

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



Trabajo de suficiencia Profesional

Bienestar Laboral en Personal Administrativo de la Empresa Inmobiliaria Swiss  
Capitals Group SAC de Lima, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Indira Túpac Yupanqui Ramírez

Lima – Perú

2018

## **DEDICATORIA**

A dios por permitir lograr mis objetivos, por su bondad que me ha permitido culminar esta etapa profesional.

A mis padres Josefina Ramírez Ojeda y Augusto Túpac Yupanqui Martí, quienes son las personas que me impulsan a lograr mis objetivos.

A mi hermana Cindy Túpac Yupanqui Ramírez, por el apoyo constante que me brinda para seguir adelante y quien me demuestra día a día que no existe barreras para lograr lo que quieres.

## **AGRADECIMIENTO**

A dios por la sabiduría y fuerza para lograr mis objetivos. A mi familia por ser mi soporte, y día a día me demuestra su amor y comprensión.

Agradecimiento a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, en especial a mis profesores, quienes me orientaron y compartieron un proceso de aprendizaje y enseñanza durante todo el curso de suficiencia profesional 2017.

A mis colegas de tesis, que mutuamente aprendimos a salir adelante para culminar el trabajo.

## **PRESENTACIÓN**

Señor miembro del jurado.

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la directiva NO 003-Fpsy TS – 2017, expongo ante usted mi investigación titulada “Bienestar Laboral de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group S.A.C. Lima- 2017-Lima”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente,

Indira Túpac Yupanqui Ramírez

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE .....	v
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I .....	14
PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA .....	14
1.1. Descripción de la realidad de la problemática.....	14
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema principal .....	20
1.2.2. Problemas secundarios .....	20
1.3. Objetivos .....	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.1. Objetivos específicos.....	21
1.4. Justificación e importancia .....	22

CAPITULO II .....	24
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	24
2.1. Antecedentes .....	24
2.1.1. Internacionales .....	24
2.1.2. Nacionales .....	27
2.2. Bases teóricas.....	29
2.2.1 Bienestar Laboral.....	29
2.2.2 Modelo teorico de Bienestar Laboral General.....	30
2.2.3 Condiciones de trabajo y bienestar laboral general .....	31
2.2.4. Modelo integrador de bienestar laboral .....	33
2.2.5. Bienestar Psicológico laboral.....	34
2.2.6. Correlación entre bienestar psicosocial y bienestar laboral .....	36
2.2.7 Bienestar subjetivo .....	37
2.2.8. Teoría del Síndrome de Burnout.....	37
2.3. Definiciones conceptuales.....	39
2.3.1. Bienestar Laboral.....	39
2.3.1. Afectos.....	39
2.3.2. Expectativa .....	40
2.3.3. Competencias.....	40
2.3.4. Somatización .....	41
2.3.5. Agotamiento.....	42
2.3.6. Alienación .....	42

CAPITULO III .....	44
METODOLOGÍA .....	44
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	44
3.1.1 Tipo de investigación .....	44
3.1.2 Diseño de investigación .....	44
3.2. Población y muestra.....	44
3.2.1 Población .....	44
3.2.2 Muestra .....	45
3.3. Identificación de variable y su operacionalización.....	45
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
CAPITULO IV.....	49
PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	49
4.1. Procesamiento de los resultados .....	49
4.2. Presentación de resultados.....	49
4.3. Análisis y discusión de los resultados .....	58
4.4. Conclusiones.....	65
4.5. Recomendaciones .....	66
CAPÍTULO V.....	67
INTERVENCIÓN.....	67

5.1. Denominación del programa .....	67
5.2. Justificación del problema .....	67
5.3. Objetivos .....	69
5.4. Sector al que se dirige .....	69
5.5. Metodología de la intervención .....	69
5.7. Instrumentos materiales a utilizar.....	71
5.7.1. Encuesta.....	71
5.7.2. Observación.....	71
5.7.3. Entrevistas semiestructuradas.....	71
5.7.4. Recursos Profesionales.....	71
5.7.5. Recursos Materiales .....	71
5.7.6. Monitoreo y evaluación.....	72
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	 73
 ANEXOS.....	 79
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	80
Anexo 2. Instrumento Cuestionario de Bienestar Laboral .....	81
Anexo 3. Carta de presentación a la Empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group	82



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Bienestar Laboral mediante el instrumento de Bienestar Laboral General (Blanch, Sahagun, Cartera y Cervantes, 2010)	46
Tabla 2. Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al Bienestar Laboral	50
Tabla 3. <i>Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al Bienestar Laboral</i>	50

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Factores de Bienestar Laboral Blanch, Blanch, Sahagun, Cantera y Cervantes (2010)</i>	31
<i>Figura 2. Modelo axial propuesto por Peter Warr para la medición del Bienestar Laboral (1987)</i>	33
<i>Figura 3. Modelo de bienestar del trabajador y sus determinantes de Warr</i>	34
<i>Figura 4. Modelo de la salud psicológica en contextos laborales Warr (1987)</i>	35
<i>Figura 5.. Resultados la distribución de los niveles del Bienestar Laboral</i>	52
<i>Figura 6. Resultados de Bienestar Laboral como factores afectos</i>	53
<i>Figura 7. Resultados de Bienestar Laboral como factor competencia</i>	54
<i>Figura 8. Resultados de Bienestar Laboral como factor expectativas</i>	55
<i>Figura 9. Resultados de Bienestar Laboral como factor somatización</i>	56
<i>Figura 10. Resultados de Bienestar Laboral como factor agotamiento</i>	57
<i>Figura 11. Resultados de Bienestar Laboral como factor alineación</i>	58

## RESUMEN

El presente estudio de investigación, es de tipo descriptivo y diseño no experimental, tiene como objetivo determinar el bienestar laboral de la empresa inmobiliaria Swiss Capitals Group sede central ubicada en el distrito de Miraflores, 2017. El instrumento que se utilizó fue una encuesta basada por el cuestionario de Bienestar General elaborada por Blanch, Sahagun, Cartera y Cervantes, (2010), que evalúa dos dimensiones principales: bienestar psicosocial (afectos, competencias y expectativas) y efectos colaterales (somatización, desgaste y alineación). La muestra estuvo conformada por 45 colaboradores de ambos sexos, de diversas edades, en su mayoría jóvenes de 21 a 45 años de edad, ubicados en diversos puestos de trabajo, se realizó un muestreo censal. Finalmente, los resultados obtenidos respecto a Bienestar Laboral en Swiss Capitals Group fueron los siguientes: los factores predominantes en Bienestar Laboral son los factores afectos y competencias con un 21% de aceptación, en los demás factores se obtuvieron lo siguiente: expectativas 20%, agotamiento 14% y alienación 18%, somatización 6%. En base a los resultados obtenidos se elaboró un programa de intervención llamado VIVIR BIEN, SER FELIZ con el objetivo de generar bienestar laboral en todos los colaboradores.

**Palabras clave:** Bienestar Laboral, satisfacción laboral, bienestar Psicosocial, efectos colaterales, competencias.

## ABSTRACT

This research study, is of a descriptive and non-experimental design, aims to determine the welfare of the real estate company Swiss Capitals Group, headquarters of the city in the district of Miraflores, 2017. The instrument used was a survey based on the General Wellbeing questionnaire prepared by Blanch, Sahagún, Cartera and Cervantes, (2005), which evaluates two main psychosocial well-being dimensions (affects, competences and expectations) and collateral effects (somatization, attrition and alignment). The sample consisted of 45 employees of both sexes, of different ages, mostly young people from 21 to 45 years of age, in various jobs, a census examination was conducted. Finally, the results obtained with respect to Labor Welfare in the Swiss Capital Group were the following: the predominant factors in Labor Welfare are the affected factors and the competencies with 21% acceptance, as for the other factors, they obtained the following: expectations 20%, 6% somatization, 14% exhaustion and 18% alienation. Based on the results obtained, a press intervention program was developed, LIVE WELL, BE HAPPY with the aim of generating work well-being for all employees.

**Key words:** Labor Welfare, Work satisfaction, Spicosocial well-being, collateral effects, competences.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada Bienestar laboral en la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group sede central ubicada en el distrito de Miraflores, 2017- Lima, es un estudio descriptivo y con diseño no experimental. Enfocado en los aspectos de la experiencia laboral, teniendo como sujeto de estudio a los colaboradores de la empresa de Swiss Capitals Group sede central ubicada en el distrito de Miraflores, 2017.

Como objetivo general es determinar el factor de bienestar general en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group sede central ubicada en el distrito de Miraflores- Lima, teniendo como elementos fundamentales 6 factores afectos, competencias, expectativas, somatización, agotamiento y alienación, basados en el modelo de Blanch, Sahagun, Cartera y Cervantes, (2010).

En el capítulo I se describe la realidad de la problemática de los entornos laborales y los causales que provocan la inexistencia de ambientes de trabajo saludables las cuales no generan bienestar en los trabajadores desde una perspectiva a nivel mundial y en la empresa Swiss Capitals Group donde se desarrolla el estudio.

En el capítulo II se presenta el marco teórico, donde muestra antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas de la investigación.

En el capítulo III se muestra la metodología de la investigación, la variable y la operacionalización, el tipo de diseño, la población, la muestra y las técnicas e instrumento de medición.

Capítulo IV, se podrá encontrar los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento del estudio. Además, se mostrarán las cuestiones, conclusiones y recomendaciones de diferentes autores.

Capítulo V, se encuentra el proyecto la intervención mediante un programa elaborado por sesiones en la cual su objetivo es fortalecer los déficits obtenidos en los resultados.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

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

En la actualidad la nueva economía viene reestructurando un nuevo ámbito laboral. Todas las organizaciones que desean posicionarse dentro del mercado, tienen que ser empresas innovadoras, en donde se genere ambientes de trabajo saludables, productivos y potencializar las capacidades y habilidades de sus trabajadores.

Es por ello que las empresas deben asumir la responsabilidad en tener conocimiento en que tan importante es el bienestar de sus colaboradores, innovando en políticas de calidad para que promuevan el desarrollo integral de cada uno de ellos y de esta manera se alcance los objetivos de la empresa.

La teoría de las relaciones humanas, que busca la eficiencia lleva a las organizaciones a buscar programas que vayan más allá de la moralidad, que brinden acciones de beneficencia: vacaciones, permisos por enfermedad, salud, en donde esto lograría la satisfacción del colaborador. Al terminar la segunda guerra mundial, los empleadores se enfocan en la búsqueda de estrategias para incrementar la satisfacción del colaborador. (Barley y Kunda, 1992).

En los años setenta, bienestar comienza a relacionarse más con calidad de vida laboral, “debido a la creciente preocupación en torno al ambiente poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el trabajo” (Kast y Rosenzweig, 1987, p. 691).

La Organización mundial de la salud (2013), hace mención que las organizaciones presentan ambientes saludables, siempre y cuando se genere bienestar físico, mental y social y que en los colaboradores se evidencie la ausencia de enfermedades. Al lograr la satisfacción de todos los colaboradores, ellos en conjunto se organizan para trabajar unidos y lograr los objetivos de la empresa y a la vez existan trabajadores con un estado físico, emocional en óptimas condiciones,

esto conlleva a promover seguridad y salud en el trabajo. Los jefes y colaboradores al obtener un equilibrio, permiten tener mayor control de su salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices en el entorno laboral. Por otro lado, considera que para la creación de ambientes saludables dentro del trabajo es hacer lo correcto, de esta manera la empresa tenga productividad y efectividad.

La Organización Mundial de la Salud (2016). En el bienestar laboral intervienen factores biológicos y psicológicos entre ellos encontramos los comportamientos, emociones y pensamientos. Y por otro lado tenemos el factor social que son, socios ambientales, económicos y culturales

Colegio Americano de Medicina Ocupacional y Ambiental (2007), en un documento desarrollado por el Committe of Health an productivity, argumenta que los programas de bienestar laboral no solo generan un impacto positivo en la productividad, si no que en realidad optimiza los recursos técnicos y médicos que van de la mano con la gestión de la prevención y la salud en la organización.

La Organización internacional del Trabajo (2012), hace mención que la promoción de la salud en el área de trabajo mejoraría la coordinación y efectividad de los recursos y potencia el bienestar de los colaboradores. Así mismo refiere que el diseño del paquete de formación de SOLVE, radica en el enfoque del diálogo social, en donde permite ejecutar iniciativas laborales y comunitarias que aborda la problemática que afecta el bienestar de los trabajadores. Dentro de este dialogo social han participado empleadores, trabajadores, gobiernos, servicios públicos y organizaciones no gubernamentales, esto ha permitido mejorar la salud y generar un bienestar en el trabajo. El enfoque de la Organización Internacional del Trabajo, debe ser considerado como una inversión, con el objetivo de integrar la promoción de la salud. Así mismo, hace mención que la mala alimentación reduce hasta el 20% de la productividad laboral, considera que la alimentación dentro de la jornada laboral es muy importante, la cual esta pasa a ser considerada a en un segundo plano. Es por ello que cuando se habla de bienestar laboral debemos enfocarnos en todos los aspectos e implementar programas enfocados en mejoras, para crear entornos laborables saludables en todo sentido.

La Organización Internacional del Trabajo (2016), menciona que bienestar laboral es la composición de factores biológicos, psicológicos y sociales, es por ello que, bienestar laboral genera calidad de vida, satisfacción de las necesidades de cada colaborador, permitiendo un desarrollo productivo de la persona dentro del contexto laboral. Así mismo señalo que 160 millones de personas presentan enfermedades físicas y mentales en el mundo.

En el año 2013 las Naciones unidas declaro el Día de la Internacional de la Felicidad, debido a que considera la felicidad como un importante papel que desempeña la felicidad en la vida de las personas de todo el mundo. En 2015, las Naciones Unidas lanzaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible en donde se quiere erradicar la pobreza, disminuir la desigualdad y cuidar nuestro planeta, tres puntos importantes que favorecen al bienestar y la felicidad. Dentro de los objetivos de desarrollo, encontramos al objetivo 8, que busca y promueve el crecimiento económico sostenido e inclusivo, un trabajo pleno y productivo y un trabajo decente para todos, en donde la persona cuente con un empleo que le garantice un ambiente saludable, que se encuentre dentro de condiciones favorables, para que esta persona escape de la pobreza, se le ofrezca un trabajo decente, de calidad, porque lo que se busca es desarrollo económico sostenible.

Bienestar laboral es sinónimo de calidad de vida en el centro de labores, en la cual se busca el desarrollo humano de manera integral dentro de la organización. Actualmente debido a la creciente insatisfacción con el empleo. Una de las maneras de medir si existe bienestar laboral es atreves de la insatisfacción del empleado. (Hernández 2003).

La investigación de Blanch, crespo y Sahagun (2012), menciona que la sobre carga laboral, ocasiona la que el trabajo no sea bien desarrollado, debido a la falta de tiempo para terminarla o hacerlo bien esto es el significado de mala praxis profesional, que a la vez muestra signos de presión, urgencia y un riesgo de colapso.



Aguirre, Vauro, Labarthe (2015) señala que bienestar laboral genera satisfacción en la vida personal. Los trabajos bajo presión, generan estrés, la cual es un factor que va en contra del bienestar laboral y es un factor claro que se identifica como la desintegración en la vida personal y social. La presión excesiva de los empleadores y un mal clima laboral se demuestran la falta de bienestar. Se demuestra que cuando el ser humano pasa por problemas en el trabajo, liberan accidentes, enfermedades psicosomáticas, la cual afecta el bienestar dentro del entorno laboral.

Cobo Martin, Jose Maria y López Refojos, Lucia (2011) refieren que la salud laboral es igual a bienestar laboral, que hace referencia de la seguridad física, mental y social de la persona dentro de su centro de laboral, con el fin de tomar medidas y promover bienestar y reducir las enfermedades, accidentes y estrés. La salud física y mental es uno de los factores que contribuyen a los seres humanos a lograr productividad, sostenibilidad, competitividad y el correcto progreso en sus labores, es por ello la importancia que los trabajadores gocen de buena salud física y mental.

Según la revista publicada en el año (2006) hace mención que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera al lugar de trabajo como un entorno primordial para la promoción de la salud en el siglo XXI. Los entornos laborables saludables se ubican como pieza fundamental para los colaboradores. Un entorno laboral saludable es fundamental, ya que genera mayor productividad, la existencia de motivación laboral, la satisfacción y calidad de vida en general. Un entorno de trabajo saludable, es el punto principal de la satisfacción para el desarrollo social, económico y personal.

En la revista Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, en el artículo Cultura Organizacional y Bienestar Laboral (2013), hace mención que un estudio nacional en estados unidos identifico doce dimensiones de, para lograr la satisfacción: la organización del trabajo, las condiciones laborales, la comunicación, el rendimiento laboral, los compañeros de trabajo, la supervisión, la administración de la empresa, los sueldos y salarios, las prestaciones, el desarrollo y la capacitación (Robbins, 1994, p. 203). En Colombia bienestar laboral se determinó

por las ideas tayloristas difundidas por Alejandro López y por las actitudes paternalistas en donde se “define los criterios de justicia y responsabilidad social que la empresa y los colaboradores deben respetar”. (Urrea y Arango, 2000, p. 52)

El diario mexicano la opinión (2014) indica que hace muchos años la sociedad busca que las personas puedan vivir en mejores condiciones sociales y económicas. Al hablar de salud y bienestar laboral, es hablar de cómo el colaborador se siente con su trabajo y los compañeros, y al existir estos dos factores, podrá notarlo en su salud. El bienestar laboral también ayuda a incrementar la confianza de sí mismo. Es por ello que los directivos son conscientes de la realidad. Es por ello buscar alternativas y dar solución a sus necesidades del colaborador y que ellos desarrollen mejor su actividad en la organización.

El diario gestión (2018) los programas de bienestar laboral tienen dos objetivos principales: mejorar la salud de los empleados y reducir gastos. El artículo nos habla de estudios aplicados a los trabajadores y analizar si los programas son efectivos para mejorar el bienestar laboral. Un estudio en la Universidad de Illinois en Urbana-Champaign tomaron un año de acceso a iThrive que es un programa de bienestar laboral. A los colaboradores que se les brindó el programa fueron divididos en 6 grupos. En donde se les dio un examen biométrico, una evaluación de salud y varios servicios. Su estudio determinó que los programas de bienestar, en donde se incluye incentivos, no generan cambios en el comportamiento de los trabajadores. Por otro lado, un estudio realizado en la corporación RAND concluyó que la mayoría de programas no reduce los gastos de salud en las empresas.

Addeco (2012) líder internacional en la gestión de Recursos Humanos, realizó una encuesta donde el 96.5% considera que bienestar laboral influye positivamente en la producción y solo el 2.9% considera que bienestar laboral no influye en el rendimiento y un 0.6% considera que ni favorece ni perjudica. Según la directora de Marketing y Comunicaciones de Addeco, Margarita Álvarez, es de vital importancia crear espacios recreativos en el trabajo para aquellas personas que forman parte de una organización (cuidar por el bienestar laboral y la satisfacción personal de los trabajadores). Por otro lado, bienestar se traduce en beneficios para la empresa. Se

ha demostrado que trabajadores motivados y con mayor bienestar, son trabajadores dinámicos, creativos, que trabajan en equipo, se adecúan a los cambios y sobrellevan el estrés. Asimismo, colaboradores de mayor edad, confirman que mayor bienestar, mejor rendimiento, mientras colaboradores entre los 35-44 años, confirman que bienestar no influye directamente. Además, el 67.7% reconoce que el bienestar influye en su bienestar personal y familiar de forma directa.

Al analizar los componentes que influyen en el bienestar laboral de los trabajadores, se establecen tres categorías: factores físicos, emocionales y sociológicos. También es importante resaltar que los colaboradores encuestados por Addeco, los hombres consideran más importante es el factor físico, mientras las mujeres consideran que factor emocional es lo más principal.

El diario El Comercio (2013) menciona un estudio realizado por Regus, en donde ubicó a Colombia con 152 puntos y a México con 149, en un índice que sitúa el promedio global en los 120 puntos, continuando con Centroamérica (144), Chile (142), Perú y Brasil (ambos con 137). Colombia y México inciden como líderes en Latinoamérica según el índice realizado por Regus sobre el equilibrio entre el trabajo y la vida personal (Work-Life Balance). El resultado obtenido por Chile y Centroamérica, se considera como uno de los países que tienen los niveles de equilibrio (trabajo-vida personal), estos países han logrado un porcentaje mayor que Estados Unidos, al igual que Perú, lo supera con 20 puntos más. En este estudio se logró determinar donde son los lugares con trabajos flexibles.

Según la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, LEY N° 29783, detalla que la empresa, se encuentra en la obligación de proteger el bienestar de sus colaboradores. Se debe tener en cuenta factores sociales, laborales y biológicos. Así mismo el empleador está en la obligación de ofrecer posibilidades reales para el logro de los objetivos de los trabajadores.

Asimismo, la empresa Swiss Capitals Group tiene como objetivo generar un bienestar Laboral de los trabajadores en sus diferentes áreas. Actualmente la empresa viene implementando nuevas unidades de negocio y por consiguiente los

colaboradores vienen realizando jornadas laborales que demandan más horas. Es por ello que la empresa viene implementando campañas de salud y activaciones y evitar resultados negativos que no son beneficiosos para el colaborador y la empresa.

Se estima que al lograr un bienestar laboral en un aspecto general los colaboradores realicen sus actividades laborales con mayor eficacia y eficiencia y por consiguiente se alcance los objetivos propuestos por la empresa.

Según la guía de líderes de la empresa de Swiss Capitals Group 2015, hace referencia que el departamento de bienestar social su objetivo primordial son las personas que laboran en la organización, la gestión en bienestar laboral es parte de la responsabilidad social y la cual funciona como una herramienta clave en clima laboral, de motivación y fidelización de los colaboradores con la empresa.

Buscar que las organizaciones respeten al trabajador como persona y promocióne los medios adecuados para su realización, mediante el ejercicio del derecho al trabajo en condiciones de seguridad económica y personal, adecuando el funcionamiento del trabajador dentro del medio laboral. Es por ello necesario medir si el personal cuenta con un bienestar social en toda dimensión y si nuestra gestión social es exitosa y con ayuda de ella el trabajador pueda desempeñar su labor eficientemente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cuál es el factor de bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

¿Cuál es el factor afectivo en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017?

¿Cuál es el factor de competencia en el personal de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017?

¿Cuál es el factor de expectativa en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017?

¿Cuál es el factor de somatización en el personal de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017?

¿Cuál es el factor de agotamiento en el personal de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017?

¿Cuál es el factor de lineamiento en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el factor de bienestar laboral el personal administrativo en la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores 2017

#### **1.3.1. Objetivos específicos**

Identificar el factor afectivo en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017

Identificar el factor competencia en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017

Identificar las expectativas en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017

Identificar el factor somatización en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017

Identificar el factor de agotamiento en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017

Identificar el factor de alineamiento en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017

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

La presente investigación se justifica mediante las siguientes razones:

En primer lugar, radica por identificar el bienestar laboral en los colaboradores administrativos de Swiss Capitals Group, la cual los resultados obtenidos, nos dará a conocer en qué situación se encuentra la empresa y a la vez estos ayudará a mejorar las situaciones que se hallen en bajo nivel.

Por otro lado, existen pocas investigaciones referentes a bienestar laboral en el Perú, la presente investigación, será útil para futuras investigaciones, a las cuales será de interés, conocer y profundizar sobre bienestar laboral en el Perú.

Este estudio de investigación también es importante porque nos permite determinar qué tan importante es generar bienestar en los trabajadores. En la actualidad son muy pocas las empresas que invierten, debido a que ven que al bienestar en sus trabajadores como un gasto innecesario y no genera ingresos a la empresa. Las empresas solo buscan en obtener ingresos y los colaboradores se orientan únicamente a cumplir sus funciones, es aquí un punto sustancial, en donde las empresas deben considerar al colaborador como un elemento fundamental. Se debe ser consiente de los beneficios que genera bienestar, se debe generar una cultura laboral enfocada en el equilibrio, así como también mantener un ambiente laboral sano, esto a la vez conlleva que el colaborador perciba motivadores que den la permanencia en la organización.

Actualmente el trabajo se define en generar nuevas y complejas exigencias, en donde esto puede significar oportunidad de mejora u ocasionar al trabajador riesgos que perjudiquen su salud, uno de ellos es el estrés y se relaciona con los factores psicosociales, en donde el trabajador experimenta en su entorno laboral, las cuales pueden perjudicar su bienestar en general.

Cabe mencionar que la productividad, la satisfacción, calidad de vida, la motivación, la independencia, la autonomía del empleado, la comunicación va de la mano para llegar a tener un bienestar laboral en todo aspecto de la persona, es por ello la necesidad de abordar las dimensiones psicosociales y los efectos colaterales de los trabajadores en la empresa y a la vez analizar estas dimensiones que serán de vital importancia, dado que podrá incrementar el Bienestar en su centro de labores.

Así mismo la investigación presente nos permitirá conocer las condiciones laborales, debido a que centraliza su atención en sus riesgos y las consecuencias que puede traer al no contar con un trabajador satisfecho

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Internacionales

Cucaita, Álvarez, Medina, Gonzalez y Parra (2013), en la ciudad de Villavicencio – Colombia, desarrollaron un estudio titulado “Impacto Del Bienestar Laboral En El Personal Administrativo De La Empresa Cibertec” esta investigación está orientada a identificar cual es el impacto y nivel de bienestar laboral en el personal administrativo, la cual busca obtener datos de las condiciones del ambiente laboral, de esta manera se procura brindar herramientas para implementar programas y a la vez ejecutar actividades de bienestar laboral que sean las indicadas, para establecer políticas para Cibertec.

La investigación está centrada en la población del personal administrativo de la empresa Cibertec, se aplicó la encuesta y observación a 7 colaboradores, en ella se logró medir la satisfacción y bienestar laboral y puntualizar el nivel en que se encuentra la organización. La muestra se realizó en las instalaciones de Cibertec, en donde se evidenciará el impacto de bienestar laboral.

Por otro lado, la observación participativa, permitió la interacción con el personal administrativo, ayudando a obtener la mayor cantidad de información clara y relacionada con el tema de investigación.

Los resultados obtenidos, determinaron que la empresa no está desarrollando actividades que contribuyen a los objetivos y la estabilidad de los colaboradores, el 86% no tiene conocimiento de la existencia de un programa de bienestar laboral en la empresa. Se determinó que el bienestar laboral del personal administrativo es negativo y el nivel es bajo, en donde el colaborador se siente desmotivado.

Sánchez (2011), en la ciudad de Paris, desarrollo un estudio de “Estrés Laboral, Satisfacción En El Trabajo Y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria



Cerealera”. Este trabajo de investigación, nos permite conocer la situación en que se encuentra la industria Cerealera y a la vez conocer los estresores y cómo influye en el bienestar psicológico y la satisfacción. El trabajo de investigación se realizó en una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo Santa Fe, en diciembre del 2010. El análisis es de tipo descriptivo, el estudio está conformada por 64 trabajadores de la industria carelera. Los resultados obtenidos se detallan lo siguiente: existe un pequeño porcentaje de estrés laboral, debido a los turnos rotativos y la mala comunicación. En cuanto a la identificación y el análisis de los estresores, se observa que la falta de justicia organizacional, las dificultades interpersonales y la sobrecarga laboral, son los factores que generan un grado mayor de estrés. Sobre los aspectos sociodemográficos (género, edad, estado civil y puesto), se muestra que la mujer tiende a presentar mayor estrés. Uno de los objetivos hace referencia que existe vinculación entre estrés y el bienestar psicológico, la cual los resultados obtenidos destaca un promedio alto y satisfactorio.

La evidencia indica que, para generar bienestar entre los trabajadores, es la limpieza en el trabajo, la relación entre sus superiores, trasciende los contextos sociales y políticos.

Para concluir la presente investigación se basa en el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral. Los trabajadores experimentan estrés, experimentan menos satisfacción.

Gómez y Grueso (2015), Bogotá, desarrollaron un estudio “Las Prácticas De Recursos Humanos Y Su Incidencia En El Bienestar Laboral De Los Empleados”. Tiene como objetivo principal conocer la incidencia de las prácticas de recursos humanos sobre el bienestar de los colaboradores. Dentro de la investigación fueron la provisión de personal, formación y desarrollo, promoción de personal, evaluación de desempeño, compensación y pago y balance trabajo – familia. Se identificó que para los trabajadores lo que más valoran es la formación y desarrollo, y la compensación y el pago. La formación y el desarrollo tienen una gran influencia sobre bienestar laboral, debido a que el colaborador se siente en confianza y

adicional a ello implica un mayor impacto en el desarrollo de sus actividades. La presencia de políticas y programas dentro de la organización genera reciprocidad entre empleado- colaborador. La práctica de compensación y pago, constituye una fuente de bienestar laboral, satisfacción es un mecanismo que reconoce la dedicación y esfuerzo del colaborador, permitiendo la satisfacción de sus necesidades. La provisión de personal, constituye el mecanismo en donde las organizaciones logran que los colaboradores se ajusten de acuerdo a su perfil, permitiendo identificar oportunidades de crecimiento, formación y desarrollo y la promoción de personal. La práctica de promoción de personal tiene relación con bienestar laboral debido a que incrementa la satisfacción laboral, al reconocer y premiar habilidades.

López (2015) en la ciudad de Escuintla, desarrollaron un estudio Bienestar Laboral En Los Trabajadores De Una Empresa Portuaria De Escuintla

El estudio fue realizado con el objetivo de conocer si existe bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria, se realizó la muestra a 72 colaboradores, que fueron seleccionados a través de la formula estadística de muestreo aleatorio simple, se utilizó un solo cuestionario para medir bienestar laboral, dividido en cinco factores: factor logro, reconocimiento, responsabilidad y promoción. La investigación es descriptiva, en donde se indicaron que existe bienestar laboral en los colaboradores, se evidencia que los trabajadores se sienten reconocidos y cumplen con los sus objetivos y son responsables con sus actividades.

Gonzales (2015), en la ciudad de España, desarrollo un estudio de Bienestar Laboral y personal en trabajadores de universidad. El trabajo de investigación surge a raíz de la necesidad en estudiar el bienestar de los trabajadores de universidad. El trabajo de investigación estuvo conformado por 585 colaboradores, el instrumento aplicado determino una precisión de 0.05 y con un nivel de confianza del 95%, considerando la hipótesis de máxima varianza. En el colectivo PAS, la mayoría de los participantes son mujeres, casadas o viviendo con pareja, desarrollando su actividad profesional de 5 a 15 años- el colectivo PDI son en su

mayoría hombres casados o viviendo en pareja, con más de 20 años de experiencia laboral.

El segundo objetivo abarca conocer y comparar las puntuaciones de burnout, engagement, satisfacción con la vida e inteligencia emocional de los trabajadores, se manifiesta menor grado de burnout que el PAS. Con respecto al engagement, PDI presenta mayor compromiso con su trabajo que el PAS.

### **2.1.2. Nacionales**

Llacchua (2015), en la ciudad de Andahuaylas-Lima, desarrolló el estudio “Cultura Organizacional Y Bienestar Laboral De Los Trabajadores Administrativos De La Universidad Nacional José María Arguedas”. El trabajo de investigación, tiene como objetivo hallar la relación que existe entre cultura organizacional y bienestar laboral en los colaboradores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas. Para ello se realizó una encuesta de 26 preguntas a 73 colaboradores, el grado de relación que hay entre cultura organizacional y bienestar laboral es positiva, en donde arrojó un valor de 0,415. El primer objetivo de la presente investigación: relación entre colectivismo y bienestar laboral, se percibe un nivel de significancia de 0,194 es mayor a 0,05. El segundo objetivo, relación de materialismo y bienestar laboral, el grado de significancia es de 0,0119 es mayor a 0,05, por ello se concluye que si existe. El tercer objetivo: relación entre formalidad y bienestar laboral, el nivel de significancia es de 0,003 que es menor al 0,05, por lo que se define que existe una correlativa baja y cuarto objetivo, es determinar la relación entre formalidad y bienestar laboral.

Fernández (2014), en la ciudad de Lima, se desarrolló un estudio de “Relaciones entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral en gerentes”. El trabajo de investigación es establecer indicadores de desempeño y la satisfacción subjetiva de la vida. En esta investigación se realizó una muestra de 29 personas y estuvo direccionado a gerentes relacionados al rubro de supermercados. Para ello se aplicó la escala de satisfacción, la escala de Balance hedónico y la escala de Emica de bienestar. Se llegó a las conclusiones el factor sentirse bien, va de la mano aspectos

de salud física y salud psicológica. En adición se encontró se encontró bajos niveles bajos niveles de salud psicológica, en la cual esta puede influenciar de manera negativa en la motivación. En el segundo indicador es la autoestima, se ha reportado correlación positiva, la cual permite lograr sus metas sin dificultad. Tercer factor, dar y recibir amor, se ha encontrado emociones negativas y estrés asociado.

Martínez (2016) en la ciudad de San Juan de Lurigancho- Lima, se desarrolló un estudio “Bienestar Psicológico en trabajadores del área académica y administrativa del instituto de ciencias y humanidades del distrito de San Juan de Lurigancho”. La investigación tiene como objetivo establecer diferencias que existen entre bienestar psicológico de trabajadores del área académica y administrativa del Instituto de Ciencias y Humanidades del distrito de San Juan de Lurigancho, para esta investigación se utilizaron 125 trabajadores, se usó el diseño no experimental, de corte transversal y tipo descriptivo compartido. Se determina que existen diferencias en el bienestar psicológico, el bienestar psicológico se centra en desarrollar las capacidades y el crecimiento personal, además se detalló que no existen diferencias de autonomía, se muestra que existe diferencias significativas en el manejo de ambiente y por último existen diferencias en las relaciones con otros trabajadores del área académico y administrativo,

Arrué (2015), en la ciudad de Lima, se desarrolló el estudio “Influencia de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en el rendimiento: una aproximación experimental”.

El presente estudio se analizó a 142 estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Perú, para medir el rendimiento se preparó una situación simulada, en la que consistió en realizar una tarea en la que se registró el tiempo y la cantidad de errores cometidos. La investigación realiza una comparación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, los resultados conseguidos, exponen que la satisfacción con la vida determina un efecto positivo que la satisfacción laboral. En conclusión, se afirma que las ciencias del comportamiento estarían aproximándose para un buen desempeño laboral.

Gastañaduy (2013), en la ciudad de Lima desarrollo el estudio “Motivación Intrínseca, extrínseca y Bienestar Psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios”. El presente estudio tiene como propósito investigar y describir semejanzas o diferencias de los perfiles motivacionales y las dimensiones de bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios. Se aplicó la escala de motivación en el trabajo y la escala de Bienestar psicológico, con 188 participantes, se determina que los trabajadores que perciben remuneración los niveles de motivación extrínseca son mayores. En el caso de los bomberos la motivación intrínseca es la más altas en los bomberos voluntarios. Determinamos que la motivación autónoma en ambos grupos es la más alta. No se encontró diferencias respecto a bienes psicológicos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Bienestar Laboral**

El estudio sobre bienestar laboral comienza a ser mencionado desde S. XIX y principios del XX. En esos tiempos se empezó la preocupación por mejorar las condiciones mentales de la persona. (Calderón, Murillo & Torres, 2003).

Posterior a ello en el S. XX, surgió la necesidad en buscar estrategias de promover lealtad y generar recompensas al trabajador. (Barley & Kunda, 1992).

Robbins, (1994) apartir de los años 70, bienestar laboral se liga a calidad de vida y satisfacción laboral.

Gómez (2003), el bienestar laboral en los trabajadores, es una de los objetivos principales dentro de las empresas, debido a que se muestra como un indicador positivo en el desenvolvimiento de todos los trabajadores que conforman una organización, permitiendo así que logren buenos resultados.

Estrada y Ramírez (2010). El bienestar laboral son las necesidades de la empresa y el colaborador, donde se asume los retos políticos y culturales.

Gómez (2015). Una organización saludable, es aquella que los trabajadores muestran un buen desempeño en sus labores, cuenten con un clima óptimo y una organización que promueva su crecimiento

Warr (2003). El bienestar general es la satisfacción laboral de la persona en relación con su trabajo y la satisfacción con la vida. Ambos componentes se les atribuye competencia personal, aspiración, autonomía funcional y funcionamiento integrado.

Ordoñez (2015). El bienestar laboral es la satisfacción que experimenta el trabajador dentro de la organización. Los aspectos de bienestar laboral y salud, son de suma importancia, ya que no permite medir la eficacia en ellos, pues la calidad de vida laboral, el estado de salud física y mental conlleva a un bajo desempeño.

Domínguez (2015). Actualmente en las organizaciones, los trabajadores se ejecutan largas jornadas laborales, la cual les produce desgastes físicos, mentales.

Velez & Mayorga (2015). Es importante considerar salud laboral y bienestar a la hora de medir el rendimiento de los colaboradores, debido a que su vida laboral, su estado físico y mental son factores principales que implican en el desempeño laboral.

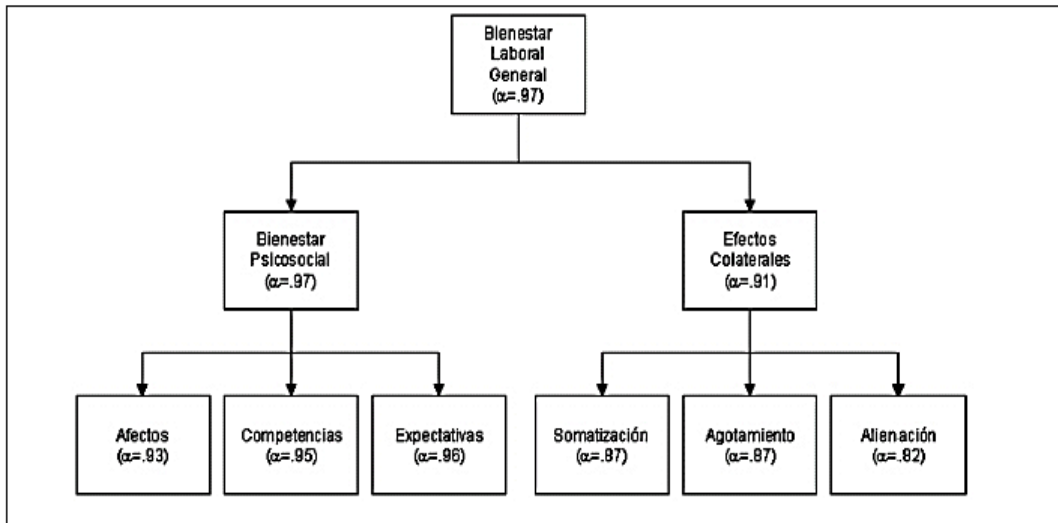
Estrada & Ramírez (2010). Bienestar laboral es la satisfacción de las necesidades organizacionales e individuales, en donde se asume cambios políticos y culturales.

Restrepo & López (2013) bienestar laboral es la satisfacción óptima del trabajador, es el estado dinámico de la mente y se muestra a través de la conducta del trabajador y se caracteriza por sus necesidades y expectativas.

### **2.2.2 Modelo teórico de Bienestar Laboral General**

Blanch, Sahagun, Cantera y Cervantes (2010), elaboran un modelo explicativo de bienestar laboral, el modelo explica bienestar laboral general a través de dos dimensiones principales: Bienestar psicosocial, creada en el 2005, se realizó con la

finalidad de estudiar la calidad de vida (Blanch, 2005), en donde incluye factores: afectos, competencias y expectativas. En el 2010, se incluye factores colaterales: somatización, agotamiento y alienación. (Blanch, Sahagun, Cantera y Cervantes, 2010).



*Figura 1.* Factores de Bienestar Laboral Blanch, Blanch, Sahagun, Cantera y Cervantes (2010)

### 2.2.3 Condiciones de trabajo y bienestar laboral general

Blanch (2003). Trabajar es una de vías fundamentales para sobrevivir, así como también la satisfacción de necesidades subjetivas que son punto clave para el desarrollo e integración social. Es por ello que el trabajo se centra en la sociedad, ya que influye en la vida personal, familiar y social. Esto implica la salud psicosocial, calidad de vida y bienestar subjetivo. La experiencia y las condiciones en el trabajo son fundamentales en una empresa saludable.

Cervantes (2010). Las condiciones de trabajo son un conjunto de circunstancia y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales. Identifica que al estar bajo estrés, el trabajador puede presentar un daño psicosocial a consecuencia de las malas condiciones laborales.

Beleño (2014). El bienestar psicosocial es el conjunto de experiencias y percepciones, además se comprende de la percepción que la persona tiene de sí mismo y del mundo en la que se encuentra. El estrés es un elemento negativo del bienestar psicosocial. Los daños colaterales pueden darse de manera negativa o positiva.

Blanch (2011). Los daños psicosociales suelen estar asociados a estados mentales y se manifiestan a través de procesos psicológicos, como el estrés. Los contextos laborales resaltan factores individuales,

Organizacionales y sociales. Estas dimensiones objetivas tienen su importancia en la medida en que estas son valoradas por cada persona. Las condiciones de trabajo se conforman con la relación de la empresa, el entorno y la persona. En conclusión, estas se difieren en un ambiente físico y social saludable, y las características de las tareas (demandas, rol y jornadas).

Los autores plantean una visión de bienestar laboral. El modelo detalla lo negativo de la experiencia laboral y el lado positivo del bienestar. Esta concepción promueve una visión más amplia y global de la experiencia en el trabajo.

### **Satisfacción laboral**

Warr (2003). La satisfacción laboral es entendida como se encuentra la persona en su trabajo y en su vida. Ambos componentes se localizan dentro del amplio concepto de salud mental, incluye la competencia personal, aspiración, autonomía funcional y funcionamiento integrado.

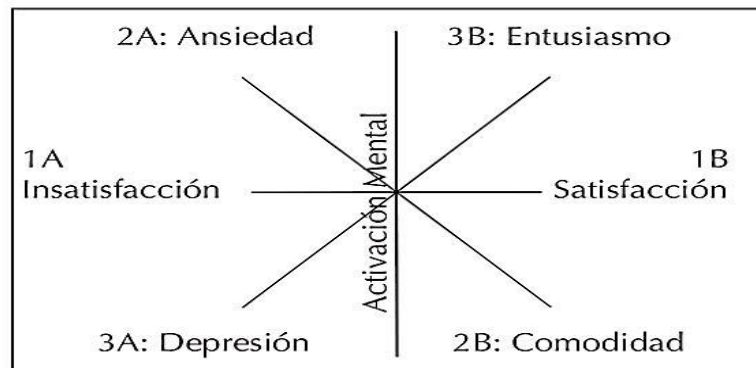
Daniels y Guppy (1994), Lucas, Diener y Suh (1996), satisfacción con la vida, consideran tres ejes importantes de medición. El primero, insatisfacción a satisfacción, entendido como placer o felicidad. El segundo eje de ansiedad a comodidad, se considera como baja satisfacción laboral y por último que es la depresión hasta entusiasmo, se define por una elevada satisfacción.



El modelo axial es aplicable a la medición del bienestar tanto en el ámbito general de la persona. Varios autores, han añadido diversas características laborales, como determinantes en la satisfacción laboral.

Warr (1987), busca englobar 3 factores principales, oportunidad de control de personal, oportunidades de uso de habilidades personales, claridad de ambiente de trabajo, remuneración, seguridad física, supervisión de apoyo, oportunidad de contacto interpersonal y status de trabajo.

#### 2.2.4. Modelo integrador de bienestar laboral



*Figura 2.* Modelo axial propuesto por Peter Warr para la medición del Bienestar Laboral (1987)

Peter Warr 2003, propuso un modelo de bienestar del trabajador y sus determinantes, en donde se evalúa la vida en general, factores ambientales y no laborales, en la cual estos factores implican la satisfacción laboral. Además se suma factores individuales (afectividad negativa y positiva) y por último integra variables sociodemográficas.

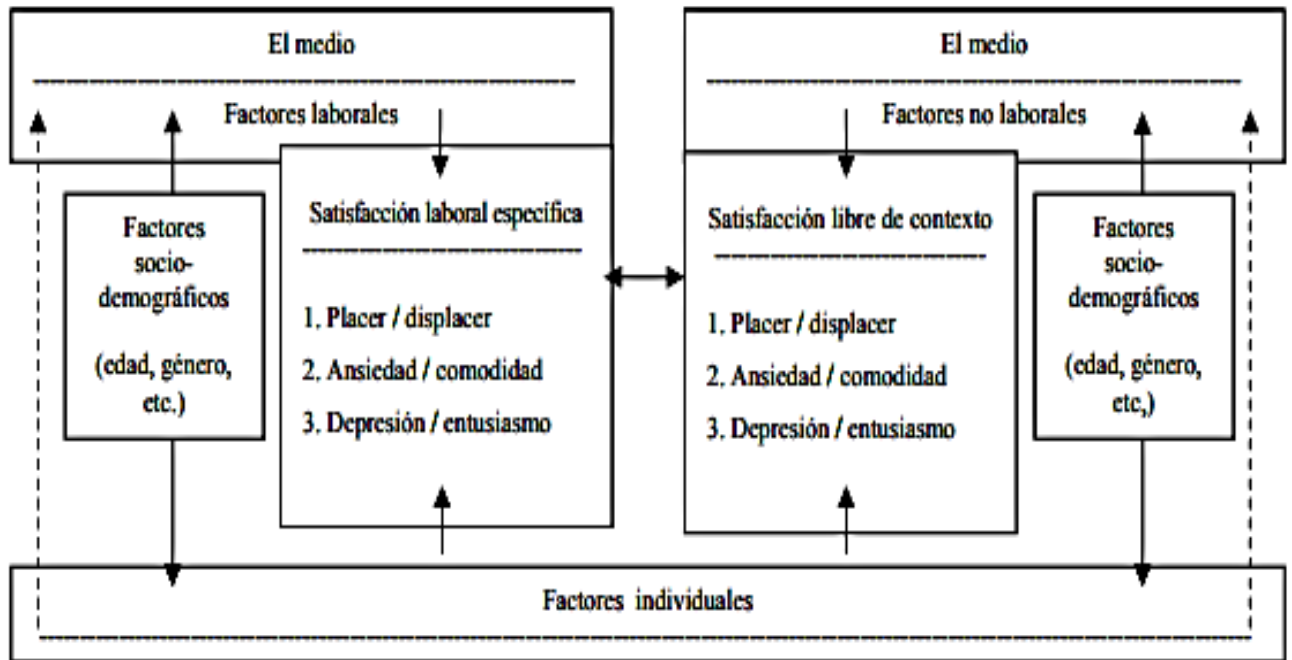


Figura 3. Modelo de bienestar del trabajador y sus determinantes de Warr

### 2.2.5. Bienestar Psicológico laboral

Piero 1993, el trabajo es una realidad social vigente en la sociedad, en la cultura y por tanto un referente para las personas que viven en ella ante el cual estas, de hecho, adoptan un cierto posicionamiento.

Diener y Diener (1995) bienestar se agrupa en tres categorías: valoración que ejecuta el sujeto de su vida (satisfacción). La segunda hace referencia de la preponderancia de afectos positivos más que negativos y por último bienestar como virtud y valor único.

Carol Ryff (1989,1998) fue quien desarrollo el bienestar psicológico, fue quien inicio la psicología positiva, la cual aporta en las teorías del bienestar del ser humano. Define que bienestar psicológico: funcionamiento óptimo (emociones positivas) o también puede ser emociones negativas.

Loitegui (1990) la satisfacción laboral es pluridimensional que depende de las características de la persona y las labores diarias que realiza.

Bracho (1989) la satisfacción laboral es la respuesta afectiva de las experiencias, expectativas, necesidades de cada colaborador y las condiciones laborales percibidos por todos.

El bienestar psicológico es vital, debido a que influye en todos los ámbitos de las personas, el equilibrio emocional de la persona, laboral y familiar.

Dianner (1997) el bienestar psicológico, no solo es sentirse bien físicamente, si no que va más allá de la subjetividad personal.

Warr 1987, la psicología determina los factores ambientales de la salud mental.



*Figura 4. Modelo de la salud psicológica en contextos laborales Warr (1987)*

De este modo en cuanto a los componentes de la salud mental, el autor identifica cinco componentes principales:

- Competencia: grado que el colaborador dispone de recursos (emocionales, cognitivos o psicomotores) apropiados para afrontar las presiones.
- Aspiración: medida que el colaborador presenta una conducta motivada, se esfuerza por conseguir sus metas.
- Interdependencia: mide el grado que el colaborador combina los comportamientos de independencia.
- Bienestar psicológico: estado afectivo de la persona.
- Funcionamiento integrado: la persona como un todo.

Warr (1987) para medir el constructor bienestar psicológico identifica tres dimensiones primarias y donde no se consideran relevante para la activación de dicho bienestar, dimensiones con que operacionaliza el constructor de bienestar psicológico para medida son: dimensión 1, desagrado-complacencia, en donde se integran conceptos de satisfacción laboral y compromiso. Dimensión 2, ansiedad-comodidad, hace referencia a experiencias o sentimientos de ansiedad, incomodidad y preocupación. Dimensión 3 depresión-entusiasmo, depresión y pesimismo por una parte y por otra alegría, entusiasmo.

#### **2.2.6. Correlación entre bienestar psicosocial y bienestar laboral**

Veenhoven (1984) el estrés es menos, mientras más personas se encuentren feliz y sucesos placenteros en el trabajo.

Heady (1984) los estados de humor agradables generan momentos positivos.

Argyle (1992) bienestar guarda relación con la satisfacción general. El Bienestar laboral era uno de los elementos primordiales para la felicidad y la satisfacción laboral es un elemento importante para lograr la satisfacción en general y el estrés es uno de los causantes que convierte al individuo infeliz.

### **2.2.7 Bienestar subjetivo**

Veenhoven (1984) el bienestar subjetivo es como la persona califica su vida de manera global y positiva, así mismo la felicidad como significado de calidad de vida. Para el autor existe una distinción clásica: calidad de vida objetiva y subjetiva, la primera refiere a la persona con una buena calidad de vida y la segunda a autoapreciaciones. En este sentido identifica tres conceptos de calidad de vida:

- Calidad del entorno: la calidad del entorno donde la persona vive.
- Calidad de acción: donde la persona tiene la capacidad de enfrentar la vida.
- Calidad de resultado: condiciones que busca la persona para lograr su calidad de vida.

### **2.2.8. Teoría del Síndrome de Burnout**

Tonon (2003, el síndrome de Burnout se define como la persona reacciona al estar sometido en una situación de estrés laboral.

Schaufeli y Enzmann (1998) un estado negativo que va en relación con el trabajo, disminución de la motivación, muestra desarrollo de actitudes disfuncionales.

Malash et al (2011) respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel persona y relacional al trabajo.

### **Teorías explicativas del síndrome de Burnout**

Desde 1974 Freudenberguer comenzó con el estudio del tema. Se han desarrollado dos perspectivas: la perspectiva clínica (Selye 1934) y la perspectiva psicosocial (Maslach 1986). La clínica se define, la persona padece de estrés debido al trabajo y la psicosocial se desarrolla con el entorno laboral, la interacción, en conclusión, el primero analiza el estado de la persona y el segundo la interacción.

## **Sub escalas del síndrome Burnout**

### **Agotamiento emocional**

Constituye el elemento principal, se puntualiza por una creciente de agotamiento en el trabajo, es donde se agotan los recursos emocionales, en donde la persona ya no puede dar más y muestra una pérdida considerable de energía (desgaste físico y mental).

Malash (2003) define que el cansancio emocional muestra la correlación positiva esperada entre las demandas que el trabajo impone y los problemas de salud relacionadas con el estrés.

### **Cinismo o despersonalización**

El cinismo se refiere a actitudes pesimistas, que sirve como barrera para protegerse del agotamiento, un claro ejemplo es aislarse de sus compañeros, lo que produce la deshumanización de las relaciones.

Asimismo, expresa actitud fría frente a los demás compañeros, la cual atribuye a un bajo rendimiento laboral, incremento de irritabilidad y pérdida de motivación en el trabajo. En conclusión, es una respuesta negativa y la falta de interés en las actividades laborales.

### **Realización personal**

Sebastián (2002) las demandas laborales exceden a su capacidad, la cual tiende a autoevaluación negativa y estar insatisfecho con sus logros profesionales.

Quevedo, A. y Paz, M. (1997) la realización personal se refiere a la inadecuación personal y profesional, la cual reflejan las demandas excesivas.

La realización de personal este implica baja autoestima, fracaso, respuestas negativas, las cuales surgen debido a la falta de recursos, herramientas y tiempo para desarrollo del trabajo.

## **2.3. Definiciones conceptuales**

### **2.3.1. Bienestar Laboral**

Según Ford, Cerasoli, Higgins, y Decesare (2011) definen, que bienestar laboral uno de los constructos más estudiados, debido a que se observa el el desempeño laboral. El bienestar laboral y el desempeño van de la mano, El deterioro de cualquiera de ellos puede dificultar el otro, generándose un círculo vicioso con consecuencias negativas a medio plazo.

Para Loitegui (1990, p. 83) bienestar laboral presenta un concepto pluridimensional, debido a que para observar si existe satisfacción, se tiene que estudiar las características individuales y específicas del trabajo que desempeña.

Bracho (1989, en Morillo, 2006) bienestar laboral es la respuesta efectiva y positiva de las experiencias y las condiciones de trabajo que cada persona presenta.

### **2.3.1. Afectos**

Johnson y Chang (2006) definen que compromiso afectivo, es visto como el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización a la vez el deseo de permanecer en ella.

Es el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, en donde se promueve un vínculo, que hace que el colaborador disfrute y se sienta placer en trabajar.

Mathieu y Zajac (1990); Meyer & Allen (1997) definen que afectividad está relacionado con una motivación intrínseca, debido a que el colaborador realiza su trabajo sin un incentivo, ya que disfruta de lo que hace.

McDonald y Makin (2000) el compromiso normativo es el sentimiento de permanecer en la empresa para la cual deben seguir unas reglas sociales para que todo marche en óptimas condiciones.

Meyer y Allen (1997) existen tres formas en donde los trabajadores se comprometen con su trabajo: han establecido el vínculo (afectivo), aun desean permanecer en la empresa (continuidad), obligación moral (normativo).

### **2.3.2. Expectativa**

Fue elaborada por Victor Vroom, define que la motivación es resultado de las acciones y expectativas, para llegar a la meta.

Para Davis y Newstrom (2003) citado por Méndez (2009), definen que la teoría de las expectativas se dan siempre y cuando la persona está motivada y busca obtener un resultado positivo. Esta teoría nos detalla la fuerza de la motivación (la expectativa de su posible logro).

Según Méndez (2009) es en donde el individuo reconoce la importancia de las metas de la organización y busca la forma de poder armonizar en ella. Pero que ambas pueden armonizarse, este enfoque enfatiza el “asumir la competencia como:

**Expectativa:** Está representando por la seguridad que posee el trabajador y que sabe que con sus capacidades podrá lograr lo deseado. En otras palabras, la expectativa es la probabilidad de ocurrencia del resultado deseado en donde se logrará la satisfacción deseada.

**Fuerza:** es denominado como vínculo entre el desempeño y la recompensa, es el grado al que el individuo cree al trabajar mejor logra lo que quiere obtener.

**Valencia:** también conocido como atractivo de la recompensa es la importancia que el individuo otorga al resultado o recompensa potencial que puede lograr en el trabajo. La valencia considera tanto los objetivos como las necesidades del individuo.

### **2.3.3. Competencias**

Según la Organización Internacional del Trabajo citado por Vargas (2004) define la capacidad del individuo para resolver con éxito la ejecución de su trabajo.



Pérez (2001) el individuo responde con un nivel de efectividad superior a su actividad profesional.

La competencia incluye en lo conceptual (saber hacer), procedimientos (saber ser), actitudinal (acción).

### **Enfoques sobre Competencia Laboral**

El Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional, determina que la competencia va en relación con las tareas asignadas y se vinculan con el desempeño e indicadores.

#### **Enfoque Funcionalista:**

Tobón (2006) las competencias son los atributos que la persona asume para cumplir con sus propósitos laborales.

#### **Enfoque Conductista:**

Identifica capacidades de desempeño superior, este enfoque detalla comportamientos para la competitividad de las organizaciones.

#### **Enfoque Constructivista:**

En este enfoque se construye la competencia, es en donde el individuo analiza y da solución a los problemas, desarrolla sus habilidades, conocimientos y destrezas.

### **2.3.4. Somatización**

Bass (1990), se define como uno de los frecuentes problemas que requiere de una atención primaria. Es donde el paciente busca ayuda por malestares, aun cuando no exista un diagnóstico.

Lipowski (1988) la somatización fue uno de los primeros pensamientos analíticos, la cual lo llamo como uno de los procesos en la cual produce mecanismos de defensas natura.

Escobar y otros (1987:713) define que la persona requiere de una atención médica, siendo estos dolores físicos, pero en la cual no existe explicación al dolor presentado.

Kirmayer y Robbins (1991:1) define que la persona tiende a somatizar de las cuales presentan problemas psicológicos o estrés. (Fabrega 1990:653). El autor detalla un enfoque comprensivo para definir el concepto de somatización, se define tres aspectos: experiencial (la persona percibe subjetivamente su dolor), cognitivo (como la persona interpreta el dolor) y por último el conductual (la acción de la persona frente al dolor).

### **2.3.5. Agotamiento**

Tonon (2003) situación laboral que es llamado estrés y que se produce mayormente en los centros laborales que dan servicios.

Maslach (2001) Es una respuesta de estresores y que se determina a través de tres dimensiones:

**Agotamiento emocional:** (Cansancio físico y/o psicológico) que es el sentimiento de no poderse ayudar a sí (falta de recursos emocionales), surgen los sentimientos de desmotivación en el trabajo.

**Despersonalización:** es la falta de iniciativa, actitudes negativas, aislamiento, la cual esto conlleva a las ausencias y se da la falta de iniciativa en emprender nuevos retos.

**Baja realización personal:** se define como la insatisfacción de la persona, la persona pierde la confianza, en donde surge la sensación de incapacidad en realizar sus labores y la persona se frustra, debido a que cree que sus capacidades no superan las exigencias profesionales.

### **2.3.6. Alienación**

Marx define cinco tipos de alienación, Kinnen (1969) y Marcuse (1972) la alienación filosófica; la filosofía no refleja la realidad autentica, si no lo ajeno.

Alienación política; el estado como instrumento dominante para la clase dominante. La alienación social, muestra la división de la sociedad en clases antagónicas. La alienación laboral, se guía por las leyes de elaboración.

Hegel y Feuerbach ya habían utilizado el concepto de alienación, (Isrrael 1988). La alienación es la deshumanización del ser humano. (Maxx y Engels, 1994).

Marx (2003) el hombre es parte de un todo (vida física y espiritual), el hombre produce materiales para su existencia, que busca bienes para satisfacer sus necesidades.

Max (2006) la alienación de la actividad: surge en el proceso del trabajo, el colaborador se enajena de sus aspiraciones, es un auto sacrificio. La alineación tiene una dependencia económica. En el trabajo alineado, el colaborador es solo un objeto aislado no tiene utilidad.

Concretamente, la alienación se traduce por un sentimiento de impotencia, de ausencia de poder y extrañeza respecto al trabajo y a los demás, una pérdida de confianza en el yo, donde la persona no se encuentra satisfecho en relación a su trabajo y no logra tener un equilibrio dentro de la organización.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptivo por que determina y recolecta datos sobre los diversos aspectos o dimensiones del fenómeno que se está investigando, cuyo objetivo es facilitarnos datos e información precisa de las diversas dimensiones de autores mencionados con anterioridad.

Tamayo (1988) la investigación descriptiva, es la descripción e interpretación de la naturaleza en donde se muestra los procesos de los fenómenos. El enfoque que se realiza sobre las conclusiones es dominante. La investigación descriptiva trabaja sobre hechos y realidades.

Hernández, Fernández y Baptista, (2003) indica que los estudios descriptivos especifican propiedades, características y perfiles de personas, grupos u otro fenómeno que se someta al análisis.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Dezul (2013) El diseño es no experimental ya que no se ha realizado manipulación alguna sobre las variables ni se ha expuesto a estímulos, es básicamente la observación de los fenómenos en su ambiente para que estos posteriormente sean analizados

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población objetivo de la presente investigación estuvo constituida por 45 trabajadores de ambos sexos, 20 mujeres y 25 hombres, en los rangos de edades de 22 a 53 años de edad, con diversas funciones en el área administrativa de la empresa inmobiliaria ubicada en Miraflores.

### **3.2.2 Muestra**

La muestra es censal, se seleccionó el 100% de la población, al considerar toda la población que conforma el personal administrativo de la empresa Swiss Capitals Group sede central en el distrito de Miraflores. Ramirez (2013), la muestra censal es donde las unidades de investigación son consideradas como muestra.

### **3.3. Identificación de variable y su operacionalización**

En la presente investigación la variable estudiada es Bienestar Laboral General, la cual nos permitirá conocer si los colaboradores de la empresa Swiss Capitals Group en el distrito de Miraflores, presentan Bienestar.

Operacionalmente la variable Bienestar Laboral, evaluada en un cuestionario de Bienestar Laboral General, incluye una dimensión de bienestar psicosocial integrada por afectos, competencia, y expectativas y otro lado efectos colaterales integrada por somatización, desgaste y alineación.

Tabla 1. Operacionalización de Bienestar Laboral mediante el instrumento de Bienestar Laboral General (Blanch, Sahagun, Cartera y Cervantes, 2010)

Variable	Dimensión	Indicadores	Definición del indicador	N.º de ítem	Indicador	Niveles
Bienestar Laboral	Afectivo	Compromiso	Aquella actitud de parte del trabajador que lo empuja a rendir mejor y obtener mejores resultados personales y para la empresa.	3	1,2,3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Totalmente en desacuerdo</li> <li>– Desacuerdo</li> <li>– Indeciso</li> <li>– Acuerdo</li> <li>– Totalmente de acuerdo</li> </ul>
		Identificación	Porta un extra que conduce a la excelencia, pues implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado			
		Permanencia	Es el grado en donde la persona se compromete con su trabajo, participa activamente en él y considera su lo importante que es su desempeño y los conocimientos que aporta.			
	Competencia	Funcionalista	Se centra en los requerimientos de la ocupación	3	4,5,6	
		Conductista	Se centra la competencia en las cualidades de la persona.			
		Constructivista	Se centra en las actitudes y la conducta asociadas con el conocimiento, habilidad y destrezas en conjunto.			
	Expectativa	Desempeño	El vínculo entre el esfuerzo, la cual permitirá alcanzar un nivel de desempeño deseado	3	7,8,9	
		Fuerza	Es el vínculo entre el desempeño y la recompensa, el grado en que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular.			
		Valencia	Es lo atractivo que puede resultar la recompensa, la importancia que el individuo dé al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo			

	Somatización	Experiencial	Cómo el paciente percibe y subjetivamente reconoce el dolor	3	10,1 1,12	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Totalmente en desacuerdo</li> <li>– Desacuerdo</li> <li>– Indeciso</li> <li>– Acuerdo</li> <li>– Totalmente de acuerdo</li> </ul>
		Cognitivo	El individuo define e interpreta los síntomas como siendo o no serios			
		Conductual	El paciente reacciona al dolor			
	Agotamiento	Emocional	Capacidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud	3	13,1 4,15	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Totalmente en desacuerdo</li> <li>– Desacuerdo</li> <li>– Indeciso</li> <li>– Acuerdo</li> <li>– Totalmente de acuerdo</li> </ul>
		Despersonalización	Deshumanización del individuo, la cual se torna cínico, donde el trabajador reduce al mínimo las emociones			
		Realización Personal	Alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente			
	Alienación	Sentimiento de impotencia	El profundo e inconsolable dolor emocional que resulta de no poder remediar una situación	3	16,1 7,18	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Totalmente en desacuerdo</li> <li>– Desacuerdo</li> <li>– Indeciso</li> <li>– Acuerdo</li> <li>– Totalmente de acuerdo</li> </ul>
		Ausencia de poder	Improbabilidad de conseguir un efecto deseado o de evitar cierta consecuencia indeseada			
		Pérdida de confianza	Inseguridad, malestar y desvalorización.			

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utiliza la técnica de tipo encuesta para la recolección de datos. Para ello, se procedió con la aplicación del instrumento Cuestionario de Bienestar Laboral General, esta encuesta evalúa el bienestar laboral y puede aplicarse a nivel individual. El tiempo promedio de llenado es de 10 a 15 min.

Las técnicas e instrumentos para obtener información cualitativa o cuantitativa, deben estar justificados por objetivos e hipótesis de la investigación, si no la información que estemos recopilando no será útil para el análisis del problema.

Rojas Soriano, (1996-197)

Rodríguez Peñuelas, (2008,10) las técnicas, son aquellas herramientas que nos permite recolectar información (observación, cuestionario, entrevista y cuestionario).

Arias (2006). Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos que el investigador utiliza para recolectar información para ser de uso para su investigación.

### **Ficha técnica**

**Nombre de Instrumento:** Cuestionario de Bienestar Laboral

**Autores:** Indira Tupac Yupanqui Ramírez

**Administración:** Individual

**Duración:** 10 a 15 min.

**Aplicación:** 45 colaboradores administrativos de 21 a 45 años de edades.

**Dimensiones que mide:** afectos, competencias, expectativas, somatización, agotamiento, alienación.

**Material:** Lapiceros y hojas de encuesta.

**Ítems:** 18 preguntas cerradas.

**Valor numérico:** Totalmente de acuerdo: 1 punto; De acuerdo: 2 puntos;

**Indeciso:** 3 puntos; Desacuerdo: 4 puntos; Totalmente desacuerdo: 5 puntos



## CAPITULO IV

### PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de los resultados

Se llevó a cabo la elaboración de la Encuesta Bienestar Laboral conformada por 18 preguntas, se procedió aplicar la encuesta, la cual fue realizada a todos los trabajadores de las diferentes áreas administrativas de la Inmobiliaria, previa autorización de la Gerencia General.

La información recogida fue registrada en una base de datos en Excel Microsoft office Profesional Plus 2013, posterior a ello se utilizó el software IBM SPSS versión 21. Así mismo, se determinó el prorrateo de las frecuencias y los porcentajes de los puntajes Bienestar Laboral.

Con la información obtenida del SSPS, se registró en una base de Excel, ahí se logró determinar el objetivo general y los objetivos específicos. A partir de los datos obtenidos se procedió a la elaboración de tortas estadísticas, al finalizar se aplicó las siguientes técnicas estadísticas: la media aritmética y valor máximo y mínimo.

Los resultados obtenidos se procesaron a tablas y gráficos estadísticos, por medio del Microsoft Excel 2013.

Así mismo, para concluir se llevó a cabo la aplicación de las siguientes técnicas estadísticas: la media aritmética y valor máximo y mínimo.

Media Aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

#### 4.2. Presentación de resultados

Situación general del Bienestar Laboral en personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores 2017

Tabla 2. Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al Bienestar Laboral

N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		69,67
Mínimo		61
Máximo		79

El estudio realizado a 45 sujetos sobre el Bienestar laboral tiene cómo interpretación los siguientes resultados de los factores, los datos son los siguientes:

- Una media de 69.67 puntos
- Un mínimo de 61 puntos
- Un máximo de 79 puntos

Tabla 3. *Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al Bienestar Laboral*

		AFECTOS	COMPETENCIAS	EXPECTATIVAS	SOMATIZACION	AGOTAMIENTO	ALINEACION
N	Válido	45	45	45	45	45	45
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		13,76	13,51	12,98	7,09	10,22	12,11
Mínimo		11	11	10	3	7	6
Máximo		15	15	15	14	14	15

En el factor afecto se puede observar:

- Una media de 13.76 puntos
- Un mínimo de 11 puntos

- Un máximo de 15 puntos

En el factor competencias se puede observar:

- Una media de 13.51 puntos
- Un mínimo de 11 puntos
- Un máximo de 15 puntos

En el factor expectativas se puede observar:

- Una media de 12.98 puntos
- Un mínimo de 10 puntos
- Un máximo de 15 puntos

En el factor somatización se puede observar:

- Una media de 7,09 puntos
- Un mínimo de 3 puntos
- Un máximo de 14 puntos

En el factor agotamiento se puede observar:

- Una media de 10,22 puntos
- Un mínimo de 7 puntos
- Un máximo de 14 puntos

En el factor personal se puede observar:

- Una media de 12.11 puntos
- Un mínimo de 6 puntos
- Un máximo de 15 puntos

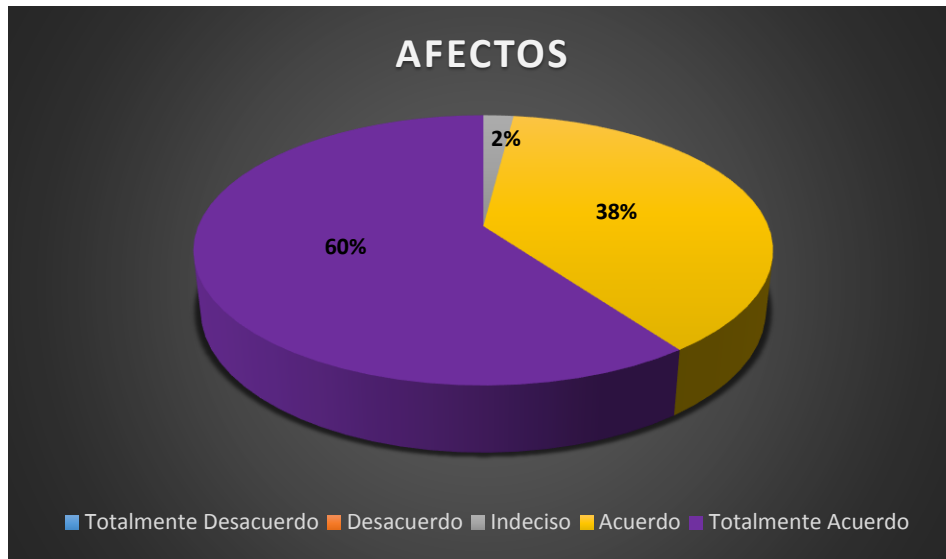
De acuerdo a los resultados señalados, presentaremos a continuación las tablas estadísticas para percibir el alto índice en relación a los diferentes factores del Bienestar Laboral.



*Figura 5..* Resultados la distribución de los niveles del Bienestar Laboral

Los resultados según la encuesta Bienestar Laboral, se obtienen los siguientes resultados, afectos en un 21%, competencias en 21%, expectativas en un 20%, agotamiento en un 14%, alienación en un 18% y somatización con un 6%.

Referente a los resultados ya mencionados, a continuación, se mostrarán los Gráficos estadísticos para así observar los resultados obtenidos de los niveles (Alto, Medio y Bajo) de cada factor que conforma Bienestar Laboral.



*Figura 6. Resultados de Bienestar Laboral como factores afectos*

El Nivel de Afectos se considera de acuerdo a los tres resultados:

- Se observa que el 60% de los trabajadores presentan un nivel totalmente de acuerdo
- Se observa que el 38% de los trabajadores presentan un nivel acuerdo
- Se observa que el 2% de los trabajadores presentan un nivel indeciso

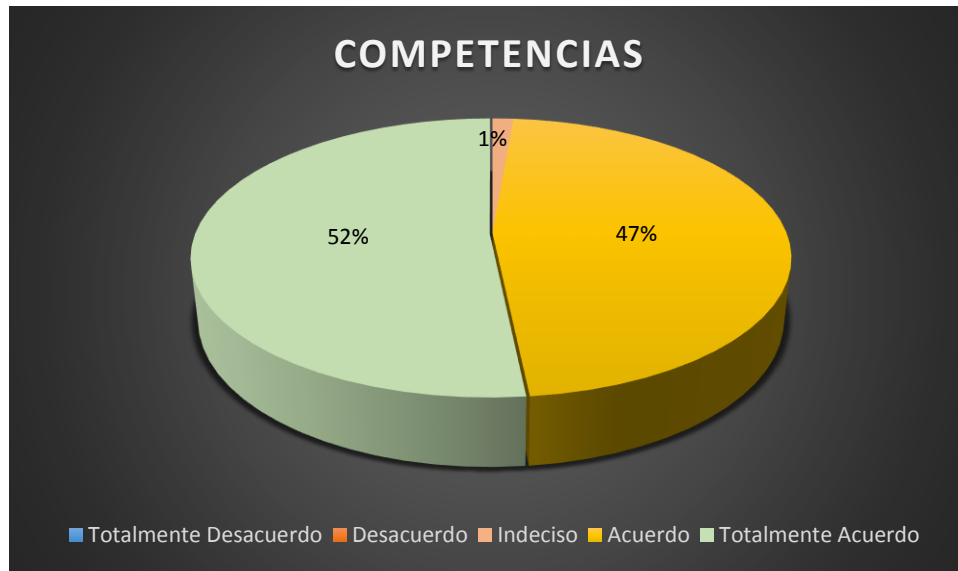


Figura 7. Resultados de Bienestar Laboral como factor competencia

El Nivel de Competencia se considera de acuerdo a los tres resultados:

- Se observa que el 52% de los trabajadores presentan un nivel totalmente de acuerdo.
- Se observa que el 47% de los trabajadores presentan un nivel acuerdo.
- Se observa que el 1% de los trabajadores presentan un nivel indeciso.

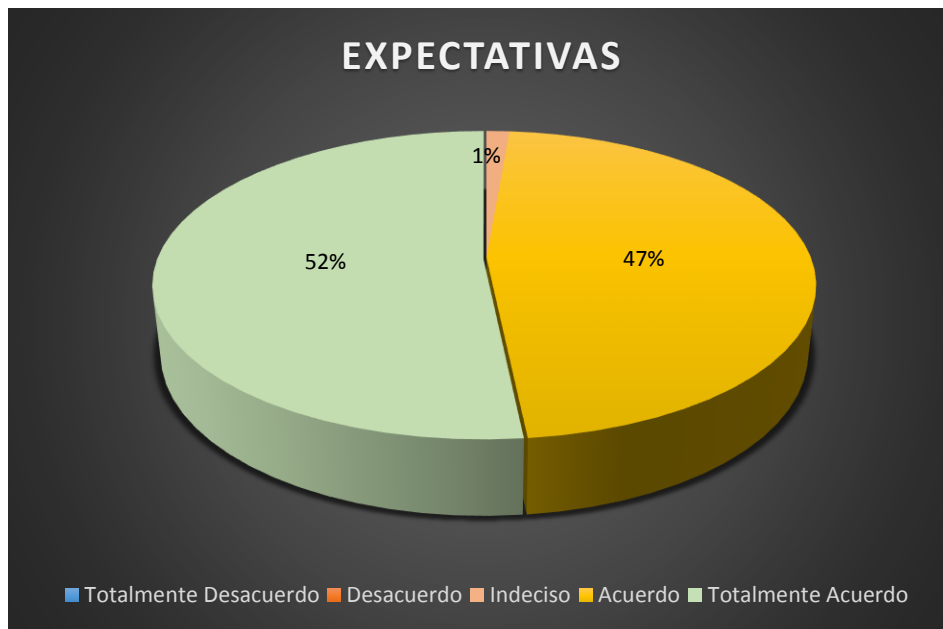
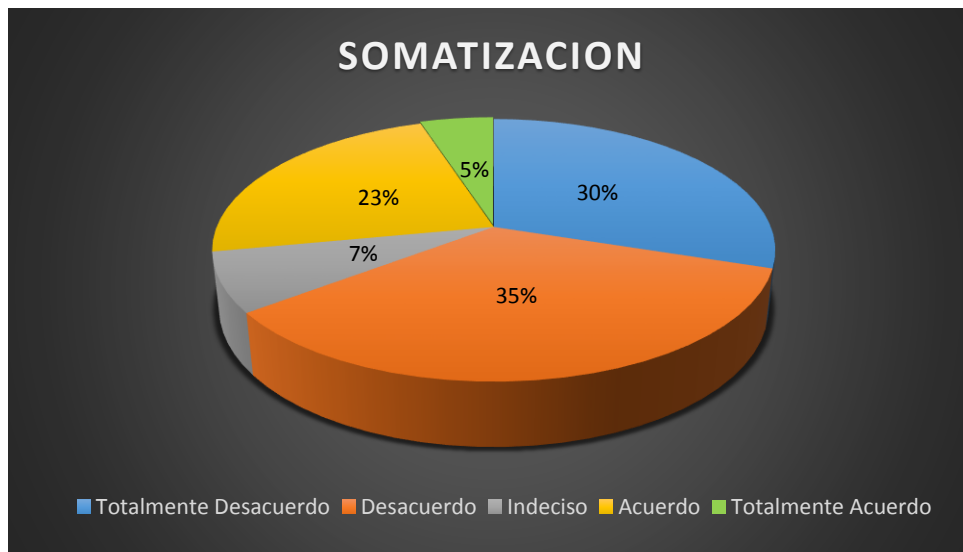


Figura 8. Resultados de Bienestar Laboral como factor expectativas

El Nivel de expectativas se considera de acuerdo a los tres resultados:

- Se observa que el 52% de los trabajadores presentan un nivel totalmente acuerdo
- Se observa que el 47% de los trabajadores presentan un nivel de totalmente de acuerdo
- Se observa que el 1% de los trabajadores presentan un nivel indeciso



*Figura 9. Resultados de Bienestar Laboral como factor somatización*

El Nivel de expectativas se considera de acuerdo a los cinco resultados:

- Se observa que el 35% de los trabajadores presentan un nivel de desacuerdo
- Se observa que el 30% de los trabajadores presentan un nivel totalmente desacuerdo
- Se observa que el 23% de los trabajadores presentan un nivel acuerdo
- Se observa que el 7% de los trabajadores presentan un nivel indeciso
- Se observa que el 5% de los trabajadores presentan un nivel totalmente acuerdo



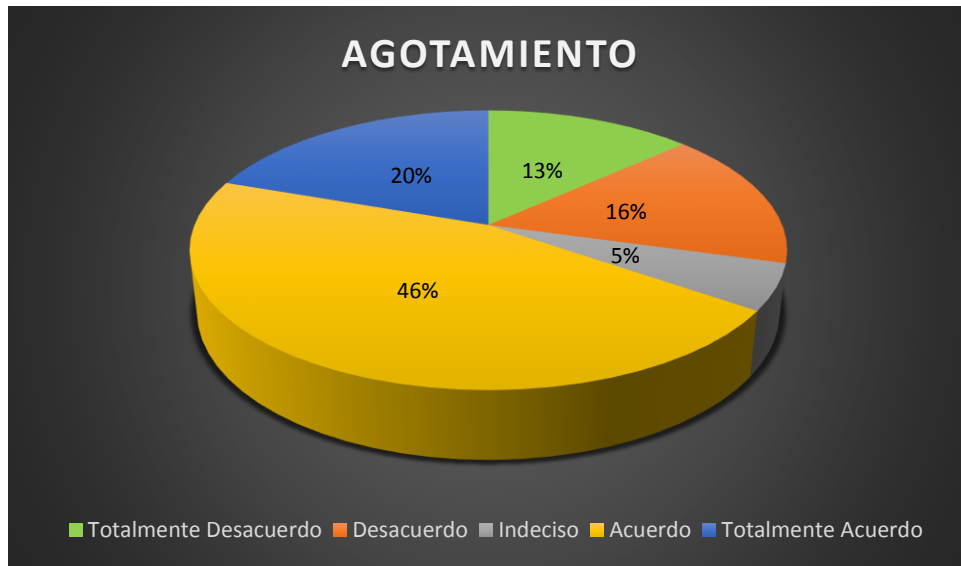


Figura 10. *Resultados de Bienestar Laboral como factor agotamiento*

Nivel de expectativas se considera de acuerdo a los seis resultados:

- Se observa que el 46% de los trabajadores presentan un nivel de acuerdo
- Se observa que el 20% de los trabajadores presentan un nivel totalmente acuerdo
- Se observa que el 16% de los trabajadores presentan un nivel desacuerdo
- Se observa que el 13% de los trabajadores presentan un nivel totalmente desacuerdo
- Se observa que el 5% de los trabajadores presentan un nivel indeciso



*Figura 11. Resultados de Bienestar Laboral como factor alineación*

Nivel de alienación se considera de acuerdo a los cuatro resultados:

- Se observa que el 43% de los trabajadores presentan un nivel de totalmente acuerdo
- Se observa que el 41% de los trabajadores presentan un nivel acuerdo
- Se observa que el 11% de los trabajadores presentan un nivel desacuerdo
- Se observa que el 5% de los trabajadores presentan un nivel indeciso

#### **4.3. Análisis y discusión de los resultados**

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cuál es la situación de Bienestar Laboral en el personal administrativo de la empresa inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores 2017, se elaboró una encuesta basada según el cuestionario de Bienestar Laboral General, las cuales se encuentran dimensiones de bienestar psicosocial (afectos, competencias y expectativas) y efectos colaterales (somatización, desgaste, alienación). Para dar respuesta a ello,

se aplicó una encuesta de Bienestar laboral a 45 colaboradores de ambos sexo femenino y masculino, con un rango de edades de 22 a 53 años de edad, en su mayoría jóvenes, con instrucción superior (Gerentes, analistas, administradores, asistentes, auxiliares).

Ordoñez León (2015). El bienestar laboral es la satisfacción de la persona que experimenta en su organización, la cual esta guarda relación con su vida y familia. En la actualidad al hablar de bienestar laboral es hablar también de un bienestar físico y mental. Para medir la eficacia de los trabajadores, es necesario que el colaborador cuente con una buena calidad de vida y un buen estado físico y mental. Si el colaborador no cuenta con un bienestar físico y mental el desempeño laboral será negativo.

Es importante promover el bienestar laboral de los colaboradores, con el objetivo de cuidar su integridad física y psicológica. Al cuidar la integridad de los colaboradores es un compromiso necesario que las organizaciones deben establecer, debido a que al generar bienestar en cada uno de los colaboradores esto genera resultados de rentabilidad y eficacia organizacional. Es por ello que para medir el bienestar laboral de los trabajadores Swiss Capitals group se desarrollara bajo las dimensiones de bienestar psicosocial y efectos colaterales.

Según Beleño (2014) el bienestar psicosocial es la percepción que tiene la persona de sí misma y del mundo en la que se encuentra.

Piero (1993) el trabajo es una realidad social, que se encuentra vigente en la sociedad y en nuestra cultura al igual que la persona que vive en ella. Salanova (1993), para hablar de un bienestar en el trabajador implica su bienestar psicológico, el trabajo presenta una consecuencia en el bienestar afectivo del colaborador, a la vez su calidad laboral influye en el comportamiento, en las decisiones que asume el colaborador, en las relaciones laborales, familiares y sociales. Uno de los elementos que afectan negativamente al colaborador es el bienestar psicosocial y puede producir resultados negativos, uno de los problemas principales es el estrés laboral. Beleño (2014), los daños colaterales pueden enlazar efectos positivos o negativos.

En la cual si el colaborador se siente satisfecho su desempeño laboral será óptimo y si es negativo generara malestar en los colaboradores, tales como: dolor de cabeza, problemas digestivos, tensiones musculares, mal humor, agotamiento físico y mental.

Para el análisis de las seis dimensiones, se consideró que tanto genera la empresa Swiss Capitals Group (bienestar laboral) y en qué condiciones se encuentran los colaboradores.

A partir de ello se analizó los resultados obtenidos referentes a los niveles de Bienestar Laboral, en relación al Objetivo General del Estudio, afectos y competencia con el 21% cada uno, en estas dimensiones nos muestra el compromiso del colaborador, en donde se adecua a los cambios, se identifica con la empresa, toma con responsabilidad y puntualidad el trabajo que realiza, por otro lado la dimensión expectativas con 20%, lo que permite determinar que el colaborador se muestra un ambiente de cordialidad en el centro laboral y la empresa brinda las herramientas para desarrollar sus funciones.

Carpio 2003, describe que un entorno globalizado, en donde las transformaciones son muy aceleradas y dinámicas, se exige a la persona adecuarse a las nuevas tendencias, asumiendo nuevos retos, en donde debe adoptar una visión flexible.

Jericó (2001) señala que uno de los tres componentes esenciales para que un colaborador tenga la capacidad de hacer bien su trabajo es el compromiso, definiéndolo como el elemento que lleva a que al trabajador a cumplir con los objetivos de la empresa. Otro componente es la interacción, la cual permite que la comunicación entre todos es muy importante. Si las empresas facilitan dicha interacción, el colaborador se encontrará motivado, de lo contrario, si no existe interacción, la persona no se comprometerá con la empresa. Una de las formas de crear personas comprometidas es generar entornos saludables y buscar el desarrollo del crecimiento del trabajador, brindándoles mejoras y facilidades laborales.

Así mismo al realizar un análisis general de las 6 dimensiones, para identificar el bienestar laboral en la empresa Swiss Capitals Group, se determinó que los efectos colaterales comprendidos por agotamiento con el 14%, alienación 18% y somatización 6%, en el trabajo de investigación se determina en un nivel aceptable, en su mayoría los trabajadores manejan las situaciones de carga laboral y no se frustran al no lograr la meta propuesta, a pesar de los resultado que se han obtenido un porcentaje menor de colaboradores presentan dolores de cabeza, tensiones musculares y sobrecarga laboral, la cual esto lleva a que se sientan desmotivados y no se sientan comprometidos con la empresa, debido a que actualmente la empresa se encuentra en crecimiento, en la cual demanda que los colaboradores empiecen con jornadas laborales largas generando en ellos malestares físicos.

En relación a los objetivos específicos, los resultados de los niveles obtenidos de cada factor se consideró importante realizar un análisis estadístico de las dimensiones en forma individual, a fin de conocer la cual es la situación de cada una de las dimensiones propuestas: Bienestar psicosocial que abarca las facetas de afectos, competencias y expectativas y efectos colaterales que abarca somatización, desgaste y alienación, a continuación, se muestra los resultados obtenidos de las respuestas que se aplicó a los colaboradores de la empresa Swiss Capitals Group.

En los resultados obtenidos en el factor afecto se observa que el 60% se encuentra totalmente de acuerdo, un 38% un nivel de acuerdo y un 2% indeciso, esto quiere decir que los colaboradores están comprometidos con su trabajo diario y la empresa, se sienten motivados, y se muestran en confianza, la cual permite el desarrollo óptimo de sus actividades.

De tal manera Atienza 2011, destaca que los afectos, es una variable que interviene en la toma de decisiones del colaborador, en donde cada uno de ellos se encuentren motivados, comprometidos en su trabajo, logrando cumplir sus funciones.

Los afectos positivos contribuyen el desarrollo del compromiso personal como grupal, este se define por presentar al colaborador con energía y dedicación en el trabajo) Watson, Clark y Tellegen, 1988)

Los resultados, nos muestra que el factor afecto, se refleja de una manera positiva, esto lleva a ver una aproximación con los compañeros y aumenta las posibilidades que compartan afectos positivos, ayuda a generar sentido de pertenencia y afiliación entre los miembros de equipo, tal como lo detalla los autores Atienza, Watson, Clark y Tellegen.

Los resultados obtenidos en el factor competencia se observa que el 52% de los trabajadores presenta un nivel totalmente de acuerdo, el 47% un nivel de acuerdo, el 1% un nivel indeciso, los resultados determinan que los colaboradores realizan su trabajo con responsabilidad, puntualidad, se adaptan a los cambios, tienen la capacidad de identificar, apropiar para desarrollar las tareas que les designen. Por lo tanto, se define que los colaboradores, se comprometen con los objetivos de la empresa, tienen los conocimientos, destrezas y aptitudes para desarrollar su trabajo y resolver los problemas de forma autónoma y flexible.

Del mismo modo en el estudio de investigación de Cifuentes 2004, realizó un estudio descriptivo sobre las competencias de reclutamiento y selección de personal en empresas de servicios compartidos en Guatemala, se realizó una encuesta a 22 gerentes. Se llegó a la conclusión, que para integrar un modelo de competencias es necesario identificar las competencias y nivel de desarrollo, para que los colaboradores formen parte de la fuerza laboral y contribuyan con los objetivos de la empresa.

Según Alles (2011) competencia muestra la personalidad del trabajador, el desenvolvimiento con sus compañeros, el comportamiento y el adaptarse a las situaciones que la empresa puede atravesar, si el colaborador cuenta con los puntos mencionados generara un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.

En los resultados obtenidos en el factor expectativas se observa que el 52% de los colaboradores presenta un nivel totalmente acuerdo, el 47% presenta un nivel

de acuerdo, el 1% presenta un nivel indeciso los resultados definen que la empresa brinda las herramientas para el desempeño del trabajo, y se reconoce que la empresa se preocupa en que el colaborador se encuentre en un ambiente de cordialidad, con estructura ordenadas, limpias, con espacios recreacionales y además cuentan con beneficios sociales (horarios flexibles, cuponera de beneficios y vales de alimentación ). Por ende, observamos que el colaborador se siente satisfecho con los beneficios que brinda la empresa.

Los resultados concuerdan con la investigación titulada “Expectativas laborales de los universitarios de la Universidad Peruana Unión - Filial Julhiaca, 2016” es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal. El estudio fue realizado con 98 universitarios de último año, se entregó a cada uno un cuestionario, en donde se consideraron 5 dimensiones: equilibrio y flexibilidad laboral, lugar de trabajo, relaciones laborales, compromisos y motivaciones laborales. Los resultados demuestran que la apreciación de las expectativas laborales es positiva (63.3% está de acuerdo), donde se enfatiza la importancia de crear equilibrio y flexibilidad laboral en las organizaciones (64.3% está de acuerdo), asimismo tener un lugar de trabajo que se adecue a las exigencias actuales (61.2% está de acuerdo), igualmente se destaca las formas de relacionarse en un ámbito laboral (62.2% está de acuerdo), el compromiso en el trabajo (54.1% está de acuerdo y el 31.6% está muy de acuerdo) y la motivación en el trabajo (55.1% está de acuerdo y el 31.6% está muy de acuerdo).

Estos resultados nos demuestran la importancia de que la empresa apueste por la inversión al sentirse bien dentro del área laboral, ya que, al existir expectativas, influye en la satisfacción del colaborador.

En a los resultados obtenidos en el factor somatización se observa que el 5% de los trabajadores presenta un nivel totalmente de acuerdo, el 23% presenta un nivel de acuerdo, el 30% menciona un nivel de totalmente en desacuerdo, el 35% presenta un nivel de desacuerdo, 5% de los colaboradores presentan un nivel indeciso. Los resultados hacen referencia que gran parte de los colaboradores no presenta tensiones musculares, dolores de cabeza por lo tanto asumimos que el

nivel de estrés en los colaboradores es moderado. Cabe resaltar que un porcentaje del 28% señalaron que presentan un grado de estrés, es importante trabajar el estrés en los colaboradores con la finalidad de promover bienestar al 100% con colaboradores satisfechos.

En a los resultados obtenidos en el factor agotamiento, se observa que un 46% muestra un nivel de acuerdo, el 20% se encuentra en un nivel totalmente de acuerdo, 16% un nivel de desacuerdo, 13% presenta un nivel de totalmente en desacuerdo y por ultimo un 5% está en un nivel indeciso, referente a los resultados obtenidos, se define que un porcentaje mayor de los colaboradores, que al encontrarse actualmente con alta demanda de funciones y responsabilidades la mayoría se encuentra en la capacidad de responder a las labores encomendadas. Cabe mencionar que los resultados muestran un porcentaje menor en colaboradores que presentan dolores de cabeza y tenciones musculares, en consecuencia, provoca la desmotivación del trabajador.

El agotamiento profesional (burnout) describe que el trabajador al encontrarse expuesto en situaciones de jornadas laborales largas y fuertes se determinada por la disminución del desempeño laboral, en consiguiente produce sensación de impotencia y frustración e incapacidad para lograr sus objetivos. Algunos autores, el agotamiento profesional son signos y síntomas mal definidos, para otros es una enfermedad en sí misma y un problema potencial de salud, que se ha observado a nivel.

En a los resultados obtenidos en el factor alienación, se observa que un 43% presenta un nivel totalmente de acuerdo, el 41% se encuentra en un nivel de acuerdo, 11% un nivel de desacuerdo, 5% presenta un nivel indeciso, según los resultados detallan que los colaboradores tienen la libertad de opinar, solucionan sus problemas y se encuentran en la disposición en apoyar a sus compañeros, por lo tanto entendemos que los colaboradores manejan las situaciones en el trabajo de la manera más asertiva. Sherpard (1973), considera que la alienación como la conciencia de incompatibilidad entre propios valores y las demandas de la realidad. Fromm (1955), concibió que la alienación es un modo de experiencia en donde la



persona se siente ajena o alejada de sí mismo. El trabajo es en donde la persona puede conocer y experimentar que es la alienación, afectando a la organización. Los liderazgos insensibles y bajos en motivación, pueden provocar alienación en las personas supervisadas.

Como podemos apreciar, el bienestar laboral en sus dimensiones de afectos, competencias, expectativas, agotamiento, lineamiento y somatización se encuentra en una situación aceptable. Sin embargo, se incide que observamos un porcentaje de colaboradores que muestra sobrecarga laboral y en consecuencia dolores musculares (estrés laboral). Esta respuesta nos resulta muy importante debido a que hemos determinado que la empresa apuesta por generar el bienestar a sus colaboradores, pero aun así existen factores que no permiten un bienestar integral en todos, es por ello importante implementar estrategias e intervenir para lograr un bienestar óptimo y todos los colaboradores estén satisfecho de trabajar en Swiss Capitals group, en líneas anteriores se hace referencia del crecimiento que está teniendo la empresa, esto está generando, trabajadores estresados y por consiguiente puede causar daños en la salud física y mental del colaborador, es por ello que se trabajara en la implementación de talleres para reducir el estrés y lograr trabajadores satisfechos en la empresa.

Levin 1984, destaco que situaciones de sobre carga provocan un riesgo para la salud del colaborador. Cox, Griffinths y Rial- Gonzales 2005, identifican la carga y el ritmo del trabajo, son los principales estresores, que dan acceso a perjudicar en cantidad y calidad en las relaciones personales en la organización

#### **4.4. Conclusiones**

- El factor predominante del Bienestar laboral en el personal administrativo, son los factores de Afectos y Competencias con 21% de aceptación
- El factor afecto del bienestar laboral en los trabajadores administrativos presenta un 60% de aceptación

- El factor competencias del bienestar laboral en los trabajadores administrativos presenta un 52% de aceptación
- El factor expectativas del bienestar laboral en los trabajadores administrativos presenta un 55% de aceptación
- El factor somatización del bienestar laboral en los trabajadores administrativos presenta un 35% de aceptación
- El factor agotamiento del bienestar laboral en los trabajadores administrativos presenta un 46% de aceptación
- El factor alienación del bienestar laboral en los trabajadores administrativos presenta un 43% de aceptación

#### **4.5. Recomendaciones**

- Fomentar en los colaboradores prácticas saludables y generar calidad de vida de manera constante con el fin de generar bienestar laboral
- Identificar las deficiencias actuales en todas las áreas a mayor profundidad, a fin de implementar programas alternos, diagnóstico de necesidades y de mejoras, la cual permitirá que los colaboradores tengan un mejor bienestar.
- Diseñar un programa de incentivos o motivacionales para mejorar y fortalecer las dimensiones estudiadas.
- Realizar un análisis sobre las instalaciones y herramientas para el cumplimiento en manera eficaz sus actividades laborales.

## CAPÍTULO V

### INTERVENCIÓN

#### 5.1. Denominación del programa

Taller promocional: “VIVIR BIEN, SER FELIZ”.



#### 5.2. Justificación del problema

En la actualidad la productividad de los colaboradores va de la mano con compensaciones e incentivos y otros beneficios sociales, la cual crea espacios de crecimiento en todos los aspectos y genera productividad

Esta tendencia está enmarcada dentro de un plan de bienestar laboral que las empresas acuerdan desde el área de recursos humanos, en donde se construyen puntos claves para generar y contribuir con jornadas recreativas, deportivas, culturales y saludables, las cuales generan en el colaborador pertenencia y gusto por su trabajo diario.

El bienestar laboral está orientado a generar y mejorar el clima laboral de la organización y mantener a un equipo saludable. Donde se promueva la integración entre todos los trabajadores y reconocer la contribución de cada uno.

Los resultados obtenidos, nos muestran que la situación general del Bienestar Laboral, en la empresa inmobiliaria Swiss Capitals Group, se encuentra en un nivel aceptable. Al obtener los resultados de las 6 dimensiones se muestra que la dimensión de somatización muestra un porcentaje de grado menor en donde los

colaboradores hacen mención que presentan tensiones musculares las cuales les provoca estrés. Es por ello la necesidad de poner en marcha el programa Vivir bien y ser feliz, que nos permitirá tener altos índices de bienestar, y por otro lado esto ayudará, tomando en cuenta el proceso de crecimiento de la empresa, en un futuro se podría presentar altos índices de estrés laboral e insatisfacción laboral, perjudicando el bienestar del colaborador.

En la actualidad los trabajadores que producen estrés son aquellos que sus exigencias superan los conocimientos y habilidades, la cual esto produce un gasto personal, social y a la vez se extiende a la vida familiar.

Los cambios que pueden darse dentro del entorno laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de los trabajadores, la cual conlleva a un costo personal, psicosocial y económico muy importante. El estrés laboral va de la mano con la satisfacción laboral que implica que el colaborador se sienta valorado, y esto permitirá resultados óptimos en la empresa.

La satisfacción laboral, se da a consecuencia del contexto apropiado para los colaboradores, también es un factor para determinar el desempeño de los colaboradores, la salud, tasas de ausentismo, rotación o indicadores de productividad.

Yudy Andrea Rendón Flórez, trabajadora social (2015, Medellín), en su tesis “estrés laboral en el área de trabajo social en la corporación pan, oferente del programa buen comienzo de la ciudad de Medellín” refiere que los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, el rendimiento será óptimo. Siguiendo la idea de la organización anterior, los factores psicosociales consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente y cuáles son las condiciones de organización y de qué manera influye la experiencia del colaborador dentro de la empresa.

Andrea Ruiz García, Trabajadora social (2014, México), en su tesis Sobrecarga laboral y autonomía en trabajadores sociales con el síndrome de burnout, concluye

que las demandas organizacionales, hacen que cada vez, se experimenten niveles de estrés altos y auto exigencias mayores en el trabajo, lo que genera malestar en nuestro estado físico, mental y emocional.

A través del desarrollo del presente taller, se pretende lograr condiciones dignas de trabajo y lograr rendimiento óptimo y productivo para la institución y para el propio trabajador, gozando de un bienestar psicológico, libre de estrés.

### **5.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Implementar un taller de carácter promocional orientado a reducir el estrés laboral de todos los colaboradores de Swiss Capitals Group.

#### **Objetivo específico**

Evaluar el nivel de estrés laboral individualmente y brindar un taller conforme a las necesidades de cada colaborador.

Conocer las expectativas que tienen los colaboradores en relación al taller de estrés laboral.

Diseñar y gestionar herramientas para la prevención del estrés laboral.

Elaborar medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés

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

El presente taller “VIVIR BIEN, SER FELIZ” está dirigido al personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group SAC.

### **5.5. Metodología de la intervención**

El taller “VIVIR BIEN, SER FELIZ” se desarrollará bajo la metodología de intervención en crisis que fue desarrollada por la psiquiatra americana cuyos autores de referencia son Erick Lindemann (1964). Teoría fue aplicada en Trabajo Social, debido a que los trabajadores sociales se desenvuelven con personas en crisis.

Tener sólidos conocimientos de los conceptos y principios de la teoría en crisis es importante para que los trabajadores sociales puedan hacer frente a los cambios que ocurren en el proceso de intervención en crisis y evitar resultados negativos e insatisfactorios, es la sinergia de un conjunto de factores que está orientado a ofrecer una intervención exitosa, buscando criterios y elementos que ayudan a la práctica profesional, que generan expectativas y ayudan a disminuir el estrés profesional.

### Intervención del programa

ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	PERIODO	OBJETIVO
<p>Analizar y diseñar un plan de recojo de información sobre el nivel de estrés laboral individualmente</p> <p>Elaborar y ejecutar una encuesta</p> <p>Identificar las reacciones del estrés, sus grados y factores que intervienen</p> <p>Detectar algunos factores del trabajo que provocan estrés a corto y largo plazo</p> <p>Evaluar cuáles son las variables presenta mayor impacto sobre los colaboradores.</p>	El 100% de los colaboradores identificados	Área de Gestión de Capital Humana y la Trabajadora Social	Mayo a septiembre 2018	El 100% de los colaboradores, identificando sus variables que desencadenan estrés para trabajar sobre ellas.
<p>Ejecutar charlas de prevención para eliminar el estrés laboral.</p> <p>Sesión I: Sensibilizar a los trabajadores en relación a estrés laboral.</p> <p>Sesión II: Enseñar estrategias para disminuir las emociones negativas que desencadenan el estrés laboral</p> <p>Sesión III: Entrenar en técnicas de relajación para control de síntomas físicos y emocionales que causa el estrés laboral</p> <p>Sesión IV: Implementar estrategias de afrontamiento para prevención de estrés laboral.</p>	Satisfacción de los colaboradores	Área de Gestión de Capital Humana y la Trabajadora Social	Mayo a septiembre 2018	Mejora en el rendimiento laboral, logrando la satisfacción, autonomía, confianza y bienestar de todos los colaboradores.

## **5.7. Instrumentos materiales a utilizar**

Los instrumentos a utilizar son los siguientes

### **5.7.1. Encuesta**

Nos permitirá obtener información, recopilar información precisa de la situación en la que se encuentran los colaboradores.

### **5.7.2. Observación**

Mediante la observación se percibirá las actitudes y las condiciones de motivación en la que se encuentran, esto ayudara a conocer la realidad y factores psicológicos, sociales y emocionales que influyen el desarrollo y del personal.

### **5.7.3. Entrevistas semiestructuradas**

Nos permitirá obtener información detallada de acuerdo a la necesidad de los colaboradores.

### **5.7.4. Recursos Profesionales**

Para la ejecución del programa de intervención necesitamos contar con el equipo de Gestión Capital Humana y la Trabajadora Social.

### **5.7.5. Recursos Materiales**

Laptop

DVD o con Películas, corto de animación y reportaje seleccionados.

Proyector y pantalla de imagen

Lápices

Hojas bond

Lápices

Equipo de música

**5.7.6. Monitoreo y evaluación**

Actividades	MESES																			
	Mayo				Junio				Julio				Agosto				setiembre			
	Semana				Semana				Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de la encuesta		x																		
Ejecutar la encuesta				x	x															
Entrevistas individuales						x	x	x												
Organización de la actividad									x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Difusión de la actividad.									x			x								
Sesión I: Sensibilizar a los trabajadores en relación a estrés laboral.													x	x						
Sesión II: Enseñar estrategias para disminuir las emociones negativas que desencadenan el estrés laboral															x	x				
Entrenar en técnicas de relajación para control de síntomas físicos y emocionales que causa el estrés laboral																	x	x	x	x
Implementar estrategias de afrontamiento para prevención de estrés laboral																				x



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arenas, F., Andrade, V. (2013). Factores de riesgo Psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>
- Barrios, S. & Paravic, T. (2006) Promoción de La Salud Y Un Entorno Laboral Saludable. Revista Latino- am Enfermagem. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19>.
- Basile, A. (2018) La importancia del Bienestar Laboral para un mejor desempeño. Recuperado de <https://www.raet.com/latam/blog/bienestar-en-el-trabajo>.
- Blanch, J. Sahagun, M. Cantera, L. Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Calderón, G., Murillo, S. & Torres, K. (2003). Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>.
- Caprile, E. (2008). En torno al concepto de alienación: Una reelaboración ecologista desde el siglo XXI. Recuperado file:///D:/Documents/231316500007.pdf.
- Cuadra, H., Florenzano R. (2003). El Bienestar subjetivo: Hacia una Psicología Positiva. Revista de Psicología de la Universidad de Chile, Vol XII, Nº 1 Pag. 83-96. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/264/26400105/>.
- Cucaita, I., Álvarez, H., Medina, L., González, D. & Parra, L. (2013) Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa Cibertec. Villavicencio- Colombia. Recuperado de <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>

- Crespo, J. (2013). Bienestar Laboral en profesionales de medicina: una comparativa entre algunos países de América Latina y España. Departamento de Psicología y Recursos Humanos. Recuperado de <http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/219170/Bienestar%20Laboral%20GT18%20alast%202013%20JCrespo.pdf?sequence=1>
- Córdoba, E. (2010). Factores Psicosociales y su Influencia En El Bienestar Laboral. Trabajo realizado para la Especialización en Psicología y Laboral de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aries y en marco del proyecto. Recuperado de [http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion\\_adicional/obligatorias/040\\_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/SALUD%20MENTAL/3.pdf](http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/SALUD%20MENTAL/3.pdf)
- Di Silvestre, C. (1998). Somatización y percepción subjetiva de la enfermedad. Revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/101/10100407/>
- Diario Gestión (2018) Planes de bienestar laboral no sirven para empleados ni empresas. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/planes-bienestar-laboral-sirven-empleados-empresas-225918>.
- Diario la Opinión, 2014 (07 de enero de 2014). ¿Qué es el bienestar laboral? Recuperado de <https://laopinion.com/2014/01/07/que-es-el-bienestar-laboral>.
- Edén (2014) ¿A dónde reside la importancia del bienestar laboral para los españoles? Recuperado de <https://www.aguaeden.es/blog/donde-reside-la-importancia-del-bienestar-laboral-para-los-espanoles>.
- Echevarría, K. & Santiago, R. (2017) Percepción del Bienestar Laboral De Los Empleados: Estudio Comparativo Según su Género. Revista Internacional Administración & Finanzas. Universidad del este. Puerto Rico. Recuperado

de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n2-2017/RIAF-V10N2-2017-2.pdf>.

Florencia Cecilia Sanchez (2011), Estrés Laboral, Satisfacción En El Trabajo Y Bienestar Psicológico En Trabajadores de una Industria Cerealera. Universidad Abierta Interamericana. Paris. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Fernández, R. (2014), Relaciones Entre El Bienestar Subjetivo Y El Desempeño Laboral En Gerentes. Universidad Pontificia Catolica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5882/FERNANDEZ\\_SALCEDO\\_RAYSHA\\_DESEMPENO\\_GERENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5882/FERNANDEZ_SALCEDO_RAYSHA_DESEMPENO_GERENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gastañaduy (2013), Motivación Intrínseca, extrínseca y Bienestar Psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios. Lima. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5012/GASTANADUY\\_FIESTAS\\_KARLA\\_MOTIVACION\\_VOLUNTARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5012/GASTANADUY_FIESTAS_KARLA_MOTIVACION_VOLUNTARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gómez, M. & Grueso, M. (2015) Las Prácticas de Recursos Humanos y su Incidencia en el Bienestar Laboral de los Empleados. Universidad del Rosario. Bogota. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11543/1019053215-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, P. (2015). Bienestar Laboral y personal en trabajadores de universidad. Universidad de Extremadura. España. Recuperado de [http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/2860/TDUEX\\_2015\\_Gonzalez\\_Rico.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/2860/TDUEX_2015_Gonzalez_Rico.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Guerra, J. (2016). Diseño de un Programa de Prevención del estrés laboral para asesores comerciales. Curso especial interés evaluación y manejo del

estrés. Universidad Católica de Colombia. Bogotá. Recuperado de <http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20ESTR%C3%89S%20LABOR A%20EN%20ASESORES%20COMERCIALES.pdf>

García, M. (2010). El Bienestar subjetivo. Departamento de Psicología. Escritos de Psicología. Recuperado de [https://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/el\\_bienestar\\_subjetivo.pdf](https://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/el_bienestar_subjetivo.pdf).

Guerra, J (2016). Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales. Curso de especialidad interés evaluación y manejo del estrés. Trabajo de grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.

Howard, T. (2015). Plan De Bienestar Social de Incentivos Para Empleados De La Corporación Coralina Vigencia. Plan de Bienestar social de incentivos para empleados de la corporación Carolina vigencia. Recuperado de <https://www.coralina.gov.co/coralina/ordenacionterritorial/planificacion-cinstitucional-y-ambiental/plan-de-bienestar-social/2949-plan-de-bienestar-y-estimulos-final-2014-2015-con-adaptaciones-2015/file.html>

Laca, F., Mejía, J. & Gondra, J. (2005). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. Facultad de Psicología de la Universidad de Colima, México. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/download/796/1444>.

Lopez, S. (2015) - Bienestar Laboral En Los Trabajadores De Una Empresa Portuaria De Escuintla. Esguinlla. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>

Llacchua, F. (2015). Cultura Organizacional Y Bienestar Laboral De Los Trabajadores Administrativos De La Universidad Nacional José María

Arguedas. Andahuaylas- Perú. Recuperado de [Llacchua%20QuinoCultura%20organizacional%20y%20bienestar%20laboral%20e%20los%20tratajadores%20adminsitrativos%20de%20la%20UNAJMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Martinez, E. (2016) Bienestar Psicológico en trabajadores del área académica y administrativa del instituto de ciencias y humanidades del distrito de San Juan de Lurigancho. Universidad Cesar Vallejo. San Juan de Lurigancho-Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4674/Martinez\\_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4674/Martinez_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Manzano, G. (2015) Sobrecarga Laboral y autonomía en trabajadores sociales en relación con el Síndrome de Burnout. Universidad de la Rioja. (Garcia, 2015, pág. 20). Recuperado de [https://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE000980.pdf](https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000980.pdf)

Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Universidad de ciencias aplicadas. Recuperado de [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESSIS+FINAL\\_Elizabeth+Montoya.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESSIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf)

Muñoz, (2017). Relación Motivación Laboral y Bienestar Laboral en personal de la venta. Universidad Francisco de Victoria grado en Psicología. Trabajo de fin de grado. Recuperado de <http://ddfv.ufv.es/xmlui/bitstream/handle/10641/1459/TRABAJO%20DE%20FIN%20DE%20GRADO%20%C3%A1lvaro%20mu%C3%B1oz.pdf?sequence=1>

Romero, S. (2015), Bienestar Psicológico y laboral en los docentes: un estudio empírico y correlacional. Recuperado de <http://www.utic.edu.py/v6/revista/images/PDF/VolumenII/sandra%20romeiro%202.pdf>

Sossa, A. (2010). La Alienación En Marx: El Cuerpo como Dimensión de Utilidad  
Revista De Ciencias Sociales. Recuperado de  
<http://www.redalyc.org/pdf/708/70817741003.pdf>

Yamamoto, J. (2015). Influencia de La Satisfacción Con La Vida y La Satisfacción  
Laboral En El Rendimiento: Una Aproximación Experimental. Universidad  
Pontificia Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6527/ARRUE\\_GARCIA\\_ITALO\\_INFLUENCIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6527/ARRUE_GARCIA_ITALO_INFLUENCIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Viscarret, J., Modelos de Intervencion en crisis.  
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos	Variables	Metodología
<p><b>Problema general:</b></p> <p>Cuál es el factor de bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el factor de bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017</p>	Bienestar laboral	<p><b>Población:</b></p> <p>La población objetivo de la presente investigación estuvo constituida por 45 trabajadores de ambos sexos, 20 mujeres y 25 hombres, en los rangos de edades de 22 a 53 años de edad, con diversas funciones en el área administrativa de la empresa inmobiliaria ubicada en Miraflores.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra es censal, ya que todas las unidades integrantes del estudio se consideran como muestra, es decir la investigación se realizó con toda la población.</p> <p><b>Delimitación temporal:</b></p> <p>Marzo a junio 2017</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Investigación descriptiva</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Encuesta</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el factor afectivo en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017?</p>	<p><b>Objetivos generales:</b></p> <p>Identificar el factor afectivo en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017</p>	Afectivo	
<p>¿Cuál es el factor de competencia en el personal de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017?</p>	<p>Identificar el factor de competencia en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017</p>	Competencia	
<p>¿Cuál es el factor de expectativa en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017?</p>	<p>Identificar las expectativas en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017</p>	Expectativa	
<p>¿Cuál es el factor de somatización en el personal de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017?</p>	<p>Identificar el factor de somatización en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017</p>	Somatización	
<p>Cuál es el factor de agotamiento en el personal de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017</p>	<p>Identificar el factor de agotamiento en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017</p>	Agotamiento	
<p>Cuál es el factor de lineamiento en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017</p>	<p>Identificar el factor de lineamiento en el personal administrativo de la empresa Inmobiliaria Swiss Capitals Group, Miraflores, 2017</p>	Alineamiento	



## Anexo 2. Instrumento Cuestionario de Bienestar Laboral

### CUESTIONARIO

Edad:..... Carrera:.....

Sexo:..... Estado civil:.....

Deberas marcar con una X de manera sincera la respuesta que consideres correcta. Para ello, tenemos un escala la cual debes tenerlo en cuenta: (1) Totalmente desacuerdo (2)Desacuerdo (3)A veces indeciso (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	A veces indeciso	Acuerdo	Totalmente de acuerdo
Me comprometo con el trabajo que realizo a diario	1	2	3	4	5
Me siento comprometido con los objetivos y valores de la empresa	1	2	3	4	5
Me siento motivado con mi trabajo	1	2	3	4	5
Tomo con responsabilidad, puntualidad, honradez, etc, mi trabajo	1	2	3	4	5
Me adapto a los cambios de la organización	1	2	3	4	5
Tengo la capacidad de identificar, adaptar, apropiar para desarrollar una o más tareas que se me designe	1	2	3	4	5
La empresa me brinda las herramientas necesarias para realizar tu trabajo optimo	1	2	3	4	5
Me desempeño optimamente en mi trabajo	1	2	3	4	5
La empresa valora mi esfuerzo	1	2	3	4	5
Constantemente presento dolores de espalda a pesar que no realizo esfuerzo físico	1	2	3	4	5
Constantemente presento doleres de cabeza	1	2	3	4	5
Las tensiones musculares son frecuentes	1	2	3	4	5
La sobrecarga laboral influye de manera negativa en mi trabajo	1	2	3	4	5
Apoyo a mis compañeros de trabajo a pesar de encontrarme cansado	1	2	3	4	5
He conseguido cosas importantes en mi profesión	1	2	3	4	5
Al realizar mis actividades programadas y no logro cumplirlas, altera mi estado de animo	1	2	3	4	5
Tengo la capacidad para tomar decisiones dentro de mi area de trabajo	1	2	3	4	5
Tengo la capacidad de solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	1	2	3	4	5

**Anexo 3. Carta de presentación a la Empresa Inmobiliaria Swiss Capitals  
Group**



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 2 de Febrero del 2018

Carta N° 399-2018-DFPTS

Señor  
**ALEX SALINAS MOSQUEIRA**  
**JEFE DE GESTION DE CAPITAL HUMANO**  
**EMPRESA SWISS CAPITALS GROUP**

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **TUPAC YUPANQUI, RAMIREZ, INDIRA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 72715253-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



**CAMIRO GÓMEZ SALAS**  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

ROS/  
Id. 826958



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

Recibidos (956) - almenc X Trabajo de Insuficiencia f X RESUMEN ANTIPLAGIO X

← → C Es seguro | https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/162a64ee8ec8fbf7

Google

Gmail 47 de 564 Más

**REDACTAR**

Recibidos (82)

Destacados

Enviados

Borradores (18)

[imap]/Sent

[imap]/Trash (12)

Unwanted

Más

INDIRA

**INDIRA TUPAC YUPANQUI RAMIEZ**  
Estimado profesor buenas tardes. Adjunto mi trabajo de Insuficiencia profesio...

**Fernando Ramos**  
para mí

Buenas noches

SU TESIS ESTA APROBADA

Mg. Fernando Ramos Ramos

TESIS FINAL Indi...

Haz clic aquí para Responder o para Reenviar

RESUMEN ANTIPL...pdf RESUMEN ANTIPL...pdf BIENESTAR SOM...docx BIENESTAR SOM...docx

Mostrar todo martes, 01 de mayo de 2018 15:53 ES 01/05/2018

**Trabajo de suficiencia Profesional**

**Bienestar Laboral en Personal Administrativo de la Empresa Inmobiliaria Swiss Capitals  
Group SAC- Lima - 2017**

**Para optar el Título de Licenciado en Trabajo Social**

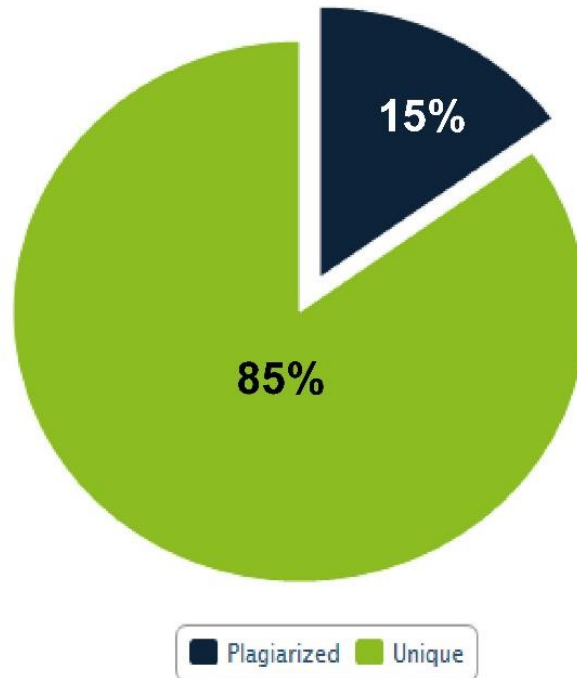
**Presentado por:**

**Autor: Bachiller Indira Túpac Yupanqui Ramírez**

**Lima – Perú**

**2018**

**PlagiarismCheckerX Summary Report**



Date	martes, Mayo 01, 2018
Words	2431 Plagiarized Words / Total 16063 Words
Sources	More than 381 Sources Identified.
Remarks	Low Plagiarism Detected – Your Document needs Optional Improvement.