



REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

FACULTAD DE POSGRADO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:
MAGÍSTER EN GESTION DE TALENTO HUMANO CON MENCION EN
DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

TEMA:

**IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS DE BIENESTAR SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL: UN ESTUDIO DE CASO EN UNA EMPRESA PROVEEDORA DE SERVICIOS
DE INTERNET.**

AUTOR:

**MACIAS FERNANDEZ MARIA FERNANDA
PEREZ ALVAREZ JOSELYN ZOILA**

TUTOR:

MAE, DEYSI JANET MEDINA HINOJOSA

MILAGRO 2024

Derechos de autor

Sr. Dr.

Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Nosotras, **Macías Fernández María Fernanda y Pérez Álvarez Joselyn Zoila** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magister en Gestión de Talento Humano con mención en Desarrollo Organizacional como aporte a la Línea de Investigación: **Desarrollo Local y Empresarial** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 24 de noviembre del 2024



Firmado electrónicamente por:
MARÍA FERNANDA
MACIAS FERNANDEZ

Macías Fernández María Fernanda

ced. Identidad 0926471475



Firmado electrónicamente por:
JOSELYN ZOILA PEREZ
ALVAREZ

Pérez Alvarez Joselyn Zoila

ced. Identidad 0941156085

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE POSGRADO
ACTA DE SUSTENTACIÓN
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En la Facultad de Posgrado de la Universidad Estatal de Milagro, a los veintinueve días del mes de enero del dos mil veinticinco, siendo las 15:00 horas, de forma VIRTUAL comparece el/la maestrante, PSI. PEREZ ALVAREZ JOSELYN ZOILA, a defender el Trabajo de Titulación denominado " **IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS DE BIENESTAR SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL. UN ESTUDIO DE CASO EN UNA EMPRESA PROVEEDORA DE SERVICIOS DE INTERNET.**", ante el Tribunal de Calificación integrado por: Mch CARVAJAL SALGADO ANA LUISA, Presidente(a), Mgs PEREZ SALAZAR JAZMÍN ALEXANDRA en calidad de Vocal; y, Mth. NARANJO CABRERA CARLOS ROLANDO que actúa como Secretario/a.

Una vez defendido el trabajo de titulación; examinado por los integrantes del Tribunal de Calificación, escuchada la defensa y las preguntas formuladas sobre el contenido del mismo al maestrante compareciente, durante el tiempo reglamentario, obtuvo la calificación de: **97.33** equivalente a: **EXCELENTE**.

Para constancia de lo actuado firman en unidad de acto el Tribunal de Calificación, siendo las 16:00 horas.



Firmado electrónicamente por:
ANA LUISA CARVAJAL
SALGADO

Mch CARVAJAL SALGADO ANA LUISA
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
JAZMIN ALEXANDRA
PEREZ SALAZAR

Mgs PEREZ SALAZAR JAZMÍN ALEXANDRA
VOCAL



Firmado electrónicamente por:
CARLOS ROLANDO
NARANJO CABRERA

Mth. NARANJO CABRERA CARLOS ROLANDO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
JOSELYN ZOILA PEREZ
ALVAREZ

PSI. PEREZ ALVAREZ JOSELYN ZOILA
MAGISTER

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

FACULTAD DE POSGRADO

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CON MENCIÓN EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, presentado por **PSI. PEREZ ALVAREZ JOSELYN ZOILA**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS DE BIENESTAR SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL. UN ESTUDIO DE CASO EN UNA EMPRESA PROVEEDORA DE SERVICIOS DE INTERNET.", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	58.67
DEFENSA ORAL	38.67
PROMEDIO	97.33
EQUIVALENTE	Excelente



Firmado electrónicamente por:
ANA LUISA CARVAJAL
SALGADO

Mcf CARVAJAL SALGADO ANA LUISA
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
JAZMIN ALEXANDRA
PEREZ SALAZAR

Mgs PEREZ SALAZAR JAZMÍN ALEXANDRA
VOCAL



Firmado electrónicamente por:
CARLOS ROLANDO
NARANJO CABRERA

Mth. NARANJO CABRERA CARLOS ROLANDO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CON MENCIÓN EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, presentado por **PSICÓL. MACIAS FERNANDEZ MARIA FERNANDA**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS DE BIENESTAR SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL. UN ESTUDIO DE CASO EN UNA EMPRESA PROVEEDORA DE SERVICIOS DE INTERNET.", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	58.67
DEFENSA ORAL	38.67
PROMEDIO	97.33
EQUIVALENTE	Excelente



Firmado electrónicamente por:
**ANA LUISA CARVAJAL
SALGADO**

**Mcf CARVAJAL SALGADO ANA LUISA
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:
**JAZMIN ALEXANDRA
PEREZ SALAZAR**

**Mgs PEREZ SALAZAR JAZMÍN ALEXANDRA
VOCAL**



Firmado electrónicamente por:
**CARLOS ROLANDO
NARANJO CABRERA**

**Mth. NARANJO CABRERA CARLOS ROLANDO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia que son parte fundamental de mi camino personal, académico y profesional:

A mi esposo Silvio y a mis hijos Mary y Roger por ser mi fortaleza y mi motivación en cada día de mi vida, todo este esfuerzo es por y para ustedes. A mis padres Roger y Ana por ser mi ejemplo, por enseñarme el valor de la dedicación y el esfuerzo, este logro es un reflejo de todo lo que he aprendido de ustedes. A mis hermanos Sergio y Cristina, a mi cuñado Lenin y mi sobrino Emilio por su compañía y apoyo constante y por recordarme que los grandes logros se disfrutan más cuando se comparten.

María Fernanda Macías Fernández

Este trabajo es dedicado a mis padres quienes, en especial a mi mamá quien con su amor y apoyo incondicional me ha motivado a superarme cada día; a mi abuela que en paz descansa, ella es fuente de mi inspiración y motivación para seguir adelante.

A mis hermanos, por su cariño y por sus consejos para no rendirme, en especial a mi hermano Segundo Pérez por la paciencia y comprensión durante la elaboración de este trabajo, su confianza en mí ha sido fuente de motivación e inspiración.

Finalmente, dedico este trabajo a quienes forman parte de mi círculo familiar, mi cuñada, mi sobrina Eli, tíos y primos, quienes siempre estuvieron pendientes sobre mis avances en esta maestría.

Joselyn Zoila Pérez Alvarez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todos quienes han hecho posible la realización de esta tesis:

Agradezco a Dios por ser mi guía, darme la fuerza y la perseverancia para concluir esta etapa tan importante. A mi familia por ser mi pilar y mi mayor fuente de apoyo, por creer en mí, por ser mi refugio y aliento en los momentos de dificultad. A cada uno de los docentes que han sido parte de este proceso, gracias por compartir sus conocimientos con pasión y compromiso ayudándome a crecer como persona y profesional. A mi amiga y compañera Joselyn Pérez por su apoyo y motivación constante durante el desarrollo de este proceso.

María Fernanda Macías Fernández

Agradezco a Dios por brindarme la sabiduría y paciencia para afrontar mis retos, por iluminar siempre mis pasos y por ser mi guía durante este proceso. Agradezco a mi familia por ser mi apoyo en mis momentos más difíciles, a mi gran amor por siempre sacarme una sonrisa y motivarme con sus palabras de aliento. Por último, agradezco a mi jefa, compañera y amiga María Fernanda por compartirme sus conocimientos impulsándome a ser mejor cada día.

Joselyn Zoila Pérez Alvarez

Resumen

En el presente trabajo se analizó el impacto de las estrategias de bienestar social en la satisfacción de los colaboradores de una empresa proveedora de servicios de internet de la ciudad de Milagro, siendo esto una apertura para conocer desde su perspectiva, la motivación y el compromiso que mantienen con la empresa donde brindan sus servicios profesionales bajo relación de dependencia, además de conocer qué tan satisfechos se encuentran con los beneficios que la empresa ha implementado y así mismo identificar los puntos de mejora para nuevas propuestas. Para esta investigación se utilizó una encuesta fiable donde se obtuvo la información necesaria para analizar la correlación que existe entre las variables bienestar social y satisfacción laboral, de lo cual se obtuvo un resultado positivo y con una apertura a analizar el desempeño y productividad ante la existencia de estos beneficios corporativos, sin dejar a un lado la innovación constante para mantener un buen ambiente de trabajo, donde el colaborador se sienta tranquilo, comprometido y alineado con los objetivos organizacionales.

Palabras Claves: Satisfacción, Bienestar, Motivación, Incentivo, Beneficios, Organización, Clima laboral.

Abstract

In the present work, the impact of social welfare strategies on the satisfaction of the employees of an internet service provider company in the city of Milagro was analyzed, this being an opening to learn from their perspective, the motivation and commitment that they have maintain with the company where they provide their professional services under a dependency relationship, in addition to knowing how satisfied they are with the benefits that the company has implemented and also identifying points of improvement for new proposals. For this research, a reliable survey was used where the necessary information was obtained to analyze the correlation that exists between the variables social well-being and job satisfaction, from which a positive result was obtained and with an openness to analyze performance and productivity in the face of the existence of these corporate benefits, without leaving aside constant innovation to maintain a good work environment, where the collaborator feels calm, committed and aligned with the organizational objectives.

Keywords: Satisfaction, Well-being, Motivation, Incentive, Benefits, Organization, Work environment.

Lista de Figuras

Figura 1: Bienestar Social (Salud Física y Mental).....	27
Figura 2: Bienestar Social (Pausas activas).....	28
Figura 3: Bienestar Social (Estado de ánimo).....	28
Figura 4: Bienestar Social (Carga laboral).....	29
Figura 5: Satisfacción Laboral (Equilibrio)	30
Figura 6: Beneficios Corporativos.....	31
Figura 7: Satisfacción Laboral.....	31
Figura 8: Satisfacción Laboral (Ambiente laboral).....	32
Figura 9: Bienestar Social (Ambiente seguro y saludable).....	33
Figura 10: Satisfacción Laboral (Apoyo).....	33
Figura 11: Satisfacción Laboral y Bienestar Social.....	34

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización.....	7
Tabla 2: Tamaño de la Muestra	22
Tabla 3: Prueba de fiabilidad (Variable 1)	24
Tabla 4: Estadística total de elemento (Variable 1).....	24
Tabla 5: Prueba de fiabilidad (Variable 2)	26
Tabla 6: Estadística total de elemento (Variable 2).....	26
Tabla 7: Relación entre bienestar social y satisfacción laboral	37

Índice / Sumario

Introducción.....	1
Capítulo I: El problema de la investigación	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Delimitación del problema.....	4
1.3 Formulación del problema	5
1.4 Preguntas de investigación.....	5
1.5 Determinación del tema	6
1.6 Objetivo general	6
1.7 Objetivos específicos	6
1.8 Hipótesis.....	7
1.8.1 Hipótesis General	7
1.8.2 Hipótesis particulares	7
1.9 Declaración de las variables (operacionalización)	7
1.10 Justificación.....	9
1.11 Alcance y limitaciones	11
1.11.1 Alcance	11
1.11.2 Limitaciones	11
CAPÍTULO II: Marco teórico referencial.....	12
2.1 Antecedentes	12

2.1.1	Antecedentes históricos	12
2.1.2	Antecedentes Referenciales	15
2.1.3	Contenido teórico que fundamenta la investigación	19
CAPÍTULO III: Diseño metodológico.....		20
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2	La población y la muestra	21
3.2.1	Características de la población	21
3.2.2	Delimitación de la población	21
3.2.3	Tipo de muestra	22
3.2.4	Tamaño de la muestra	22
3.2.5	Proceso de selección de la muestra	23
3.3	Los métodos y las técnicas.....	23
3.3.1	Técnicas de recolección de datos	23
3.4	Procesamiento estadístico de la información	24
CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados.....		27
3.1	Análisis de la situación actual	27
3.2	Análisis Comparativo	35
3.3	Verificación de las Hipótesis.....	36
3.4	Contrastación de la Hipótesis General.....	36
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones		39

5.1	Conclusiones	39
5.2	Recomendaciones	40
	Referencias bibliográficas	41
	Anexos.....	47

Introducción

Entender las necesidades de los empleados de la empresa privada se vuelve trascendental en un ambiente tan dinámico como es el de las organizaciones a nivel mundial, esto se centra en las diferentes teorías que profundizan las diversas motivaciones que influyen de manera positiva en el bienestar del colaborador. La empresa estudio de este caso ha venido trabajando en diversos planteamientos, algunos de ellos han sido recibidos de manera positiva por los colaboradores mientras que otros no son bien recibidos percibiendo una negatividad o reactividad ante las diversas propuestas que se han implementado.

Estudiar el impacto de las estrategias de bienestar social en la satisfacción de los colaboradores es crucial por varias razones. En primer lugar, el bienestar social de los empleados está directamente relacionado con su calidad de vida, lo que afecta su motivación, rendimiento y compromiso con la organización. Al implementar políticas y programas que promuevan un entorno saludable y equilibrado, las empresas no solo contribuyen al bienestar físico y emocional de su equipo, sino que también fomentan un ambiente laboral más productivo y colaborativo.

Además, la satisfacción laboral es un factor determinante en la retención de talento. Colaboradores que se sienten valorados y apoyados en su bienestar tienden a desarrollar un mayor sentido de lealtad hacia la empresa, lo que reduce la rotación de personal y los costos asociados a la búsqueda y formación de nuevos empleados. El estudio de este impacto permite identificar qué estrategias son más efectivas, optimizando los recursos de la organización y generando un retorno positivo tanto en términos económicos como de cultura organizacional.

Por otro lado, en un entorno laboral cada vez más competitivo, las empresas que priorizan el bienestar social y la satisfacción de sus colaboradores pueden posicionarse como empleadores

atractivos, lo que facilita la captación de talento de alto nivel. Esto también tiene un efecto en la reputación corporativa, mejorando la percepción externa e interna de la empresa como una organización comprometida con el desarrollo integral de su capital humano. El objetivo de esta investigación es evaluar el impacto de las estrategias de bienestar social en los niveles de satisfacción laboral de los empleados, la finalidad es poder identificar los componentes más efectivos y ofrecer recomendaciones para optimizar dichas políticas y mejorar el ambiente laboral.

La propuesta incluye identificar, medir y analizar el impacto de las estrategias de bienestar en los distintos niveles y aspectos de la satisfacción laboral. Adicional también se podrá proponer las mejores estrategias y prácticas para incrementar la satisfacción laboral. La diferencia que marca esta investigación se basa en los datos actuales de las empresas privadas del Ecuador y la inmersas en el mundo de las telecomunicaciones en las que estar actualizados es esencial para la continuidad del negocio. El tipo de metodología inicia con la revisión bibliográfica referente a las variables independiente y dependiente; se aplicará una metodología cuantitativa y el análisis de datos. El método de muestreo no probabilístico nos permite acceder de manera eficiente a un grupo representativo de empleados dentro de la organización, facilitando la recolección de datos en un entorno empresarial dinámico y a menudo con limitaciones de tiempo y recursos. Una vez concluido el estudio esperamos demostrar las mejores prácticas para la empresa privada en materia de bienestar social y satisfacción laboral.

Capítulo I: El problema de la investigación

1.1 Planteamiento del problema

En el entorno empresarial actual, la satisfacción laboral se ha convertido en un factor crucial para el éxito organizacional, las organizaciones que logran mantener a su personal satisfecho y comprometido tienden a experimentar una mayor productividad, menores tasas de rotación y una mejor adaptación a los cambios. Uno de los enfoques más relevantes para lograr este objetivo es la implementación de estrategias de bienestar social. Estas estrategias incluyen un amplio espectro de acciones, desde beneficios de salud física y mental hasta programas de equilibrio entre la vida personal y laboral, y políticas de inclusión y diversidad.

Un problema recurrente es que las estrategias de bienestar social a menudo se diseñan y aplican sin una adecuada evaluación de las necesidades y expectativas de los colaboradores. Esto puede dar lugar a una desconexión entre lo que la empresa ofrece y lo que los empleados realmente valoran, generando insatisfacción y desinterés hacia las iniciativas propuestas; además, la falta de participación de los empleados en el diseño de estos programas puede provocar una percepción de inequidad y exclusión, lo que afecta negativamente su compromiso y satisfacción laboral Salazar et al., (2019).

Otro aspecto a considerar es que las empresas, en su afán por implementar estas estrategias, a menudo carecen de los recursos necesarios para llevar a cabo programas efectivos, esto puede resultar en iniciativas que son mal ejecutadas o insuficientemente comunicadas, lo que a su vez limita su impacto en la satisfacción laboral. Asimismo, Chiavenato et al. (2009) indica que la ausencia de un sistema adecuado de medición y evaluación dificulta la identificación de los resultados de estas estrategias, impidiendo a las organizaciones hacer ajustes necesarios para mejorar su efectividad.

Por lo tanto, surge la pregunta: ¿En qué medida las estrategias de bienestar social implementadas en las organizaciones impactan en la satisfacción laboral de los colaboradores? Esta investigación busca analizar y entender la relación entre las iniciativas de bienestar social y la percepción de satisfacción laboral, identificando los factores que contribuyen o limitan su efectividad. A través de este análisis, se pretende ofrecer recomendaciones que permitan a las empresas optimizar sus programas de bienestar, alineándolos con las expectativas de sus colaboradores y, en última instancia, mejorar su experiencia laboral y compromiso organizacional.

1.2 Delimitación del problema

En el entorno empresarial moderno, la satisfacción laboral es un factor determinante para el rendimiento y la estabilidad de las organizaciones, las estrategias de bienestar social que incluyen iniciativas en salud física y mental, programas de equilibrio entre la vida personal y laboral, y políticas de inclusión, han sido implementadas con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo y, en consecuencia, la satisfacción de los empleados. Sin embargo, el impacto real de estas estrategias en la satisfacción laboral no siempre ha sido claro, especialmente en organizaciones del sector privado.

En el caso de la empresa privada que se dedica a la distribución del servicio de internet ubicada en la ciudad de Milagro, se ha observado que, pese a contar con un conjunto de estrategias de bienestar social, no se tiene un conocimiento preciso sobre su influencia en la satisfacción laboral de los empleados. Esta falta de claridad impide determinar si dichas políticas realmente contribuyen a mejorar el compromiso y la motivación del personal o si existen áreas que requieren ajuste o rediseño.

El presente estudio, circunscrito a los empleados de una empresa proveedora de servicios de internet ubicada en la ciudad de Milagro durante el periodo 2024, tiene como objetivo principal evaluar el impacto de las estrategias de bienestar social implementadas en la empresa sobre los niveles de satisfacción laboral. Las variables principales de este estudio son el bienestar social, definido como el conjunto de políticas y beneficios que la organización ofrece a sus empleados, y la satisfacción laboral, entendida como la percepción que los empleados tienen sobre su bienestar en el trabajo.

La necesidad de este análisis radica en identificar qué componentes de las estrategias de bienestar social generan un mayor impacto en la satisfacción de los empleados, y cómo factores específicos, como las características demográficas o la antigüedad en la empresa, pueden influir en dicha relación Chiang et al. (2021). Los resultados de esta investigación permitirán optimizar sus políticas de bienestar social, mejorando el ambiente laboral y contribuyendo a un entorno de trabajo más motivador y productivo.

1.3 Formulación del problema

¿De qué manera influyen las estrategias de bienestar social implementadas por la empresa proveedora de servicios de internet de la ciudad de Milagro en los niveles de satisfacción laboral de sus empleados?

1.4 Preguntas de investigación

¿Qué estrategias de bienestar social están siendo implementadas para mejorar la satisfacción laboral?

¿En qué medida las estrategias de bienestar social impactan la satisfacción laboral de los colaboradores?

¿Cómo perciben los colaboradores los programas de bienestar social implementados y su impacto en su motivación y compromiso?

¿Qué mejoras o ajustes se pueden realizar en las estrategias actuales de bienestar social para aumentar el impacto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores?

1.5 Determinación del tema

Impacto De Las Estrategias De Bienestar Social En La Satisfacción Laboral: Un Estudio De Caso En Una Empresa Provedora De Servicios De Internet.

1.6 Objetivo general

Evaluar el impacto de las estrategias de bienestar social implementadas por la una empresa proveedora de servicios de internet en los niveles de satisfacción laboral de sus empleados, con el fin de identificar los componentes más efectivos y ofrecer recomendaciones para optimizar dichas políticas y mejorar el ambiente laboral.

1.7 Objetivos específicos

- Identificar las estrategias de bienestar social implementadas por la empresa proveedora de servicios de internet para mejorar la satisfacción laboral.
- Medir los niveles de satisfacción de los empleados en relación con las estrategias de bienestar social vigentes.
- Analizar el impacto de las estrategias de bienestar social en la motivación y compromiso de los colaboradores.
- Proponer mejoras en las estrategias actuales de bienestar social para aumentar su impacto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis General

La implementación de estrategias de bienestar social por parte de la empresa tiene un impacto positivo en los niveles de satisfacción laboral de sus colaboradores, promoviendo un entorno de trabajo más armonioso en el que los empleados se sienten valorados, apoyados y escuchados.

1.8.2 Hipótesis particulares

Los empleados que perciben mayor bienestar social dentro de la empresa reportan mayores niveles de satisfacción con su trabajo.

La percepción de apoyo social de los empleados en el trabajo está correlacionada positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores.

La implementación de políticas de bienestar social en la empresa tiene un impacto positivo en la satisfacción general de los empleados.

Los empleados que participan en programas de bienestar social dentro de la empresa reportan una mayor satisfacción con su ambiente laboral en comparación con aquellos que no participan.

1.9 Declaración de las variables (operacionalización)

Tabla 1: Operacionalización

Objetivos Específicos	Identificar las estrategias de bienestar social implementadas por la empresa	Medir los niveles de satisfacción de los empleados en relación con las estrategias de	Analizar el impacto de las estrategias de bienestar social en la motivación y	Proponer mejoras en las estrategias actuales de bienestar social para aumentar su
------------------------------	--	---	---	---

	proveedora de servicios de internet para mejorar la satisfacción laboral.	bienestar social vigentes.	compromiso de los colaboradores.	impacto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores.
Variables	Variable independiente Bienestar social Variable dependiente Satisfacción laboral	Variable independiente Bienestar social Variable dependiente Satisfacción	Variable independiente Bienestar social Variable dependiente Motivación	Variable independiente Bienestar social Variable dependiente Satisfacción laboral
Indicadores	Número de estrategias de bienestar social implementadas.	Porcentaje de empleados satisfechos con las estrategias de bienestar social.	Índice de compromiso laboral	Nivel de satisfacción post- implementación de mejoras.
Instrumento	Encuesta 7-8-9-10	Encuesta 6-8	Encuesta 2-3-4	Encuesta 1-5-11
Fuente	Colaboradores de una empresa	Colaboradores de una empresa	Colaboradores de una empresa	Colaboradores de una empresa

	proveedora de servicios de internet de Milagro.			
--	---	---	---	---

1.10 Justificación

La satisfacción laboral es un factor clave que incide directamente en la productividad, el compromiso y la retención de talento en las organizaciones, en un contexto de creciente competitividad y globalización, las empresas necesitan implementar estrategias que no solo mejoren la eficiencia operativa, sino que también fomenten el bienestar de sus colaboradores. Dentro de este marco, las estrategias de bienestar social emergen como una herramienta fundamental para elevar la satisfacción y la calidad de vida de los empleados, lo que a su vez impacta positivamente en la rentabilidad y sostenibilidad de las organizaciones.

En el presente caso que se enfoca en una empresa proveedora de servicios de internet que opera en un sector altamente dinámico y competitivo; la rotación de personal, el estrés laboral y la necesidad de mantener un ambiente de trabajo motivador son desafíos importantes. Implementar y evaluar estrategias de bienestar social adecuadas puede ser la clave para mejorar la satisfacción laboral, reducir la rotación de empleados y, en última instancia, incrementar la eficiencia del servicio y la lealtad del cliente.

Esta investigación es fundamental para las empresas del sector de telecomunicaciones donde los empleados enfrentan altos niveles de presión debido a la rápida evolución tecnológica, la demanda constante de innovación y la necesidad de prestar servicios de alta calidad. A través de este estudio, se podrá obtener evidencia empírica sobre cómo las estrategias de bienestar

social influyen directamente en la satisfacción de los empleados, permitiendo a las empresas mejorar su ambiente laboral y las políticas de recursos humanos.

A nivel académico este estudio aportará al campo de la gestión del bienestar laboral un área que sigue siendo prioritaria dentro de la investigación en gestión organizacional y recursos humanos, se busca profundizar en la relación entre el bienestar social y la satisfacción laboral, para entender mejor cómo las diferentes estrategias de bienestar (salud física, apoyo emocional, flexibilidad laboral, beneficios adicionales, desarrollo personal y profesional) impactan el rendimiento y el compromiso de los trabajadores en las empresas proveedoras de internet.

El bienestar social en el entorno laboral no solo impacta la vida de los empleados dentro de la empresa, sino que también influye en su vida personal y su bienestar integral Chapa Sosa et al. (2023). De esta manera, el estudio contribuye a promover prácticas empresariales más humanas y sostenibles, que mejoren la calidad de vida de los empleados y sus familias; además, puede generar un efecto positivo en la sociedad al fomentar un enfoque más saludable y equilibrado del trabajo.

En la actualidad, la implementación de estrategias de bienestar social es una tendencia creciente en las empresas más avanzadas, sin embargo, aún existen vacíos sobre la medición del impacto de estas políticas en la satisfacción laboral, particularmente en sectores tecnológicos y de servicios como el internet. Este estudio, al enfocarse en una empresa de servicios de internet, resulta pertinente y novedoso, pues explora un ámbito que está constantemente evolucionando y que enfrenta importantes retos relacionados con la retención de talento y el bienestar de sus empleados.

1.11 Alcance y limitaciones

1.11.1 Alcance

La investigación analizará el impacto de estrategias de bienestar social en la satisfacción laboral dentro de una empresa proveedora de servicios de internet, utilizando un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo).

Aunque los resultados serán representativos para la empresa estudiada, pueden ser útiles como referencia para otras organizaciones del sector con características similares; las limitaciones están relacionadas con la generalización de los resultados y la participación de los empleados en el estudio.

1.11.2 Limitaciones

Las principales limitaciones al realizar esta investigación incluyen la generalización limitada de los resultados, ya que el estudio se enfoca en una sola empresa proveedora de servicios de internet, lo que dificulta extrapolar los hallazgos a otras organizaciones o sectores; además la disponibilidad y participación voluntaria de los empleados podría afectar la representatividad de la muestra y la precisión de los datos.

La subjetividad en las percepciones de la satisfacción laboral también puede variar en los resultados, mientras que en un período limitado de tiempo podría no ser suficiente para observar cambios significativos durante la implementación de las estrategias de bienestar social, por último, el sesgo de respuesta y la dificultad para aislar el impacto directo de las políticas de bienestar en la satisfacción laboral pueden influir en la validez de las conclusiones.

CAPÍTULO II: Marco teórico referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes históricos

Analizando el concepto de bienestar desde una perspectiva psicológica y social, no solo consiste en la ausencia de síntomas como la ansiedad o depresión; o en que las emociones positivas sobrepasen las emociones negativas, sino consiste en que la persona tenga una percepción positiva de sí misma, que esta mantenga relaciones interpersonales positivas o que a su vez perciba el apoyo social que le satisfaga. Como señala Zubieta et al., (2010), “bienestar se define como aquel logro que permite que el ser humano se sienta autónomo del entorno, que contribuya un sentido y propósito en su vida, con la finalidad de que crea que se está relacionando como persona.”

Dentro de la investigación de un ámbito laboral, se comprende el concepto de bienestar social con sus orígenes desde las primeras etapas de la Revolución Industrial, cuando las condiciones de trabajo de cada colaborador eran duras y riesgosas Aguirre et al., (2015). En el siglo XIX surgió el interés de mejorar las condiciones físicas de los empleados, siendo este el primer paso para intervenir en la salud y seguridad, logrando que se genere importancia sobre la salud pública y la conciencia empresarial ante la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores Calderón et al., (2003).

La calidad de vida laboral debe ser un concepto multidimensional ya que abarcan diversas condiciones relacionadas al trabajo, las mismas que son relevantes para lograr tanto la satisfacción como la motivación y el rendimiento laboral; esto se considera como aquel proceso dinámico y continuo en donde la actividad laboral se convierte en objetiva y subjetiva en los dos aspectos, operativos y relacionales García et al., (2010). Las dimensiones que componen la

calidad de vida en el trabajo se clasifican en dos grupos, tales como el entorno y la experiencia psicológica; para varios autores es imposible un conjunto de aspectos generalizables, sin embargo, se pueden identificar y analizar aspectos comunes que se generen en las actividades laborales realizadas por el hombre Granados et al., (2011).

De acuerdo con Cucaita et al., (2013), un aspecto fundamental del que algunas organizaciones no han sido capaces de identificar es que la contribución de los trabajadores con los resultados que se pretendían es debido a las acciones que la empresa emprende para lograr la motivación y un buen estado de ánimo que no solo involucre al colaborador en sí, sino a su familia con el objetivo de que aumente su productividad y mejorar el contexto laboral en el que se desenvuelven. Para esto se realiza una planeación de presupuestos donde se diseña un plan anual donde se establecen metas y objetivos a cumplir enfocados en programas que brinden bienestar al trabajador con el fin de que impulse el sentido de pertenencia y la motivación suficiente para desarrollar su gestión Orgambidez et al., (2017).

A esto, se agrega también que las empresas pioneras iniciaron con un programa de implementación de estrategias de bienestar al colaborador, tales como jornadas laborales más cortas y la implementación de mejoras en las condiciones laborales, a partir de esto, se empezaron a establecer las primeras leyes laborales para regular las horas de trabajo y crear un ambiente de trabajo más seguro a los empleados Laca et al., (2011).

En 1920, los estudios de Elton Mayo y sus Experimentos de Hawthorne en la Western Electric Company representaron de manera significativa que tanto el reconocimiento como las relaciones interpersonales y el apoyo emocional en el trabajo influyen directamente en la motivación y satisfacción de los trabajadores. Madero et al., (2023) indica que, la motivación se

define como aquel proceso en el que se determina la intensidad y persistencia del esfuerzo de una persona hacia el alcance de un objetivo.

A partir de estas estrategias iniciales sobre bienestar, las teorías de gestión y recursos humanos se han ido ampliando, desarrollando investigaciones mucho más amplias que abordan el estado emocional y estilo de vida del colaborador, para esto Abraham Maslow desarrolló la teoría de la Pirámide de las Necesidades donde se enfocan en necesidades psicológicas que el ser humano por naturaleza busca satisfacer para alcanzar la autorrealización, siendo estas identificadas como componentes clave de la satisfacción personal y laboral; permitiendo que sea comprendido como un concepto multidimensional que va más allá de los reconocimientos monetarios o compensaciones económicas García et al., (2016).

Durante las décadas de 1970 y 1980 se comenzó a adoptar otras estrategias de bienestar social, en el cual incluían beneficios adicionales como seguros privados, bonificaciones por productividad, equidad de sueldo, capacitación y desarrollo, dando lugar a que las personas sean percibidas como seres con talento, intereses y aspiraciones, que dan sentido y valor a los procesos de las organizaciones, cabe señalar que es más que evidente que solo con una adecuada gestión del talento humano las organizaciones podrán sobrevivir en un entorno altamente competitivo Vallejo et al., (2017).

La gestión del bienestar se ha convertido en un área de interés creciente a nivel corporativo siendo un campo que ha ido evolucionando con los avances tecnológicos y cambios en la dinámica laboral, determinando así que la relación histórica entre el bienestar social y la satisfacción laboral es clara, ya que a lo largo del tiempo, las organizaciones han reconocido que mejorar las condiciones de sus empleados a través de políticas de bienestar conduce a una mayor

satisfacción laboral, lo que a su vez impacta en la retención, el compromiso y la productividad Castro & Díaz et al., (2020).

2.1.2 Antecedentes Referenciales

La gestión que realiza talento humano tiene un enfoque hacia el bienestar en el trabajo, mediante la escucha y las acciones que se tomen para mantener un buen ambiente de trabajo influyendo de manera positiva a la satisfacción, motivación y compromiso del colaborador.

2.1.2.1 Bienestar social

El bienestar ha sido reconocido como un tema central de la investigación desde que la Organización Mundial de la Salud definió el bienestar como un estado de completo bienestar físico, mental y social, en lugar de simplemente la ausencia de enfermedad García et al., (2022). Además, según la OIT, la salud es considerada un principio universal y un derecho a las mejores condiciones laborales posibles, dado que, si no se logran estas condiciones de salud, las consecuencias para la sociedad, la productividad y el desarrollo económico pueden ser complejas y pueden surgir condiciones psicológicas que afectan a los hombres en todos los ámbitos de la vida y con socios en organizaciones Blanch et al., (2010).

Por tanto, el bienestar en el trabajo puede entenderse como un conjunto de valoraciones y sentimientos sobre la satisfacción global de una persona con diversos aspectos de su situación laboral, que se relacionan con otras variables que contribuyen y configuran al individuo y a él en su conjunto o el estado positivo de su comunidad, aquello que se consideran como condiciones objetivas y subjetivas Espinoza et al., (2021).

2.1.2.1.1 Condiciones objetivas

- **Medioambiente físico**

Según la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye una serie de políticas y medidas en el lugar de trabajo destinadas a ayudar a los empleadores y trabajadores de todos los niveles a mejorar el control y la mejora de la salud, aumentar la productividad y la competitividad de las empresas y promover el desarrollo económico y social. Un lugar de trabajo puede ser cualquier lugar donde trabajen personas, incluidos hogares. El cansancio físico relacionado con riesgos posturales, sobrecarga, etc., son otros factores que interfieren directamente con la calidad de vida laboral y su presencia provoca una disminución en la misma. Por otra parte, el insuficiente espacio físico en el lugar de trabajo o insuficiente orientación, así como deficiente equipamiento, iluminación, etc., forman una dimensión del entorno físico que afecta la calidad de la vida laboral Chiang et al., (2009).

- **Medioambiente tecnológico**

La insatisfacción con los empleados que no cuentan con los equipos y herramientas necesarios para realizar adecuadamente su trabajo es una dimensión del entorno tecnológico que afecta negativamente a la calidad de vida laboral, ya que genera en los empleados: ansiedad, falta de motivación, satisfacción laboral a nivel organizacional Cardona et al., (2003).

- **Medioambiente contractual**

La remuneración es uno de los aspectos más beneficiosos del trabajo, aunque su efecto motivador viene determinado por varios factores; es importante considerar la teoría de la justicia de Adams, la misma que explica por qué las personas distinguen entre las contribuciones que hacen al trabajo y la compensación que reciben por ello y los mensajes que reciben los demás. De esta manera, los empleados establecen los estándares de equidad o falta de ella, el resultado es una tensión que obliga a los empleados a intentar reducir este desequilibrio, insatisfacción, ausentismo, deseo de abandonar la empresa, mal desempeño laboral, falta de dedicación, conflictos de intereses, etc., aquello que puede ocurrir cuando los empleados perciben que la relación entre su salario y desempeño es injusta Coluccio et al., (2016).

2.1.2.1.2 Condiciones subjetivas

- **Esfera privada y mundo laboral**

Los problemas en el trabajo, como enfermedades familiares, problemas emocionales, la necesidad de prestar especial atención a los niños, etc., son dimensiones que afectan la calidad de vida porque tienen un impacto directo en la misma. Asimismo, las exigencias laborales pueden obligar a los empleados a posponer no sólo las obligaciones familiares, sino también las relaciones sociales Cerri et al., (2012).

- **Individuo y actividad profesional**

Esta dimensión está relacionada con el uso y desarrollo de conocimientos y habilidades para lograr objetivos profesionales, lo cual es un factor motivador porque crea una sensación de logro y satisfacción laboral; asimismo, la autonomía y la participación en la toma de decisiones son muy importantes para la motivación y el compromiso con la empresa Galdeano et al., (2010).

- **Beneficios**

Utilizar programas para mejorar la calidad de vida laboral, proporciona muchos beneficios a la empresa y a los empleados, entre ellos vemos que muchos estudios muestran que existe una correlación positiva entre los dos. Los beneficios de la empresa incluyen varios aspectos como el mejorar el desempeño financiero, aumentar el valor de mercado, la productividad, reducir los costos, mejorar las estrategias de retención de personal y atraer a los mejores empleados, así también aumentar la confianza y lealtad de los empleados, y por ende reducir el ausentismo Pulido & Noriega et al., (2003).

- **Organización y función directiva**

Las relaciones entre los miembros del equipo son un factor importante en la salud individual y organizacional, ya que se valora mucho la oportunidad de establecer relaciones y comunicarse con colegas. Además, los enfoques de gestión del conocimiento enfatizan la importancia de las relaciones con los empleados en la creación y el intercambio de conocimientos, para esto se enfatiza que, al trabajar con colegas, los empleados no sólo desarrollan habilidades sociales, sino que también comparten y consolidan conocimientos desde sus experiencias Bermúdez & Bravo et al., (2016).

2.1.2.2 Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo es un componente ineludible de la administración de recursos humanos, ya que ambos tienen el "factor humano" que constituye el fundamento de cualquier sistema de administración de recursos humanos; lo que es más relevante es que actualmente se considera a las personas como etapas graduales esenciales para alcanzar la

satisfacción. La satisfacción en el trabajo también puede interpretarse como la relación entre lo que los trabajadores desean y lo que la organización les proporciona, o desde otra perspectiva, como la importancia que sienten que la organización es capaz de valorar, además, se ha propuesto que la satisfacción es una valoración de una experiencia que se produce a través de procesos cognitivos e incorpora componentes emocionales, es relativa porque la evaluación es el proceso de comparar la experiencia subjetiva con los resultados actuales basados en la experiencia pasada Mora et al., (2019).

2.1.3 Contenido teórico que fundamenta la investigación

Dentro de las teorías que respaldan estos conceptos se encuentra Maslow, quien en su teoría sobre la motivación humana define que nuestras acciones están encaminadas a la satisfacción personal de determinadas necesidades, las mismas que se jerarquizan según su prioridad empezando por el cumplimiento de necesidades fisiológicas hasta lograr la autorrealización. Aplicando esta teoría al entorno laboral, se puede identificar que un empleado debe primero cubrir sus necesidades de orden inferior, como las fisiológicas y de seguridad, para poder desempeñar sus funciones de manera efectiva; solo cuando estas necesidades básicas están satisfechas, el empleado se sentirá en condiciones de buscar metas más elevadas, como el desarrollo profesional y la realización personal. Este enfoque está alineado con la teoría bifactorial de la satisfacción laboral de Herzberg, que distingue entre factores intrínsecos (condiciones de trabajo) y factores extrínsecos (como la remuneración y reconocimiento), ambos son esenciales para que los empleados se sientan valorados Madero Gomez et al. (2019). Cuando las necesidades en ambos niveles se cumplen, los empleados estarán más motivados para concentrarse en las metas del equipo y enfrentar nuevos desafíos, aquello no solo incrementa su satisfacción, sino también su productividad y su sentido de pertenencia en la organización.

CAPÍTULO III: Diseño metodológico

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este trabajo de investigación consiste en una investigación de campo que se basa en investigaciones procedentes de otras. La principal característica es la recolección de datos directamente del contexto natural.

El muestreo por conveniencia juega un papel importante en la investigación sobre el impacto de las estrategias de bienestar social en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa privada que brinda servicios de internet.

Este tipo de muestreo no probabilístico nos permite acceder de manera más eficiente a un grupo representativo de empleados dentro de la organización, facilitando la recolección de datos en un entorno empresarial dinámico y a menudo con limitaciones de tiempo y recursos. El muestreo por conveniencia es particularmente útil en estudios exploratorios y cuando se requiere una comprensión rápida de un fenómeno organizacional. En nuestro caso este enfoque nos permitirá obtener una visión inicial valiosa sobre cómo las estrategias de bienestar implementadas están influyendo en la satisfacción laboral, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones.

El diseño de la investigación es cuantitativo por lo que se tomará encuestas a los colaboradores para obtener resultados importantes e información valiosa en base al bienestar social y qué tan satisfechos se encuentran los empleados con la empresa. En este trabajo de investigación nuestro papel es determinar los factores claves que hacen que el bienestar social influya de manera positiva en la satisfacción de los empleados. Desde una perspectiva externa es importante establecer que mientras el colaborador se sienta más escuchado y atendido por su empleador mayor va a ser su nivel de satisfacción y de entrega a su trabajo. Basados en estudios y en hechos de la sociedad actual las empresas privadas pueden buscar múltiples formas de satisfacer las necesidades desde las más básicas hasta las necesidades más complejas de un colaborador; la empresa privada puede invertir, puede gestionar y autogestionar los recursos necesarios para que un colaborador se sienta satisfecho y feliz en su lugar de trabajo.

3.2 La población y la muestra

3.2.1 Características de la población

La población de la presente investigación se conforma de 95 colaboradores de la empresa proveedor a de servicios de internet perteneciente a la ciudad de Milagro provincia del Guayas.

3.2.2 Delimitación de la población

La muestra se encuentra conformada por un grupo de 76 colaboradores de la empresa proveedora de servicios de internet, de los cuales 23 pertenecen al área de operaciones, 31 al área comercial y 22 al área administrativa.

3.2.3 Tipo de muestra

De acuerdo con el alcance que tenemos con la población, la misma que pertenece a la ciudad de Milagro lo que conlleva a que se realice un muestreo no probabilístico del total de colaboradores.

3.2.4 Tamaño de la muestra

De acuerdo con el total de la población de 95 colaboradores pertenecientes a una sucursal de una empresa proveedora de servicios de internet ubicada la ciudad de Milagro se determina que es una población finita por lo que se realizó el cálculo de la muestra con la fórmula correspondiente teniendo como resultado una muestra de 76 colaboradores a aplicar la encuesta.

Tabla 2: Tamaño de la Muestra

N	Tamaño de la población		95
Z	Nivel de confianza	95%	1,96
e	Error		5%
p	Probabilidad de éxito		0,5
q	Probabilidad de (1-p)		0,5
n	Tamaño de la muestra		76,32424293

$$n = \frac{N p q}{(N - 1) E^2 + p q} \cdot Z^2$$

3.2.5 Proceso de selección de la muestra

Para el siguiente estudio, al ser un muestreo no probabilístico, se eligió una muestra por cuotas, es decir, se realizó la elección de personal de áreas representativas que conforman la empresa, quienes poseen características comunes y brindarán información significativa para la investigación.

3.3 Los métodos y las técnicas

En la investigación se hará uso del método deductivo inductivo, el cual permitirá iniciar la investigación mediante una revisión teórico donde se comprueban las teorías con la experiencia práctica y a su vez identificar aquellos patrones que afectan a la gestión empresarial. Según Dávila et al., (2006), la deducción permite establecer un vínculo de unión entre teoría y observación y permite deducir a partir de la teoría los fenómenos objeto de observación. La inducción conlleva a acumular conocimientos e informaciones aisladas.

Este análisis permitirá validar la relación que existe entre las variables independientes y dependientes mediante un análisis estadístico de los datos recopilados en la investigación y mediante la contrastación de las hipótesis planteadas, verificando cómo las estrategias de bienestar social impactan en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa proveedora de servicios de internet ubicada en la ciudad de Milagro.

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos e información esencial para el desarrollo de esta investigación, se hará uso de la encuesta. De acuerdo con Feria et al., (2020), la encuesta es un mejor modo de obtener opiniones de un número mayor de personas, la misma que permite tabular y estudiar las opiniones recibidas de los encuestados de una mejor forma, para su conversión inferencial por el investigador, en información útil a considerar en la investigación.

Las preguntas serán planteadas en la herramienta de Google Forms y se definirán mediante respuestas donde se aplicará la escala Likert, para que la muestra a encuestar no requiera de un tiempo pasado de 10 minutos para llenar la encuesta.

3.4 Procesamiento estadístico de la información

Para el procesamiento adecuado de los datos obtenidos de la encuesta se utilizarán los resultados de la herramienta de Google Forms, con el objetivo de realizar una interpretación precisa de la información brindada por parte de los encuestados, posterior a aquello se utilizará la herramienta SPSS Statistics para el procesamiento de los datos, la misma que es considerada para el análisis de datos y verificación de variables.

Para la ejecución de esta encuesta, las preguntas fueron sometidas a una prueba de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach y de igual forma se realizó la comprobación de las hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Al validar la encuesta diseñada para los colaboradores de una empresa proveedora de servicios de internet de la ciudad de Milagro mediante la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach señala que los resultados obtenidos son de confiabilidad aceptable con el puntaje de ,713 ante la variable de bienestar social y con el puntaje de ,859 ante la variable de satisfacción laboral siendo este de buena fiabilidad, según la tabla de valores; estos resultados se los puede observar a la tabla 3 y tabla 5.

Tabla 3: Prueba de fiabilidad (Variable 1)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	5

Tabla 4: Estadística total de elemento (Variable 1)

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si elemento se ha suprimido	Varianza de escala si elemento se ha suprimido	Correlación de elementos corregida	Alfa de Cronbach si elemento se ha suprimido
1.¿Considera que tiene los recursos necesarios para realizar sus tareas sin comprometer su salud física y mental?	9,13	6,596	,512	,648
2. En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.	9,04	6,305	,516	,647
3. Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.	8,84	6,215	,589	,613
4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.	9,29	7,755	,405	,691
5. Puedo mantener un equilibrio adecuado entre mi vida personal y laboral.	9,22	7,696	,341	,713

Tabla 5: Prueba de fiabilidad (Variable 2)**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	5

Tabla 6: Estadística total de elemento (Variable 2)**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se suprimido	Varianza de escala si el elemento se suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
6. ¿Se siente satisfecho con los beneficios que ofrece la empresa?	9,33	9,264	,417	,895
7. ¿Siente que las iniciativas de la empresa contribuyen a un ambiente laboral positivo y colaborativo?	9,54	8,305	,689	,827
8. ¿La empresa se preocupa por mantener un ambiente laboral seguro y saludable?	9,43	7,236	,876	,774
9. ¿Se siente respaldado por la empresa en situaciones personales o familiares difíciles?	9,39	7,815	,709	,822
10. ¿Las actividades realizadas por la empresa para su bienestar han contribuido positivamente a su satisfacción laboral?	9,51	8,546	,740	,818

CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

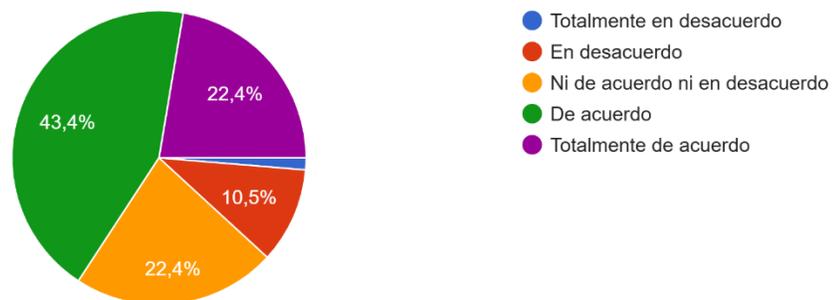
3.1 Análisis de la situación actual

Conforme a las encuestas realizadas se ha obtenido información sobre la situación actual de una empresa proveedora de servicio de internet de la ciudad de Milagro, Sin embargo, cabe recalcar que las encuestas fueron realizadas a una muestra de 76 personas contempladas en la investigación, ante esto se obtuvo la siguiente información.

Figura 1: Bienestar Social (Salud Física y Mental)

1. ¿Considera que tiene los recursos necesarios para realizar sus tareas sin comprometer su salud física y mental?

76 respuestas

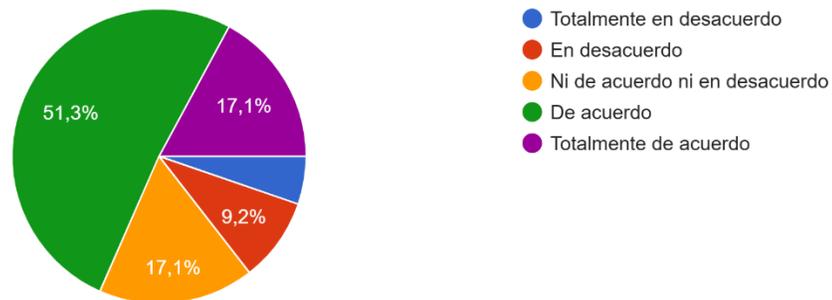


Un gran porcentaje de los encuestados sienten que tienen los recursos necesarios para realizar sus tareas sin comprometer su salud física y mental, y este es un punto favorable porque deja ver que los colaboradores tienen un entorno laboral positivo para desarrollar sus actividades que les permite cuidar de manera integral su salud.

Para poder laborar sin comprometer la salud es imprescindible contar con recursos ofimáticos y ergonómicos adecuados, así como con la atención necesaria, mentorías, coaching y acompañamiento en general por parte del jefe inmediato superior en el momento que el colaborador lo requiera.

Figura 2: Bienestar Social (Pausas activas)

2. En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.
76 respuestas

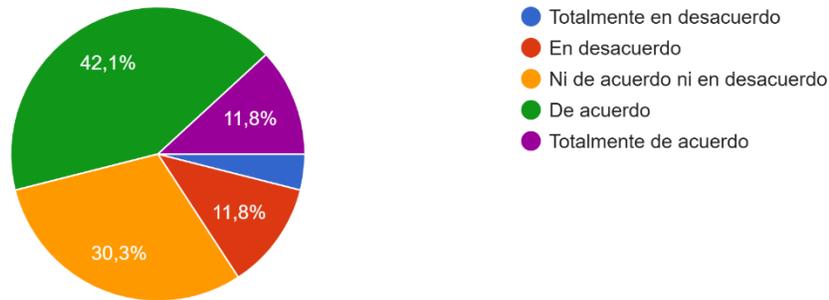


Resulta oportuno contar además con espacios cortos de pausas que permitan renovarse y recuperar energía y es ideal que las organizaciones otorguen a sus colaboradores el goce de este beneficio no solo por ser una exigencia legal sino porque estos cortos espacios son valorados por los colaboradores y tienen una representación importante en el paquete de bienestar ofrecido por la organización además que la preocupación del empleador es percibida por los empleados. Las pausas activas siempre traerán desconexión para reactivarse de una manera positiva en las actividades diarias.

Figura 3: Bienestar Social (Estado de ánimo)

3. Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.

76 respuestas

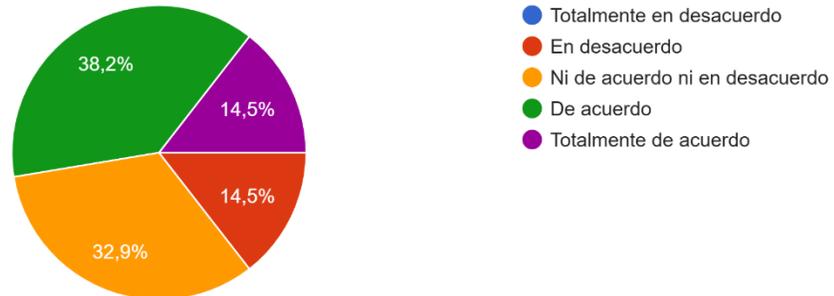


La brecha disminuye en cuanto al tener energía para realizar otras actividades luego de la jornada laboral. En este caso se trata de una jornada laboral presencial, que no solo incluye el estar físicamente en el lugar de trabajo sino también trasladarse dentro y fuera de la ciudad de residencia en algunos casos. Un 42.1% más un 11.8% manifiestan sí tener la suficiente energía lo que representa más del 50% de los encuestados y un 30.3% indican una respuesta neutral la misma que debería indagarse mejor ya que podría deberse a otros factores diferentes a lo laborales.

Figura 4: Bienestar Social (Carga laboral)

4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.

76 respuestas

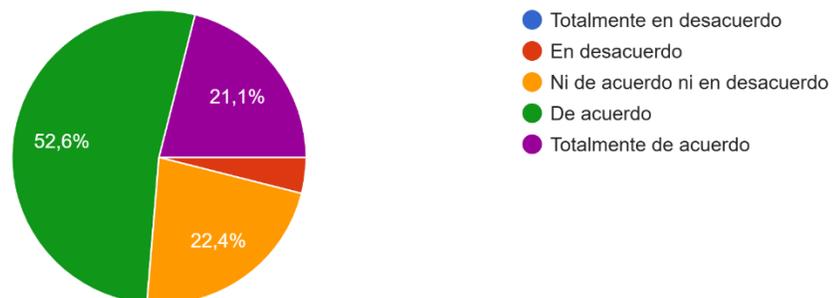


Un gran porcentaje sí termina todas las actividades diarias encomendadas, sin embargo, un porcentaje considerable de los encuestados responde de manera neutral lo que probablemente sea un impedimento para terminar su jornada de manera satisfactoria. Las respuestas obtenidas nos llevan a indagar sobre qué factores podrían ser los influyan en que no se logre terminar las tareas diarias como por ejemplo una sobrecarga laboral o factores externos ajenos al control tanto del trabajador como de la organización.

Figura 5: Satisfacción Laboral (Equilibrio)

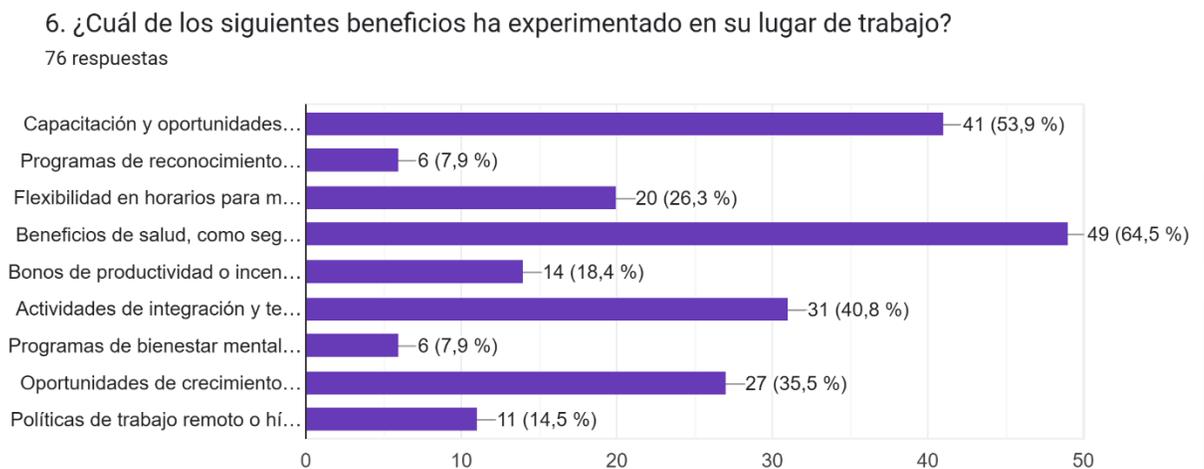
5. Puedo mantener un equilibrio adecuado entre mi vida personal y laboral.

76 respuestas



Los porcentajes 21.10% de totalmente de acuerdo y 52.6% de la respuesta De acuerdo muestran que sí existe un equilibrio entre la vida personal y laboral. Esta situación es totalmente favorable para que el personal que labora en la compañía se sienta motivado y satisfecho además de valorar la calidad y bienestar que disfrutan los colaboradores

Figura 6: Beneficios Corporativos

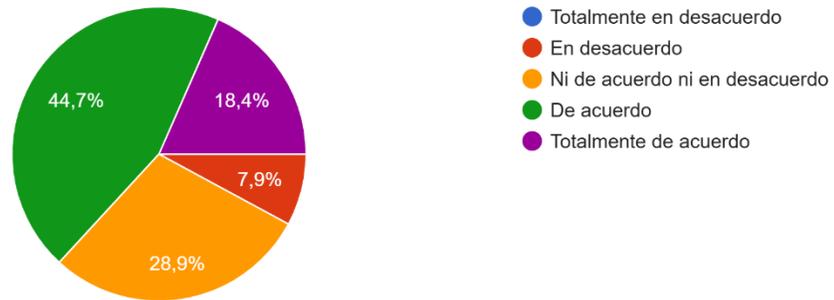


De acuerdo con los datos obtenidos, se identifica que la empresa ha logrado implementar beneficios sólidos en áreas críticas como salud y desarrollo profesional, también podemos destacar un porcentaje mínimo en cuanto a actividades de integración las mismas que fortalecen el vínculo laboral, compromiso, trabajo en equipo. Sin embargo, existe un amplio margen de mejora en aspectos relacionados con la flexibilidad laboral, los incentivos económicos y el bienestar emocional; por lo que reforzar estas áreas podría incrementar la satisfacción laboral y la percepción de respaldo hacia la organización, promoviendo así un ambiente laboral más inclusivo y motivador para todos los empleados.

Figura 7: Satisfacción Laboral

7. ¿Se siente satisfecho con los beneficios que ofrece la empresa?

76 respuestas

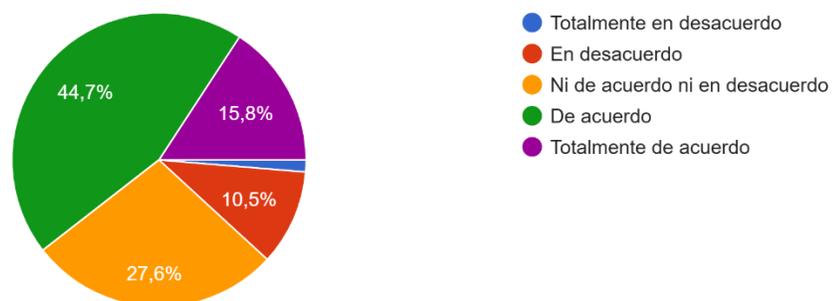


Los resultados indican que un porcentaje significativo de los empleados encuestados percibe de manera positiva los beneficios de la empresa, aunque existe un grupo neutral que podría necesitar más información o sentirse menos involucrado. El nivel de insatisfacción identificado es bajo, pero sería útil investigar y analizar las razones de estas respuestas para poder atender posibles áreas de mejora.

Figura 8: Satisfacción Laboral (Ambiente laboral)

8. ¿Siente que las iniciativas de la empresa contribuyen a un ambiente laboral positivo y colaborativo?

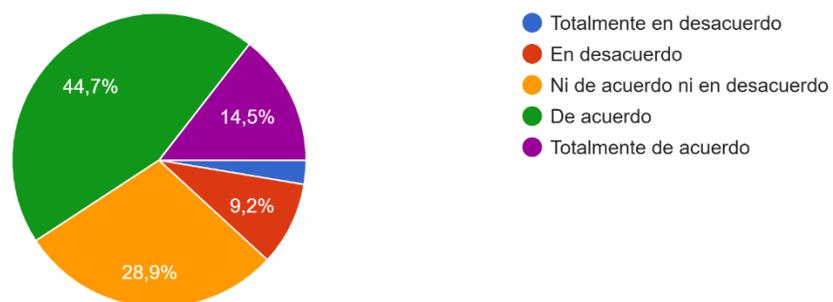
76 respuestas



Los resultados demuestran que una mayoría de los empleados tiene una percepción positiva respecto a las iniciativas de la empresa para fomentar un ambiente colaborativo. Sin embargo, una proporción significativa es neutral, lo que podría implicar estrategias de mejora en la comunicación o ejecución de aquellas iniciativas, aunque el nivel de insatisfacción es bajo, abordar las inquietudes de este grupo podría fortalecer el ambiente laboral.

Figura 9: Bienestar Social (Ambiente seguro y saludable)

9. ¿La empresa se preocupa por mantener un ambiente laboral seguro y saludable?
76 respuestas

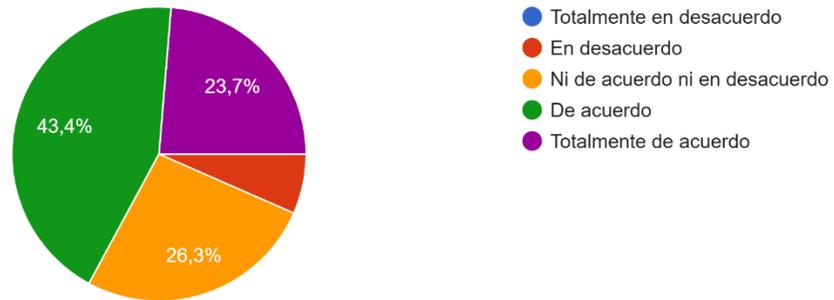


La mayoría de los encuestados tiene una percepción favorable sobre los esfuerzos que está haciendo la empresa para poder mantener un ambiente laboral seguro y saludable. Sin embargo, una proporción significativa de personas neutrales sugiere que podría haber oportunidades para comunicar mejor las acciones realizadas o mejorar aspectos relacionados con la seguridad y la salud en el lugar de trabajo.

Figura 10: Satisfacción Laboral (Apoyo)

10. ¿Se siente respaldado por la empresa en situaciones personales o familiares difíciles?

76 respuestas

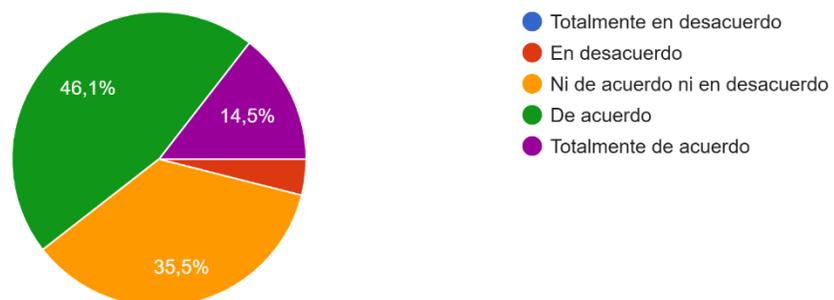


El gráfico indica que una mayoría significativa siente respaldo por parte de la empresa, teniendo una percepción positiva general. Sin embargo, existen respuestas neutrales que señala que una parte considerable de los empleados podría no haber experimentado apoyo directamente. A pesar de que la percepción negativa es baja, existe una oportunidad para reforzar la confianza y demostrar de manera más tangible el compromiso de la empresa en situaciones personales o familiares difíciles.

Figura 11: Satisfacción Laboral y Bienestar Social

11. ¿Las actividades realizadas por la empresa para su bienestar han contribuido positivamente a su satisfacción laboral?

76 respuestas



Los resultados de esta última pregunta señalan que las actividades realizadas por la empresa contribuyen positivamente a su satisfacción laboral, sin embargo, un 35.5% tiene una postura neutral, mientras que solo una minoría refleja percepciones negativas, lo que sugiere que la mayoría valora las iniciativas de bienestar, pero existe un margen para mejorar el impacto y visibilidad de dichas estrategias.

3.2 Análisis Comparativo

El presente estudio analiza el impacto de las estrategias de bienestar social en la satisfacción laboral de los trabajadores. Para poder realizar este estudio se ha considerado una encuesta conformada por once preguntas además de otros estudios en los que se también se abordan estas variables.

Precisamente en la pregunta once se evalúa si las actividades que la empresa ha implementado como bienestar social han impactado de manera positiva en su satisfacción laboral sin embargo hemos obtenido más del 50% entre las opciones De Acuerdo y Totalmente de acuerdo lo que demuestra que el bienestar social sí tiene un impacto positivo en la satisfacción de los empleados.

También podemos determinar que no todas las actividades de bienestar social son bien recibidas por los colaboradores, la empresa de este estudio cuenta con varias opciones que brinda a sus colaboradores para que ellos logren satisfacer sus necesidades de la vida diaria, sin embargo, existe una notable preferencia sobre unas más que otras.

Uno de los beneficios más aceptados y que genera bienestar y satisfacción es el de salud seguido por los beneficios de capacitación, reconocimiento y actividades de integración. Tener un beneficio que apunta a un bienestar social personal como es el tema de salud denota la importancia y el nivel de satisfacción en los empleados si se incorporan servicios o beneficios dirigidos de manera personal.

El párrafo anterior lo confirma también la respuesta a la pregunta diez en la que el 67.10% de los trabajadores se sienten respaldados por la empresa cuando están pasando por situaciones personales o familiares difíciles; es decir existe empatía y atención a los detalles de las situaciones por las que están atravesando los empleados y se busca la manera de ayudarles en la solución de su problema, aunque este no sea del ámbito laboral.

Por otra parte, la relación con la pregunta cinco confirma que los trabajadores si logran encontrar un equilibrio entre su vida laboral y familiar/personal y esto lo confirma el 73.70% de los encuestados que contestó de manera afirmativa esta pregunta. Y es que si la empresa se preocupa por ayudarles a los colaboradores en situaciones difíciles esto va a mejorar el equilibrio que por salud mental necesita el ser humano.

3.3 Verificación de las Hipótesis

Ante la verificación de hipótesis, se aplicó el análisis correlacional utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, con el propósito de medir la relación entre las variables dependiente e independiente planteadas en esta investigación. Para ello, se ingresaron todos los datos en el software SPSS Statistics, utilizando una muestra de 76 encuestados. Una vez que la información fue cargada en el sistema, se procedió a realizar el análisis de correlación para verificar cada una de las hipótesis formuladas en el estudio.

Este enfoque permite evaluar cómo las variables interactúan entre sí y proporciona una base estadística sólida para validar o refutar las hipótesis planteadas. La elección del coeficiente de Spearman es adecuada dado que este método es particularmente útil para datos ordinales o no paramétricos, asegurando que los resultados sean significativos y relevantes para la investigación.

3.4 Contrastación de la Hipótesis General

Tabla 7: Relación entre bienestar social y satisfacción laboral

Correlaciones

			Bienestar Social	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Bienestar Social	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según lo detallado en la tabla 7 de la relación entre bienestar social y satisfacción laboral, que muestra la relación entre bienestar social y satisfacción laboral, se cuenta con evidencia estadística sólida que respalda la existencia de una relación significativa entre estas dos variables. El análisis revela un valor p de 0,000, lo que indica una correlación altamente significativa. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,766, lo que sugiere una correlación positiva alta en el nivel de significancia.

Estos resultados permiten concluir que la implementación de estrategias de bienestar social tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores. Esto contribuye a crear un entorno de trabajo más armonioso, donde los empleados se sienten valorados, apoyados y escuchados, lo que a su vez puede mejorar su desempeño y compromiso con la organización.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Las estrategias de bienestar social son importantes no solo en la vida personal del empleado sino también en la vida profesional y es fundamental para las empresas tener las consideraciones necesarias para que los empleados las sientan como parte de la cultura empresarial que fomenta y aumenta su satisfacción laboral.
- Mantener la cercanía con los colaboradores permitirá que establezcamos mejor los tipos de beneficios sociales que les generan mayor valor y que a su vez incrementan el compromiso, sentido de pertenencia y la reciprocidad al momento de ejecutar las tareas convirtiéndose no solo en satisfacción laboral sino en otras variables que podrían ser estudiadas en lo posterior como la productividad.
- La satisfacción laboral no solo mejora el rendimiento en el trabajo, sino que también tiene un impacto significativo en el bienestar social de los empleados, se destaca que un ambiente de trabajo positivo, con condiciones laborales adecuadas y un buen clima organizacional, promoverá el equilibrio entre la vida personal y profesional, lo que resulta en una mayor satisfacción y una mejora en la calidad de vida de los colaboradores.
- El bienestar social que abarca aspectos como el apoyo familiar, las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia a una comunidad, se refleja de manera directa en la satisfacción laboral, los empleados que perciben un entorno social positivo son más propensos a sentirse satisfechos en su trabajo, lo que repercute positivamente en su motivación, productividad y desempeño general dentro de la organización.

5.2 Recomendaciones

- Evaluar de manera adecuada y objetiva los beneficios sociales que se brindarán a los colaboradores considerando que las diferentes necesidades que tiene el ser humano desde las básicas que no necesariamente son responsabilidad de la empresa pero que sí forman parte de estas hasta las necesidades de autorrealización en las que el ámbito laboral es fundamental.
- Implementar estrategias de comunicación interna que permitan a los empleados conocer cada uno de los beneficios que ofrece la compañía, brindarles la asesoría necesaria para que puedan hacer uso de ellos y acompañarlos tanto en sus logros como en sus desafíos.
- Se debe priorizar e invertir en la formación de sus líderes y personal de recursos humanos para que sean capaces de identificar las necesidades sociales y emocionales de los empleados; brindar el apoyo emocional, reconocimiento y oportunidades de desarrollo personal dentro del entorno laboral ayuda a que los empleados se sientan valorados.
- Es fundamental que se implementen políticas que promuevan el bienestar social de los empleados, como horarios flexibles, programas de bienestar familiar y actividades sociales; este tipo de iniciativas no solo favorece el bienestar de los colaboradores, sino que también se traduce en un mayor compromiso y satisfacción laboral, lo que permite a la organización cumplir con sus objetivos organizacionales.

Referencias bibliográficas

- Aguirre Mas, C., Vauro Desiderio, M. R., & Labarthe Carrar, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias psicológicas*, 9(2), 292-308. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v9n2/v9n2a07.pdf>
- Bermúdez, E., & Bravo, V. (2016). Habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente en escuelas básicas primarias. *Omnia*, 22(3), 60-70. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73752819005.pdf>
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v26n2/v26n2a07.pdf>
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Cardona Rubert, M. B. (2003). Las relaciones laborales y el uso de las tecnologías informáticas. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*(1), 157-173.
- Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3).
doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Cerri, C., & Alamillo Martínez, L. (2012). La organización de los cuidados, más allá de la dicotomía entre esfera pública y esfera privada. *Gazeta de Antropología*, 28(2). Obtenido

- de https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/23793/GA28-2-14_ChiaaraCerri_LauraAlamillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chapa Sosa, E., Martínez, R., Ipanaqué, R., & Escalante Cano, E. (2023). Habilidades directivas en la gestión empresarial. *Revista Internacional de investigación en Ciencias Sociales*, 115-130. doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.115>
- Chiang Vega, M. M., & Krausse Martinez, K. A. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*, 8(1), 23-50. Obtenido de <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2039/1902>
- Chiang-Vega, M., & Candia-Romero, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25. Obtenido de <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). México: Mc graw hill.
- Coluccio Piñones, A., Muñoz Calderon, C., & Ferrer Urbina, R. (2016). Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en docentes. *Salud & Sociedad*, 7(1), 98-111. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439746001006.pdf>
- Cucaita, I. Y., Alvarez, H. K., Medina, L. J., Gonzalez, D. A., & Parra P., L. J. (2013). Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa Cibertec. *Trabajo de investigación*. Universidad Nacional Abierta YA Distancia UNAD. Villavicencio. Colombia., Colombia. Obtenido de <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php>

- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Espinoza Romo, A. V., Méndez Puga, A. M., Rivera Heredia, M. E., & Calderón Mafud, J. L. (2021). Bienestar laboral en época de pandemia. *Enseñanza e Investigación en Psicología Nueva Época*, 3(2), 239-248. Obtenido de <https://revistacneipne.org/index.php/cneip/article/view/124/122>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Revista Didas*, 11(3), 62-79. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391>
- Galdeano Bienzobas, C., & Valiente Barde, A. (2010). Competencias profesionales. *Educación química*, 21(1), 28-32. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-893X2010000100004&script=sci_arttext
- García Guevara, X. L., Rodríguez Gutiérrez, M. I., Whitttembury Isla, B. M., & Zaplana Luna Victoria, M. L. (2022). El impacto de los programas de bienestar social y clima laboral en la intención de rotación de Osiptel (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones) y formulación de estrategias de mejora. *Trabajo de investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Dirección de Personas*. Universidad del Pacífico, Lima. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3603/Garcia%2c%20Ximena_Trabajo%20de%20investigacion_MAestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García Viamontes , D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1(2), 5. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/108222178/dgv-libre.pdf?1701555028=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSatisfaccion_Laboral_Una_Aproximacion_Te.pdf&Expires=1732408642&Signature=CRRQiVWF4L3WBwrgmVr46Yj3rpmGvymcq-1DXohvDzRMrYogf3jJBmDO3
- García, A. M., Boixc, P., Benavides, F. G., Gadea, R., Rodrigo, F., & Serra, C. (2016). Participación para mejorar las condiciones de trabajo: evidencias y experiencias. *Gaceta Sanitaria*, 30, 87-92. Obtenido de <https://pdf.sciencedirectassets.com/277692/1-s2.0-S0213911116X00064/1-s2.0-S0213911116300346/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEEYaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIEwa%2Bjgi1i2DXWJ1bvXaG76tc2cqjcos6f0wtwwbKTLFAiAykx2Us%2B8FqarSGi0WmL33ED8poh1uc1N9yx7VBKpo>
- Granados P., I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 209-221. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176385>
- Laca Arocena, F. A., Mejía Ceballos, J. C., Yáñez Velasco, C. L., & Mayoral Sánchez, E. G. (2011). Factores afectivos y de personalidad como antecedentes del bienestar laboral en profesores españoles y mexicanos. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 11-26. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v9n16/v9n16a02.pdf>
- Madero Gómez, S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y*

- administración*, 68(1), 235-259. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8721849>
- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29.
doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(100).
Obtenido de
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Orgambídez Ramos, A., Moura, D., & de Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (PUCP)*, 35(1), 257-278. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472017000100009&script=sci_arttext&tlng=pt
- Pulido Navarro, M., & Noriega Elío, M. (2003). Condiciones objetivas y subjetivas de trabajo y trastornos psicofísicos. *Cadernos de Saúde Pública*, 19(1), 269-277. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/csp/v19n1/14928.pdf>
- Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas.*, 6(1), 47-67. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vallejo Espinoza, V. S. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas del

Ecuador. *Podium*, 145-168. Obtenido de

<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/76/74>

Zubieta, E. M., & Delfino, G. I. (2010). Satisfacción con la vida, bienestar psicológico y

bienestar social en estudiantes universitarios de Buenos Aires. *Anuario de*

investigaciones, 17, 277-283. Obtenido de

<https://www.scielo.org.ar/pdf/anuinv/v17/v17a27.pdf>

Anexos

Anexo 1: Encuesta en formulario de Google.

Impacto de las estrategias de bienestar social en la satisfacción laboral

Nuestro objetivo es identificar las áreas clave donde las políticas de bienestar están generando resultados positivos y aquellas en las que podemos mejorar para alcanzar la satisfacción laboral.

La información recolectada será utilizada de manera confidencial para desarrollar estrategias que promuevan un ambiente de trabajo más saludable, productivo y alineado con las necesidades de todos los empleados.

¡Tu participación es fundamental para mejorar nuestro entorno laboral!

jpereza4@unemi.edu.ec [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Seleccione su rango de edad. *

- 20 a 25 años
- 26 a 30 años
- 31 a 35 años
- 36 a 40 años
- 40 años o más

Género *

- Femenino
- Masculino

Indique su nivel de escolaridad actual. *

- Bachiller
- Tercer Nivel (cursando)
- Tercer Nivel
- Cuarto Nivel (cursando)
- Cuarto Nivel

Siguiente

Borrar formulario

LISTADO DE PREGUNTAS

Responda con sinceridad las siguientes preguntas, tenga en cuenta que sus respuestas nos ayudarán a mejorar el ambiente de trabajo y fortalecer las iniciativas de bienestar.

1. ¿Considera que tiene los recursos necesarios para realizar sus tareas sin comprometer su salud física y mental? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. Puedo mantener un equilibrio adecuado entre mi vida personal y laboral. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. ¿Cuál de los siguientes beneficios ha experimentado en su lugar de trabajo? *

- Capacitación y oportunidades de desarrollo profesional.
- Programas de reconocimiento y recompensas.
- Flexibilidad en horarios para mejorar el equilibrio entre trabajo y vida personal.
- Beneficios de salud, como seguros médicos o acceso a clínicas.
- Bonos de productividad o incentivos económicos.
- Actividades de integración y team building.
- Programas de bienestar mental y emocional.
- Oportunidades de crecimiento y ascenso en la empresa.
- Políticas de trabajo remoto o híbrido.

7. ¿Se siente satisfecho con los beneficios que ofrece la empresa? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Siente que las iniciativas de la empresa contribuyen a un ambiente laboral positivo y colaborativo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿La empresa se preocupa por mantener un ambiente laboral seguro y saludable? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Se siente respaldado por la empresa en situaciones personales o familiares difíciles? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿Las actividades realizadas por la empresa para su bienestar han contribuido positivamente a su satisfacción laboral? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)

[Enviar](#)

[Borrar formulario](#)

Anexo 2: Socialización de la encuesta .



Anexo 3: Procesamiento de la información SPSS Statistics.

	BS_3	BS_4	BS_5	SL_1	SL_2	SL_3	SL_4	SL_5	BS_TOTA L	SL_TOTA L	BS_AGRUPADA	SL_AGRUPADA	var
1	1	2	2	2	1	2	1	2	9	8	2	1	
2	2	1	3	2	1	2	2	1	10	8	2	1	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	16	14	4	3	
4	2	2	1	2	2	2	2	2	9	10	2	2	
5	1	1	2	1	1	1	1	1	6	5	1	1	
6	3	3	2	4	2	4	4	3	13	17	3	4	
7	4	2	3	3	4	3	3	3	14	16	3	4	
8	2	3	1	1	3	2	3	2	11	11	2	2	
9	2	2	3	3	1	1	1	2	11	8	2	1	
10	3	3	3	1	3	3	4	3	18	14	4	3	
11	3	2	2	2	3	3	2	2	11	12	2	3	
12	1	2	2	3	2	2	2	2	9	11	2	2	
13	4	1	3	3	1	3	3	3	16	13	4	3	
14	4	2	2	3	2	2	2	3	14	12	3	3	
15	5	3	4	4	3	4	3	3	18	17	4	4	
16	2	2	2	2	3	2	2	2	11	11	2	2	
17	2	1	2	1	2	2	2	2	8	9	1	2	
18	2	2	2	4	4	3	3	3	12	17	3	4	
19	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	2	2	
20	3	4	3	3	2	3	3	3	14	14	3	3	
21	2	3	2	2	4	3	3	3	12	15	3	3	
22	2	2	2	2	2	2	2	2	10	10	2	2	
23	2	2	2	2	2	2	2	2	12	10	3	2	
24	3	2	2	3	2	3	2	2	13	12	3	3	
25	3	4	3	3	3	3	3	3	15	15	4	3	
26	1	1	1	1	1	1	2	1	5	6	1	1	
27	3	2	2	2	2	2	2	3	12	11	3	2	
28	2	3	1	2	2	2	2	2	10	10	2	2	

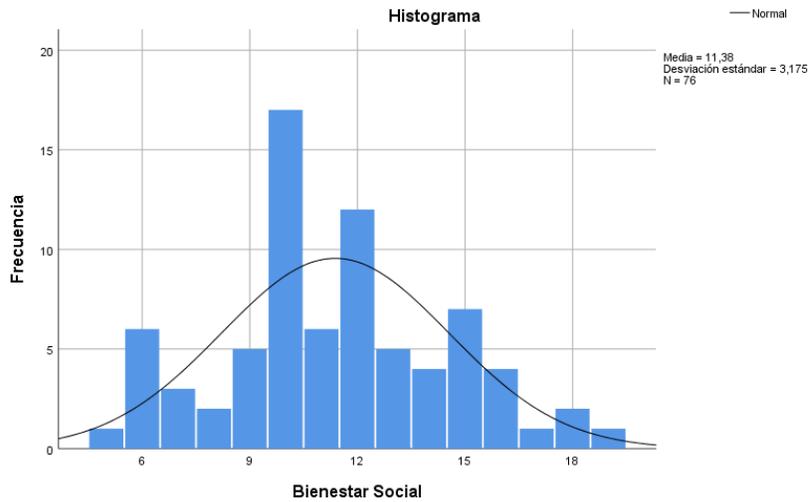
Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
BS_1	Numérico	8	0	1. ¿Considera que tiene los recursos necesarios para realizar sus tareas sin compromete...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
BS_2	Numérico	8	0	2. En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
BS_3	Numérico	8	0	3. Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
BS_4	Numérico	8	0	4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomen...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
BS_5	Numérico	8	0	5. Puedo mantener un equilibrio adecuado entre mi vida personal y laboral.	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
SL_1	Numérico	8	0	6. ¿Se siente satisfecho con los beneficios que ofrece la empresa?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
SL_2	Numérico	8	0	7. ¿Siente que las iniciativas de la empresa contribuyen a un ambiente laboral positivo y ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
SL_3	Numérico	8	0	8. ¿La empresa se preocupa por mantener un ambiente laboral seguro y saludable?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
SL_4	Numérico	8	0	9. ¿Se siente respaldado por la empresa en situaciones personales o familiares difíciles?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
SL_5	Numérico	8	0	10. ¿Las actividades realizadas por la empresa para su bienestar han contribuido positiva...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
BS_TOTAL	Numérico	8	0	Bienestar Social	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
SL_TOTAL	Numérico	8	0	Satisfacción Laboral	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Anexo 4: Prueba de Normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Bienestar Social	,116	76	,014	,971	76	,085
Satisfacción Laboral	,096	76	,079	,979	76	,248

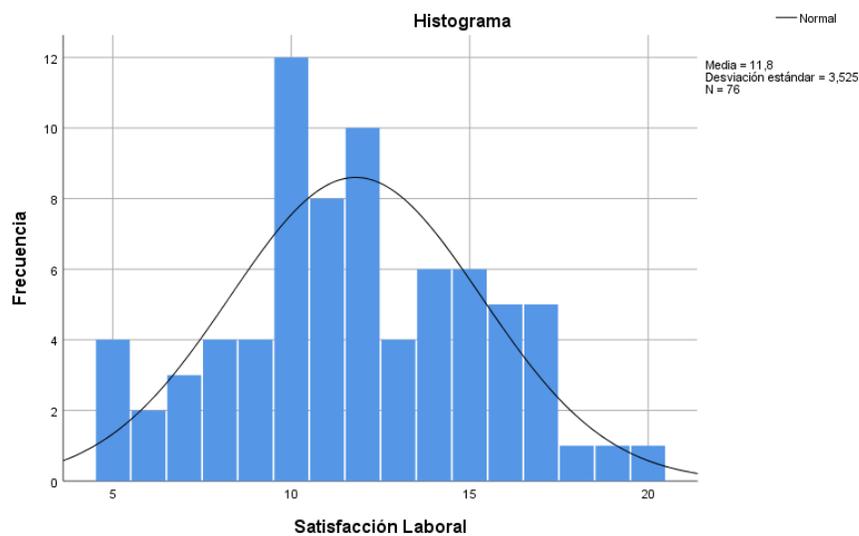
a. Corrección de significación de Lilliefors

Bienestar Social



Bienestar Social

Satisfacción Laboral



Anexo 5: Informe de Plagio.

25/11/24, 21:23

TESIS-GESTION DE TALENTO HUMANO.docx

Informe de originalidad

NOMBRE DEL CURSO

TESIS

NOMBRE DEL ALUMNO

MARIA FERNANDA MACIAS FERNANDEZ

NOMBRE DEL ARCHIVO

TESIS-GESTION DE TALENTO HUMANO.docx

SE HA CREADO EL INFORME

25 nov 2024

Resumen

Fragmentos marcados	6	2 %
Fragmentos citados o entrecomillados	1	0,3 %

Coincidencias de la Web

sld.cu	2	1 %
trabajo.gob.ec	2	0,6 %
redalyc.org	2	0,4 %
www.gob.pe	1	0,2 %

1 de 7 fragmentos

Fragmento del alumno **CITADO**

la deducción permite establecer un vínculo de unión entre teoría y observación y permite deducir a partir de la teoría los fenómenos objeto de observación

Mejor coincidencia en la Web

La deducción permite establecer un vínculo de unión entre teoría y observación y permite deducir a partir de la teoría los fenómenos objeto de observación. La ...

Redalyc.El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso
... <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

2 de 7 fragmentos

Fragmento del alumno **MARCADO**

...partir de la teoría los fenómenos objeto de observación. **La inducción conlleva a acumular conocimientos e informaciones aisladas.**

Mejor coincidencia en la Web

UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

¡Evolución académica!

@UNEMIEcuador

