

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Bienestar psicológico en los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de
Magdalena del Mar, en el periodo 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Raúl Gianfranco León Hernández

Asesor: Mag. Jorge Prutsky Kalinkauský

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a Dios, por guiar mi camino y protegerme siempre.

A mis padres por haberme formado como la persona que soy y mostrarme el camino de la superación

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa y haberme bendecido a lo largo del tiempo por lo diverso logros alcanzados

A mis padres por brindarme la mejor educación y enseñanzas, también por haberme dado siempre ese apoyo, comprensión y amor incondicional a lo largo de mi vida

A mis tíos y abuelos que siempre me compartieron su sabiduría a lo largo de mi vida.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y a los diversos docentes por brindarme los conocimientos y experiencias necesarias a lo largo de mi carrera.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2019, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado *“Bienestar psicológico en los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019”*, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente.

Raúl Gianfranco León Hernández

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCION.....	xiii
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.2. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.3. Justificación e importancia.....	18
CAPÍTULO II.....	20

MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	20
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes Nacionales	22
2.2. Bases Teóricas.....	24
2.2.1. Conceptualización de Bienestar psicológico.....	24
2.2.2. Dimensiones Del Bienestar Psicológico	25
2.2.3. Historia.....	27
2.2.4. Teorías relacionadas al bienestar psicológico.....	28
2.2.5. Importancia del bienestar psicológico.....	30
2.3. Definiciones conceptuales.....	31
CAPITULO III	33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	33
3.1. Tipo de la investigación	33
3.2. Diseño de la investigación	33
3.3. Población y muestra	34
3.3.1. Población.....	34
3.3.2. Muestra	34
3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	34
3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización	35
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación.....	37

CAPÍTULO IV	41
PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	41
4.1. Presentación de resultados de datos generales	41
4.2. Presentación de resultados de datos específicos	45
4.3. Procesamiento de los resultados.....	50
4.4. Discusión de los resultados	50
4.5. Conclusiones	53
4.6. Recomendaciones.....	53
CAPÍTULO V.....	55
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	55
5.1 Denominación del programa.....	55
5.1.1. Objetivo general.....	55
5.1.2. Objetivo Especifico.....	55
5.2. Justificación del problema.....	55
5.3. Establecimiento de objetivos.....	57
5.4. Sector al que se dirige	65
5.5. Establecimiento de conductas problemas/meta.....	65
5.6. Metodología de la intervención.....	67
5.7. Instrumentos a utilizar.....	70
5.8. Cronograma.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	79

ANEXOS.....	85
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	86
Anexo 2. Escala de Bienestar Psicológico.....	87
Anexo 3. Carta Presentación.....	91
Anexo 4. Carta Aceptación.....	92
Anexo 5. Fotos.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Matriz de operacionalización</i>	36
Tabla 2.	<i>Escala de Calificación del Cuestionario</i>	38
Tabla 3.	<i>Baremo de interpretación de la variable</i>	38
Tabla 4.	<i>Coefficientes de Consistencia interna de la Subescala de Bienestar Psicológico Subjetivo.</i>	39
Tabla 5.	<i>Coefficientes de Consistencia interna de la Subescala de Bienestar Material.</i> ..	39
Tabla 6.	<i>Coefficientes de Consistencia interna de la Subescala de Bienestar Laboral.</i> ..	39
Tabla 7.	<i>Coefficientes de Consistencia interna de la Subescala de Relaciones con la Pareja.</i>	40
Tabla 8.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el sexo</i>	41
Tabla 9.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores, según la edad.</i>	42
Tabla 10.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el grado de instrucción</i>	43
Tabla 11.	<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el estado civil</i>	44
Tabla 12.	<i>Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena -periodo 2019</i>	45
Tabla 13.	<i>Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar subjetivo</i>	46
Tabla 14.	<i>Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar material</i>	47
Tabla 15.	<i>Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar laboral</i>	48
Tabla 16.	<i>Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión relaciones con la pareja</i>	49

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Diseño de la investigación	34
<i>Figura 2.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el sexo.	41
<i>Figura 3.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores, según la edad.	42
<i>Figura 4.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el grado instrucción.	43
<i>Figura 5.</i> Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el estado civil.	44
<i>Figura 6.</i> Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena -periodo 2019.....	45
<i>Figura 7.</i> Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar subjetivo.	46
<i>Figura 8.</i> Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar material.....	47
<i>Figura 9.</i> Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar laboral.....	48
<i>Figura 10.</i> Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión relaciones con la pareja.....	49

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de bienestar psicológico de los colaboradores de la empresa Incall Perú, del distrito de Magdalena durante el periodo 2019. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

El universo de la población está comprendido por 65 colaboradores, de la empresa Incall Perú, del distrito de Magdalena, durante el periodo 2019. La muestra real está constituida por 55 colaboradores, los cuales se encontraban presente a la hora de la evaluación. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue la Escala Bienestar Psicológico de Sánchez Cánovas (2007)

Se establece como conclusión que el nivel bienestar psicológico que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú, es de nivel alto en un 51% y un nivel medio alto del 45% lo cual determina que existe un nivel adecuado de satisfacción con la vida siendo esto favorable en el desempeño que realiza el colaborador en la empresa.

Palabras Claves: Bienestar, colaborador, estabilidad emocional, felicidad, desempeño.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the level of psychological well-being of the employees of the Incall Peru company, of the Magdalena district during the 2019 period. The study corresponds to a descriptive type investigation and with a quantitative approach according to the management of the data. The research design is non-experimental, cross-sectional.

The universe of the population is comprised of 65 employees, from the Incall Peru company, from the Magdalena district, during the 2019 period. The actual sample consists of 55 employees, who were present at the time of the evaluation. The technique used to collect the information was the survey and the instrument used was the Psychological Well-being Scale of Sánchez Cánovas (2007)

It is established as a conclusion that the psychological well-being level presented by the employees of the Incall Peru company is 51% high and a medium high level of 45%, which determines that there is an adequate level of satisfaction with life being this favorable in the performance performed by the collaborator in the company.

Keywords: Well-being, collaborator, emotional stability, happiness, performance.

INTRODUCCION

El bienestar psicológico es importante para una adecuada adaptación de parte del colaborador hacia la institución que lo selecciona, pues asegura que a la hora de realizar sus funciones de acuerdo al puesto asignado pueda realizar un desempeño laboral óptimo, siendo este favorable en el ambiente laboral puesto que este puede influenciar en otros colaboradores dentro de la institución.

En una organización donde se interrelaciona distintos tipos de colaboradores debe existir un nivel adecuado de relaciones interpersonales, estabilidad emocional y trabajo en equipo, permitiendo alcanzar un sistema de integración completa a nivel institucional y alcanzar diversos logros a nivel individual y/o grupal. Además, los logros favorecen el nivel de bienestar psicológico los cuales estos pueden ser de nivel económico o subjetivo sintiéndose importante y valorados dentro de la institución alcanzando su autorrealización, sintiendo satisfacción por haber alcanzado una meta personal siendo parte de su desarrollo humano

Existen diversas investigaciones que mencionan que un buen nivel de bienestar psicológico no solo es la ausencia de enfermedad, sino es el nivel de satisfacción con la vida en diversas áreas del ser humano, siendo importante lo subjetivo, económico, laboral y las relaciones interpersonales

Las instituciones que brindan diversas oportunidades a jóvenes, adultos y adultos mayores que deseen laborar y consigan esa oportunidad, más allá de ofrecer un salario adecuado a la hora de trabajo y funciones asignada, se toma en cuenta otros factores importantes que permiten que el colaborador que pertenece a la institución no sea uno más, sino que sea un colaborador único y especial.

De acuerdo a la institución donde se encuentre el colaborador puede tener la opción de personalizar su lugar de trabajo muy aparte que contar con todas las herramientas adecuadas para su función , así mismo puede existir la posibilidad de la entrega de premios de acuerdo a su desempeño , selección al mejor colaborador de la institución o del área ,entre otro tipo de premios .Una vez de cumplido el horario de trabajo, existe diversos tipo de actividades o diversos tipos de beneficios que la institución puede otorgar sea de forma gratuita o con algún descuento adicional lo cual permite que el colaborador se mantenga relajado, que su esfuerzo realizado en la empresa sea compensado de alguna manera

adicional al bienestar económico que tenga .

Una capacitación constante por parte de la empresa permite el desarrollo del colaborador, en las diferentes habilidades que pueda tener y desea mejorar o desarrollar nuevas habilidades sea nivel personal o laboral.

A través de esta investigación se busca establecer cambios positivos en el nivel de bienestar psicológico de cada colaborador de la empresa Incall Perú, para mantener una organización que no solo se preocupa por un desempeño óptimo en las funciones de cada colaborador sino también este pueda influenciar y apoyar el medio donde se encuentre.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Se conoce que, desde hace muchos años atrás, prevalece un gran número de enfermedades tanto a nivel físico y nivel psicológico las cuales el ser humano no está ajeno y esto no es nada nuevo dado que estas enfermedades que se adquieren, pueden ser por la ausencia de bienestar psicológico. En algunas ocasiones estas enfermedades suelen ocurrir por la ausencia de trabajo que ha podido tener la persona, también existen situaciones que surgen cuando entran a trabajar, siendo estos desencadenantes por el ritmo o la presión laboral que puede sacar a flote dichas molestias transformándolas en enfermedades. Otra manera de adquirir este tipo enfermedades es precisamente con el pasar del tiempo en un centro de trabajo. Y por último el entorno donde interactúan y pasan la mayor parte del día ajeno al ámbito laboral puede favorecer a dicha problemática.

Según un nuevo informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el principal problema de los mercados de trabajo en el mundo es el empleo de mala calidad. Millones de personas se ven obligadas a aceptar condiciones de trabajo deficientes. (OIT, 2019)

No existe una definición exacta de bienestar psicológico, sin embargo, esta puede estar ligada a poder satisfacer diversos tipos de necesidades que puede presentar el ser humano. Existen cinco categorías para entender a las necesidades son:

- Fisiológicas,
- Seguridad,
- Amor y pertenencia,
- Estima
- Auto-realización;

Vemos que aquellas necesidades fisiológicas las de más bajo nivel, Maslow también se ven como necesidades que se encuentran en estado como “deficitarias” (fisiológicas, de

seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” conocida como de auto-realización. Vemos que existe una en especial diferencia distintiva entre una y otra, esto es causada pues las que son “deficitarias” se refieren a una carencia, y las que se refieren al “desarrollo del ser” son referidas a lo que hace la persona. (Koltko, 2006).

Así mismo existe otros puntos a considerar, entre los cuales está el nivel de optimismo y motivación de la persona, el nivel estabilidad laboral y nivel de estabilidad socio económico, todos estos en alguna u otra forma afecta el nivel de bienestar psicológico de las personas.

Un informe realizado por la empresa aseguradora Mapfre (2018) indica que existen enfermedades que puede ocurrir en cualquier trabajador sea por un corto o largo periodo, cabe indicar que éstas pueden aparecer más aún si no existe condiciones adecuadas de trabajo, siendo las comunes: fatiga mental, enfermedades respiratorias, dermatitis, gastritis, estrés, traumas psicológicos debido a la violencia, fatiga postural, síndrome del túnel carpiano, fatiga visual, sinovitis.

Tanto la salud física y la salud mental se complementa para tener un óptimo bienestar psicológico, si no se toma las medidas adecuadas, pueden aparecer complicaciones más graves en la persona

Lamentablemente la realidad es que no se da mucho interés al bienestar psicológico en las personas, muchas veces las personas prefieren justificar algunas enfermedades físicas con situaciones fortuitas de la vida y no ven más a fondo del porque se da aquella enfermedad, así mismo tratan de asumir a veces algo momentáneo y esperan en ocasiones sentirse realmente afectados a nivel psicológico para solicitar una ayuda profesional.

En la actualidad, la mayoría de empresas, sea grande, mediana o pequeña carecen de un profesional de salud para campañas de prevención o promoción sobre que es tener un nivel de bienestar psicológico óptimo, ya que muchas veces el carecer de un equilibrio psicológico afecta el rendimiento o producción de la empresa, siendo perjudicado el trabajador que en ocasiones es injustamente despedido sin conocer que hubo atrás de bajo rendimiento o la falta de resultados deseados

Zúñiga Martínez (2018) indica que, según el MINSA, el 15 % de nuestra población, es decir unos 5 millones de peruanos, tienen alguna enfermedad mental, esta puede ser

depresión, ansiedad, bipolaridad, psicosis y esquizofrenia, pues no se trababa antes de forma acorde con las políticas públicas de prevención social y salud, esto provoca que aparezcan casos que se hace común ver.

Esta investigación tiene como punto de estudio la empresa Incall Perú con la finalidad de realizar el diagnóstico de la situación actual de los colaboradores tanto en puestos operativos y administrativos con la finalidad conocer su nivel de bienestar psicológico y ver cómo influye este en su buen desempeño a la hora de cumplir sus actividades laborales y así mismo tener un equilibrio a nivel psicológico en todas las actividades que puedan ser ajenas a la empresa, se requiere del apoyo y compromiso de cada uno de los colaboradores de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico en los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión bienestar subjetivo, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión bienestar material, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión bienestar laboral, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión relaciones con la pareja, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019?

1.2. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de bienestar psicológico en los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar en el periodo 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión bienestar psicológico subjetivo, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019.
- Descubrir el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión bienestar material, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019.
- Identificar el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión bienestar laboral, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019.
- Mostrar el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión relaciones con la pareja, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019.

1.3. Justificación e importancia

La presente investigación tiene como finalidad estudiar “El Bienestar psicológico en colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar del presente periodo. El objetivo es conocer el nivel de bienestar psicológico que cuenta cada colaborador independientemente al cargo que pueda tener, dado que la mayoría pasa aproximadamente un tercio de su día en el trabajo independientemente al tipo de empresa que pertenezca, el cual llegan a trabajar un aproximado de 48 hora semanales. Siendo este uno de los ambientes donde se puede generar un nivel de estrés elevado, el cual genera un desgaste a nivel físico y cognitivo, siendo estos uno de los factores perjudiciales para un nivel de bienestar psicológico óptimo, una evidencia clara de esta problemática es la falta de desempeño óptimo o deseado que busca la empresa por parte del trabajador. La mayoría de veces este

viene a ser motivo principal de despido de un colaborador que no tiene el desempeño deseado.

Los hallazgos de esta investigación serán de gran utilidad para contribuir en el área de bienestar organizacional de la empresa, cuyas actividades y acciones están orientadas a la asistencia individual y colectiva del colaborador en cuanto a prevención, medidas de intervención y un asesoramiento en su desarrollo personal y profesional dentro del contexto organizacional y social, lo cual permite el desarrollo integral del individuo.

La importancia de la presente investigación se justifica por los siguientes criterios específicos:

En el aspecto teórico, la investigación desarrollada reúne una cantidad importante teorías, modelos y componentes, el cual permite tener una buena base de información, así mismo este soporte científico va permitir que se refuerce o complemente con información anterior.

Desde el aspecto práctico, de acuerdo a los resultados obtenidos de los colaboradores de la empresa Incall Perú, se podrá realizar acciones de intervención de acuerdo a la realidad encontrada para mejorar y mantener un nivel de bienestar psicológico favorable, para que sea beneficioso en el aspecto laboral y aspecto personal.

Desde el aspecto metodológico, cuenta con una estructura de técnicas, instrumentos utilizados y procedimientos estadísticos ejecutados, que permitirán desarrollar una guía con el fin de contribuir a futura investigaciones sobre el nivel de bienestar psicológico para aquellos investigadores que se inician en el tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

García (2017) realizó una investigación titulada “Bienestar psicológico del recurso humano del área del maltrato en la Procuraduría de los Derechos Humanos”. El objetivo de la investigación es determinar el bienestar psicológico del recurso humano del área del maltrato de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo no experimental. La muestra consta de una población de 14 estudiantes de la universidad Rafael Landívar y 11 trabajadores de la unidad de maltrato de la Procuraduría de los Derechos Humanos, siendo utilizada la Escala de Bienestar psicológico de Ryff. Los resultados encontrados muestran que el 71% de la población evaluada cuenta con un nivel alto de bienestar psicológico y el 29% restante posee un bajo nivel de bienestar psicológico. Concluyendo que: El personal que labora y practica en la Procuraduría de los Derechos Humanos en el área de Maltrato presenta un nivel arriba del promedio de bienestar psicológico

Piña (2017) realizó una investigación titulada “Bienestar psicológico y resiliencia en jóvenes universitarios”. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación entre bienestar psicológico y resiliencia en una muestra de jóvenes universitarios de la ciudad de Toluca y el municipio de Metepec. La investigación fue de tipo correlacional y comparativo no experimental de tipo transversal. En la muestra participaron 350 personas entre los 17 y 20 años de edad, siendo el instrumento administrado las escalas de bienestar psicológico de González (2013), la escala de resiliencia, de González-Arratia (2011). Los resultados encontrados muestran que existe un nivel que está por arriba de la media teórica referente al bienestar psicológico excepto en la dimensión control personal que es la más baja. Se concluye la población estudiada presenta altos niveles de bienestar psicológico.

Granados (2017) realizó una investigación titulada “Bienestar psicológico del

personal de la unidad de recolección de evidencias del ministerio público”. El objetivo de la investigación fue analizar el bienestar psicológico de las personas de la unidad de recolección de evidencias del ministerio público del departamento de Guatemala. La investigación es de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de ambos géneros entre un rango 24 a 60 años de edad, utilizándose como instrumento de evaluación la Escala de Bienestar Psicológico de José Sánchez Cánovas (1998). Los resultados que se obtuvieron que el nivel general de bienestar psicológico, se encuentra en un nivel alto el cual obtuvo un 51.67%, un nivel promedio alto con 15%, el 8.33% en un nivel promedio, el 8.33% y el 16.67% se encuentran los sujetos con un nivel promedio bajo y bajo, respectivamente. Se concluyó que el 75 % de los trabajadores se encuentra en un nivel de bienestar psicológico promedio y alto. Con respecto a la dimensión bienestar subjetivo cuenta un nivel alto del 45% y promedio alto del 23 %, bienestar material posee un nivel alto del 30% y promedio alto del 36.67%, bienestar laboral obtiene un nivel alto del 63.33% y un promedio alto 18.33% y por último en relaciones con la pareja tiene un nivel alto del 51.92% y promedio alto del 19.23%.

Valle (2015) realizó una investigación titulada” Bienestar psicológico y su influencia en la rotación de personal en una empresa financiera en la ciudad de Ambato”. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia del bienestar psicológico en la rotación de personal de una empresa financiera de la ciudad de Ambato. La investigación es descriptiva - correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 116 personas de distintos departamentos del área de la organización, se utilizó como instrumento de evaluación Escala de Bienestar psicológico de Ryff y una encuesta de salida que se realiza al personal que ha abandonado institución financiera. Los resultados que se obtuvieron manifiestan que el bienestar psicológico y la rotación personal no tienen correlación, de igual manera se debe considerar que los niveles de bienestar psicológicos fueron los adecuados en el proceso evaluación. Se concluyó que la dimensiones evaluadas y planteadas por la Escala de Bienestar Psicológico Ryff: Auto-aceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal, propósito en la vida determino que el nivel en general de bienestar psicológico es alto, presentando puntuaciones favorables en general.

Hernández (2018) realizó una investigación titulada "Bienestar psicológico de los colaboradores de una empresa textil en el departamento de Guatemala, 2016", el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de bienestar psicológico de los trabajadores de una empresa textil en el Departamento de Guatemala. La investigación fue de tipo cuantitativa, diseño no experimental, transversal y descriptivo. La muestra estuvo integrada por 34 personas entre las cuales oscilaban la edad de 18 y 57 años. La prueba utilizada fue Escala de Bienestar Psicológico - EBP- de Sánchez-Cánovas. Finalmente, la investigación concluye que el nivel de bienestar psicológico se encontró en un nivel medio de un 32%, un 26% en un nivel alto, un 21% en un nivel medio alto, 12 % se encuentra en un nivel medio bajo y un 9% nivel bajo. Se concluye: El 58% de los participantes demostró bienestar psicológico general, siendo los de mayores puntajes el nivel medio y el nivel alto. Con respecto a las dimensiones, se pudo evidenciar en la dimensión bienestar subjetivo cuenta un nivel medio alto del 38% , seguido de un nivel medio bajo del 23% , bienestar material posee un nivel medio bajo del 32% y un nivel bajo del 24%, bienestar laboral obtiene un nivel alto del 62% y un nivel medio alto del 32% y por último en relaciones con la pareja tiene un nivel medio alto del 30% y un 20 % tiene un nivel medio , nivel medio bajo y un nivel bajo, concluyendo con un 10% de nivel alto.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Zegarra (2018) realizó una investigación titulada "Bienestar psicológico en trabajadores de una consultora de recursos humanos del distrito de San Isidro", el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de Bienestar Psicológico en los trabajadores de una consultora de Recursos Humanos del Distrito de San Isidro. La investigación fue de tipo descriptivo no experimental. La muestra fue representada por 40 trabajadores entre hombres y mujeres. La prueba utilizada fue Escala de bienestar psicológico de Carol Ryff. Entre los resultados que se obtuvo referente al nivel de bienestar psicológico en los evaluados fue: 30% nivel bajo, 20% nivel normal bajo, 30 % nivel normal y un 20% nivel normal alto. Así mismo las dimensiones donde obtuvieron niveles más deficientes fueron autonomía (60%), relaciones positivas con los demás (60%), crecimiento personal (80%) y por último dominio del entorno (37,5%) relaciones positivas. Se concluye: El 30% de los

trabajadores presenta un nivel de bienestar psicológico “bajo” y un nivel normal del 30 % de bienestar psicológico.

Pérez (2017) realizó la investigación titulada “Bienestar psicológico y Compromiso Organizacional en docentes de dos instituciones educativas públicas, Los Olivos, 2017”. El objetivo fue determinar la relación entre el bienestar psicológico y el compromiso organizacional en docentes de dos instituciones educativas públicas, Los Olivos, 2017. La investigación fue de tipo cuantitativo, de tipo descriptivo no experimental y de alcance correlacional. La muestra fue representada por 105 docentes entre 35 a 55 años de edad, siendo la prueba administrada la Escala de Bienestar psicológico creado por Sánchez Cánovas. Los resultados obtenidos determinaron que de manera general alrededor del 50.5% de los docentes encuestados presentan un nivel alto nivel de bienestar psicológico, sobre todo en la dimensión de bienestar psicológico subjetivo que alcanza un 65,7% sin embargo presenta un 15% nivel de bienestar psicológico en relación de pareja. Se concluye que el nivel de bienestar psicológico que presentaron los docentes se encontró que el 60 % presenta un nivel alto en la dimensión bienestar psicológico subjetivo y laboral, lo cual significa los docentes se sienten satisfechos en esta etapa de su vida.

Cieza y Rivadeneira (2017) realizaron la investigación titulada “Bienestar psicológico y clima laboral en una empresa de transporte”. El objetivo es determinar la relación entre bienestar psicológico y clima laboral de una empresa de transporte de la ciudad de Chiclayo. La investigación de corte cuantitativo y diseño no experimental transversal correlacional. La muestra estuvo constituida por 150 trabajadores siendo el instrumento utilizado la Escala de Bienestar Psicológico” elaborado por Sánchez – Cánovas (1988). Los resultados obtenidos determinaron de manera general que existe un nivel bajo de nivel de bienestar psicológico con un 41,3%, seguido de un nivel medio bajo con un 28,7%, el nivel medio alto 18,7% y por último un nivel alto de 11,3%. Resaltando la predominancia del nivel bajo de nivel de bienestar psicológico, siendo este la percepción de vida que tiene cada uno de los trabajadores es negativo.

Quiroz (2017) realizó una investigación titulada” Clima Laboral y Bienestar psicológico en docentes de una institución educativa nacional, 2017”. El objetivo de

la investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y bienestar psicológico en docentes de una institución educativa nacional de Chiclayo. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. La muestra involucro a 60 docentes entre hombres y mujeres, siendo el instrumento utilizado bienestar psicológico (EBP) de José Sánchez Cánovas. Se concluye con los resultados obtenidos que el nivel que más predomina en el bienestar psicológico es el nivel medio bajo con el 40 %, seguido con el nivel medio alto con el 26,7% el nivel bajo con el 21.7% y por último el nivel alto con el 11.7%.

Amasifuen (2016) realizo una investigación titulada “Bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo -2016”. El objetivo de la investigación es analizar la relación entre el bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo 2016. La investigación fue de tipo cuantitativa, con un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 301 colaboradores, cuyas edades oscilaban entre 20 a 63 años, siendo utilizados los instrumentos: La Escala de Bienestar Psicológico de José Sánchez - Cánovas (2007) y el Cuestionario de Engagement (Implicación emocional) estandarizados por Edmundo Arévalo Luna y Mariella Rosell Aguilar (2012). Se obtuvo como resultado general de bienestar psicológico, en un nivel medio con el 38,9%, seguidamente un nivel bajo con el 35,5% y por último un nivel alto con el 25,6%. Se concluye: El nivel de bienestar psicológico denota el predominio nivel medio en bienestar subjetivo con 37,9%, bienestar material con 41,2%, bienestar laboral 36,9% y bienestar de pareja 36,9%.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de Bienestar psicológico

Existen diferentes autores que definen de una manera diferente el término bienestar psicológico.

La OMS (2013), define la salud mental como un estado de bienestar optimo del individuo, el cual es capaz de poner en ejecución sus capacidades y pueda realizar cualquier tipo de actividad, llegando a ser productivo en su vida personal, así como en la comunidad donde se encuentre.

Para Diener, Suh y Oishi (1998), el bienestar psicológico indica que es la percepción que tiene el ser humano comprendiendo diversos componentes: la satisfacción personal, relaciones interpersonales, ausencia de depresión y acontecimientos que genere emociones positivas.

Casullo y Castro (2002), define el bienestar psicológico, la percepción que tiene el ser humano sobre los diversos acontecimientos que pueda suscitar, dándole siempre una connotación favorable en su vida

Diener (1994), entiende un nivel alto bienestar puede depender de diferentes acontecimientos y que tanto esos han sido positivos en la vida del ser humano, caso contrario un bajo nivel de bienestar, son todas las experiencias que ha percibido y no han cubiertos sus expectativas.

Sánchez (1998), “entiende por bienestar psicológico a aquel sentido de felicidad que es una percepción subjetiva; aquella capacidad para reflexionar sobre la satisfacción con la vida o sobre la frecuencia e intensidad de las emociones positivas”.

Horley y Little (1985), perciben como un estado o sentimiento positivo, toma en cuenta que la satisfacción, se comprende como el grado recompensa por un proyecto personal realizado y la calidad de vida es el grado como es percibida esta de forma adecuada. Consideran que el componente afectivo y cognitivo, tienden a ser examinados por el ser humano en cualquier contexto donde se encuentre.

2.2.2. Dimensiones Del Bienestar Psicológico

a) Dimensiones del Bienestar Psicológico según Ryff (1989)

- **Autoaceptación.** Es una de las características primordiales que debe tener todo individuo, puesto que una persona con alta autoaceptación, se acepta a si mismo tanto sus fortalezas como sus debilidades ajeno al tiempo donde se encuentra, caso contrario de las personas con baja auto aceptación, siempre se encuentran en constante crítica, no sienten satisfecha con su persona.
- **Relaciones positivas,** involucra la habilidad para tener relaciones interpersonales de forma satisfactoria y logre adaptarse ante cualquier evento

social, una persona con un nivel alto de relaciones positivas, tiene relaciones sociales satisfactorias y tiende a mostrar empatía ante diferentes situaciones que ocurra, caso contrario en un nivel bajo le resultara difícil poder interaccionar y se muestran aislado evitando todo tipo de evento social.

- **Propósito en la vida**, se define, que todo individuo tenga una meta clara que desea alcanzar, dándole un sentido a su vida, así mismo poder alcanzar autorrealización. Un puntaje alto significa que la persona tenga metas, sueños donde quiera alcanzar, tomando en cuenta el pasado y el presente, caso contrario un puntaje bajo carece de un objetivo claro y no suelen creer en situaciones que impulsen su vida.
- **Crecimiento personal**, consiste en poner en ejecución todos los conocimientos y/o habilidades, también tener predisposición para adquirir nuevos conocimientos y logre alcanzar un crecimiento personal. Un puntaje alto significa un continuo avance personal y están en búsqueda de nuevos aprendizajes que los ayude a desarrollarse cada día más, al contrario de un puntaje bajo significa una falta de ambición personal, sintiéndose estancados e incapaces de tener nuevos aprendizajes en su vida.
- **Autonomía**, es la habilidad para tomar decisiones de propia voluntad, sin la influencia de alguna persona, siendo firme en sus decisiones. Una persona con mayor autonomía, es capaz de soportar la presión social y actúan siempre de forma firme viendo que es lo mejor para ellos, caso contrario un nivel bajo de autonomía se deja influir por los demás, piensa y actúa por lo demás, tienden a tener miedo al qué dirán si toman una decisión por convicción propia.
- **Dominio del entorno**, se refiere al manejo de diversas situaciones y oportunidades que ocurran, logrando satisfacer sus necesidades. Una persona con un alto dominio del entorno posee una mayor capacidad para dominar un entorno nuevo, en la cual pueden llegar influir, caso contrario un nivel bajo dominio del entorno, tienden dificultad para manejar situaciones cotidianas, siendo difícil poder adaptarse a ambientes nuevos.

b) Dimensiones del Bienestar Psicológico según Cánovas (2007)

- **Subescala de Bienestar Subjetivo**, se refiere que a la felicidad o bienestar que puede tener la persona, sintiendo satisfacción con la vida.
- **Subescala Bienestar material**, se basa en la percepción económica y la posesión de bienes materiales que pueda tener la persona.
- **Subescala Bienestar laboral**, se basa en el grado de satisfacción que presenta la persona con su situación actual laboral.
- **Subescala de Relaciones con la pareja**, se refiere al grado satisfacción y estabilidad a nivel de pareja en una etapa concreta.

2.2.3. Historia

Al comienzo de la década de los 60 del pasado siglo, aparecen los primeros trabajos donde se intenta definir el bienestar y, sobretodo sus fuentes. Según Cummings y Henry (1961), colocaron éstas dentro del individuo y Cantril, las ubica como que son factores contextuales que van a proyectar cómo será la satisfacción de acuerdo a la vida de cada ser, demostrarán que hay un especial cambio de los objetivos en las sociedades y en la forma cómo la persona percibe el éxito. Vemos que para esta ocasión se hace la identificación de satisfacción personal como sinónimo de bienestar.

En 1967, Warnet Wilson pudo hacer una revisión acerca del bienestar pues consideraba que éste puede ser subjetivo, es de esta manera que llegó a la conclusión de que la persona feliz es a su vez “joven, saludable, bien educada, bien pagada, extrovertida, optimista, libre, religiosa, casada, con alta autoestima, moral de trabajo, aspiraciones modestas, de cualquier sexo y de una amplia gama de niveles de inteligencia” (Diener, Suh, Lucas y Smith, 1999).

Es importante que consideremos que hay el aspecto del bienestar y de la felicidad los cuales son la parte central del fenómeno de calidad de vida.

Según Abarca (1985) indica que existe una relación entre el bienestar económico y la felicidad, esto trae calidad de vida y le da una visión psicosocial,

ubicado en la tradición psicosocial del «Carácter social de Eric Fromm».

Según García (1991) resalta que la palabra calidad de vida sería el resultado presente va a sustituir a otros significados que pueden tener vigencia hasta el día de hoy. Estos términos son por lo general: «satisfacción de vida», «moral», «ajuste personal», «felicidad», «salud» y «bienestar».

Seligman y Csikszentmihalyi (2000) manifiestan que hay que resaltar en la psicología clásica, en relación a la enfermedad, ha hecho descuidar los llamados aspectos positivos como, por ejemplo: el nivel de bienestar, el contento, la satisfacción, la esperanza, el optimismo, el flujo y la felicidad. Muchas veces ignoran los beneficios que se pueden encontrar para beneficio de los pacientes. La aparición de la psicología positiva tiene la intención de seguir con esas tareas olvidadas. Seligman, en su discurso de inauguración dijo que su objetivo era dar énfasis en una psicología más positiva.

2.2.4. Teorías relacionadas al bienestar psicológico

Existen diferentes teorías relacionadas al bienestar y se puede mencionar:

a) Teorías universalistas

A estas teorías se les llama teorías télicas (Diener, 1984), pues son las que van a proponer que un nivel de satisfacción se logra cuando se alcanzan algunos objetivos o cuando se han cubierto algunas necesidades que son básicas en la persona. Dado que las necesidades van a estar en moderación a causa del aprendizaje, por ejemplo: el ciclo vital y los factores emocionales, solamente para mencionar a algunos, el lograr varios objetivos es significado de bienestar para un grupo de personas en diferentes etapas de la vida (Diener y Larsen, 1991). Las necesidades pueden ser de tipo situacional como lo planteaba Maslow, o también pueden tener base en profundas necesidades psicológicas personales, como lo manifiesta Murray.

Según Ryan, Sheldon, Kasser y Deci (1996) refieren que hay hasta tres necesidades que son universales y básicas (autonomía, competencia y relaciones) y en la medida que los individuos respondan a estas necesidades se mostrarán con mayor satisfacción. El modelo nos manifiesta que en su sentido básico las más intrínsecas necesidades (por ejemplo, crecimiento personal, autonomía, etc.) nos dan

más bienestar psicológico.

Según Schumutte y Ryff (1997) Una persona estará con satisfacción con la vida si es que vive más tiempo y con calidad de afecto positivo. La idea de bienestar está relacionada con los afectos o la personalidad.

b) Modelos Situacionales (Botton up)

Los modelos situacionales consideran que la suma de momentos felices en la vida da como resultado la satisfacción de las personas (Diener, Sandvik y Pavot, 1991). Una persona que esté expuesta a una mayor cantidad de eventos felices estará más satisfecha con su vida. Este tipo de teorías otorga alta importancia a las circunstancias que las personas tienen que vivir. Sin embargo, la investigación nos demostró que hay algunas variables sociodemográficas que vienen a ser malos predictores (Lyubomirsky, 2007).

c) Modelos personológicos (Top Down):

Por otro lado, los enfoques top-down nos dan a entender que el bienestar viene a ser una disposición general de la personalidad, y pues como la personalidad es de nivel estable, el bienestar también es aceptado así. Según manifiesta: las personas “felices por naturaleza” son conocidas pues experimentan más nivel de satisfacción en la labor que realizan, en sus familias, con amigos, en algún tiempo libre, etc.

Para resumir, vemos que las teorías situacionales, se considera a la satisfacción como un efecto causado por el bienestar que la persona percibe en sus áreas vitales, mientras que en los enfoques top-down la satisfacción depende de las variables temperamentales. (Lyubomirsky, 2007).

d) Teorías de la adaptación

Estas teorías van a considerar que es muy importante la adaptación para el logro de la felicidad (Myers, 1992) Ante el impacto de situaciones que pueden generar mucho estrés, el individuo se adapta y se vuelve a su nivel de bienestar previo –set point.

Brickman, Coates y Jannoff-Bulman (1978) evaluaron un grupo de personas

que habían ganado importantes sumas de dinero en la lotería; al poco tiempo del suceso, este grupo experimento un aumento en su nivel de bienestar, pero algo más tarde, el nivel de bienestar volvió a su línea base

2.2.5. Importancia del bienestar psicológico

El bienestar psicológico es la clave del éxito del ser humano, es el inicio de la estabilidad de todo ser humano y no solo es la ausencia de enfermedades que toda persona puede tener.

Según Echeburúa, Salaberría y Cruz-Saéz (2014) refiere a salud mental no solo se debe comprender en relación con la aparición o no de los trastornos, los cuales son clínicamente significativos y se asocian a malestares, discapacidades, conductas contraproducentes y deterioros en la vida de las personas.

Las relaciones sociales juegan un rol importante en bienestar psicológico del ser humano, según Berscheid (1999) indicaba que las relaciones sociales eran el fundamento de la condición humana.

Así mismo Según Park y Peterson (2003) las relaciones positivas tienen un papel fundamental en el logro del bienestar. En la misma línea, Reis y Gable (2003) consideran que las relaciones sociales pueden ser la fuente más importante de satisfacción con la vida y el bienestar. Es decir que las relaciones sociales permiten el desarrollo del ser humano dando un sentido de significado en los contextos donde se desenvuelve.

El rendimiento académico en todo ser humano es influenciado por el nivel de bienestar psicológico , una persona que no tiene estabilidad emocional no va poder desempeñar un buen rol académico Existen factores que condicionan y alteran el rendimiento académico, llama la atención el bienestar psicológico, entendido como el resultado de una evaluación valorativa por parte de la persona con respecto a cómo ha vivido, juicio de su vida como un todo en términos positivos (Veenhoven, 1991) , es decir el modo que lleve su vida y la percepción que tenga de ella va ser determinante.

El soporte familiar permite el desarrollo del ser humano como medio de apoyo ante cualquier situación difícil dando la estabilidad que pueda requerir y juega

un papel importante a la hora del bienestar que se debe tener. Según Acuña y Olavarrieta (1993) señalan que la familia es concebida, en general, como un grupo que busca resolver el dilema de posibilitar la existencia humana, a través de la satisfacción de necesidades básicas y primitivas de las personas, disponer de un hogar, alimentación, afecto y estabilidad.

2.3. Definiciones conceptuales

- Bienestar: Es un estado conseguido cuando se logra un nivel de salud que reduce al mínimo la posibilidad de ponerse enfermo: se consigue haciendo uso de combinar un elemento saludable emocional, ambiental, mental, físico, social y espiritual.
- Colaborador: Es el individuo que labora con otras en la realización de una tarea común.
- Desempeño laboral: Es la ejecución de trabajo del colaborador cuando hace sus funciones y tareas según el cargo que tiene en su campo laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su capacidad.
- Enfermedad: Viene a ser la desviación del nivel fisiológico en una o varias partes del cuerpo, esto es originado por algunos síntomas o características cuya evolución es más o menos previsible
- Emoción: Vienen a ser las reacciones psicofisiológicas que vienen a ser modos cómo la persona se adapta a algunos estímulos de la persona cuando llega a percibir un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo importante.
- Estrés: Se le considera un sentimiento manifestado en tensión física o emocional. Esto puede tener causa en algún hecho o un pensamiento que lo haga sentir en frustración, con furia o nervioso.
- Felicidad: Es un estado emocional que ostenta una persona que está feliz, tiene la sensación de estar en bienestar y realizada, lo pueden experimentar los que alcanzan sus metas, propósitos o deseos; es un momento de satisfacción personal, no se sienten esas necesidades, ni sufrimientos.
- Motivación: Es un impulso que lleva a la persona para que escoja una acción u otra

entre varias opciones que tenga para una situación específica.

- Personalidad: Es el grupo de características de tipo físico, genético y social que engloban una sola persona y que lo hacen único, diferente respecto del resto.
- Relaciones Interpersonales: Son las relaciones recíprocas que se dan entre do o más cantidad de personas, incluye los siguientes aspectos: la habilidad para tener comunicación, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica del individuo.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

En razón del propósito que persigue la investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar resultados. La finalidad de la investigación tiene como fin la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Se hará uso de un cuestionario, de inventarios y análisis demográficos los cuales generan números, estos pueden ser evaluados, analizados de forma estadística. (Rodríguez, 2010, p.32)

La presente investigación tiene como base el método en la investigación descriptiva. Vienen a mostrar las características de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el objetivo de poder definir su comportamiento o su estructura. Los resultados de este tipo de investigación los veremos ubicados en un nivel intermedio en cuanto al grado de profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012, p. 24)

3.2. Diseño de la investigación

Para el presente estudio se tomó un diseño no experimental y según la temporalización se hizo uso de una investigación con diseño transversal pues recoge los datos en un solo tiempo y momento.

El diseño es de tipo no experimental pues se ejecuta sin necesidad de hacer la manipulación de alguna variable. La persona encargada de la investigación va a sustituir de forma intencional a las variables independientes. Los hechos se observarán de tal forma como se ven en su contexto real y en un determinado tiempo para luego hacer su respectivo análisis. En consecuencia, en este tipo de diseño no se construye de acuerdo a una específica situación, sino que se ve las que ya existen. (Palella y Martins, 2010, p.87)



Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (colaboradores de la empresa Incall Perú)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio está comprendida 65 colaboradores del área comercial y administrativa en la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena durante el periodo 2019.

3.3.2. Muestra

La muestra del estudio es intencional, no probabilístico, al momento de la aplicación del instrumento solo se encontraron presente 34 colaboradores del sexo masculino y 21 colaboradores del sexo femenino, entre edades de 18 años a 55 años, en su totalidad 55 colaboradores, siendo esta la muestra real.

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión de los participantes

- Colaboradores de la empresa Incall Perú
- Colaboradores que cumplan su jornada completa laboral
- Colaboradores de ambos sexos
- Colaboradores que desean participar de forma voluntaria

b) Criterios de exclusión de los participantes

- Colaboradores que se encuentren en periodo de capacitación
- Colaboradores que no tienen un horario fijo de trabajo

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es el bienestar psicológico, el cual se enfoca en analizar la percepción que tiene la persona referente a su vida y que tan satisfecha se encuentra con ella y así alcanzar la autorrealización en cualquier campo de la vida: personal, social, familiar y laboral.

En la presente investigación se analiza ciertos factores sociodemográficos que sirven para caracterizar a la muestra como: la edad, sexo, grado instrucción, estado civil

La variable bienestar psicológico, presenta dimensiones de las cuales se derivan indicadores, y de estos se deriva los ítems que se formulan para el cuestionario. A continuación, se presenta la estructura detallada en la matriz de operacionalización

Tabla 1.

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Instrumento
Bienestar Psicológico	Casullo y Castro (2000) El bienestar psicológico se define como el grado en el que el individuo juzga su vida como un todo en términos favorables.	Sánchez-Cánovas (1998) entiende por Bienestar Psicológico a aquel sentido de felicidad que es una percepción subjetiva; aquella capacidad para reflexionar sobre la satisfacción con la vida o sobre la frecuencia e intensidad de las emociones positivas	Bienestar subjetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Diversión • Descanso • Suerte • Salud • Satisfacción • Logros 	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	<p>Cuestionario 1 y 2 Nunca o casi nunca (1)</p> <p>Algunas veces o raras veces (2)</p> <p>Bastantes veces o algunas veces (3)</p>	EBP- Escala de Bienestar psicológico – Sánchez Cánovas
			Bienestar material	<ul style="list-style-type: none"> • Entusiasmo • Solvencia económica 	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	Casi siempre o con frecuencia (4)	
			Bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Tranquilidad • Comodidad • Creatividad • Aprendizaje • Rutinario • Apoyo • Desarrollo laboral 	Cuestionario 2: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Siempre o casi siempre (5) Cuestionario 3 Totalmente desacuerdo (1) Moderadamente desacuerdo (2)	
			Relaciones con la pareja	<ul style="list-style-type: none"> • Deseo sexual • Placer sexual 	Cuestionario 3: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	Parte de acuerdo, parte desacuerdo (3) Moderadamente de acuerdo (4)	
						Totalmente de acuerdo (5)	

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica de recolección de la información que se utilizó fue la encuesta y el instrumento usado para la recolección de datos fue la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de José Sánchez Cánovas para medir el nivel de bienestar psicológico.

Los detalles del instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Escala de Bienestar Psicológico

Autor	: José Sánchez Cánovas (2007)
País de origen	: España
Validación peruana	: Salas (2010)
Forma de Administración	: Individual y colectiva
Ámbito de Aplicación	: Adolescentes y adultos con edades comprendidas entre los 17 y 90 años.
Duración	: 15 – 20 minutos (aprox.)
Descripción del cuestionario	: El instrumento está constituido por 65 ítems que son de tipo cerrado de opción múltiple. Permite conocer el nivel de bienestar psicológico de los participantes, a través de la evaluación de cuatro dimensiones: bienestar subjetivo, bienestar material, bienestar laboral, relaciones con la pareja.
Calificación	: Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo para que el participante marque una opción, con la cual se identifique. Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detallan a continuación.

Tabla 2.

Escala de Calificación del Cuestionario

Parte 1

1	2	3	4	5
Nunca o casi nunca	Algunas veces o raras veces	Bastante veces	Casi siempre	Siempre

Parte 2

1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	Algunas veces	Con frecuencia	Casi siempre

Parte 3

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	Moderadamente desacuerdo	Parte de acuerdo, parte desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Fuente: Cánovas (2007)

Baremo: La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y del cuestionario en general.

Tabla 3.

Baremo de interpretación de la variable

Categorías	Bajo	Medio bajo	Medio alto	Alto
Bienestar subjetivo	30-59	60-89	90-119	120-150
Bienestar material	10-19	20-29	30-39	40-50
Bienestar laboral	10-19	20-29	30-39	40-50
Relaciones con la pareja	15-29	30-44	45-59	60-75
Total	65-129	130-194	195-259	260-325

Fuente: Elaboración propia

Validez y Confiabilidad de la Escala de Bienestar Psicológico

Se validó la prueba con una muestra de 480 estudiantes mediante el método de constructo utilizando el análisis factorial por componentes verificando que posee cuatro componentes principales como factores constitutivos del cuestionario (Olavarría, 2016).

Tabla 4.

Coefficientes de Consistencia interna de la Subescala de Bienestar Psicológico Subjetivo.

Coefficiente alfa	Coefficiente alfa ítems impares	Coefficiente alfa ítems pares
0.928	0.871	0.858

Fuente: Cánovas (2007)

Tabla 5.

Coefficientes de Consistencia interna de la Subescala de Bienestar Material.

Coefficiente alfa	Coefficiente alfa ítems impares	Coefficiente alfa ítems pares
0.928	0.849	0.868

Fuente: Cánovas (2007)

Tabla 6.

Coefficientes de Consistencia interna de la Subescala de Bienestar Laboral.

Coefficiente alfa	Coefficiente alfa ítems impares	Coefficiente alfa ítems pares
0.846	0.694	0.784

Fuente: Cánovas (2007)

Tabla 7.

Coefficientes de Consistencia interna de la Subescala de Relaciones con la Pareja.

Coeficiente alfa	Coeficiente alfa ítems impares	Coeficiente alfa ítems pares
0.868	0.737	0.769

Fuente: Cánovas (2007)

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 8.

Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	34	62
Femenino	21	38
Total	55	100

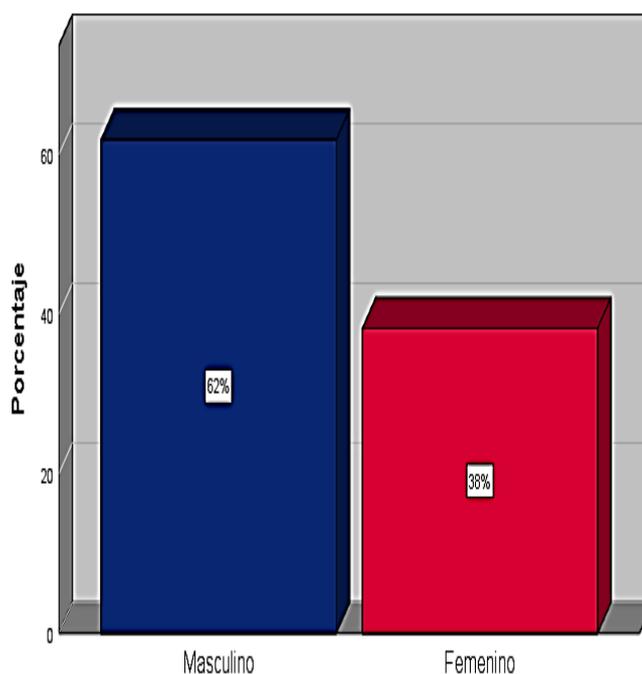


Figura 2. Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el sexo.

Interpretación: Los resultados obtenidos en la investigación determinan que el mayor porcentaje de los colaboradores que participaron en el estudio son del sexo masculino igual al 62% y el 38% son del sexo femenino.

Tabla 9.

Datos sociodemográficos de los colaboradores, según la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-25	21	38
26-32	17	31
33-40	9	16
41-48	6	11
49-55	2	4
Total	55	100

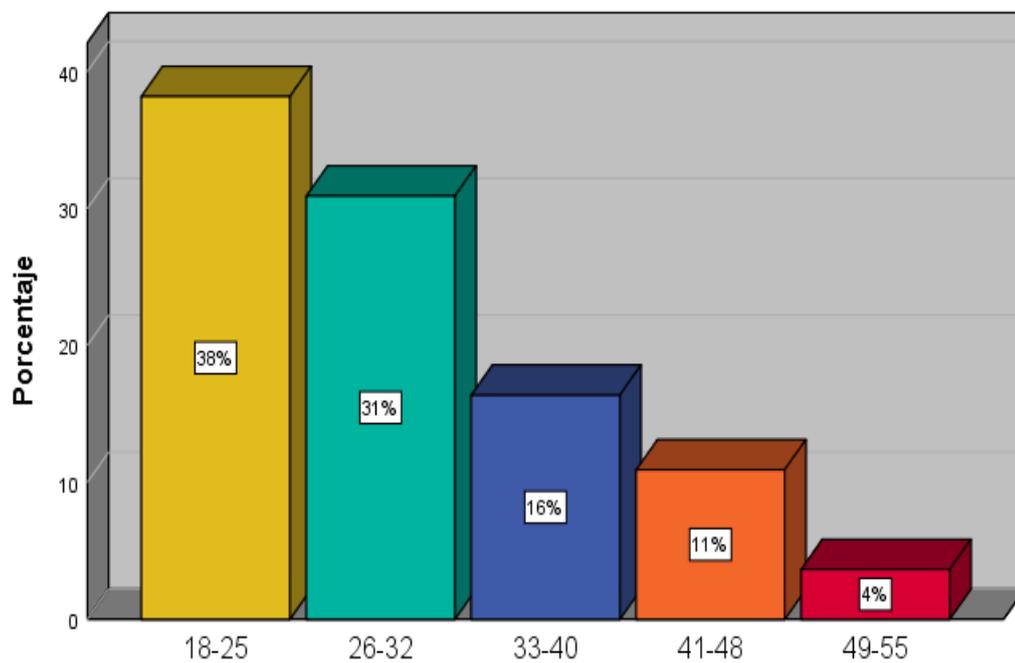


Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores, según la edad.

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de colaboradores igual a 38% tienen entre 18 a 25 años, seguido del 31% que tienen entre 26 a 32 años, el 16% tiene entre 33 a 40 años, seguido por el 11% entre 41 a 48 años y en menor proporción igual al 4% tienen 49 a 55 años.

Tabla 10.

Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el grado de instrucción

Grado Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	13	24
Técnico	16	29
Superior	26	47
Total	55	100

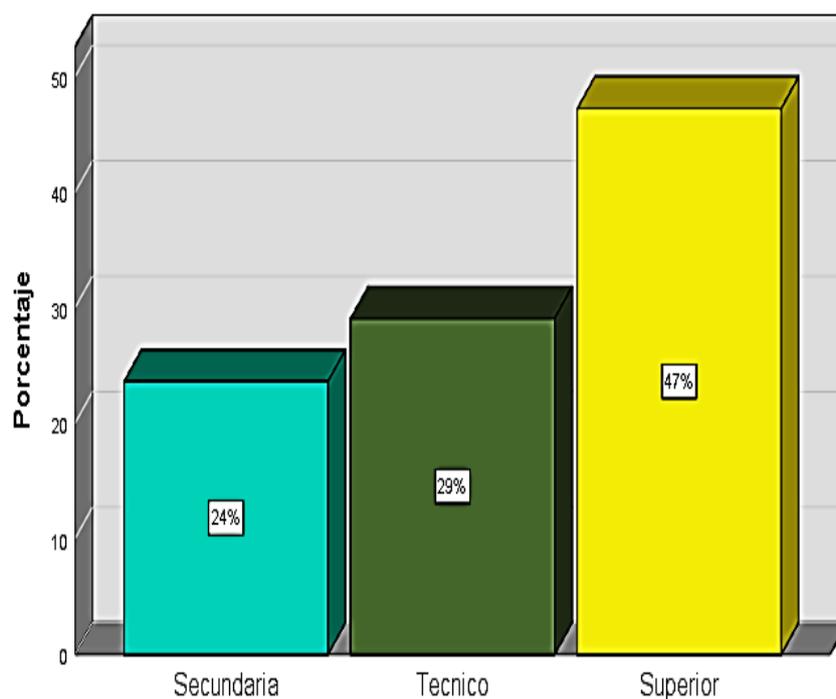


Figura 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el grado instrucción.

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que el 47% de colaboradores poseen un grado superior, seguido del 29% de grado técnico y el 24% presenta el grado de secundaria completa

Tabla 11.

Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero(a)	44	80
Casado(a)	5	9
Divorciado(a)	1	2
Conviviente	5	9
Total	55	100

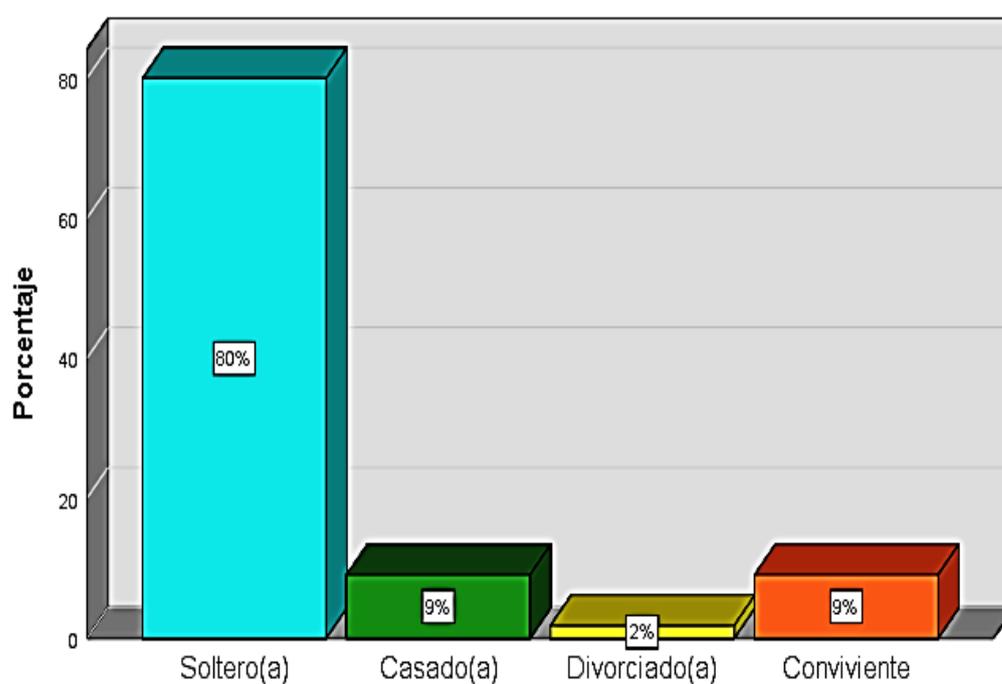


Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores, según el estado civil.

Interpretación: Los resultados obtenidos evidencian que el 80% de los colaboradores son solteros, seguido por el 9% que son casados y convivientes en igual magnitud y el 2% son divorciados.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 12.

Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena -periodo 2019

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio bajo	2	4
Medio alto	25	45
Alto	28	51
Total	55	100

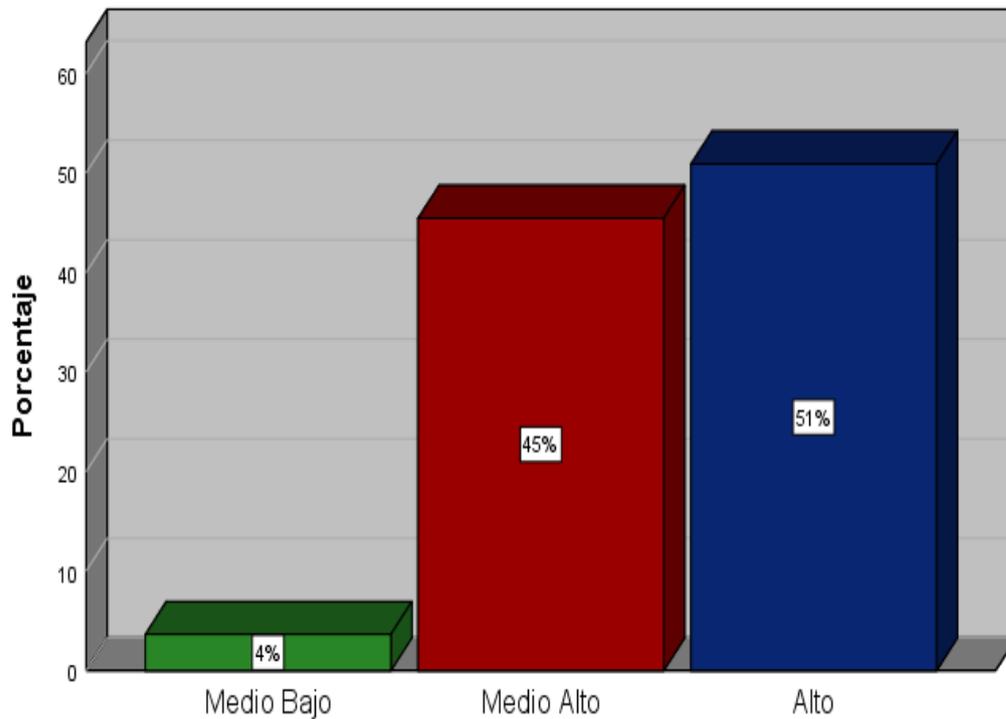


Figura 6. Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena -periodo 2019

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el nivel de bienestar psicológico que presentan los colaboradores es de nivel medio alto en un 45%, el 51% presenta un nivel alto y el 4% tienen un nivel medio bajo.

Tabla 13.

Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar subjetivo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio bajo	2	4
Medio alto	24	44
Alto	29	53
Total	55	100

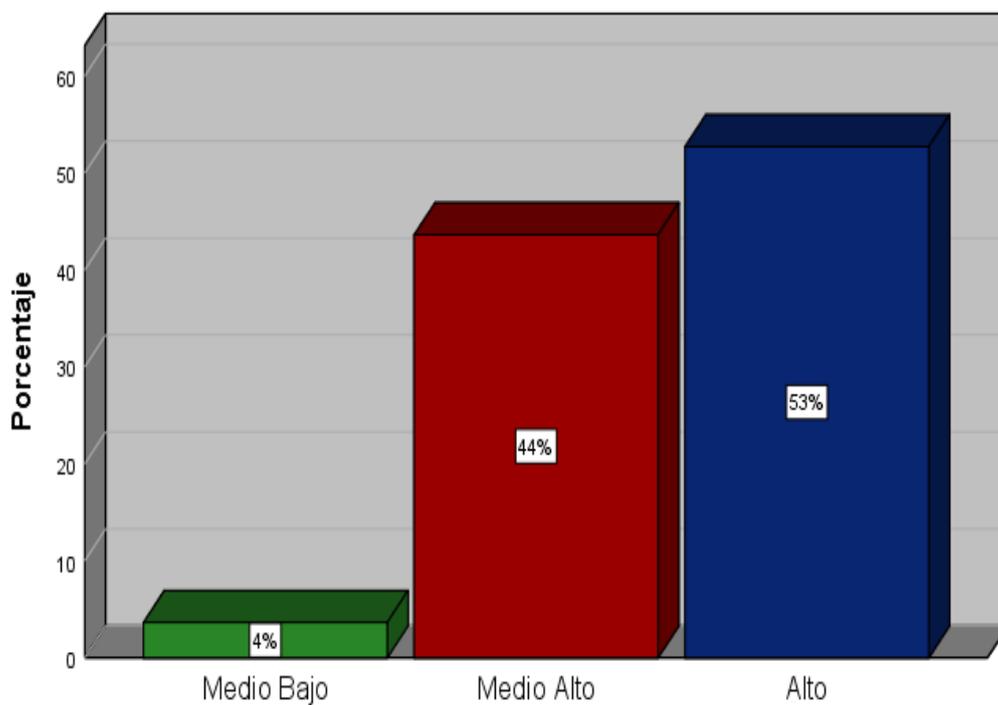


Figura 7. Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar subjetivo.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión bienestar subjetivo que presentan los colaboradores es de nivel alto en un 53%, el 44% presenta un nivel medio alto y el 4% tienen un nivel medio bajo.

Tabla 14.

Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar material

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio bajo	11	20
Medio alto	28	51
Alto	16	29
Total	55	100

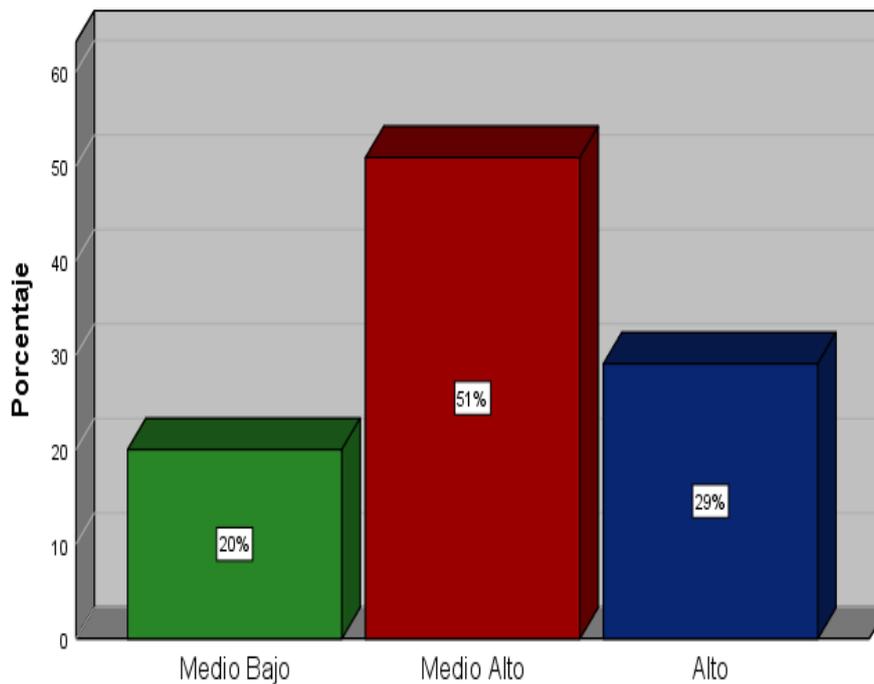


Figura 8. Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar material

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión bienestar material que presentan los colaboradores es de nivel medio alto en un 51%, el 29 % presenta un nivel alto y el 20% tienen un nivel medio bajo.

Tabla 15.

Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio bajo	6	11
Medio alto	24	44
Alto	25	45
Total	55	100

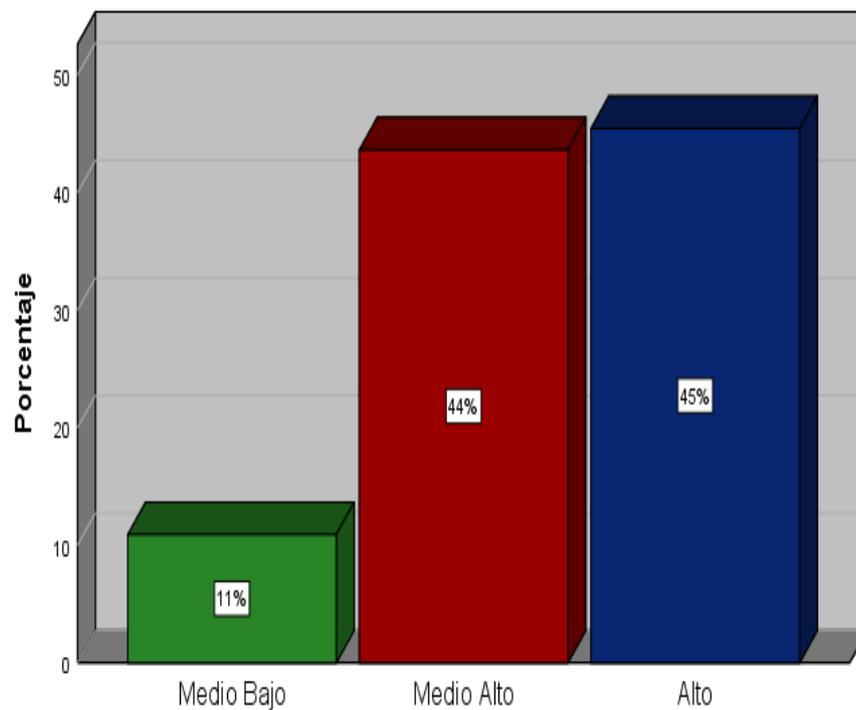


Figura 9. Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión bienestar laboral

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión bienestar laboral que presentan los colaboradores es de nivel alto en un 45%, el 44 % presenta un nivel medio alto y el 11% tienen un nivel medio bajo

Tabla 16.

Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión relaciones con la pareja

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio bajo	1	2
Medio alto	15	27
Alto	39	71
Total	55	100

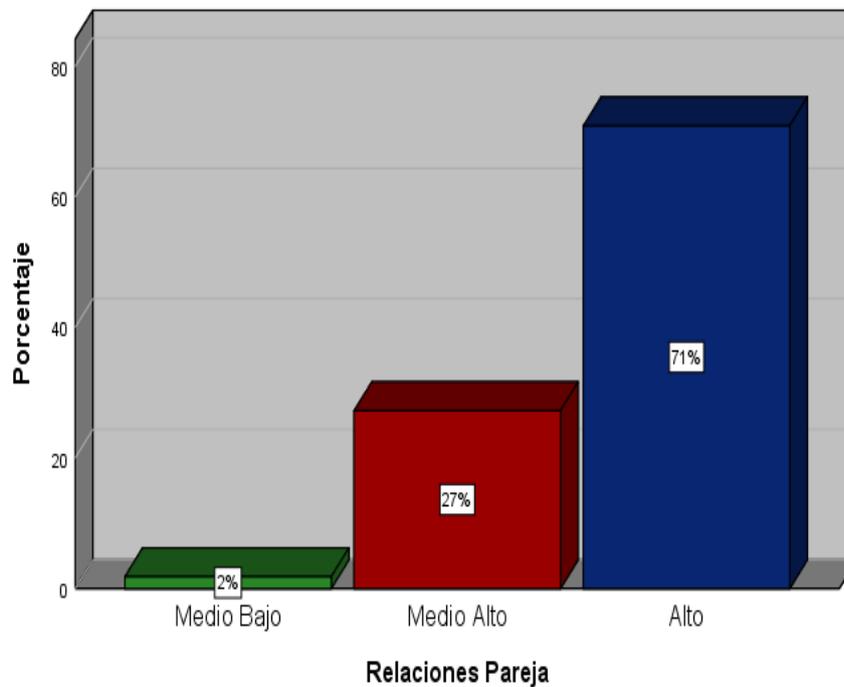


Figura 10. Nivel de bienestar psicológico de los colaboradores, según la dimensión relaciones con la pareja

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que en la dimensión relaciones con la pareja que presentan los colaboradores es de nivel alto en un 71 %, el 27 % presenta un nivel medio alto y el 2% tienen un nivel medio bajo.

4.3. Procesamiento de los resultados

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

Luego se seleccionó la escala del baremo alcanzada por cada dimensión y por la variable misma, para traspasar dichos valores al Programa SPSS 25, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados encontrados.

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

4.4. Discusión de los resultados

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

En el presente estudio se determinó el nivel de bienestar psicológico percibido por los colaboradores de la empresa Incall Perú es alto de acuerdo al 51 % de encuestados, lo cual representa un contexto favorable para el bienestar de los colaboradores de la empresa. Dicho resultado coincide con lo hallado por Granados (2017), en su investigación titulada “Bienestar psicológico del personal de la unidad de recolección de evidencias del ministerio público del departamento de Guatemala, 2017”, donde se estableció que el nivel general de bienestar psicológico, se encuentra en un nivel alto el cual obtuvo un 51.67%.

La coincidencia en ambos estudios se debe a que los colaboradores cuentan con un nivel adecuado de satisfacción personal, el cual se ve influido por las relaciones positivas que mantiene dentro de su entorno social y su nivel de satisfacción dentro de la organización

También se encontró resultados adversos en relación al bienestar psicológico en nivel alto, en este estudio, con el caso de Cieza y Rivadeneira (2017), en su investigación titulada “Bienestar psicológico y clima laboral en una empresa de transporte”. Donde concluye que

existe bienestar psicológico en nivel bajo del 41,3%, influenciado por varios factores, entre los cuales fueron el bienestar subjetivo, material, laboral y las relaciones con la pareja. De esta oposición de resultados se asume que en la empresa Incall Perú, maneja mejores niveles de bienestar en términos generales, manteniendo un clima laboral adecuado y saludable, mientras que en el otro caso existe una falta de implicación y carece de un ambiente saludable para los colaboradores siendo perjudicial en su nivel actual de bienestar psicológico

Por otro lado, en la dimensión bienestar subjetivo, se identificó que los colaboradores de la empresa Incall Perú, presentan un nivel alto del 53%, el 44% presenta un nivel medio alto y el 4% tienen un nivel medio bajo; este hallazgo permite comprender el nivel de satisfacción con la vida de cada colaborador, el cual puede llegar a ser beneficioso en su estadía laboral. Dicho resultado concuerda parcialmente con lo establecido por Amasifuen (2016), en su investigación “Bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo - 2016”, donde concluye que existe un nivel medio de bienestar subjetivo con 37.9%. Dicha coincidencia se debe a que existe una percepción adecuada de la persona referente a su satisfacción con la vida.

Con respecto a la dimensión bienestar material que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú, presentan un nivel medio alto en un 51%, el 29 % presenta un nivel alto y el 20% tienen un nivel medio bajo, lo cual determina que existen colaboradores que están satisfechos con los logros materiales alcanzados en su vida. Este hallazgo coincide con lo encontrado por Granados (2017), respecto a las dimensiones bienestar material, donde obtiene un nivel alto del 30% y nivel promedio alto en 36,67%. Estos resultados evidencian los colaboradores se sienten satisfechos con sus logros materiales y su estatus socioeconómico.

Por otro lado, los colaboradores de la empresa Incall Perú, presentan un nivel alto del 45% y un nivel medio alto del 44 % en la dimensión bienestar laboral, lo cual significa que los colaboradores cuentan con un nivel adecuado de satisfacción dentro de la organización. Este resultado es similar en la investigación por Pérez (2017), en su investigación “Bienestar psicológico y compromiso organizacional en docentes de dos instituciones educativas públicas, Los Olivos, 2017” donde obtuvo como resultado en la dimensión bienestar laboral un nivel alto con 60%. Dicha coincidencia tiene que ver con el nivel de clima laboral y la infraestructura adecuada que cuenta la organización, la cual

favorece en el desempeño laboral y genera un grado de satisfacción por parte del colaborador.

En relación a la dimensión relaciones con la pareja que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú, tiene un nivel alto del 71% y un nivel medio alto del 27%, lo cual significa que los colaboradores poseen un nivel un nivel de satisfacción con la pareja. Este resultado no coincide en la investigación por Hernández (2018), en su investigación “Bienestar psicológico de los colaboradores de una empresa textil en el departamento de Guatemala, 2016” donde se encontró como resultado en la dimensión relaciones con la pareja un nivel alto del 10 % y un nivel medio alto del 30% y un 20 % con un nivel medio, nivel medio bajo y nivel bajo. Dicha oposición de resultados tiene que ver con un nivel de satisfacción dentro de la organización, siendo favorable en las relaciones positivas dentro de su entorno conyugal, la cual permita fortalecer vínculos afectivos entre ellos, la cual permite a su vez un mejor desempeño laboral dentro de la organización.

4.5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados encontrados se establece algunas conclusiones que determinan situaciones específicas.

- El nivel de bienestar psicológico en los colaboradores de la empresa Incall Perú es alto en un 51%, lo cual determina que existe estabilidad emocional, permitiendo discernir y actuar asertivamente.
- En la dimensión bienestar subjetivo en los colaboradores de la empresa Incall Perú es alto en un 53%, es decir cuentan con un nivel adecuado de satisfacción con la vida.
- En la dimensión bienestar material en los colaboradores de la empresa Incall Perú es medio alto en un 51%, es decir que son personas están satisfechas con los logros materiales alcanzados en su vida.
- En la dimensión bienestar laboral en los colaboradores de la empresa Incall Perú es alto en un 45%, es decir cuentan con un adecuado entorno de trabajo en base al grado de satisfacción que tienen con su situación laboral actual
- En la dimensión relaciones con la pareja en los colaboradores de la empresa Incall Perú es alto en un 71%, es decir cuentan con estabilidad y satisfacción con la pareja siendo esto favorable para fortalecer vínculos afectivos.

4.6. Recomendaciones

- La empresa Incall Perú debe implementar un plan de intervención el cual pueda generar conocimientos sobre el bienestar psicológico, con el fin de elevar y mantener un nivel óptimo dentro de la organización.
- Se recomienda impulsar charlas y/o talleres de fortalecimiento a nivel personal, con el fin alcanzar el empoderamiento y lograr un nivel de satisfacción con la vida.
- Promover beneficios corporativos y premios por metas asignadas con el fin de generar satisfacción y estabilidad a nivel económico.
- Brindar capacitaciones para potenciar y/o desarrollar nuevas habilidades de acuerdo al puesto asignado y mejorar la infraestructura material para mantener compromiso y

satisfacción laboral.

- Elaborar programas que permitan fortalecer las relaciones con la pareja y la familia, siendo esta una fuente importante de apoyo emocional frente a la rutina diaria por parte del colaborador.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

Taller: Bienestar psicológico dentro de la organización

5.1.1. Objetivo general

Incrementar el bienestar psicológico en los colaboradores de la Empresa Incall Perú

5.1.2. Objetivo Especifico

- Potenciar el nivel de satisfacción con la vida por parte del colaborador
- Fortalecer las relaciones interpersonales para establecer vínculos efectivos dentro de la organización.
- Reforzar el bienestar laboral para el desempeño idóneo por parte del colaborador

5.2. Justificación del problema

El bienestar psicológico es un tema de preocupación dentro de la organización puesto que cuando un colaborador goza de un nivel de bienestar psicológico óptimo, influye en las funciones que realiza dentro del puesto seleccionado. Muchas veces surgen problemas cuando no existe un desempeño laboral adecuado, se logra culpar a los procesos de reclutamiento y selección que no fueron los adecuados, más allá de la ejecución de una entrevista y una evaluación completa realizada, dando como resultado la contratación del personal idóneo. En ocasiones suele surgir que una vez contratado el colaborador, este puede presenciar acontecimientos importantes perjudiciales, permitiendo la manifestación de diversos problemas, siendo normal que el colaborador al verse afectado su nivel de bienestar psicológico, su desempeño es afectado a la par, siendo perjudicial para la organización, según la OMS (2010) refiere “ la ansiedad y la depresión como la segunda causa de enfermedad relacionada con el trabajo, por detrás de las enfermedades musculares, previendo que, en 2020, serán el principal motivo de baja laboral en todo el mundo” , esto implica que la ansiedad , la depresión y las enfermedades musculares , serán determinante y

favorecerá al aumento de la rotación de personal dentro de las organizaciones , así mismo Backstrom (2009) refiere “a nivel organizacional, el estrés junto con los problemas anteriormente mencionados, se traduce en dificultades en el desempeño laboral “ esto implica que estas tres enfermedades afectara el desempeño laboral del trabajador, favoreciendo al abandono de su puesto laboral y su desempeño. Así mismo estas enfermedades mencionadas suelen tener una gran influencia a la hora del bienestar psicológico en el colaborador.

Se manifiestan dentro de la organización que cuando un grupo de colaboradores esta con diversos problemas en los cuales se ve afectado el bienestar psicológico , carecen de un compromiso organizacional , puesto que están enfocados en resolver diversas situaciones estresantes que no les permite una concentración adecuada dejando de lado las metas trazadas por la organización , según Cropanzano y Wright(1999) manifiestan que si existen altos niveles de bienestar psicológico y compromiso organizacional por parte de los trabajadores están vinculados hacia el éxito y el alto rendimiento de la organización, esto implica que si existe un nivel bajo de bienestar psicológico , será difícil que un trabajador este realmente comprometido con la organización ,careciendo de objetivos claros para su desarrollo personal dentro de la organización.

La existencia de un clima organizacional no adecuado es perjudicial para el bienestar psicológico , no solo a nivel de infraestructura o material de trabajo , a la misma vez el ambiente social dentro de la organización , los cuales en ocasiones puede llegar a discusiones verbales o malos entendidos entre los colaboradores , casos extremos problemas de nivel físico, según Zamora (2010) manifiesta que la falta de condiciones laborales optimas favorece a la aparición de niveles elevados de estrés , infelicidad, fatiga ,además de estos problemas propician que el bienestar psicológico afecte la producción , productividad y competitividad , esto implica que la falta de materiales adecuados influye para la aparición de diversas enfermedades , siendo perjudicial para el bienestar psicológico , así mismo esto afectara el rendimiento laboral de la organización.

5.3. Establecimiento de objetivos

A continuación, se detallan las sesiones.

Sesión 1: Bienestar psicológico

Objetivo: Conocer el grado de percepción que tiene el trabajador de acuerdo a los diferentes acontecimientos y lograr identificar cuales generan mayor satisfacción

Actividad: Se aplica la dinámica “Descubriendo mis necesidades”, solicitando a los colaboradores escriban en una hoja diversos hechos o acontecimientos en el ámbito personal, social, familiar y laboral, que consideren indispensable durante el día y en otra hoja bond acontecimientos pocos importantes o relevantes, los cuales considera que se podría cambiar por otras actividades o situaciones. Una vez finalizado el ejercicio se invita al análisis y se indicara que en otra hoja bond coloquen las actividades que pueden sustituir en la hoja de acontecimientos poco importantes, concluida la actividad se invita a los participantes a compartir los diversos acontecimientos que escribió y se realizara un análisis de las diversas situaciones que pueden generar un grado de satisfacción mayor.

Se desarrollará la conceptualización sobre el bienestar psicológico, mediante una lluvia de ideas y se analizará la relación que guarda a nivel personal, social, familiar y laboral

Una vez finalizada la actividad, se entregará una hoja de evaluación a cada uno de los colaboradores.

Recursos Humanos: Facilitador.

Recursos Materiales: Hoja bond, lapicero y plumones.

Recursos Tecnológicos: Computadora, proyector, micrófono y parlante

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas, mesas, escritorio y pizarra

Tiempo: 50 minutos

Sesión 2: Autoestima

Objetivo: Valoración sobre uno mismo en función a sus pensamientos, sentimientos y experiencia

Actividad: Se aplica la dinámica “Yo soy”, en la cual se entrega a cada participante una hoja bond y un lapicero, en la cual tendrán que escribir la frase “Yo soy” unas cinco veces mínimo, se escribirá características que se consideran positivas (cualidades, logros, destrezas, conocimientos, capacidades, etc.). Una vez finalizado cada uno de los colaboradores saldrán a venderse al centro de la sala y tendrán que argumentar porque conviene adquirirlos y el resto de compañeros harán el papel de compradores y ofertaran un monto que considere oportuno.

Finalmente, se preguntará a cada participante que dificultades tuvieron a la hora de completar la frase “yo soy” y en el momento de venderse.

Una vez finalizada la actividad, se entregará una hoja de evaluación a cada uno de los colaboradores.

Recursos Humanos: Facilitador.

Recursos Materiales: Hoja bond, lapicero y plumones.

Recursos Tecnológicos: Computadora, proyector, micrófono y parlante

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas, mesas, escritorio y pizarra

Tiempo: 50 minutos

Sesión 3: Crecimiento Personal

Objetivo: Proceso de desarrollo integral y progresivo en diferentes aspectos de la vida

Actividad: Se realiza la dinámica llamada “Imagínate a ti mismo”, donde el facilitador indica a los colaboradores a pensar sobre el futuro y se imaginen a sí mismo dentro de unos años. Se brindará como instrucción que cierren los ojos y se imaginen a sí mismos dentro de 10 años. Una vez que todos los colaboradores han cerrado los ojos va leer las siguientes preguntas en voz alta, dando un espacio de tiempo entre cada pregunta que menciona. Siendo las preguntas las siguientes: ¿Cómo te imaginas físicamente? ¿Cómo te ve en el campo laboral?, ¿Con que familiares te encuentras viviendo?, ¿Qué amigos tienes?, ¿Cómo es la relaciones con tus padres?, ¿Qué logros has obtenido a lo largo del tiempo?, ¿Te sientes feliz?

Una vez concluido la fase de imaginación se invitará a abrir los ojos y se entregara una hoja bond y un lapicero, donde apuntaran los acontecimientos más importantes que imaginaron y que emoción le genera. Finalmente, cada colaborador saldrá a exponer los acontecimientos que imagino y explicará que emoción le genera.

Finalizado la actividad el facilitador incentivara a los colaboradores a que valoren sus capacidades personales y la necesidad que es fijarse en objetivos claros. Por último, se entregará una hoja en la cual tendrá se tendrá que escribir una meta a corto y largo plazo en diferentes áreas de su vida (social, familiar y laboral) que quieren alcanzar. Una vez finalizada la actividad, se entregará una hoja de evaluación a cada uno de colaboradores.

Recursos Humanos: Facilitador.

Recursos Materiales: Hoja bond, lapicero y plumones.

Recursos Tecnológicos: Computadora, proyector, micrófono y parlante

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas, mesas, escritorio y pizarra

Tiempo: 50 minutos

Sesión 4: Comunicación efectiva

Objetivo: Capacidad de transmitir un mensaje cumpliendo los objetivos esperados siendo este claro y entendible entre el emisor y receptor.

Actividad:

Se presenta el video llamado “El puente” (<https://www.youtube.com/watch?v=ZSkLFvyhG6g>)y se realizará un análisis y se explicara la importancia que tiene la comunicación efectiva.

Se realizara una lluvia de ideas sobre la comunicación efectiva y los estilos de comunicación que existen (comunicación asertiva, comunicación pasiva y comunicación agresiva).Luego se procede a seleccionar seis grupos de dos colaboradores con los cuales se trabajara la dinámica llamada “Asertivo, pasivos y agresivo”, en la cual se le va entregar un tarjeta de colores con una acción a realizar de un estilo de comunicación la cual se va tener que actuar frente a los demás colaboradores que formaran parte del público , una vez finalizado se va identificar cuáles han sido los tipos de comunicación que se ha representado y reconocer cual fue el estilo de comunicación entre todas.

Una vez finalizada la actividad, se entregará un cuestionario de evaluación a cada uno de colaboradores.

Recursos Humanos: Facilitador.

Recursos Materiales: Hoja bond, lapicero, tarjetas de colores y plumones.

Recursos Tecnológicos: Computadora, proyector, micrófono y parlante

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas, mesas, escritorio y pizarra

Tiempo: 50 minutos

Sesión 5: Resolución de conflictos

Objetivo: Capacidad para ejecutar un conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica que permiten una resolución pacífica ante una situación problemática.

Actividad: Se presenta el video llamado “Conflictos - no pierdas la perspectiva” (<https://www.youtube.com/watch?v=TiNUaHXsjBA>), se realizará el análisis del video y explicará la importancia de la resolución de conflictos.

Se aplica la dinámica llamada: “El árbitro”, consiste el cual el facilitador manifiesta se va mencionar una situación problemática o conflictiva que afecta al desarrollo del grupo y que de manera conjunta van a resolver el conflicto. Un voluntario saldrá al frente y expondrá la situación problemática, si se requiere se va tomar notas de los hechos o de las personas involucradas en la pizarra. El facilitador tendrá que promover que todas las personas interesadas participen y brinde su punto de vista y entre todos se buscare una solución idónea para la situación y todos deberán tomar una decisión grupal para que exista un compromiso

Finalmente se entregará un cuestionario de evaluación a cada uno de colaboradores.

Recursos Humanos: Facilitador.

Recursos Materiales: Hoja bond, lapicero y plumones.

Recursos Tecnológicos: Computadora, proyector, micrófono y parlante

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas, mesas, escritorio y pizarra

Tiempo: 50 minutos

Sesión 6: Trabajo en equipo

Objetivo: Interacción de un grupo de personas que se juntan para alcanzar un objetivo en común

Actividad: Se aplica la dinámica llamada: “campo de minas”, consiste en formar un grupo de dos personas, en la cual uno va ser vendado y el otro colaborador tendrá que dar indicaciones para que logre atravesar todo el campo de minas (pelotas colores) siguiendo las indicaciones del guía. Una vez finalizada la dinámica se preguntará a los colaboradores como sintieron trabajando en equipo.

Una vez concluido la dinámica anterior, se aplicará la dinámica “El equipo ideal”. Se formarán grupo de dos personas a los cuales se les va entregar tarjetas y un lapicero, en la cual tendrán que anotar cinco fortalezas individuales y cinco características de las personas con quienes trabaja bien en equipo. Luego se juntan las tarjetas donde se colocó las fortalezas siendo el equipo real frente al equipo ideal, se tratará de buscar similitudes entre cada grupo, dando a entender la importancia que tiene unirse y trabajar en equipo para potenciar recursos cuando se tiene que alcanzar un objetivo.

Finalmente se entregará una hoja de evaluación a cada uno de colaboradores.

Recursos Humanos: Facilitador.

Recursos Materiales: Hoja bond, lapiceros, tarjetas y plumones.

Recursos Tecnológicos: Computadora, proyector, micrófono y parlante

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas, mesas, escritorio y pizarra

Tiempo: 50 minutos

Sesión 7: Motivación laboral

Objetivo: Fomentar la iniciativa por parte de los colaboradores en relación a sus diferentes actividades laborales.

Actividad: Se aplica la dinámica llamada: “¿Quién se atreve?”, consiste en sentar a los participantes en círculo y se indicará que se necesita tres voluntarios para esta dinámica, cuando salgan al frente se solicitará dos voluntarios más y se seguirá aumentando progresivamente. Una vez que se haya conseguido el número de voluntarios se indica que no se trataba de conseguir un número de participantes para una actividad, sino que se quiere generar un debate sobre las resistencias y miedos que suscitaron a la hora de la dinámica. Primero brindaran su punto vista los que fueron voluntarios y que motivaciones tenían y que pretendían al ser voluntarios, luego todos lo que no se atrevieron, explican que pensamiento tenían y que les hizo no participar. Luego se explica la importancia que tiene la motivación dentro del campo laboral, explicando situaciones cotidianas del trabajo que a veces no realizamos por diferentes miedos o dudas que podemos sentir.

Luego de la dinámica ejecutada, se entrega una hoja compromiso y un lapicero a cada colaborador, donde tendrán que colocar diversas acciones que realizaran para mejorar la motivación laboral.

Finalmente se entregará una hoja de evaluación a cada uno de colaboradores.

Recursos Humanos: Facilitador.

Recursos Materiales: Hoja bond, lapiceros y plumones.

Recursos Tecnológicos: Computadora, proyector, micrófono y parlante

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas, mesas, escritorio y pizarra

Tiempo: 50 minutos

Sesión 8: Clima laboral

Objetivo: Fomentar un ambiente agradable a través de las relaciones laborales entre los trabajadores

Actividad: Se aplica la dinámica llamada: “Fortaleciendo el clima del trabajador”, se indica que se debe formar grupo de dos personas las cuales se posicionan frente a frente, colocando la mano en el hombro del compañero. Luego cada compañero le dirá una habilidad, virtud o algo bueno a destacar en él y luego cambiarán de roles, para finalizar se darán un abrazo y buscarán otra pareja para continuar con la dinámica hasta que el facilitador verifique que han cambiado de pareja de forma continua.

Finalizado la dinámica se entrega un pliego de cartulina y escriban las diferentes habilidades que le menciona su compañero de grupo, luego se invitara a los participantes a comentar si recordaban todas esas habilidades que tenían y no las recordaban.

Finalmente se entregará una hoja de evaluación a cada uno de colaboradores.

Recursos Humanos: Facilitador.

Recursos Materiales: Hoja bond, lapiceros, cartulinas y plumones.

Recursos Tecnológicos: Computadora, proyector, micrófono y parlante

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas, mesas, escritorio y pizarra

Tiempo: 50 minutos

5.4. Sector al que se dirige

El programa de intervención está dirigido a un total de 55 colaboradores de la empresa Incall Perú, del distrito de Magdalena, pues se desarrollará el programa en 2 grupos de 25 y 30 colaboradores.

5.5. Establecimiento de conductas problemas/meta

Conductas Problemas: La falta de bienestar psicológico en el trabajador, permite la aparición de diferentes problemas físicos, emocionales y diversas enfermedades que pueden surgir, así mismo existen diversos factores que hacen que el trabajador no se sienta a gusto con su realidad, sintiendo insatisfacción con sus logros alcanzados personales y materiales a lo largo del tiempo, esta última siendo importante para su balance a nivel socioeconómico, según Brime (2017) refiere hay que tener en cuenta que en muchos casos el sueldo hoy en día ya no es una prioridad, sino un factor más, esto implica que el valor remunerativo, puede favorecer sobre la realidad actual del colaborador, sin embargo no es un favor determinante como antiguamente sucedía

El ambiente laboral no adecuado invita a que las relaciones interpersonales que existen entre los compañeros no sea la idónea, apareciendo diversos tipos de conflictos. Según Coronel (2006) refiere que el bienestar psicológico es la congruencia entre las aspiraciones de una persona, la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno para poder realizar acciones positivas en circunstancias de su vida, esto implica la visualización objetivos o metas trazadas, tienen que ir de acuerdo a su realidad y los recursos que tiene, permitiendo ejecutar acciones que demuestren que el trabajador quiere alcanzar metas tanto a nivel personal y profesional.

Además, existe una falta de compromiso a la hora de realizar sus actividades de acuerdo al puesto asignado, muchas veces el colaborador pausa su proceso de producción y/o aprovecha la ausencia del jefe inmediato para poder realizar actividades de ocio u gestionar actividades ajenas al puesto del trabajo entre los cuales está bromear o molestar al compañero, salir a los servicios higiénico de forma recurrente. Según Colquitt (2007), refiere que los trabajadores que no están comprometidos con la organización realizan conductas de retiradas, entre las cuales está evitar la situación laboral concluyendo en el abandono definitivo del puesto de trabajo, esto quiere decir que un colaborador que no se sienta identificado y no comparte el mismo objetivo de metas de la organización es más propenso

al abandono voluntario de su puesto de trabajo. También se debe mencionar la dificultad por parte del colaborador a la hora de manejar situaciones de conflicto o situaciones que demanden una presión adicional al ser nuevas como experiencia de trabajo .Existe una falta de conocimiento de reglas , beneficios y/o reconocimientos dentro la organización por parte de los colaboradores , siendo estos poco claro una vez que ingresan a laborar ,generando problemas de comunicación interna al no conocer una información clara , así mismo la falta de reglas y beneficios establecidos genera tener una visión poco clara sobre el alcance de logros ,todo lo mencionado hace que influya en el nivel de bienestar psicológico en el colaborador, siendo perjudicial a nivel personal y organizacional.

Conductas Metas: Conductas Metas: Tiene como objetivo desarrollar un nivel de bienestar psicológico óptimo, el cual pueda influir dentro de los colaboradores para su correcto desempeño laboral. Según Wright y Doherty (1998) refieren un elemento decisivo en el compromiso es bienestar psicológico, entendido como un estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado, esto quiere decir que los trabajadores que experimenten un mayor grado de satisfacción emocional, pueden estar más comprometidas y su desempeño será el esperado por la organización. Así mismo esa motivación laboral marca la diferencia frente a los demás trabajadores, según Balaguer (1996) refiere que la motivación se ve reflejada en la conducta, que podría ser un factor que evidencie su salud mental y física, esto implica que esto dos últimos van de la mano con el bienestar psicológico y la motivación va ser fácilmente observada por parte de los compañero o jefes inmediatos dentro de la organización.

Para mantener conductas deseadas dentro de la organización se debe identificar las diferentes habilidades de los trabajadores para fortalecerlas e incentivar a conocer otras habilidades que cuentan, generando un mayor grado de satisfacción personal sintiéndose más comprometido dentro de la organización. Así mismo tener un nivel de bienestar psicológico adecuado, favorece en el control emociones siendo este favorable para la resolución de conflictos entre los trabajadores con las diferentes demandas que pueden afrontar durante el día, según Cano et al (2006) refiere que el afrontamiento de problemas, forma parte de los recursos psicológicos del individuo, siendo una variable personal declarada participante en los niveles de bienestar psicológico, esto implica que cada trabajador va afrontar de diferente

manera un problema , la cual va depender experiencia que pudo haber experimentado para actuar de alguna forma concreta.

Es importante establecer como meta; normativas internas y establecer un programa de incentivos ante metas alcanzadas, para poder consolidar el desempeño laboral adecuado, así mismo la implementación de nueva infraestructura, material de trabajo sofisticado y una constante retroalimentación con desafíos importantes, va permitir desarrollar la proactividad y la competencia individual para alcanzar metas trazadas por parte del trabajador.

5.6. Metodología de la intervención

El tipo de metodología utilizado para el programa de intervención es el de taller, siendo este un medio en el cual se genera información de una forma integradora, entre lo teórico y práctico, permitiendo que exista una comunicación efectiva con una retroalimentación constante entre el facilitador y los participantes, así mismo Reyes (2000) define el taller como una realidad integradora, compleja, reflexiva, en que se unen la teoría y la practica como fuerza motriz en el proceso pedagógico. Es importante resaltar que el objetivo de un taller es que los participantes puedan aprender, a través de diversas actividades planteadas, que han sido previamente analizadas para que el desarrollo del taller tenga éxito.

Aspectos a considerar en la implementación de un taller

Según Ander Egg (1999) refiere antes de elaborar un taller, se debe contar con información sobre el contexto donde se realizará y este se ajusta a la realidad de la organización.

- Conocer el destinatario, es decir el grupo de personas a quienes se le aplicara el taller.
- Lugar donde se va aplicar el taller y conocer los materiales disponibles con que cuenta el lugar a desarrollar el taller.
- Investigar datos relevantes de los participantes, además: edad y proceso evolutivo, conocer sobre sus intereses, su problemática general, condición social, campo de desarrollo profesional.

- Saber aspectos de la organización, como su planta física, nivel organización, funcionamiento, recursos técnicos y materiales, siendo importante para saber su nivel de influencia en los recursos humanos.

Fundamentos metodológicos del taller

Es importante conocer la metodología del taller, el cual permite el éxito del mismo. Según Sosa (2002), plantea una propuesta para administrar y estructurar un taller pedagógico, para saber que característica deben estar presentes al momento de elaborar y aplicar un taller, tomándose en cuenta los siguientes elementos:

- **Planeación:** Conocer el futuro del taller a mediano o largo plazo, teniendo en cuenta el tema, los participantes, lugar, tiempo y los recursos que se van utilizar.
- **Organización:** Consiste en la distribución y el manejo de todos los componentes del taller en el cual esta los participantes, sus funciones dentro del grupo, los recursos, el lugar y el tiempo.
- **Dirección:** Establecer un coordinador que pueda realizar el proceso para que pueda realizarse el aprendizaje, siendo este facilitador determinante en la elaboración del taller.
- **Coordinación:** En este caso el coordinador debe coordinar que las actividades no se repitan y se evite las pérdidas de tiempo, permitiendo que cada tallerista cumpla con su rol asignado y que los recursos sean utilizados de forma correcta.
- **Control y evaluación:** Este indicador permite conocer si el taller se desarrolló en términos planeados, esto se puede realizar al finalizar cada actividad con el fin reflexionar y extraer ideas sobre el proceso final de aprendizaje.

Tipos de taller:

Según Egg (1999) existen 3 tipos de taller:

1. Taller total: Docentes y alumnos participan activamente en un proyecto, siendo aplicado o desarrollado a nivel universitario, superiores y programas completos.
2. Taller horizontal: Incluye docentes y alumnos que se encuentra en un mismo nivel o años de estudios. Se aplica a niveles primarios y secundarios.
3. Taller vertical: Incluye a todo tipo de nivel o año, el cual se integra para desarrollar un trabajo en proyecto común.

El presente programa de intervención, se realizará con el formato de taller, llamado “Bienestar psicológico dentro de la organización”, donde se llevará a cabo actividades grupales, lluvia de ideas, proyecciones y análisis de videos, exposiciones y análisis de situaciones.

Dividido en 8 sesiones en 3 grupos de 20, 20 y 15 colaboradores, la cual está conformada por 55 colaboradores. Contará con una duración de 50 minutos por sesión, la cual se desarrollará dentro de las instalaciones de la empresa Incall Perú.

Las sesiones son las siguientes:

Sesiones	
Sesión 1	“Bienestar psicológico”
Sesión 2	“Autoestima”
Sesión 3	“Crecimiento personal”
Sesión 4	“Comunicación efectiva”
Sesión 5	“Resolución de conflictos”
Sesión 6	“Trabajo en equipo”
Sesión 7	“Motivación laboral”
Sesión 8	“Clima organizacional”

5.7. Instrumentos a utilizar

Recursos humanos:

- Facilitador (1)
- Colaboradores (55)

Recursos materiales:

- Lapiceros
- Plumones
- Hojas bond
- Pizarra
- Cartulinas
- Tarjetas de colores

Recursos tecnológicos:

- Computadora
- Proyector
- Parlante
- Micrófono

Infraestructura:

- Sala de capacitación
- Sillas
- Mesas
- Escritorio

5.8. Cronograma

SESION	NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
1	Bienestar psicológico	<p>Descubrir los diversos acontecimientos en el ámbito personal, social, familiar y laboral evaluando su grado relevancia en la vida del colaborador.</p> <p>Definición del bienestar psicológico y su grado de relación a nivel físico, psicológico y social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica:” Descubriendo mis necesidades”. • Análisis de la dinámica” Descubriendo mis necesidades”. • Conceptualización de bienestar psicológico y grado de relación en el ámbito personal, social, familiar y laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • Recurso tecnológico • Recurso material • Infraestructura 	50 minutos

SESION	NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
2	Autoestima	Identificar y reconocer, las habilidades, conocimientos y experiencias que tiene cada persona y determinar el grado de valoración interna que le otorgamos.	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica: “Yo soy” • Análisis de la dinámica “Yo soy” 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • Recurso tecnológico • Recurso material • Infraestructura 	50 minutos

SESION	NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
3	Crecimiento Personal	Identificar las capacidades personales y elaborar metas a corto y largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica: “Imagínate a ti mismo”. • Análisis de la dinámica “Imagínate a ti mismo”. • Elaboración de metas a corto y largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • Recurso tecnológico • Recurso material • Infraestructura 	50 minutos

SESION	NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
4	Comunicación efectiva	Conocer la comunicación efectiva y los estilos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Video llamado “El puente” (https://www.youtube.com/watch?v=ZSkLFvyhG6g). • Análisis del video. • Conceptualización sobre la importancia de la comunicación efectiva. • Dinámica: “Comunicación asertiva, comunicación pasiva y comunicación asertiva”. • Análisis de la dinámica “Comunicación asertiva, comunicación pasiva y comunicación asertiva”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • Recurso tecnológico • Recurso material • Infraestructura 	50 minutos

SESION	NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
5	Resolución de conflictos	Analizar una situación conflictiva e invitar al análisis para una adecuada solución.	<ul style="list-style-type: none"> • Video llamado “Conflictos - no pierdas la perspectiva” (https://www.youtube.com/watch?v=TiNUaHXsjBA). • Análisis del video. • Importancia sobre la resolución de conflictos. • Dinámica “El árbitro” • Análisis de la dinámica “El árbitro” 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • Recurso tecnológico • Recurso material • Infraestructura 	50 minutos

SESION	NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
6	Trabajo en equipo	Fomentar la comunicación y las relaciones de confianza entre el grupo para alcanzar un objetivo en común.	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica “Campo de minas”. • Análisis de la dinámica “Campo de minas”. • Dinámica “El equipo ideal”. • Análisis de la dinámica “El equipo ideal”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • Recurso tecnológico • Recurso material • Infraestructura 	50 minutos

SESION	NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
7	Motivación laboral	Fomentar la motivación laboral y explicar los beneficios que obtiene al realizarla.	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica “¿Quién se atreve?”. • Análisis de la dinámica “¿Quién se atreve?”. • Elaboración de la hoja de compromiso con la motivación laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • Recurso tecnológico • Recurso material • Infraestructura 	50 minutos

SESION	NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO
8	Clima organizacional	Reconocer las habilidades de cada colaborador y fomentar un clima armonioso entre los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica “Fortaleciendo el clima del trabajador”. • Análisis de la dinámica “Fortaleciendo el clima del trabajador”. • Elaboración de la cartulina con las habilidades que se mencionó en la dinámica “Fortaleciendo el clima del trabajador”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • Recurso tecnológico • Recurso material • Infraestructura 	50 minutos

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abarca, B. (1985). La calidad de vida: supuestos psicosociales. En A. Arias, J. Morales, E. Nouvilas, & J. Martínez, *Psicología Social Aplicada* (págs. 159-182). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Acuña, E. & Olavarrieta, S (1993). “Empresas Familiares: características y su diversidad”. *Revista académica*,12, 23-51.
- Amasifuen, C. (2016). *Bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo -2016*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaoep/2972/1/RE_PSICO_CLAUDIA.AMASIFUEN_BIENESTAR.PSICOLOGICO_DATOS.PDF
- Arias, F.G. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bäckström, I (2009). *On the Relationship between Sustainable Health and Quality Management: Leadership and organizational behaviours from Swedish organizations*. Thesis for the degree of Doctor of Philosophy Östersund 2009
- Balaguer, I., Castillo, I. & Tomás, I. (1996). Análisis de las propiedades psicométricas del Cuestionario de Orientación al Ego y a la Tarea en el Deporte. *Psicológica*, 17, 71-81.
- Berscheid, E. (1999). The greening of relationship science. *American Psychologist*, 54, 260–266. <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.54.4.260>
- Briame A. (2017). *La felicidad laboral* [PublicaTIC]. Recuperado de: <https://blogs.deusto.es/master-informatica/la-felicidad-laboral/>
- Brickman, P., Coates, D. Y Janoff-Bulman, R. (1978). “Lottery winners and accident victims: Is happiness relative?” *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 917-927.
- Cano, E., et al. (2006). Calidad de vida y factores psicológicos asociados en pacientes con diagnóstico de dispepsia funcional. *Univ Psychol*, 5 (3), 511-520.

- Castro, A., y Casullo, M.M. (2002). *Evaluación del Bienestar Psicológico en Adultos*. En M. M. Casullo y otros, *Evaluación del Bienestar Psicológico en Iberoamérica*. pp. 93-100. Buenos Aires: Paidós.
- Cieza, L y Rivadeneira, S. (2017). *Bienestar psicológico y clima laboral de una empresa de transporte de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5513/Rivadeneira%20Burga%20%26%20Cieza%20Rivasplata.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw Hill
- Coronel, C. (2006). *Bienestar psicológico, consideraciones teóricas*. Recuperado de: www.psicologia.unt.edu.ar/index.php
- Cropanzano, R. y Wright, T.A. (1999). A 5-year study of change in the relationship between well-being and performance. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 51, 252-265
- Cumming, E. y Henry, W. (1961) *Growing Old: The Process of Disengagement*. New York, Basic Books.
- Diener, E. y Larsen, R. (1991). The experience of emotional well-being". M. Lewis y J.M. Haviland, *Handbook of Emotions*. New York: Guilford.
- Diener, E., Sandvik, E. y Pavot, W. (1991). *Happiness is the frequency not the intensity of positive versus negative affect*. En F. Strack, M. Argyle y N. Schwartz. *Subjective well-being, and interdisciplinary perspective*, 119-140. Oxford: Pergamon.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., y Smith, H. L. (1999). Subjective wellbeing: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302
- Diener, E., Suh, E., y Oishi, S. (1998). Recent studies on subjective wellbeing *Indian Journal of Clinical Psychology*, 24, 25-41.
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31, 103-157.
- Echeburúa, E., Salaberría, K. y Cruz-Saéz, M. (2014). Aportaciones y limitaciones del DSM-5 desde la psicología clínica. *Terapia Psicológica*, vol. 32, (1), 65-74. Universidad del País Vasco. País Vasco, España.

- Egg, A. (1999) *El taller una alternativa de renovación pedagógica*, Rio de la Plata: Editorial magisterio
- García, D. (1991). Calidad de vida. Aproximación histórico-conceptual. *Boletín de Psicología*, 30, 55-94.
- García, G. (2017). *Bienestar psicológico del recurso humano del área del maltrato en la procuraduría de los derechos humanos*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/42/Garcia-Gaby.pdf>
- Granados, J. (2017). *Bienestar psicológico del personal de la unidad de recolección de evidencias del ministerio público*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Granados-Jeany.pdf>
- Hernández, P. (2018). *Bienestar psicológico de los colaboradores de una empresa textil en el departamento de Guatemala, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Hernandez-Paola.pdf>
- Horley, J y Little, B. R. (1985). Affective and cognitive components of global subjective Well-Being measure. *SocialIndicators Research*, 17, 189-197. https://www.unioviedo.es/psiquiatria/wp-content/uploads/2017/03/1993_Bobes_Desarrollo.pdf
- J. Bobes, P. González, M. Bousoño y E. Suárez Retuerta. (1993). Desarrollo histórico del concepto de calidad de vida. *Psiquiatría*, 5(6), 5-7 Recuperado de: https://www.unioviedo.es/psiquiatria/wp-content/uploads/2017/03/1996_Bobes_CalidadPsiquiatria.pdf
- Koltko, M. (2006). Rediscovering the Later Version of Maslow's Hierarchy of Needs: Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification. *Review of General Psychology by the American Psychological Association* Vol. 10, No. 4, 302–317.
- Lyubomirsky, S. (2007). *The how of happiness*. New Cork. The Penguin Press.
- Mapfre Seguros (2018). *Las enfermedades en el trabajo afectan por cortos o largos periodos a los empleados. Conoce cuáles son las 10 más comunes en el ámbito laboral*. Recuperado de <https://www.mapfre.com.pe/viviendo-en->

confianza/empresarial/las-10-enfermedades-de-trabajo-mas-comunes/

- Myers, D. (1992). The secrets of happiness. *Psychology Today*, 25, 38-46.
- OIT (2019). *El gran problema del empleo en el mundo: Las malas condiciones de trabajo. Ginebra*. Recuperado de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_670577/lang--es/index.htm
- OMS (2013). *Salud mental: un estado de bienestar*. Recuperado de https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- OMS (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS: Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo*. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Olavarría, L. (2016). *Moobing y bienestar psicológico en los docentes del ISTFB de Lima (Tesis de maestría)*. Lima, Perú: Universidad Ricardo palma. Recuperado el 13 de setiembre de 2019, de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/987/CORH%20OLAVARRIA_CL.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Palella, S.S. y Martins, P.F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fondo editorial de la Universidad Pedagógica experimental Libertador
- Park, N. & Peterson, C. (2003). *Virtues and organizations*. K. S. Cameron, J. E. Dutton y R. E. Quinn. *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline*, 33-47. San Francisco: Berrett –Koehler.
- Pérez, D. (2017). *Bienestar psicológico y Compromiso Organizacional en docentes de dos instituciones educativas públicas, Los Olivos, 2017*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3350/Perez_GDVV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piña, K. (2017). *Bienestar psicológico y resiliencia en jóvenes universitarios*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68666>
- Quiroz, M. (2017). *Clima laboral y bienestar psicológico en docentes de una institución educativa nacional, 2017*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5000/Quiroz%20Fern%C3%A1ndez%20Magaly%20Azucena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Reis, H. y Gable, S. (2003). *Toward a positive psychology of relationships*. C. L. Keyes & J. Haidt. *Flourishing: The positive person and the good life* (pp. 129 –159). Washington, DC: American Psychological Association.
- Reyes, M. (2000). *El taller en el trabajo social. Taller de integración de teoría y práctica*. Editorial humanidades. Buenos Aires. Argentina. Págs. 18-19
- Rodríguez, M. (2010). *Métodos de investigación*. 1ra.Edición, México. Ed. Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Ryan, R., Sheldon, K., Kasser, T. y Deci, E. (1996). *All goals are not created equal*. Gollowitz, P. y Bargh, J. *The psychology of action: Linking cognition and motivation to behavior* 7-26. New York: Guilford.
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Exploration on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 57, No. 6,1069-108
- Salas, J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°7 (Tesis de maestría)*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/616/Salas_dj.pdf;jsessionid=1DAE581B245E60BBD6C4E281142151BB?sequence=1
- Sánchez-Cánovas, J. (1998). *Manual Escala de Bienestar Psicológico*. Madrid: TEA Ediciones, S.A.
- Sánchez, J. (2007). *Manual Escala de Bienestar Psicológico (2ª)*. Madrid: TEA Ediciones S.A.
- Schumutte, P. y Ryff, C. (1997). Personality and well being: Re-examining methods and meanings. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73 (3), 549-559.
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Sosa G. Mercedes (2002) *El taller estrategia educativa para el aprendizaje significativo*, Bogotá. Circulo de lectura Alternativa.
- Valle, M. (2015). *Bienestar psicológico y su influencia en la rotación de personal en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*. (Tesis de grado). Pontificia

- Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1274/1/75893.pdf>
- Veenhoven, R. (1991). Is Happiness Relative. *Social Indicators Research*, 24, 1-34.doi: <https://doi.org/10.1007/BF00292648>
- Wright, T.A., y Doherty, E.M. (1998). Organizational behavior «rediscovers» the role of emotional well-being. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 481-485
- Zamora Salas, Juan Diego. (2010). Salud laboral, variable promotora de la productividad. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, vol. II, núm 10, julio-diciembre, pp. 4-9. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Zegarra, G. (2018). *Bienestar psicológico en trabajadores de una consultora de recursos humanos del distrito de San Isidro*. (Tesis de grado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3537/TRAB.SUF.PROF_Guiliana%20Georgina%20Zegarra%20Barrios.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Zúñiga, M. (2018). *Piden declarar en emergencia la salud mental en el Perú*. Publimetro. Recuperado de : <https://publimetro.pe/actualidad/noticia-piden-declarar-emergencia-salud-mental-peru-73143>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel del bienestar psicológico que perciben los colaboradores de la empresa Incall Perú, del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de bienestar psicológico en los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019. 	<p>La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel del bienestar psicológico, según la dimensión bienestar subjetivo que perciben, los colaboradores de la empresa Incall Perú, del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019? - ¿Cuál es el nivel del bienestar psicológico, según la dimensión bienestar material, que perciben los colaboradores de la empresa Incall Perú, del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019? - ¿Cuál es el nivel del bienestar psicológico, según la dimensión bienestar laboral, que perciben los colaboradores de la empresa Incall Perú, del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019? - ¿Cuál es el nivel del bienestar psicológico, según la dimensión relaciones con la pareja que perciben los colaboradores de la empresa Incall Perú, del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión bienestar subjetivo, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019. - Identificar el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión bienestar material, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019. - Identificar el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión bienestar laboral, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019. - Identificar el nivel de bienestar psicológico, según la dimensión relaciones con la pareja, que presentan los colaboradores de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el 	<p>La población de estudio está comprendida por 65 colaboradores del área comercial y área administrativa de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019</p> <p>La muestra real está constituida por 55 colaboradores, del área comercial y área administrativa de la empresa Incall Perú del distrito de Magdalena del Mar, en el periodo 2019</p>

Anexo 2. Escala de Bienestar Psicológico

Estimado(a) Participante:

La presente escala tiene como finalidad recoger información sobre el bienestar psicológico de cada uno de los participantes, marque con una "X" el cuadro de respuesta que mejor exprese lo que piensa y sienta en relación a cada enunciado. Recuerda que no existen respuestas correctas o incorrectas. Agradeceremos la honestidad en cada una de las respuestas.

I. Datos sociodemográficos:

- Edad:
- Sexo: Masculino () Femenino ()
- Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Técnico () Superior ()
- Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

II. Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones, sobre sentimientos que las personas, podemos experimentar en cualquier etapa de nuestra vida. Por favor, al leer cada frase vea usted, EN ESTA ETAPA DE SU VIDA, se siente así.

Nº	ITEMS	Nunca o casi Nunca	Algunas veces	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
1	Acostumbro a ver el lado favorable de las cosas					
2	Me gusta transmitir mi felicidad a los demás					
3	Me siento bien conmigo mismo					
4	Todo me parece interesante					
5	Me gusta divertirme					
6	Me siento jovial					
7	Busco momentos de distracción y descanso					
8	Tengo buena suerte					
9	Estoy ilusionado					
10	Se me han abierto muchas puertas en mi vida					
11	Me siento optimista					
12	Me siento capaz de realizar mi trabajo					
13	Creo que tengo buena salud					
14	Duermo bien y de forma tranquila					
15	Me creo útil y necesario/a para la gente					

Nº	ITEMS	Nunca o casi Nunca	Algunas veces	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
16	Creo que me sucederán cosas agradables					
17	Creo como persona (madre/padre, esposo/esposa, trabajador/trabajadora) he logrado lo que quería					
18	Creo que valgo tanto como cualquier otra persona					
19	Creo que puedo asegurar mis errores y debilidades					
20	Creo que mi familia me quiere					
21	Me siento <<<en forma>>>					
22	Tengo muchas ganas de vivir					
23	Me enfrento a mi trabajo y mis tareas con buen ánimo					
24	Me gusta todo lo que hago					
25	Disfruto de las comidas					
26	Me gusta salir y ver a la gente					
27	Me concentro con facilidad en lo que estoy haciendo					
28	Creo que generalmente tengo buen humor					
29	Siento que todo me va bien					
30	Tengo confianza en mí mismo/a					
31	Vivo con cierto desahogo y bienestar					
32	Puedo decir que soy afortunado/a					
33	Tengo una vida tranquila					
34	Tengo lo necesario para vivir					
35	La vida me ha sido favorable					
36	Creo que tengo una vida asegurada, sin grandes riesgos					
37	Creo que tengo lo necesario para vivir cómodamente					
38	Las condiciones en que vivo son cómodas					
39	Mi situación es relativamente prospera					
40	Estoy tranquilo/a sobre mi futuro económico					

Al leer cada frase vea si usted, EN SU TRABAJO, se ha sentido así

Nº	ITEMS	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Con frecuencia	Casi siempre
1	Mi trabajo es creativo , variado , estimulante					
2	Mi trabajo da sentido a mi vida					
3	Mi trabajo me exige aprender cosas nuevas					
4	Mi trabajo es interesante					
5	Mi trabajo es monótono , rutinario , aburrido					
6	En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto					
7	Mi trabajo me ha proporcionado independencia					
8	Estoy discriminado/a en mi trabajo					
9	Mi trabajo es lo más importante para mi					
10	Disfruto mi trabajo					

RELACIONES CON LA PAREJA

A continuación, las siguientes frases describen actitudes en relación con la sexualidad y las relaciones de pareja. Lea cada una y decida hasta qué punto refleja sus pensamientos, sentimientos o actitudes.

Nº	ITEMS HOMBRES	Totalmente de desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Parte de acuerdo, Parte Desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Atiendo el deseo sexual de mi esposa					
2	Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales					
3	Me siento feliz como esposo					
4	La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida					
5	Mi mujer manifiesta cada vez menos deseo de realizar el acto sexual					
6	Cuando estoy en casa no aguanto a mi mujer todo el día en la casa					
7	Mis relaciones sexuales son ahora poco frecuentes					
8	Mi pareja y yo tenemos una vida sexual activa					
9	No temo expresar a mi mujer mi deseo sexual					
10	Me cuesta conseguir una erección					
11	Mi interés sexual ha descendido					
12	El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me ocurría					
13	Mi esposa y yo estamos de acuerdo en muchas cosas					
14	Hago con frecuencia el acto sexual					
15	El acto sexual me proporciona placer					

RELACIONES CON LA PAREJA

A continuación, las siguientes frases describen actitudes en relación con la sexualidad y las relaciones de pareja. Lea cada una y decida hasta qué punto refleja sus pensamientos, sentimientos o actitudes.

Nº	ITEMS MUJERES	Totalmente de desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Parte de acuerdo, Parte Desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Atiendo el deseo sexual de mi esposo					
2	Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales					
3	Me siento feliz como esposa					
4	La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida					
5	Mi marido manifiesta cada vez menos deseo de realizar acto sexual					
6	cuando estoy en casa no aguanto a mi marido todo el día en la casa					
7	Mis relaciones sexuales son ahora poco frecuentes					
8	Mi pareja y yo tenemos una vida sexual activa					
9	No temo expresar a mi marido mi deseo sexual					
10	A mi marido le cuesta conseguir la erección					
11	Mi intereses sexual ha descendido					
12	El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me ocurría					
13	Mi esposo y yo estamos de acuerdo en muchas cosas					
14	Hago con frecuencia el acto sexual					
15	El acto sexual me proporciona placer					

Anexo 3. Carta Presentación



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 11 de Abril del 2019

Carta N°. 985-2019-DFPTS

Señor
MIGUEL ANGEL MONTOYA CARDENAS
GERENTE GENERAL
INCALL PERÚ S.A.C.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **Raúl Gianfranco LEÓN HERNÁNDEZ**, Bachiller de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 72-1918500, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/crh
Id. 1069130

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

FACULTAD DE
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Anexo 4. Carta Aceptación



Lima, 23 de abril del 2019

Señor

Dr. RAMIRO GOMEZ SALAS

DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Presente.-

A través de la presente, le hago llegar mis saludos cordiales y muestras de aprecio, y al mismo tiempo dejo expreso mi consentimiento para el Señor. **RAUL GIANFRANCO LEON HERNANDEZ**, Bachiller de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, identificado con código 721918500, realice una muestra representativa de investigación entre los integrantes de la **Empresa INCALL PERÚ S.A.C.**

Agradezco su atención y remito esta carta para los fines pertinentes.

Atentamente,



MIGUEL MONTOYA C.
Representante Legal
Incall Peru S.A.C.
R.U.C.: 20603935994

Anexo 5. Fotos

