disponibles, como presupuestos asignados, fondos corporativos o posibles asociaciones externas. Es importante considerar tanto los costos iniciales como los costos recurrentes para garantizar la sostenibilidad de los servicios de bienestar laboral a largo plazo.

Considerar los recursos no financieros. Además de los recursos financieros, es fundamental evaluar los recursos no financieros necesarios para implementar los servicios de bienestar laboral.

Estos recursos pueden incluir tiempo y dedicación por parte del personal existente, apoyo y compromiso de la alta dirección, participación activa de los empleados y colaboración con socios externos. Identificar y utilizar eficientemente estos recursos no financieros puede ayudar a optimizar la implementación de los servicios de bienestar laboral y maximizar su impacto.

Priorizar y planificar la asignación de recursos. Una vez que se hayan estimado los recursos necesarios, es necesario priorizar su asignación en función de las necesidades y metas de los servicios de bienestar laboral. Establecer un plan detallado que defina cómo se distribuirán los recursos humanos, tecnológicos, financieros y no financieros identificados. Tener en cuenta las capacidades existentes, las restricciones y las oportunidades de mejora en cada área. Además, es importante considerar el equilibrio adecuado entre las diferentes categorías de recursos para garantizar una implementación eficaz y equitativa.

Monitorear y evaluar el uso de los recursos. Implementar un sistema de seguimiento y evaluación para monitorear el uso de los recursos asignados y evaluar su efectividad. Establecer métricas y objetivos claros para medir el impacto de los servicios de bienestar laboral y realizar un seguimiento regular de los indicadores clave. Esto permitirá identificar áreas de mejora, ajustar la asignación de recursos según sea necesario y tomar decisiones basadas en datos para optimizar los resultados.

Revisar y ajustar continuamente la asignación de recursos. La estimación y asignación de recursos para los servicios de bienestar laboral no es un proceso estático, sino que debe ser revisado y ajustado periódicamente. A medida que evolucionan las necesidades y los desafíos del entorno laboral, es fundamental adaptar la asignación de recursos en consecuencia. Realizar revisiones regulares de la asignación de recursos y realizar ajustes según los cambios en la demanda, los resultados obtenidos y las mejores prácticas emergentes.

Es importante priorizar y planificar la asignación de recursos, monitorear y evaluar su uso, y revisar y ajustar continuamente la asignación de recursos para garantizar una implementación efectiva y sostenible de los servicios de bienestar laboral. Al seguir estas recomendaciones, las empresas industriales podrán implementar servicios de bienestar laboral exitosos que promuevan el bienestar y la satisfacción de los empleados.

Estas recomendaciones tienen por objeto llamar más la atención sobre el bienestar y la satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de Guayaquil. Tomar estas acciones contribuirá a un ambiente de trabajo más saludable, productivo y satisfactorio, lo que beneficiará tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

Bibliografía

- Adams, J. S. (1960). Motivación y Desmotivación. En J. S. Adams, *La teoría de la equidad*.
- air, J. F. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall.
- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. EPISTEME.
- Babbie, E. R. (s.f.). *Métodos de investigación de encuestas*. Cengage Learning Editores.
- Barrera-Pérez, A. D.-M.-P. (2018). Causas y consecuencias de la rotación de personal en empresas de Colombia. *Revista Científica de Administración, Economía y Contabilidad*, 11-24.
- Bernardo Moreno Jiménez, E. G. (2013). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide, 2013.
- Carlos Alberto Ramos citando a Berger y Luckman (2003). (2015). *Los paradigmas de La investigación científica*. Obtenido de https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Chávez. (1994). *Tipo de Investigación*.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. En I. Chiavenato, *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (pág. 378). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. En I. Chiavenato, *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (pág. 49). Mc Graw Hill.
- Cortés, A. (2017). Bienestar laboral: concepto y factores determinantes. *Revista de Psicología y Educación*.

- Cuenya B. L. & Ruetti, E. (2010). El enfoque cualitativo en la investigación en salud pública. *Salud Colectiva*.
- Dolan, S. L. (2003). *La gestión de los Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Eisenberger, R. S. (2014). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*.
- García, F. &. (2013). Análisis de la Rotación de Personal en Empresas Turísticas de Cancún. *Estudios y Perspectivas en Turismo*.
- García, J. M. (2017). Un Análisis de los Factores determinantes y su impacto en las empresas. *Revista de investigación Académica*, 1-18.
- García-Izquierdo, M. T.-R. (2021). Análisis de la relación entre programas de bienestar laboral y satisfacción laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- González, R. R. (2019). Relación entre los servicios de bienestar laboral y la satisfacción de los trabajadores en empresas industriales: un estudio de caso. *Revista de Investigación Industrial*, 123-139.
- Hair, J. F. (2010). *Investigación de Mercados*. Mc Graw Hill.
- Haro, M. (2019). *Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato:
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29861>
- Hernández Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw - Hill Interamericana.
- Javeriana, R. (2017). Gerencia y Políticas de Salud. *Revista Javeriana*, 16.
- Laboral, G. d. (2020). *Gallup*.

- Lee, T. W. (2004). *The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover*. Academy of Management Journal.
- Leiva, J. (2021). *¿Qué es la productividad laboral?*
- LinkedIn. (2021). *Global Talent Trends*.
- LinkedIn. (2021). *Global Talent Trends* . Obtenido de <https://business.linkedin.com/content/dam/me/business/en-us/talentsolutions/resources/pdfs/Global-Talent-Trends-2021-Report.pdf>
- Martinez, J. (2021). El modelo empírico-analítico. *Revista de Investigacion Cientifica*.
- Maslow, A. (1943). *Teoría Sobre la Motivación Humana* (Tercera ed.).
- Mesén, R. (1998). *Trabajo Social y Recursos Humanos*.
- Mora, L. M. (2019). Análisis de la rotación de personal en empresas del sector tecnológico en Chile.
- Naranjo, O. J. (18 de Julio de 2005). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al Programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Pensamiento & Gestión. Obtenido de www.redalyc.org/articulo.oa?id=64601805
- Ochoa - Salinas, A. E.-T. (2018). Impacto de la rotación laboral en la empresa pública del Ecuador. . *Revista de Investigacion Academica* .
- Organization, W. H. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. World Health Organization.
- Patiño Castro, M. citando a (EJRLB, 2013). (2018). *Análisis de la afectación de los conflictos familiares en el trabajo. Caso trabajadores de enfermería del Hospital Méderi*. Obtenido

de Bogotá : Universidad Externado de Colombia:

<https://core.ac.uk/download/pdf/217417562.pdf>

Qualitative interviewing: The art of hearing data. (2012).

Report, T. W. (2010). *HEALTH SYSTEMS FINANCING*. the World Health Organization.

Roberto Hernández Sampieri, C. F. (s.f.). Metodología de la investigación.

Rodríguez, C. L. (2020). Relación entre los servicios de bienestar laboral y la satisfacción de

los trabajadores en empresas industriales. *Journal of Industrial Psycholog*, 201-218.

RRHH, L. d. (2012). El Talento humano en nuestro país. *Revista Lideres de Ecuador en*

RRHH.

Rubin, H. J. (2012). *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Sage Publications.

Schein, E. H. (2010). Organizational culture and leadership . En J. W. Sons.

5. Anexos

5.1 Formulario de Encuesta

Encuesta de Bienestar Laboral y Desarrollo Profesional: Tu voz cuenta para construir un mejor ambiente de trabajo.

Objetivo: El objetivo es identificar las problemáticas y necesidades percibidas por los colaboradores en diferentes aspectos, así como obtener sugerencias y recomendaciones para mejorarlos.

Utiliza la siguiente escala para evaluar:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Totalmente en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. No se o no conozco

Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente selecciona la opción que refleje tu percepción y experiencia en relación a cada afirmación.

¡Gracias por tu participación!

No.	Pregunta 1.	1	2	3	4	5
1	Se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso.					
2	Los empleados participan activamente en la toma de decisiones que afectan su trabajo.					
3	La comunicación interna es efectiva y transparente en la organización.					
4	Se reconocen y valoran el desempeño y los logros de los empleados.					
5	Existe un ambiente laboral seguro y se cumplen las normas de salud y seguridad en el trabajo.					

1.1. ¿Qué aspectos consideras que contribuyen a un clima laboral positivo en nuestra empresa?

1.2. ¿Qué cambios o mejoras sugerirías para promover un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador?

No.	Pregunta 2.	1	2	3	4	5
6	Los empleados reciben oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.					
7	Se brinda apoyo y capacitación para mejorar las habilidades y competencias laborales.					
8	La empresa cuenta con programas de capacitación y desarrollo para el crecimiento profesional.					
9	Se realizan evaluaciones de desempeño y se establecen metas claras para el crecimiento profesional.					
10	Los empleados reciben retroalimentación y orientación para mejorar su rendimiento laboral.					

2.1. ¿Cuáles son las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que consideras importantes para tu carrera dentro de la organización?

2.2. ¿Qué acciones o programas te gustaría ver implementados para fomentar tu crecimiento y adquisición de nuevas habilidades?

No.	Pregunta 3.	1	2	3	4	5
11	Se brinda apoyo emocional y se promueve la salud mental de los empleados.					
12	Se implementan medidas para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar emocional.					
13	Los empleados tienen acceso a programas de bienestar físico, como gimnasios o actividades deportivas.					
14	La empresa ofrece beneficios y servicios adicionales que contribuyen al bienestar de los empleados.					
15	Existe un ambiente laboral seguro y se cumplen las normas de salud y seguridad en el trabajo.					

3.1. ¿Qué medidas crees que podríamos tomar para promover un entorno laboral saludable y seguro?

3.2. ¿Hay algún aspecto relacionado con la salud física o mental en el trabajo que consideres que deberíamos abordar de manera prioritaria?

No.	Pregunta 4	1	2	3	4	5
16	La comunicación entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos es fluida y efectiva.					
17	Los empleados reciben información clara y oportuna sobre los cambios y decisiones en la organización.					
18	Se promueve la participación y el diálogo abierto en la toma de decisiones en la organización.					
19	La comunicación interna es efectiva y transparente en la organización.					
20	Se brinda apoyo para conciliar las responsabilidades familiares y laborales de los empleados.					

Pregunta abierta:

4.1. ¿Cómo describirías la comunicación en nuestra empresa?

4.2. ¿Hay algún aspecto de la comunicación interna que consideres que podríamos mejorar?

4.3. ¿Qué sugerencias tienes para fomentar una comunicación más efectiva y transparente en todos los niveles de la organización?

5.2. Guía de entrevista

Entrevista de Recursos para el Bienestar Laboral en Empresas Industriales

Objetivo: El objetivo es identificar los recursos clave utilizados, evaluar su efectividad y comprender cómo se están asignando y optimizando en beneficio de los colaboradores.

1. ¿Qué programas o servicios creería usted que mejoraría el bienestar del personal?
2. ¿Cuáles son los recursos técnicos y tecnológicos utilizados para diseñar, ejecutar y evaluar los programas de bienestar laboral?
3. ¿Cuál es el presupuesto asignado para los programas de bienestar laboral y cómo se distribuyen esos recursos financieros?
4. ¿Qué recursos no financieros se utilizan para respaldar los programas de bienestar laboral?
5. ¿Considera usted que cambiaría el ambiente laboral si se implementan programas de Bienestar Laboral?
6. ¿Cree usted que la implementación de Bienestar Laboral reduciría la rotación de personal?



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Enrique Alberto Moncayo Estrella con C.C: # 0912793072 & Roxana Elizabeth Triana Vaca con C.C: # 0924527716 autores del trabajo de titulación: **La relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil, en el año 2022**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 08 de septiembre de 2023

Ing. Enrique Alberto Moncayo Estrella
C.C 0912793072

Ing. Roxana Elizabeth Triana Vaca
C.C 0924527716



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La relación entre los servicios de bienestar laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores en las empresas industriales de la ciudad de Guayaquil, en el año 2022		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Moncayo Estrella Enrique Alberto Triana Vaca Roxana Elizabeth		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Lic. Ramírez Rave Carlos Mario, Mgs. Mejía Ospina Paola Ximena, Mgtr.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	08-09-2023	No. DE PÁGINAS:	72
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social / Recursos Humanos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Bienestar laboral, satisfacción, clima		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	El propósito de esta investigación, es poder identificar la relación directa que existe entre los servicios de bienestar laboral y la satisfacción de los colaboradores de dos empresas industriales de la ciudad de Guayaquil, durante el año 2022. Las técnicas utilizadas nos permitirán obtener información que permita poder tomar decisiones en cuanto a los servicios de bienestar ofrecidos y lo que esperan los colaboradores. La muestra elegida fueron un total de 102 colaboradores de ambas empresas de todas las áreas existentes, en las cuales para obtener la información se realizaron encuestas semiestructuradas. Como resultado pudimos identificar que los servicios de bienestar laboral ofrecidos no estaban encaminados a la satisfacción del colaborador.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-997130796/ +593-987962530	E-mail: enrique.moncayo@gmail.com / rtrianavaca@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Paola Ximena Mejía Ospina		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: paola.mejia@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
N°. DE REGISTRO (en base a datos):			
N°. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			