

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

**Dificultades de participación del personal operativo en
programas de bienestar sociolaboral de la cadena de
tiendas Listo en Guayaquil, 2024**

AUTORA:

Mendoza García, Diana Lisbeth

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTORA:

Espinoza Olvera Lidia Cruz

Guayaquil, Ecuador

19 de febrero del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

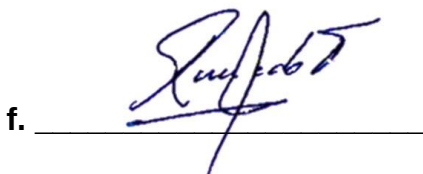
Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Mendoza García Diana Lisbeth**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. 

Espinoza Olvera, Lida Cruz

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Mendoza García, Diana Lisbeth

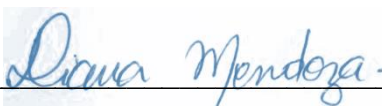
DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Dificultades de participación del personal operativo en programas de bienestar sociolaboral de la cadena de tiendas listo en Guayaquil, 2024** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2025

LA AUTORA

f. 
Mendoza García, Diana Lisbeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Mendoza García Diana Lisbeth**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Dificultades de participación del personal operativo en programas de bienestar sociolaboral de la cadena de tiendas listo en Guayaquil, 2024**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2025

LA AUTORA:

f. 

Mendoza García, Diana Lisbeth

REPORTE COMPILATIO



INFORME DE ANÁLISIS
magister

Diana Mendoza TESIS B2024 FINAL
10 abril

5%
Textos
sospechosos

0% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes
mencionadas

2% Idiomas no reconocidos

3% Textos potencialmente
generados por la IA

Nombre del documento: Diana Mendoza TESIS B2024 FINAL 10
abril.docx
ID del documento: 4c56915b9658f3c9e2a3397eb2c8979debab6f88
Tamaño del documento original: 512,06 kB

Depositante: Lida Cruz Espinoza Olvera
Fecha de depósito: 10/4/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 10/4/2025

Número de palabras: 15.321
Número de caracteres: 105.922

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes de similitudes

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Diana Mendoza TESIS B2024 FIN para Compilatio.docx Diana Mendoz... #a5096fa El documento proviene de mi biblioteca de referencias	92%		 Palabras idénticas: 92% (14.018 palabras)
2	 Diana Mendoza TESIS B2024 Finalizado.docx Diana Mendoza TESIS B2... #6edbe8 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	83%		 Palabras idénticas: 83% (12.643 palabras)

Firma de Estudiante

f. 

Mendoza García, Diana Lisbeth

Firma de Docentes

f. 

Espinoza Olvera, Lida Cruz
TUTORA

f. 

Valenzuela Triviño, Gilda Martina
COORDINADORA UIC B-2024

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento primeramente es para Dios quien me dio la fortaleza y sabiduría necesaria durante el tiempo de estudio, ya que sin su guía no hubiera podido conseguir este logro.

Luego extendiendo este agradecimiento hacia mi familia, quienes estuvieron incondicionalmente para mí, dándome ánimos para no rendirme, cuando creí no poder.

A mi tutora, quien me brindó su apoyo constante durante el proceso y finalmente, extendiendo mi gratitud a todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de este largo viaje. Gracias por cada muestra de apoyo, que ha dejado en mí una huella imborrable.

Diana Mendoza García

DEDICATORIA

Dedico este logro, primero a Dios, ya que estuvo guiándome siempre a pesar de las adversidades.

A mi madre, a mis cuñadas Katty y Paola, por haber estado siempre presentes durante mi proceso académico, brindándome su apoyo en el cuidado de mis hijos, cuando fue necesario. Gracias por cada palabra de aliento en los momentos difíciles y, sobre todo, por comprender cuando no podía estar tan presente como hubiera querido. Su amor, paciencia y comprensión fueron fundamentales para que pudiera continuar.

A mi hermana Sandra, por cada 'Tú sí puedes, estoy orgullosa de ti', palabras que fueron un motor para mí. A mis hermanos Kevin y Alex, y a mis sobrinos, por su gran amor. A cada uno de ustedes les debo parte de lo que soy hoy en día y de lo que aspiro a ser en un futuro.

En especial esta dedicatoria va para mi hermano Giorgy, quien emprendió su viaje eterno y aunque físicamente no está, sigue y seguirá presente en mi corazón y en cada uno de los logros que obtenga en mi vida.

A mi esposo, mi compañero de vida, por su amor, paciencia y apoyo, estuvo para mí, sosteniéndome en mis momentos de duda, y caminando mi lado en cada paso de mi carrera.

A mis hijos, quienes son mi razón de ser, quienes me inspiran cada día a dar lo mejor de mí. Todo mi esfuerzo es por ustedes, por su futuro, y por demostrarles que con amor y dedicación no hay meta imposible de alcanzar.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

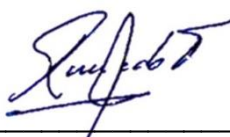
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

LIDA CRUZ ESPINOZA OLVERA

TUTOR

f. 

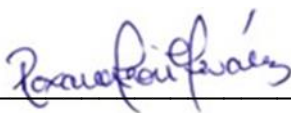
ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN

DIRECTORA DE CARRERA

f. 

GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO

COORDINADORA DEL ÁREA

f. 

ROXANA DEL ROCÍO LEÓN NEVAREZ

DOCENTE Oponente

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)
PERIODO B-2024 (Cod. 12930)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "DIFICULTADES DE PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIOLABORAL DE LA CADENA DE TIENDAS LISTO EN GUAYAQUIL, 2024", elaborado por el/la estudiante DIANA LISBETH MENDOZA GARCIA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
LIDA CRUZ ESPINOZA OLVERA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8.5 / 10	7.50 / 10	7.50 / 10	7.50 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 8.00 / 10			

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.



Firmado digitalmente por:
GILDA MARTINA
VALENZUELA
TRIVIÑO

Coordinador(a) de Titulación

INDICE

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1. Antecedentes	4
1.1.1. Antecedentes Contextuales.....	4
1.1.2. Antecedentes Contextuales.....	11
1.1.3. Antecedentes Estadísticos	13
1.2. Definición del Problema	14
1.3. Preguntas de investigación	16
1.3.1. Pregunta General.....	16
1.3.2. Preguntas Específicas	16
1.4. Objetivos de Investigación	16
1.4.1. Objetivo General.....	16
1.4.2. Objetivos Específicos	16
1.5. Justificación	17
CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES	20
2.1. Marco Teórico	20
2.1. Teoría de las Relaciones Humanas	20
<i>Aportes sobre las Teoría de las Relaciones Humanas</i>	23
2.2. Marco Conceptual	23
2.2.1. Bienestar Laboral	23
2.2.2. Percepción	27
2.2.3. Comunicación Organizacional.....	28
2.2.4. Personal operativo	29
2.3. Marco Normativo	29
2.4. Referentes Estratégico	33
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	35
3.1 Enfoque de investigación.....	35
3.2 Método de investigación	36
3.3 Nivel de investigación	38
3.4 Población, muestra y muestreo.....	39
3.6 Técnicas e Instrumentos	41
3.7 Formas de análisis de información.....	42
3.8. Variables y sub-variables	43
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	45
4.1. Caracterización de la Muestra	45

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1. Conclusiones	66
5.2. Recomendaciones.....	67
Bibliografía	68

RESUMEN

El presente trabajo plantea como objetivo general Indagar las principales dificultades en la participación del personal operativo en los programas de bienestar laboral de las Tiendas Listo de la ciudad de Guayaquil, en el año 2024. Se trabajó con referentes teóricos que fueron soporte para este estudio como: la teoría de las necesidades humanas; esta investigación se planteó bajo enfoque mixto, en donde se aplicó una entrevista a colaboradoras de una empresa y entrevistas a profesionales del área de recursos humanos. En relación a los principales resultados del presente estudio se conoció lo siguiente: los programas de bienestar de la empresa evidencian que son elaborados sin considerar las necesidades de los trabajadores, más bien están basadas en el cumplimiento legal.

Palabras Claves: Bienestar laboral, programas de bienestar, colaboradores, necesidad de colaboradores, condiciones laborales, sistema de recompensa

ABSTRACT

The general objective of this work is to investigate the main difficulties in the participation of operational personnel in the work well-being programs of the Listo stores in the city of Guayaquil, in the year 2024. We worked with theoretical references that were support for this study, such as: the theory of human needs; This research was carried out under a mixed approach, where an interview was applied to employees of a company and interviews to professionals in the human resources area. In relation to the main results of this study, the following was known: the company's welfare programs show that they are developed without considering the needs of the workers, rather they are based on legal compliance.

Keywords: Occupational well-being, well-being programs, collaborators, need for collaborators, working conditions, reward system

INTRODUCCIÓN

El bienestar laboral tiene como objetivo trabajar sobre las condiciones de los empleados, fortaleciendo su propio desarrollo personal y profesional de forma integral, decididos a trabajar sobre su puesto de trabajo y vida cotidiana, así como a ampliar su motivación, satisfacción y eficiencia.

Desde esta perspectiva, el entorno laboral se encuentra en la obligación de ejecutar programas de bienestar destinados a los colaboradores que conforman el conjunto empresarial, cuya finalidad es mejorar las condiciones laborales de las personas y promover un ambiente saludable y positivo entre todos y todas, asimismo, de construir buenas relaciones laborales entre compañeros de trabajo

El objetivo principal de este estudio es Indagar las principales dificultades en la participación del personal operativo de las tiendas Listo en los programas de bienestar laboral. En el capítulo uno se plantea los antecedentes la problematización, las preguntas y objetivos de investigación que se desprenden de las preguntas y la justificación

En el segundo capítulo se trabaja la parte referencial, donde se plantea el marco teórico-conceptual como base para la investigación y los fundamentos legales. En el tercer capítulo se desarrolló la metodología que sigue el estudio mixto en donde se aplicó una encuesta y una entrevista a colaboradores de una empresa del sector privado

En el cuarto capítulo se realizó el análisis de los datos recolectados a través de la aplicación de instrumentos como son la encuesta y la entrevista, en base a la tabulación de datos y codificación axial.

En el quinto capítulo se establece las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los hallazgos obtenidos en el estudio

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Contextuales

El bienestar laboral tiene como objetivo ejecutar acciones que beneficien al recurso humano, promoviendo el desarrollo personal y profesional de manera holística, con una visión de trabajo sobre su área de trabajo y diario vivir, así como a extender su motivación, satisfacción y eficiencia.

Desde esta perspectiva, el entorno laboral se encuentra en la obligación de ejecutar programas de bienestar destinados a los colaboradores que conforman el conjunto empresarial, cuya finalidad es mejorar las condiciones laborales de las personas y promover un ambiente saludable y positivo entre todos y todas, asimismo, de construir buenas relaciones laborales entre compañeros de trabajo.

A partir de esto, es importante el análisis desde perspectivas de diferentes autores sobre cómo influyen los programas de bienestar en los colaboradores y el nivel de participación que se tienen en los mismos.

Iniciando, se realiza un estudio en contexto ecuatoriano, específicamente en Ambato por Mantilla (2023) titulado “Programa de bienestar laboral para los colaboradores de una empresa de producciones varias de Ambato. El objetivo de este estudio se basó en “construir un programa de bienestar laboral para los trabajadores de una institución que elabora productos varios” (p. 5). En cuanto a la metodología empleada en dicha investigación se usó un enfoque de tipo cuantitativo, de diseño no experimental transaccional de alcance descriptivo, donde se aplicó el

cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) a una muestra de 134 trabajadores, para obtener la información relevante.

En relación a los resultados obtenidos, estos revelaron lo siguiente, el programa de bienestar laboral está estructurado a partir de las necesidades identificados en el recurso humano, logrando adaptarlas a la realidad del ambiente, a la necesidad de entendimiento y afecto, mediante el programa se evidenció que trabajar en la zozobra que la institución conlleva.

En base a esto, se vio la necesidad de implementar un programa e bienestar laboral para colaboradores con la finalidad de atenuar dichos problemas encontrados en el entorno laboral que han afectado de manera directa a este grupo.

En un contexto Latinoamérica, en Colombia se realizar un estudio cuyo título fue “Programa de bienestar laboral e incentivos” por Bermúdez y Escobar (2021). El objetivo general de este estudio se basó en “contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida laboral de los trabajadores del sector público en el contexto de la gestión estratégica del talento humano, direccionado en realizar acciones específicas de bienestar y la motivación de las personas” (p. 2). Para dicho estudio, se trabajó con una metodología de enfoque cuantitativo, conociendo la percepción que tiene los programas y su impacto de los mismos, a través de una técnica como lo es la encuesta, para evidenciar cuál es la satisfacción del personal en relación a las acciones de bienestar.

Los resultados de dicho estudio evidenciaron la importancia de las actividades de ocio y esparcimiento de los programas de bienestar lo cual

contribuye a que el colaborador no presente estrés en el entorno laboral, además, contribuye a aumentar la productividad de la empresa. Es por ello que esta dimensión lo integran las siguientes actividades:

- Actividades recreacionales
- Eventos artísticos presenciales y/o virtuales
- Capacitaciones que engloben la creatividad.
- Bienestar espiritual

Estas actividades están direccionadas a disminuir niveles de estrés o fatiga laboral que puede demandar el contexto de trabajo por diversos factores de riesgos psicosociales.

Asimismo, en Colombia, Monroy (2021) realiza un estudio titulado “Bienestar laboral, su influencia en el empleado y lo que representa en las organizaciones”, quien plantó como objetivo general “Argumentar lo rentable que es ofrecer en las organizaciones bienestar laboral a sus colaboradores” (p. 3). En cuanto a la metodología implementada se basó en un enfoque cualitativo, aplicando una guía de entrevista a una muestra de 15 trabajadores de una empresa del sector privado.

En cuanto a los resultados de dicho estudio revelaron que, los colaboradores visibilizan de manera positiva la aplicación de programas de bienestar dentro de la empresa, esto contribuye al Incremento de la calidad de la vida laboral, permitiendo combatir los riesgos psicosociales que afectan al personal, el malestar y el absentismo laboral en las empresas (Monroy, 2021).

Otro estudio realizado en este mismo contexto por Escobar (2011) titulado “Implementación de un programa de bienestar en la empresa de MCT LTDA” cuyo objetivo fue “contribuir al clima laboral y al fortalecimiento de la cultura organizacional” (p. 5). La metodología implementada en dicha investigación fue cualitativa, con el alcance descriptivo y enfoque fenomenológico, a través de las técnicas para el diseño de instrumento como recolección de información en fuentes primarias y secundarias de información.

En cuanto a los resultados de este estudio fue que se observa la existencia de problemas de comunicación, asociados a la falta de trabajo en equipo, ya que la comunicación es un elemento importante en el contexto laboral, la cual favorece a la construcción de relaciones positivas en el entorno laboral (Escobar, 2011).

Asimismo, otro estudio realizado en Colombia por Castañeda et al. (2017) titulado “Bienestar Laboral y salud mental en las organizaciones”. Cuya finalidad fue “conocer cómo incide el bienestar laboral en la salud mental de los colaboradores de una empresa”. En este artículo la metodología se basó en revisión bibliográfica con la finalidad de conocer la perspectiva de diferentes autores en cuanto al tema planteado.

Los resultados de este estudio se encaminaron en que, es esencial generar espacios laborales propicios para que las personas se mantengan sanas física y mentalmente, ya que la cultura y el clima organizacional como esas percepciones compartidas por el grupo

de colaboradores, que están ligadas a las políticas, prácticas y procedimientos que se llevan a cabo en un organización por ende son fuentes vitales para generar bienestar laboral en las compañías fomentando la salud de los trabajadores y teniendo como resultados la alta productividad (Castañeda et al., 2017).

En México se realiza otro estudio titulado “*Bienestar laboral en época de pandemia*” por Espinoza et al. (2021). Este artículo se centró en “evaluación del bienestar laboral en miembros de distintas organizaciones, de los tres sectores laborales en el contexto mexicano durante los primeros meses de confinamiento provocado por la pandemia” (p. 242). En cuanto a la metodología utilizada fue de tipo transversal, con alcance correlacional y muestreo no probabilístico, la muestra se basó en 30 empresas mexicanas, donde se aplicó la sub-escala de Bienestar Psicosocial, del Cuestionario de Bienestar Laboral General.

En relación a los resultados revelaron que, los cambios generados en todas las esferas de la vida a partir la situación derivada por la pandemia, trajo consigo, especialmente en el ámbito laboral, la acentuación de la percepción de las organizaciones de trabajo como espacios poco predecibles, poniendo a las personas en estados de alta incertidumbre y con ello vulnerando además de su salud física, su bienestar (Espinoza et al., 2021).

Por otro lado, en Perú, se lleva a cabo un estudio titulado “*Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la*

Red de Salud Huamalíes” por Ortiz et al. (2021). El objetivo general de este artículo fue “Determinar la relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes, 2019” (p. 37). Los autores plantearon una metodología enfoque cuantitativo, de nivel relacional, prospectiva y observacional. La población estuvo conformada por 80 trabajadores de los que fueron seleccionados 60 por muestreo no probabilístico, por conveniencia. La técnica utilizada fue la entrevista, cuyos instrumentos fueron cuestionarios para medir ambas variables.

En cuanto a los resultados obtenidos se conoció que, el 81,7 % (49) de los trabajadores percibieron un nivel fuerte de la cultura organizacional y el 18,3 % (11) se ubicó en el nivel moderado; el nivel de bienestar laboral alcanzó en el 70 % (42) un nivel alto y en el 30 % (18) un nivel intermedio. Por ello, la cultura organizacional se relaciona de forma significativa con el desarrollo del bienestar laboral percibido por los trabajadores (Ortiz et al., 2021).

Además, en Panamá, se lleva a cabo otro estudio en donde se evalúa el impacto del bienestar labor en los en trabajadores por los autores Cucaita (2013) cuyo objetivo general fue medir el impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de una empresa privada. En cuanto a la metodología de dicho estudio se utilizó un enfoque mixto, utilizando una revisión literaria; se utilizaron variables como motivación, eficiencia, eficacia, enfermedades laborales, accidentes de trabajo, actividades de bienestar laboral. Además, se aplicó un cuestionario de 18 preguntas, a una muestra de 7 personas

administrativas que laboran en la empresa, con el fin de conocer los aspectos que impactan en bienestar laboral de los empleados.

Los resultados evidenciaron que, el nivel del bienestar laboral dentro de la empresa es muy bajo y se podría calificar en un 10% por problemas de comunicación, enfermedades laborales, desmotivación, falta incentivos, falta de sentido pertenencia por bajo factor salarial, estableciendo que no existe un programa de bienestar laboral definido (Cucaita et al., 2013).

Los autores Blanc et al. (2010) en México, realizan un estudio titulado *“Emociones positivas y bienestar laboral”*, el objetivo de este artículo se basó en conocer la influencia de las emociones en el bienestar laboral de los colaboradores y a su vez como esto puede evidenciarse en el rendimiento laboral de los mismos. La metodología de este estudio se basó en un enfoque cualitativo, aplicando una guía de entrevista a un grupo de 20 colaboradores. La guía estuvo basada en categorías conceptuales como: emociones, bienestar laboral, satisfacción laboral, rendimiento laboral.

Los resultados de este estudio permitieron conocer que, las emociones que sienten los trabajadores influyen en las actitudes y en las conductas de los otros concretamente, este tema ha sido considerado como el núcleo o la esencia del trabajo, puesto que, también esto puede influir en el bienestar de los que conforman el grupo de trabajo (Blanc et al., 2010).

1.1.2. Antecedentes Contextuales

El bienestar laboral está relacionado con la productividad de los colaboradores de una empresa, su participación en las actividades de crecimiento profesional y de fortalecimiento de equipos, y su respuesta en cuanto a la atención al cliente, pues en la medida en que sientan estables, podrán transmitirlo a los usuarios y demás compañeros de trabajo (García, 2021)

Contar con un óptimo bienestar laboral trae una serie de beneficios:

- Disminuye el estrés y el absentismo.
- Los equipos de trabajo se sienten más motivados, por tanto, son más productivos.
- Las capacidades del personal se ven aumentadas.
- Disminución de talento humano rotativo.
- Mejora el ambiente laboral y las relaciones personales.

En las diferentes empresas se han planteado diferentes formas para promover el bienestar laboral de los colaboradores, como la ejecución de programas de bienestar como estrategia de bienestar, estos programas contienen diversas actividades direccionadas a mejorar el ambiente de trabajo y disminuir el estrés.

Desde lo antes expuesto, este enfoque responde a estudios que destacan los beneficios de promover el bienestar integral de los colaboradores no solo para la eficiencia operativa, sino también para la retención de talento y la mejora en la satisfacción laboral, desde esto, se puede resaltar que, si un

trabajador se siente conforme con su entorno de trabajo puede mostrar un buen rendimiento laboral, favoreciendo la productividad de la empresa.

Es posible que en las pequeñas y medianas empresas se trabaje por el bienestar de los colaboradores, tomando la decisión de mejorar las condiciones de las personas, por ello, humanizan los procesos de selección, mejoraron los espacios físicos con colores agradables y cómodos, ajustaron las condiciones de trabajo en función de la productividad (García, 2021).

Este estudio se centra en el contexto de las Tiendas Listo, la cual es considerada una marca de tiendas de conveniencia de PRIMAX. Se caracteriza por su tiempo en el mercado dentro de la ciudad de Guayaquil. La historia de esta empresa está enmarcada en políticas organizacionales vinculadas con el bienestar de los trabajadores, otorgando elementos para entender aquellas prácticas manuales y las barreras a las que se encuentran expuestas para la construcción e implementación efectiva de programas de bienestar. Asimismo, en el contexto económico de la ciudad juega un papel relevante, debido a que incide en las perspectivas y demandas de los colaboradores en relación a las iniciativas que desena mejorar la calidad de vida del trabajador.

Por tal motivo, dentro de la organización se ejecutan programas de bienestar que son estrategias para la reducción de estrés de los colaboradores y un adecuado espacio laboral, es importante considerar que, estos programas pueden tener un impacto considerable en los empleados cuando es notoria la participación de los colaboradores.

1.1.3. Antecedentes Estadísticos

Es necesario comprender la realidad que se tiene en las empresas, en cuanto a los programas de bienestar como perspectiva de brindar un adecuado contexto de trabajo a los colaboradores. Por eso, Velázquez (2016) señala en su estudio que los trabajadores en las empresas son el elemento fundamental, puesto que, al ser el recursos humano en estos contextos contribuyen a la productividad y reconocimiento de las instituciones.

Posteriormente la intervención social de manera profesional, tiene como fin mejorar las relaciones sociales, visibilizar procesos para la toma de conciencia de los problemas de las personas, de la salud mental, brindar apoyo psico-social y bienestar laboral a los trabajadores. De manera general, la construcción de programas de bienestar laboral favorece tanto a los colaboradores como a los jefes y dueños de las empresas, proponiendo nuevos enfoques de gestión, liderazgo y trato, permitiendo mejor calidad de vida (Velázquez, 2016).

Así es, uno de los fines de estos programas en este campo laboral, es el apoyo del desarrollo social, emocional y económico de las personas. Lo cual se logra a través de facilidad de conexiones, orientación en educación, bienestar individual y colectivo, garantizando una plena participación en programas de bienestar y salud laboral (Universidad Nacional de Centro del Perú, 2017).

Comprendiendo ahora el impacto e importancia de estos programas en las empresas, también es necesario tener en cuenta el ámbito en el que se va a trabajar con esta investigación. Por eso el primer dato que se ha recopilado, según informes del Instituto Nacional de

Estadística y Censos INEC, se tiene un directorio de empresas, que actualizado al año 2020 se tiene un total de empresas de 846.265, lo que representa en plazas de empleo alrededor de 2'845.018 personas (INEC, 2020).

Asimismo, en Ecuador, el sector servicios es un pilar fundamental de la economía y el empleo, representando aproximadamente el 47,3% del empleo total, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2023).

Además, este sector incluye una variedad de subsectores, entre ellos las tiendas Listo. Estas no solo proporcionan un servicio para los ciudadanos, sino que también generan empleo para una considerable cantidad de trabajadores en diversos cargos que realizan tareas esenciales para el funcionamiento diario de estas instalaciones (INEC, 2023).

1.2. Definición del Problema

En las tiendas Listo de Guayaquil, se ha observado que el personal operativo presenta una baja participación en los programas de bienestar sociolaboral implementados por la empresa. Estos programas están diseñados para mejorar aspectos clave como la salud física y mental, la satisfacción laboral y la integración social dentro del entorno de trabajo. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de la empresa por promover estas iniciativas, la participación no ha alcanzado los niveles deseados, lo que sugiere la existencia de barreras que impiden a los empleados aprovechar los beneficios de estos programas.

El problema objetivo de intervención de este estudio se centra en determinar y comprender aquellos elementos que existen detrás de la escasa participación de los colaboradores en los diversos programas de bienestar que tiene la empresa. Es relevante identificar aquellos factores como la escasa comunicación, la concepción negativa o indiferente de los trabajadores hacia estas acciones de bienestar, desafíos empresariales o problemas vinculados con el acceso y relevancia de estos programas otorgados por la empresa. Asimismo, es preciso indicar que para estudiar la cultura de una empresa y su estructura como tal, puede ser factores que influyan en la participación del personal en las actividades de bienestar.

Este problema no solo incide en los trabajadores, sino que influye de manera negativa en la organización, como por ejemplo en la poca productividad del trabajador, un alto nivel de ausentismo, y exceso de rotación de colaboradores. Por lo tanto, es fundamental abordar estas cuestiones para desarrollar estrategias que aumenten la participación en los programas de bienestar sociolaboral, contribuyendo así a un entorno de trabajo más saludable y a una mejora general en la calidad de vida de los empleados.

Esto desde el área de talento humano, ya que hoy en día, se ha adoptado una nueva perspectiva que ve a las personas no solo como trabajadores remunerados por el tiempo que dedican a la empresa, sino como socios y colaboradores esenciales para el negocio. Es por esto que el término "recursos humanos" ha sido reemplazado por "gestión del talento humano" en la actualidad. (Chiavenato, 2009)

La investigación busca, en última instancia, ofrecer soluciones prácticas que puedan ser implementadas por la empresa para mejorar la eficacia de sus programas de bienestar sociolaboral y asegurar que estos cumplan su objetivo de fomentar un ambiente laboral positivo y productivo.

1.3. Preguntas de investigación

1.3.1. Pregunta General

¿Cuáles son las principales dificultades que afectan la participación del personal operativo de las tiendas Listo en los programas de bienestar sociolaboral

1.3.2. Preguntas Específicas

¿Cuál es el nivel de participación del personal operativo en los programas de bienestar sociolaboral ofrecidos por la empresa?

¿Cuáles son las razones percibidas por los trabajadores que influyen en la baja participación en estos programas?

¿Qué estrategias podrían implementarse para aumentar la participación del personal operativo en estos programas?

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo General

Indagar las principales dificultades en la participación del personal operativo de las tiendas Listo en los programas de bienestar laboral, con el fin de proponer estrategias que promuevan la participación de los colaboradores.

1.4.2. Objetivos Específicos

Identificar la participación del personal operativo en los programas de bienestar sociolaboral ofrecidos por la empresa

Describir la percepción de los trabajadores sobre las causas que generan la baja participación del personal operativo en los programas de bienestar

1.5. Justificación

La investigación se centra en abordar la baja participación del personal operativo en los programas de bienestar sociolaboral de la cadena Listo en Guayaquil. Este problema se vincula con la demanda de mejorar el entorno de trabajo y contribuir con el bienestar de todos los colaboradores, elementos claves para que no únicamente se eleve la productividad y eficiencia de la empresa, sino que refuerce la satisfacción y lealtad de los colaboradores. En un contexto donde el sector servicios, incluidas las tiendas Listo, representan una parte significativa del empleo en Ecuador, es esencial que estas organizaciones implementen iniciativas efectivas de bienestar que consideren las particularidades del personal operativo.

El estudio se justifica también por los desafíos específicos que enfrentan los empleados de operaciones, como los horarios laborales extensos y poco flexibles, que limitan su capacidad para participar en actividades de bienestar fuera de sus horas regulares. Además, se ha observado que la falta de conocimiento sobre los beneficios de estos programas contribuye a la percepción de irrelevancia entre los empleados, lo que desincentiva su participación activa. La investigación apunta a identificar las razones detrás de esta baja participación, explorando factores como la percepción de utilidad de los programas y la efectividad de la comunicación interna.

Por otro lado, se destaca la importancia de la cultura organizacional y el liderazgo en la promoción del bienestar laboral. Se ha demostrado que las empresas con un compromiso visible y constante con el bienestar de sus empleados, liderado desde la alta dirección, tienen mayores tasas de participación en programas de bienestar. Este enfoque no solo mejora el clima laboral y la satisfacción personal, sino que también contribuye a la retención de talento y a la reducción del ausentismo. Como conclusión, la investigación no solo busca resolver un problema interno de participación, sino también generar conocimiento aplicable que pueda beneficiar a otras organizaciones del sector servicios, fortaleciendo así la comunidad laboral en general.

La decisión de investigar la baja participación del personal operativo en los programas de bienestar sociolaboral responde a un interés personal en mejorar el entorno laboral y el bienestar integral de los trabajadores. Este tema es relevante para mí porque refleja mi compromiso con la creación de ambientes de trabajo saludables y productivos. Además, como futuro profesional en el área de Trabajo Social, me motiva profundamente identificar y abordar los factores que afectan negativamente el entorno laboral.

Desde una perspectiva formativa y académica, este estudio se vincula con mi formación y preparación como Trabajadora Social, directamente con el área de bienestar laboral y la gestión del área de Talento Humano. Esta investigación contribuirá a aplicar y estudiar más a fondo este tema, en donde mis conocimientos adquiridos durante el proceso de estudios en un caso práctico, fortaleciendo mis habilidades y capacidades en cuanto a un análisis

crítico y evaluación continua de los programas construidos dentro de una empresa. asimismo, una experiencia relevante en la elaboración de este apartado que busca mejorar la calidad de vida laboral del trabajador es u objetivo primordial durante mi vida profesional.

En cuanto al ejercicio profesional, esta investigación es crucial para desarrollar habilidades que son directamente aplicables en mi futura carrera. Al abordar un problema concreto dentro de una organización, adquiriré competencias clave en la identidad. Además, la experiencia obtenida a través de este estudio me permitirá comprender mejor las dinámicas organizacionales y cómo estas pueden ser influenciadas por políticas de bienestar efectivas. Esto no solo me preparará para enfrentar desafíos similares en mi vida profesional, sino que también me brindará la oportunidad de contribuir de manera significativa a la creación de entornos laborales más saludables y productivos en cualquier organización.

Finalmente, la decisión de llevar a cabo esta investigación está fundamentada en un compromiso con el bienestar social. Al mejorar la participación del personal operativo en programas de bienestar sociolaboral, se contribuye no solo al bienestar individual de los empleados, sino también al fortalecimiento del tejido social en su conjunto. Un entorno laboral saludable y participativo tiene efectos positivos que se extienden más allá de la organización, promoviendo la estabilidad social, la reducción de conflictos laborales y el desarrollo económico sostenible. Por lo tanto, esta investigación busca generar un impacto positivo en la sociedad, promoviendo mejores prácticas en el ámbito laboral y el bienestar de los trabajadores.

CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES

2.1. Marco Teórico

2.1. Teoría de las Relaciones Humanas

Para el presente trabajo de investigación se abordará la Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo. Esta teoría plantea que las relaciones humanas son lo más importante en la administración de una empresa, además, se considera al trabajador social como individuo que interviene en las actividades de acuerdo con sus capacidades y competencias de eficiencia y eficacia para trabajar en el área de Talento Humano

Esta Teoría surgió en los Estados Unidos. Los análisis de los experimentos de Elton Mayo demostraron que los colaboradores dentro de las organizaciones aumentaban su capacidad de producción o productividad de acuerdo con la integración de su actividad, por medio de grupos sociales en los que se permite que el individuo forme parte esencial de las funciones principales de la empresa (Cabrera y Schwerdt, 2014).

Principios de la Teoría de las Relaciones Humanas

- **Motivación.** - Es la acción que toda persona tiene por lograr sus objetivos o procesos mediante la satisfacción de sus necesidades.
- **Liderazgo.** - Es la capacidad que tiene un individuo para influir o motivar a un grupo de personas para lograr alcanzar sus objetivos planteados.
- **Comunicación.** - Es el proceso de transmitir información de un lugar a otro, intercambiando ideas, sentimientos u opiniones de manera

consciente entre dos o más personas.

Estos principios se aproximan al papel importante que tienen los profesionales dentro del área de Talento Humano en dirección del bienestar del colaborador, puesto que, estos son necesarios para llevar a cabo la ejecución de programas de bienestar laboral en beneficio de los colaboradores. Cuando estos elementos son manejados de manera adecuada contribuirá animar a la audiencia a ser partícipes de actividades en pro bienestar del trabajador.

Base de la Teoría de las Relaciones Humanas

Según Urbáez (2005) las principales bases de la teoría en las relaciones humanas son:

- Las motivaciones del ser humano son las funcionalidades de alcanzar sus objetivos planteados dentro de una organización en la que permita integrarse tanto en los ámbitos económicos y sociales, y de esa manera satisfacer las necesidades personales.
- La selección del personal se establece mediante las aptitudes de los trabajadores y su comportamiento dentro de la organización, con la finalidad de adaptarse en cada puesto de trabajo.
- Los conflictos de las organizaciones se ejecutan de acuerdo con deficientes funciones que se presentan por medio de los canales de comunicación, por el liderazgo impositivo y la integración social, por tanto, el trabajador no toma conciencia sobre el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

A partir de esto, se puede indicar que a partir de la ejecución de programas de bienestar se pueden obtener estrategias para integrar al nuevo con el antiguo personal, mediar conflictos, promover canales de comunicación funcionales y como resultado se obtendrá un buen clima organizacional dentro de este contexto.

La teoría de Elton Mayo es un abordaje novedoso a la gestión de las relaciones humanas, por lo que puede ser usado de base al trabajador social, ya que, induce a las organizaciones que sean capaces de relacionar su cultura organizacional y su necesidad de producir con el desarrollo de las habilidades y capacidades del trabajador.

Asimismo, la teoría de las relaciones humanas propone a las organizaciones a enfocarse en la interacción humana y la conducta de los trabajadores dentro de un grupo social. Por lo cual, desafía a las empresas u organizaciones a enfrentarse a un nuevo paradigma social (y económico) en el que los trabajadores no sean calificados por el incremento de la productividad o sean considerados como un valor agregados para el mercado, sino que se considere mediante el desempeño de sus capacidades y habilidades en los grupos de trabajo, incrementando de esta manera sus niveles de estabilidad laboral y, como consecuencia de esta nueva valoración del trabajador, este aumente la productividad.

Además, la teoría se enfoca por restablecer las relaciones humanas con las organizaciones, es decir, modificando el comportamiento mecánico, en la cual, las empresas manejaban a los trabajadores, considerándolos como

la mano de obra más sencilla, vulnerando sus derechos y valores. Por lo tanto, la teoría de las relaciones humanas propone los siguientes objetivos:

- Tratar a la organización como grupos sociales.
- Dar énfasis a las personas.
- Caracterizar a los sistemas inspirados a la psicología.
- Mantener plena autoridad con las personas.
- Autonomía con el trabajador.
- Brindar confianza a las personas
- Contar con dinamismo interpersonal

Aportes sobre las Teoría de las Relaciones Humanas

Esta teoría reconoce en las empresas la formación de grupos formales e informales. Los grupos formales se analizan por el control de las personas, mientras que, los informales son desarrollados por afinidad o amistad. El análisis del comportamiento humano trata de mejorar a las empresas en la gestión organizacional dando una mayor importancia a las relaciones humanas.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Bienestar Laboral

El bienestar socio-laboral es conceptualizado se direcciona en la calidad de vida laboral de los trabajadores, asimismo, incide en entorno social. En este entorno es notable que no únicamente los elementos relacionados con el contexto laboral, sino también con aquellos que se encuentran vinculados con la vida diaria familia y comunidad de los colaboradores(Roa, 2019).

La creación de un equilibrio entre la vida laboral y personal es fundamental para lograr este tipo de bienestar. Las políticas que permiten

horarios flexibles y la opción de teletrabajo son esenciales para que los empleados puedan gestionar mejor sus responsabilidades personales y familiares (Llopis, 2021). Esto no solo mejora la satisfacción de los empleados, sino que también contribuye a su productividad y lealtad hacia la empresa.

De acuerdo con Raga (2021) “Las condiciones laborales juegan un papel crucial en el bienestar socio-laboral. Proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, con todas las medidas de salud y seguridad necesarias, es esencial para que los empleados se sientan cómodos y protegidos” (p. 3). Esto indica que, además, asegurarse de que los empleados tengan acceso a las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente es fundamental para su desempeño y satisfacción.

Asimismo, Vilca (2021), plantea que las relaciones interpersonales son un elemento importante del bienestar socio-laboral. Un clima organizacional funcional, en el cual se pueda construir relaciones positivas entre compañeros de trabajo, con valores entre todos, compañerismo entre los diferentes niveles jerárquicos, fomenta el bienestar entre los trabajadores. El efectivo trabajo entre el equipo y la colaboración fortalece las relaciones interpersonales, creando un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

2.2.1.1. Condiciones de Bienestar Laboral

De acuerdo con (Angulo et al., 2021), las condiciones de bienestar laboral abarcan una amplia gama de factores que influyen en la satisfacción, la salud y la productividad de los empleados. Entre las condiciones para desarrollar el bienestar laboral, se tienen las siguientes:

Ambiente Físico de Trabajo

Un ambiente físico seguro, saludable y cómodo es fundamental para el bienestar laboral. Esto engloba elementos pertinentes del entorno laboral. La ergonomía es un elemento esencial y crucial, con muebles y equipos de oficina contruidos para disminuir los riesgos en el trabajo como las lesiones o accidentes laborales y equilibrar la comodidad. Asimismo, contar con un ambiente limpio e impecable contribuye a disminuir enfermedades laborales y elevar el esfuerzo de los trabajadores (Brito et al., 2020).

Salud y Seguridad

Construir estrategias que contribuyan la salud y seguridad en el trabajo es fundamental para salvaguardar la vida de los trabajadores quienes están expuestos a accidentes y enfermedades en el entorno laboral. Esto engloba otorgar técnicas de protección propias para cada colaborador. Por ello, llevar a cabo evaluaciones periódicas para revisar la salud de los trabajadores, asimismo otorgar capacitaciones direccionadas a procedimientos de seguridad. Proponer estrategias de trabajo seguras y positivas con la finalidad de prevenir cualquier tipo de enfermedades laborales, mejorando la calidad de vida laboral (Amaral et al., 2019; Organización Mundial de la Salud, 2022).

Equilibrio entre Vida Personal y Laboral

Otorgar un verdadero balance entre el trabajo y la vida personal es un verdadero reto para lograr el bienestar de los colaboradores. Las normativas propias de la organización, horarios flexibles, las formas de trabajo y el tiempo de ocio que es remunerado son estrategias laborales favorables para el trabajador para contribuir a gestionar sus responsabilidades y obligaciones personales y laborales (Organización Internacional del Trabajo,

2023). Un equilibrio pertinente puede disminuir sobrecarga de trabajo, el estrés y elevar niveles de satisfacción laboral.

Desarrollo Profesional

Otorgar oportunidades de desarrollo profesional a los colaboradores es un factor clave para lograr el bienestar laboral. Esto engloba programas y prácticas de bienestar, mentorías y posibles oportunidades de ascenso para el trabajador. Ser soporte para contribuir con el crecimiento y desarrollo profesional de los trabajadores no solo contribuye sus habilidades y capacidades, sino que también eleva su compromiso y satisfacción del colaborador en el trabajo (Brito et al., 2020).

Relaciones Interpersonales

Un entorno de trabajo positivo, donde se fomente valores entre los colaboradores, es esencial para lograr el bienestar en los colaboradores. Promover la comunicación funcional y el compañerismo entre los trabajadores de diferentes jerarquías ayuda a construir un clima organizacional funcional. La resolución adecuada de conflictos entre trabajadores y la afectiva promoción del trabajo entre compañeros también es un reto para mejorar las relaciones interpersonales entre todos y todas (Galván, 2019).

Reconocimiento y Recompensas

El reconocimiento en el entorno laboral es satisfactorio para los trabajadores, puesto que, ellos buscan que su trabajo sea valorado por los jefes inmediatos y superiores. Esto puede englobar, elogios, recompensas,

bonificaciones, ascensos y otro tipo de incentivos por su esfuerzo en el ambiente laboral. Valorar el esfuerzo y rendimiento del colaborador de manera pertinente eleva la satisfacción y productividad de los trabajadores en sus tareas y construye sentido de pertenencia en los trabajadores (Llopis, 2021).

Autonomía y Participación

Permitir a los empleados un cierto grado de autonomía en su trabajo y hacerlos partícipes en la toma de decisiones puede aumentar su sentido de pertenencia y satisfacción. La autonomía permite a los empleados gestionar su trabajo de manera más efectiva, mientras que la participación en decisiones importantes puede hacerlos sentir valorados y respetados (Meneses y Mejía, 2022).

Salud Mental y Emocional

El bienestar mental y emocional es un componente crucial del bienestar laboral. Las organizaciones deben ofrecer recursos de apoyo psicológico, como programas de asistencia al empleado, talleres de manejo del estrés y actividades de promoción de la salud mental (Vera et al., 2021). Crear un ambiente de trabajo que apoye el bienestar emocional puede reducir el estrés y la ansiedad, mejorando la calidad de vida de los empleados.

2.2.2. Percepción

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como “el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del

ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos”.
(Vargas, 1994, p. 2)

Uno de los aspectos que ha sido privilegiado en los estudios tanto psicológicos como filosóficos sobre percepción es el de la elaboración de juicios, que se plantea como una de las características básicas de la percepción. La formulación de juicios ha sido tratada dentro del ámbito de los procesos intelectuales conscientes, en un modelo lineal en donde el individuo es estimulado, tiene sensaciones y las intelectualiza formulando juicios u opiniones sobre ellas, circunscribiendo a la percepción en el ámbito de la mente consciente. La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social. (Vargas, 1994, p. 2)

2.2.3. Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es esencial para lograr procesos de interlocución eficiente dentro de la empresa, más que todo que los colaboradores estén informados de actualizaciones o toma de decisiones por parte de jefes organizaciones (Molano, 2021).

Asimismo, la comunicación dentro de la organización contribuye a crear relaciones sólidas, un buen clima laboral que contribuya a relaciones funcionales entre los colaboradores que comparten un espacio laboral

Por otra parte, existen algunos tipos que conforman la comunicación organizacional, los mismos que son practicados entre colaboradores, entre ellos se encuentran:

- Comunicación Formal
- Comunicación Informal
- Comunicación Interna
- Comunicación Externa

2.2.4. Personal operativo

La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero. (2015, p. 2). Un trabajador u operario es una persona que realiza tareas laborales o manuales en un lugar de trabajo, generalmente bajo la dirección de un empleador. Estas tareas pueden variar ampliamente dependiendo del tipo de industria o empresa, pero en general, un trabajador u operario se encarga de llevar a cabo actividades prácticas y contribuir a la producción, fabricación, mantenimiento o servicios de una organización.

Las empresas están legalmente obligadas a brindar todo lo de ley a los empleados que prestan sus servicios ya que este es un derecho laboral y el trabajador “es el sujeto del derecho laboral” (PEREZ , 1982, p. 2) por lo que esto permite que los operarios prestadores de sus servicios sean los que reciben los beneficios que la ley puede ofrecer.

2.3. Marco Normativo

Este estudio se enmarca en el derecho a la integridad personal y el derecho al trabajo digno.

Constitución de la República del Ecuador

El derecho al trabajo es reconocido por la constitución del Ecuador

el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución del Ecuador, 2008).

Por otro lado, en el art. 66 numeral 2, la constitución asegura que “parte de la vida digna es asegurar el derecho al trabajo” (Constitución del Ecuador, 2008, Artículo 66). Así mismo en el Código del trabajo, en su artículo 2 se menciona que: “El trabajo es un derecho y un deber social” (Código del trabajo, 2005).

En cuanto al derecho a la integralidad personal de los trabajadores el artículo 23 de la *Declaración de los derechos humanos* menciona que es menester “reconocer el derecho al trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias” (1948). Así mismo, el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores (1981). “Este convenio reconoce el derecho fundamental de los trabajadores a trabajar en un entorno seguro y saludable y subraya la responsabilidad de los gobiernos, trabajadores y trabajadoras en la promoción de la seguridad y salud ocupacional” (C155., 1981).

En este convenio también se dictamina que “el término salud, en relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la

salud de los trabajadores” (Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981).

En cuanto a la constitución del Ecuador, el derecho a la integridad personal se encuentra plasmado en la misma. Aquí se manifiesta que es deber del estado garantizar el derecho a la integridad física y a una vida libre de violencia en el ámbito público y privado (Constitución del Ecuador, 2008).

Así mismo, en El Artículo 38 se aborda el “derecho de los trabajadores a condiciones dignas en el trabajo, incluyendo la seguridad, higiene y salud ocupacional” (Asamblea Constituyente, 2008).

Por otro lado, este derecho también se ve reflejado en la constitución ecuatoriana en el artículo 326 numeral 5, el cual dicta que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. (Constitución del Ecuador, 2008).

Con la aplicación de este derecho se brinda a los colaboradores ambientes acondicionados con la finalidad de que puedan realizar de manera eficiente sus actividades laborales, además de promover óptimas condiciones de calidad de vida laboral y asimismo, desarrollar una perspectiva de seguridad en el trabajo.

Código del Trabajo

Otra de las normativas que sustentan uno de los derechos de la presente investigación es el *Código del Trabajo*, el cual parte desde la idea de que este trabajo es un deber social, un derecho humano, y que se encuentra protegido por la Constitución, leyes internacionales y nacionales. Todo trabajador en el

país se regula con esta legislación, considerando que tienen libertad de trabajo y contratación, así como una lista de derechos irrenunciables, que deben gozar de protección, y las leyes serán de aplicación favorable para el trabajador siempre (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Ley de Seguridad Social

Asimismo, la *Ley de Seguridad Social* en la cual se plasma el derecho al trabajo, como esencial para los individuos quienes deben contar con todas las condiciones adecuadas y seguridad en el trabajo, convirtiéndose en sujetos de protección del Seguro General Obligatorio como afiliados. Esto permite que el trabajador tenga acceso a seguros sobre riesgos del trabajo, enfermedades, maternidad, vejez, cesantías, y desempleo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

El organismo encargado en el país de esta seguridad social es el IESS, que es una entidad pública descentralizada, con autonomía y personería jurídica, junto con un patrimonio propio. Esta institución tiene el fin de proteger a las personas que tienen una relación de dependencia o no, contra cualquier riesgo y contingencia que no le permita gozar de su trabajo a cabalidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador

Siguiendo la pirámide Kelsen, se menciona el *Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador*, en el cual se plasma el tema del trabajo como una prioridad para el gobierno ecuatoriano, no solo en el ámbito público, sino también en lo privado, por lo cual se ha generado un marco y procesos para tomar las acciones pertinentes que promuevan la

contratación de todas las personas, en especial las mujeres y jóvenes. Se pone en responsabilidad al Ministerio de Trabajo, quien debe agilizar estos procesos por todos los medios posibles (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

2.4. Referentes Estratégico

Para finalizar este segundo capítulo, también se analizan las políticas relacionadas con el tema de investigación, tanto a nivel nacional, como en la localidad de estudio de la empresa seleccionada.

Plan de Desarrollo para Un Nuevo Ecuador

Según el tema de la investigación, se tendría una relación directa con el eje económico de este plan nacional, el cual analiza todas las variables de trabajo, brechas, emprendimiento y empleo. También visualiza los índices de desempleo, problemas de discriminación para el acceso de un trabajo adecuado y digno, al mismo tiempo que el país persigue un crecimiento en todos los campos, logrando acuerdos comerciales, insertándose en nuevas oportunidades de trabajo (Secretaría Nacional de Planificación, 2024)

Enfocándose en el tema de la empresa, en su eje económica indica **“Incentivar la generación de empleo digno”**, este eje económico, el cual se enfoca en la competitividad y productividad de las empresas, que es el relacionado con la empresa de este estudio. Se busca como políticas, el mejorar la infraestructura de este campo, impulsando la soberanía y seguridad de los colaboradores dentro del contexto laboral, además de promover programas enfocados en la salud de cada colaborador (Secretaría Nacional de Planificación, 2024)

Agenda Zonal 8

Estas agendas que se realizan en cada zona del país, cuentan con una visión a largo plazo, se realizan en función del plan nacional de desarrollo, y generan estrategias intersectoriales, como nacionales en todos los campos de estudio de cada localidad.

Específicamente, esta zona 8 incluye a Guayaquil, Samborondón y Durán (Secretaría Nacional de Planificación , 2023).

Finalmente mencionar que, en el eje económico se relaciona con el tema de la presente investigación, puesto que, este plantea “incrementar y fomentar de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales”, además esto está direccionado a promover acciones que velen por el bienestar de los colaboradores de las instituciones (Secretaría Nacional de Planificación , 2023).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de investigación

Para el presente ejercicio de investigación se ha seleccionado el enfoque mixto el cual combina los enfoques cuantitativo y cualitativo, además constituye un conjunto de diferentes procesos metódicos, prácticos y críticos que engloban diferentes técnicas como la observación y el estudio de información cuantitativos y cualitativos, los mismos que generan una composición y diálogo contiguo que permite ejecutar inferencias de toda la información recolectada, ejerciendo una mejor comprensión del fenómeno en estudio (Hernández Sampieri y otros, 2010).

El propósito central de la utilidad del enfoque mixto en esta investigación es precisamente el de alcanzar una mirada más profunda del fenómeno de la migración para lograr su comprensión, además para Newman et al (2002) citado por (Hernández Sampieri y otros) este enfoque permite realizar deducciones más integrales, completas y holísticas.

Se puede decir entonces que, se implementó este enfoque debido a que da la posibilidad de obtener resultados enriquecedores, puesto que utiliza el análisis estadístico y permite una profundización de los resultados, es decir, bajo este enfoque es posible contrastar resultados objetivos y subjetivos (Hernández Sampieri y otros, 2010).

El uso de este enfoque permitirá integrar los datos subjetivos cuantitativos y cualitativos, posterior a ello se trabajará con otro insumo como marco teórico o conceptual, lo cual tendrá como resultado una triangulación de datos. Esto con el fin de dar una mayor claridad y coherencia al capítulo de resultados.

3.2 Método de investigación

3.2.1 No experimental

Continuando, el estudio de investigación posee un método no experimental dado que no existe en el estudio una manipulación de variables o grupos de comparación, al contrario, el busca recolectar los datos de forma natural, es decir, tal cómo se dan sin necesidad de intervenir de alguna manera (Sousa y otros, 2007).

Además, este método sirve para detallar, diversificar o examinar los datos, en lugar de indagar relaciones entre grupos o contextos, ya que solo se maneja por la observación, también este método es muy utilizado para estudios descriptivos y de correlación (Sousa y otros, 2007).

El uso de este método es esencial debido a que se pretende obtener datos desde el contexto donde se encuentran los sujetos de estudio, los cuales brindará información subjetiva a partir de la interacción directa con los mismos, sin la necesidad de alterar o cambiar la realidad en cuanto a información.

3.2.2 Hermenéutico

También se seleccionó el método hermenéutico, el cual se encarga de interpretar y revelar el sentido de los actos que efectúan las personas ejerciendo una comprensión más clara, con el fin de impedir confusiones en cuanto al fenómeno estudiado, por lo tanto, a este método se le asigna un título de disciplina interpretativa con la finalidad de darle significado a las

cosas, las palabras, los escritos y los textos manteniendo relación con el entorno estudiado (Arráez y otros, 2006).

Cabe recalcar que se eligió el método hermenéutico porque este da respuesta al referente teórico de la presente investigación, ya que, según Arráez et al. (2006) este método busca comprender las construcciones sociales de los individuos y se centra principalmente en interpretar las experiencias de los sujetos sociales que constituyen su realidad en su vida cotidiana.

Con este método se pretende enfatizar la interpretación de las experiencias de los colaboradores en cuanto a su participación en los diferentes programas de bienestar ejecutados por la empresa. Asimismo, de conocer de qué manera dichos programas han impactado en el recurso humano.

3.2.3 Método Múltiple y Diseño Simultáneo

Para Bryman (2006) el enfoque multimétodo (enfoque que combina lo cuantitativo y lo cualitativo) se divide en distintos métodos los cuales son, múltiple, mixto, integrado, multimodal o multi estrategia.

El método múltiple también forma parte de la presente investigación, puesto que es una estrategia de investigación basada en un grupo de distintos métodos y técnicas de comprensión para un mismo problema, tomando en cuenta criterios de combinación entre las rutas y procedimientos manejados para promover y aprobar el conocimiento científico del estudio (Blanco y Pirela, 2016)

De la misma forma, Morgan (1998) señala que el enfoque múltiple permite una labor investigativa basada en técnicas y procedimientos procedentes del enfoque cuantitativo y cualitativo en todo el transcurso de la investigación

empezando por el planteamiento del problema y sus distintos pasos a ejecutar hasta llegar al diseño operacional del mismo.

Siguiendo esta línea, Morse (2003) establece que los enfoques multimétodo poseen dos tipos de diseños los cuales, son simultáneo y secuencial, cabe mencionar que el diseño utilizado para desarrollar este estudio es el diseño simultáneo porque permite que una estrategia investigativa se encuentre subordinada a otra pudiendo ser detallada de la misma forma y utilizando la mismas variables (Ruiz, 2008).

Por último, se considera importante el aporte de Blanco y Pírela (2016), quienes afirman que este diseño debería ser considerado como un modelo primordial, pues es de gran uso en los espacios académicos y científicos por su multidisciplinariedad

3.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación es exploratorio-descriptivo, exploratorio porque permite estudiar una problemática que ha sido muy poca estudiada, y que inclusive no ha sido abordada anteriormente (Hernández Sampieri y otros, 2010), como es el caso del bienestar laboral.

Además, este nivel de investigación precede estudios con alcances descriptivos, correlaciones o explicativos, ya que trabaja previamente en el tema de interés y genera nuevos intereses investigativos (Hernández Sampieri y otros, 2010), por este motivo se considera que el nivel exploratorio hace posible identificar otras situaciones relacionadas a las practicas del bienestar laboral que pueden ser igual o mayormente relevantes.

El nivel también es descriptivo porque se pretende describir detalladamente aquellos aspectos claves de los programas de bienestar laboral, el nivel también considera importante describir las características fundamentales de lo que se pretende estudiar (Bernal, 2010).

3.4 Población, muestra y muestreo

La población o universo es el conjunto de elementos que guardan relación porque cumplen con variables que poseen características en común (Bernal, 2010). La población del presente estudio está conformada por personal de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil

Por otra parte, la muestra es aquella parte representativa de la población incluida en el estudio que brindará la información suficiente en el transcurso del estudio, además, permitirá observar las categorías principales del mismo (Hernández Sampieri et al., 2010).

La muestra cuantitativa del presente trabajo está constituida por 25 colaboradores del área operativa y 5 personas del área de Talento Humano

Ahora bien, el muestreo es el procedimiento utilizado para seleccionar la muestra de la investigación (Bernal, 2010), se reconoce dos tipos de muestreo, el probabilístico y el no probabilístico, su elección depende de los fines y objetivos que tenga el trabajo, así como también de la estructura que se tenga elaborada para la investigación

Según Bernal (2010) el tipo de muestreo no probabilístico abarca los muestreos: por conveniencia, por cuotas y de juicio, y con fines especiales; mientras que el tipo de muestreo probabilístico deriva los muestreos: simple,

al azar, sistemático, por conglomerados, por estratificación, de áreas y polietápico.

Dado el enfoque mixto del estudio, es necesario emplear dos tipos de muestreos, el primero es un muestreo en cadena o por redes mayormente conocido como “bola de nieve” el cual, para Hernández Sampieri et al. (2006) es un proceso en el que se escogen colaboradores claves que puedan brindarnos información concerniente sobre otros participantes del mismo fenómeno, que puedan ser posteriormente incorporados en la investigación.

Los criterios de selección para escoger los participantes para la muestra cuantitativa son:

- Colaboradores con 1 más años de laboral en la empresa
- Colaboradores de distinta etnia
- Colaboradores que hayan participado en programas de bienestar laboral
- Colaboradores con algún tipo de discapacidad.
- Colaboradores con predisposición para trabajar en el estudio

Continuando, con la muestra cualitativa se escogí un muestreo por conveniencia, el cual es una herramienta que se sustenta en la elección de los factores muestrales por conveniencia o el acceso de la persona entrevistada (Tamayo, 2001).

Los criterios muestrales para declarar la muestra cualitativa son los siguientes:

- Profesionales del área de recursos humanos, Profesionales hombres y mujeres
- Profesionales con 1 o más años en la empresa

- Predisposición para participar en el estudio

3.6 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación fueron la entrevista y la encuesta, esta última, para Bernal (2010), tiene como propósito obtener información objetiva y datos cuantificables de las personas estudiadas, la encuesta cuenta de un cuestionario elaborado por el o la investigadora con el fin, de realizar una serie de preguntas ordenadas y clasificadas con anticipación sobre el tema del estudio. El autor afirma que la encuesta, a pesar de que muchas veces se ve afectada por el sesgo en la información, es una técnica muy utilizada, principalmente de los estudios descriptivos y exploratorios.

La encuesta será útil para obtener datos estadísticos en cuanto al bienestar laboral de los colaboradores de dicha empresa, además nos proporcionará datos subjetivos que serán contrarrestados con datos objetivos de los antecedentes expuestos en este estudio.

Este instrumento será construido a partir de la matriz de operacionalización de variables, teniendo múltiples opciones de respuestas que serán ajustada a una escala de Likert.

Las preguntas de este instrumento serán colocadas en formulario de google forms con la finalidad de que exista un mayor alcance al grupo de estudio. Por lo cual se pretende compartir por medios digitales el link del formulario del cuestionario a los participantes. Este instrumento servirá para responder el objetivo 2 de este estudio.

Por otro lado, también, se trabajará con la entrevista para ello, Oxman (1998) citado por Scribano (2008) indica que es una técnica que conlleva a una mayor relación entre dos personas el entrevistado y el entrevistador, estando frente a frente, discutiendo sobre un tema en específico, estructurando una serie de interrogantes

Además, Mejía Navarrete (2002) una entrevista a profundidad utiliza un sinnúmero de preguntas con la finalidad de levantar datos de los participantes de las entrevistas aplicadas, asimismo, este tipo de técnica contribuye recolectar motivaciones, actitudes, creencias o sentimientos, experiencias y percepciones de las personas entrevistadas referente al tema de estudio.

Asimismo, con la aplicación de esta técnica se obtendrá información subjetiva desde la percepción de los participantes de este estudio, los cuales además servirán para comparar con los datos estadísticos obtenidos de las encuestas.

Este instrumento, también será construido a partir de la matriz de operacionalización de variables. El cuestionario será aplicado de manera directa a los participantes a través de un diálogo amigable entre el entrevistado y entrevistador con la finalidad de obtener información clave que será utilizada en el capítulo 4. Este instrumento servirá para responder el objetivo número 3 de este estudio

3.7 Formas de análisis de información

Para el presente ejercicio de investigación se definieron la estadística descriptiva y la codificación hermenéutica como las formas de análisis de información. Los datos cuantitativos serán analizados mediante la estadística

descriptiva debido a que esta usa varios elementos de metodologías para levantar y ordenar información cuantificables en relación a las características de la problemática de estudiado, la estadística también, permite llevar a cabo inferencias a partir de la información obtenida (Orellana, 2001).

Los datos de las entrevistas que corresponde al parte cualitativo serán codificados por a través de codificación axial manual. Para ello, se utilizarán los extractos de las entrevistas y serán analizados a partir de códigos obtenidos de la matriz de operacionalización.

Dado que los datos cuantificables, a pesar de que proporcionan información certera y objetiva sobre el tema estudiado, no es posible adentrarse al tema de investigación, por ello, se hace esencial levantar datos cualitativos, los cuales serán analizados mediante la codificación axial, la cual sirve para entrelazar las diferentes categorías que existen con sus respectivas subcategorías considerando sus características y dimensiones (Schettini y Cortazzo, 2015).

Los datos cuantitativos serán obtenidos a través de los resultados de las encuestas. Para ello se realizará una tabulación de datos, asimismo se construirán tablas bivariadas lo cual permitirá obtener una mayor profundidad en los datos a partir del cruce de variables

3.8. Variables y sub-variables

3.8.1. Variables

- Bienestar Laboral
- Programas de bienestar

3.8.2. Sub-variables

- Prácticas de bienestar
- Políticas organizacionales
- Equilibrio familia-trabajo

- Capacitación y formación
- Liderazgo
- Clima organizacional
- Sentido de pertenencia

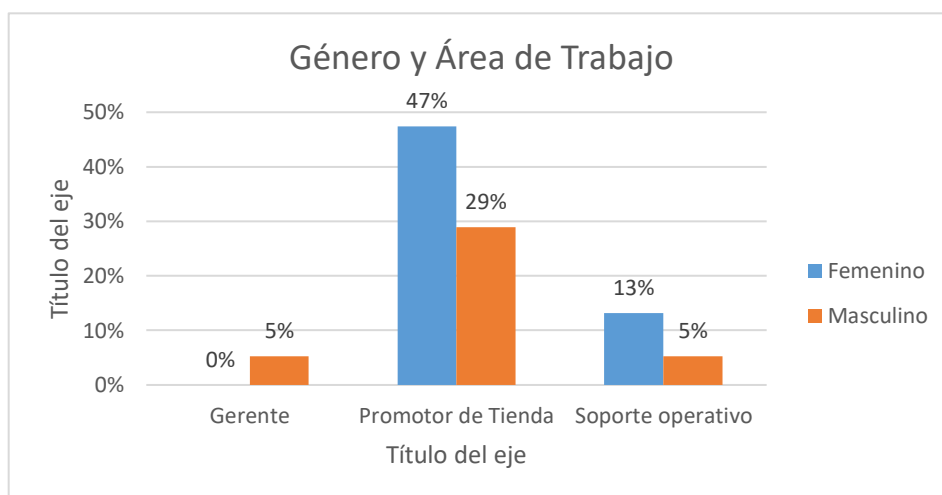
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se analizan los resultados cualitativos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas aplicadas a personal de las Tiendas Listo, en la ciudad de Guayaquil

4.1. Caracterización de la Muestra

Gráfico 1

Género y Área de trabajo de los colaboradores



Fuente: Datos obtenidos de encuesta aplicada a trabajadores

Autor: Mendoza, Diana

En el presente gráfico se muestran datos estadísticos sobre el área de trabajo de cada trabajador según su género, mostrando que el 47% del personal de las tiendas Listo! son de género

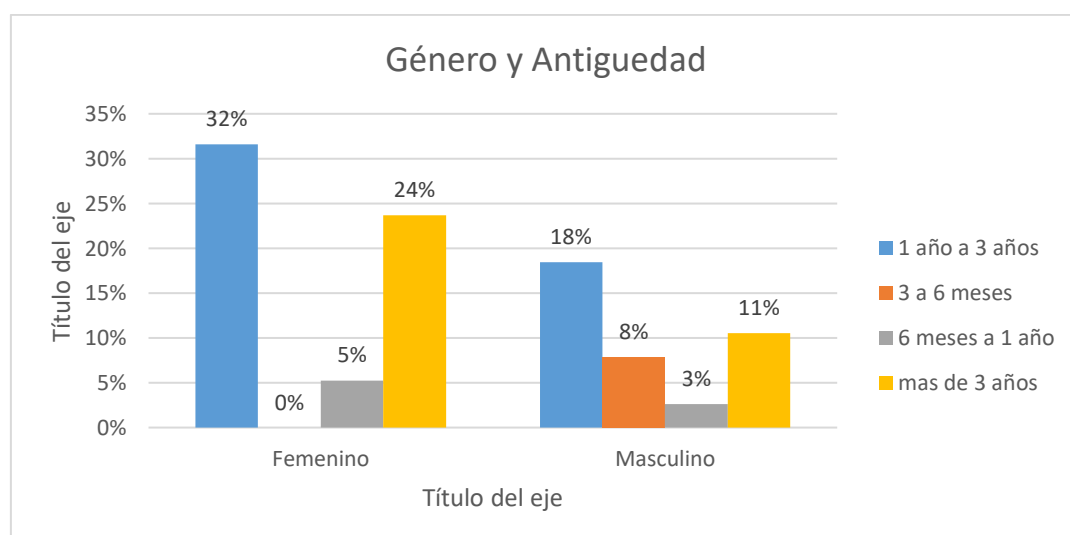
femenino y pertenecen al área de Promotores de Venta, seguido de un 29% del personal de hombres quienes realizan sus actividades en la misma área.

También, un 13% de mujeres se encuentran en el área de soporte operativo y un 5% de hombres se encuentra en tal área. Otro dato importante encontrado en dicho gráfico se encuentra en el área de gerencia en donde únicamente un 5% del personal masculino se encuentra en dicho espacio y no existen mujeres que se encuentren laborando en el lugar.

En cuanto a esto, se puede interpretar la presencia del conocido “techo de cristal”, el cual “dificulta a las mujeres tener acceso a los puestos de alta dirección. Su carácter de invisibilidad es resultado de la ausencia de leyes y códigos visibles que impongan a las mujeres semejante limitación” (Gobierno de México, s.f.).

Gráfico 2

Antigüedad y género de los colaboradores



Fuente: Datos obtenidos de encuesta aplicada a trabajadores
Autor: Mendoza, Diana

El gráfico 2 muestra los datos estadísticos sobre la antigüedad y el género de los colaboradores de las Tiendas Listo, en donde las mujeres son más antiguas representando un 32% con 1 a 3 años de estar laborando en la empresa, seguido de un 24 % quienes tienen más de 3 años.

Por otro lado, un grupo del 18% de hombres tienen en la empresa de 1 a 3 años, seguido de un 11% quienes tienen más de 3 años laborando en la institución y un 8% tienen de 3 a 6 meses perteneciendo a la institución.

Este dato puede indicar que los colaboradores quienes tienen un mayor tiempo laborando puede ser una red de apoyo para ser soporte durante el proceso de adaptación al entorno de trabajo para quienes ingresan a laborar en la empresa.

Objetivo Específico 1: Identificar la participación del personal operativo en los programas de bienestar sociolaboral ofrecidos por la empresa

4.2.1. Programas de Bienestar

Las organizaciones requieren que su empresa cumpla con los objetivos planteados, para ello, es necesario que el factor humano se encuentre en óptimas condiciones ya que tienen suma

importancia en la productividad y funcionamiento de este contexto. Por tal motivo, es necesario promover el bienestar de los colaboradores, debido a que juega una función determinante en el rendimiento laboral de los trabajadores.

En relación a los discursos de las entrevistas aplicadas al personal del área de Recursos Humanos en cuanto a los programas de bienestar implementados para beneficiar a cada departamento de la empresa, se conoció lo siguiente:

la empresa ha hecho esfuerzos significativos para promover el bienestar laboral, con iniciativas enfocadas en el desarrollo profesional (TH.01, 2025).

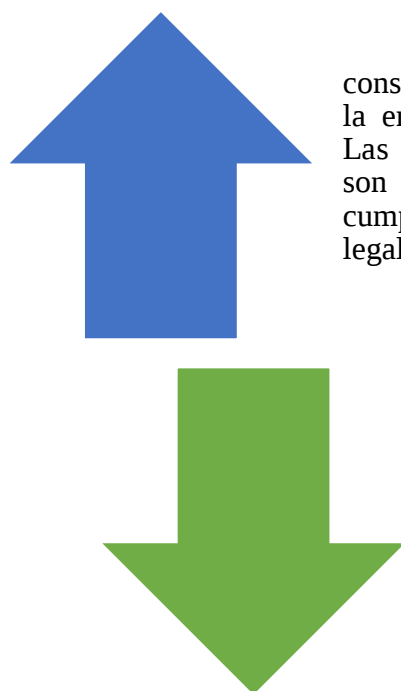
la empresa ha desarrollado iniciativas importantes para promover el bienestar laboral, especialmente en cuanto a integración de nuevos talentos y programas de desarrollo profesional. (TH2, 2025)

Desde estos discursos, se visibiliza el rol de la empresa en proporcionar un ambiente laboral estable a través de la implementación de programas de bienestar desde diferentes dimensiones, para ayudar a promover el desarrollo profesional, conservar saludables a los trabajadores y mejorar la calidad de vida de del trabajador y las familias.

De la misma manera, los programas de bienestar contribuyen a responder las necesidades asociadas al entorno de trabajo, porque así, ellos podrían sentir que su actividad laboral no sólo contribuye a tener

ingresos económicos que permitan costear una vida digna, sino también ciertas actividades que permitan mantener su bienestar integral. En cuanto a las entrevistas aplicadas, se pudo conocer lo siguiente:

Gráfico 3



considero que el bienestar laboral en la empresa está en un nivel básico. Las acciones realizadas hasta ahora son principalmente reactivas y cumplen con los requerimientos legales (COL, 2, 2025)

Creo que los programas de bienestar os hacen en gran medida para cumplir normativas, nada más (COL, 3, 2025)

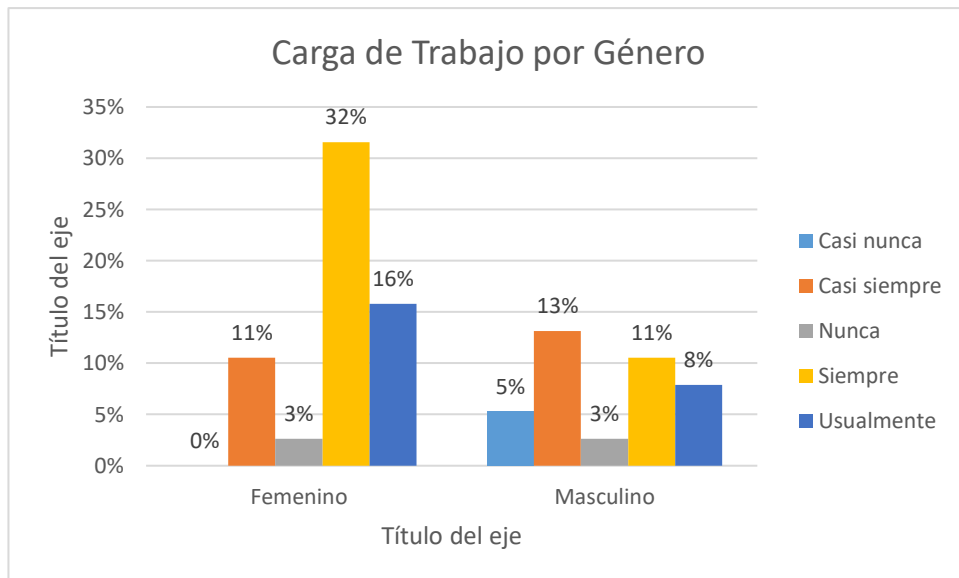
***Fuente: Datos obtenidos de encuesta aplicada a trabajadores
Autor: Mendoza, Diana***

Estos discursos evidencian que los programas de bienestar laboral implementados son en mayor medida para el cumplimiento de la normativa que deben cumplir las empresas. Se puede indicar que no existe un previo diagnóstico para percibir el tipo de necesidades que se presenta en el entorno laboral con los trabajadores y que los profesionales del área de Talento Humano probablemente por privilegiar actividades técnicas administrativas dedican menos tiempos para estudiar y plantear actividades estratégicas que contribuyan a las necesidades personales, sociales y laborales y generen un verdadero bienestar.

Estos programas deberían estar direccionados a ser soporte en diferentes situaciones del contexto laboral, como por ejemplo manejar la carga laboral, efectos del estrés con la finalidad de desarrollar una cultura de alto desempeño y satisfacción laboral.

Gráfico 4

Sobre-carga de trabajo de los colaboradores por género



***Fuente: Datos obtenidos de encuesta aplicada a trabajadores
Autor: Mendoza, Diana***

Las demandas las largas jornadas de trabajo se refiere a al cumplimiento de jornadas de trabajo ordinarias y extraordinarias, es decir tiene que ver con los horarios, horas extras, turnos por rotación de horarios, entre otros aspectos (Ministerio de Protección Social Colombia, 2010). Las jornadas extensas de trabajo generan un cambio de ánimo en el colaborador, manifestando hostigamiento y estrés

El presente gráfico establece que, el 32% del personal femenino “siempre” tiene carga laboral. Frente a un 11% del personal masculino, quienes indican que “casi nunca” siempre” tienen carga laboral y una minoría del 3% de hombres indicaron que “nunca” han tenido carga laboral.

Estas cifras del gráfico anterior dan a notar que, los programas de bienestar no tienen relación con las necesidades de los colaboradores, lo cual debe ser una prioridad, debido a

que todas las de estos programas deben estar direccionadas a actividades para disminuir niveles de estrés o fatiga laboral que puede demandar el contexto de trabajo por diversos factores de riesgos psicosociales.

La obligatoriedad de las organizaciones se centra en ofrecer recursos de apoyo psicológico, como programas de asistencia al empleado, talleres de manejo del estrés y actividades de promoción de la salud mental (Vera et al., 2021). Crear un ambiente de trabajo que apoye el bienestar emocional puede reducir el estrés y la ansiedad, mejorando la calidad de vida de los empleados.

4.2.2. Políticas Organizacionales

Las políticas previas relacionadas con el bienestar del personal proporcionan un marco para comprender las prácticas actuales y los desafíos que enfrenta en la implementación efectiva de programas de bienestar socio-laboral

En este sentido, Medina (2012) citado por Gracia et al. (2019), la define como:

La orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales para observar en la toma de

decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias (p. 159)

Este tipo de políticas deben responder a las necesidades del trabajador dentro del contexto laboral. Además, contribuyen a la creación de ambientes seguros y de trato equitativo, por ende, resulta esencial su creación y ejecución en las empresas. Tal como se lo manifiesta en las siguientes expresiones:

Grafico 5



***Fuente: Datos obtenidos de encuesta aplicada a trabajadores
Autor: Mendoza, Diana***

Estos discursos, se enmarcan en la relevancia de las políticas organizacionales, prácticas y procedimientos que se llevan a cabo en un organización por ende son fuentes vitales para generar bienestar

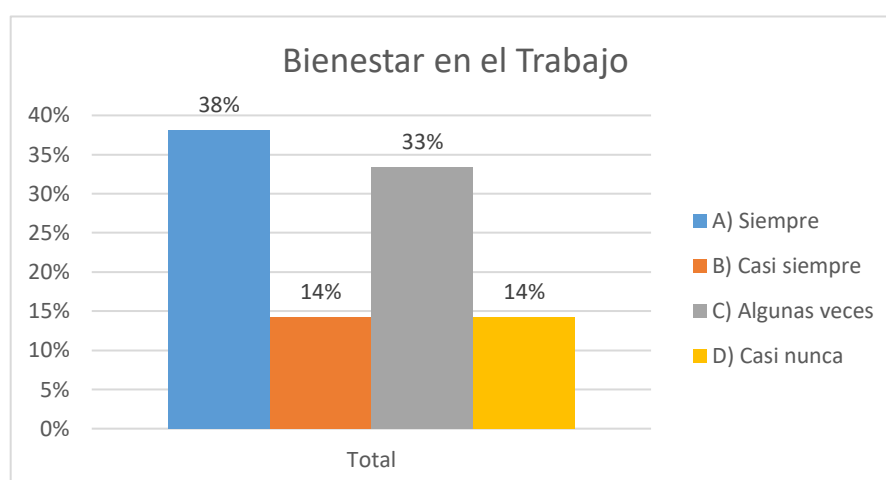
laboral en las compañías fomentando la salud de los trabajadores y teniendo como resultados la alta productividad (Castañeda et al., 2017).

Por ende, es importante dichas políticas persigan la productividad y competitividad de las empresas, que sea sostenible y rentable económicamente, también que sea proactiva, que permita reaccionar ante los cambios que se pueden presentar a futuro. Por eso, se convierten en una necesidad para toda organización, que debe incluir a todos sus colaboradores, ya que el recurso humano es esencial para la dirección y control de toda actividad económica

La consecución de dichas políticas promueve el bienestar de los colaboradores en todo el sistema empresarial. Esto se corrobora en los datos estadísticos de la encuesta aplicada:

el bienestar no solo ve a los factores que se encuentran dentro de la organización, sino, los cuales se encuentran interrelacionados con el empleado, como la familia, la comunidad y sus relaciones sociales (Roa, 2019).

Gráfico 6



Fuente: Datos obtenidos de encuesta aplicada a trabajadores

Autor: Mendoza, Diana

En cuanto a este gráfico el 38% de los colaboradores indico que “casi siempre” le satisface los programas de bienestar en el trabajo, seguido de un 33% quien escogió el indicado “algunas veces” y una igualdad del 14% con los indicadores “casi siempre” y “casi nunca”

El bienestar laboral contribuye a responder las necesidades asociadas al entorno de trabajo, porque así, ellos podrían sentir que su actividad laboral no sólo contribuye a tener ingresos económicos que permitan costear una vida digna, sino también ciertas actividades que permitan mantener su bienestar integral.

En cuanto a las entrevistas aplicadas, se pudo conocer siguiente:

“Actualmente, el bienestar laboral en la empresa está siendo manejado en actividades direccionadas a la salud

del trabajador, porque una dimensión de prioridad que incluso lo indica la ley” (TH.01, 2025).

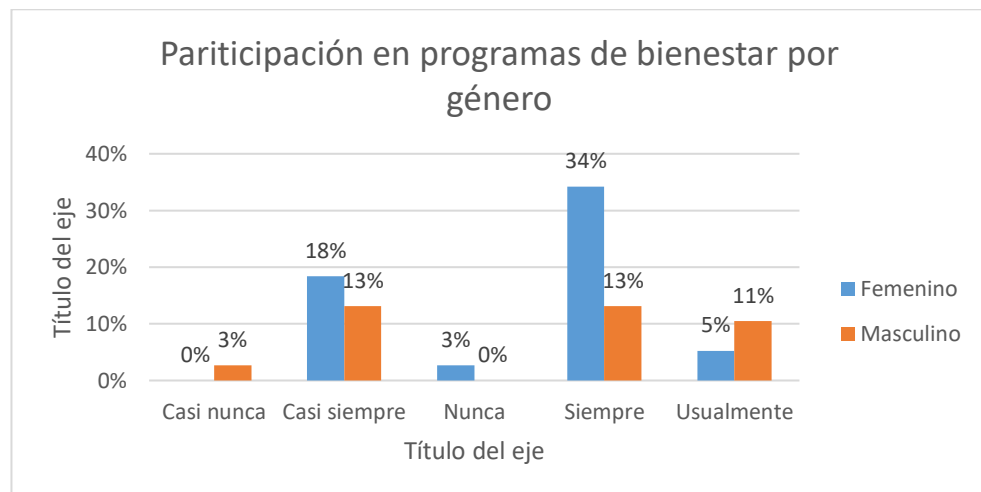
En base a este discurso, se puede evidenciar que las acciones direccionadas bienestar de la empresa son elaborados sin considerar las necesidades de los trabajadores, más bien están basadas en el cumplimiento legal, y que los profesionales del área de Talento Humano probablemente por privilegiar actividades técnicas administrativas dedican menos tiempo.

Implementar medidas de salud es esencial para proteger a los empleados de accidentes y enfermedades ocupacionales. Esto incluye proporcionar equipos de protección personal, realizar evaluaciones de riesgos regulares y ofrecer capacitación en procedimientos de seguridad. Promover prácticas de trabajo seguras y saludables puede prevenir lesiones y enfermedades, mejorando la calidad de vida de los empleados (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Objetivo Específico 2: Describir la percepción de los trabajadores sobre las causas que generan la baja participación del personal operativo en los programas de bienestar

4.2.3. Percepción de programas de bienestar

Grafico 7



Fuente: Datos obtenidos de encuesta aplicada a trabajadores

Autor: Mendoza, Diana

La participación de los trabajadores en las acciones o programas de bienestar es esencial para precisar la efectividad de las mismas en la organización. Cuando el colaborador participa e involucra de manera continua y activa en dichas acciones, es una muestra que existe valor y son consideradas y valoradas por el recurso humano de la empresa, contribuyendo a su calidad de vida laboral y desempeño. Para el autor Vilca (2021) plantea que cuando se construyen relaciones positivas entre los colaboradores dentro de la empresa se promueve el bienestar laboral, lo que evidencia que los programas ejecutados dentro de este entorno inciden en la satisfacción de los colaboradores, además, de la integración y relaciones con el grupo de trabajo y la construcción de su sentido de pertenencia en la empresa.

La información estadística obtenida visualiza las desigualdades en cuanto al género percibidas en la empresa. Se evidencia que un 34% del grupo femenino participa siempre en los programas de bienestar implementados por parte de la organización, mientras que solo un 13% de los hombres lo hace con la misma frecuencia. Además, un 18% de las trabajadoras participa casi siempre, frente a solo un 3% de los empleados hombres. En el extremo opuesto, un 3% de los hombres nunca asiste a estas actividades, mientras que en las mujeres este porcentaje es del 0%.

Estos resultados indican que las trabajadoras están más comprometidas con los programas de bienestar que sus compañeros varones. Angulo et al. (2021) señalan que la participación en estas iniciativas puede verse afectada por factores culturales, organizacionales y de accesibilidad. Es importante considerar que, si los programas de bienestar laboral no son ejecutados en base a las necesidades de todos los colaboradores de la organización, es posible que las perspectivas de ellos no se sientan resueltas o identificadas con las acciones propuestas o no perciben un beneficio positivo en dichos programas.

La escasa participación del grupo masculino podría percibirse por algunas razones. Una de dichas situaciones puede justificarse al escaso intereses o porque no se cubren las necesidades de los mismos. Otro factor radica en que los horarios en que se ejecutan las acciones de los programas no se ajusten a los tiempos de los

trabajadores. Desde la perspectiva de Llopis (2021) propone que las actividades direccionadas a promover el bienestar laboral sean efectivas, las organizaciones deben realizar un previo diagnóstico para identificar necesidades y preferencias del recurso humano y adaptar las actividades de los programas acorde a las demandas de los colaboradores.

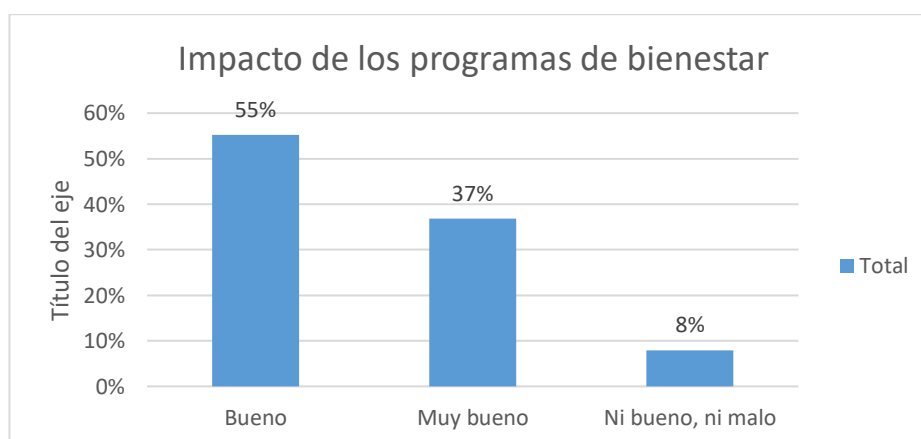
Otro factor que podría influir en la escasa participación del grupo masculino es la concepción que se sostiene en relación a los programas de bienestar. En algunas situaciones, las iniciativas de bienestar pueden estar direccionadas en acciones tradicionales que se relaciona con dimensiones del bienestar emocional o social, lo que puede incidir en un escaso interés en una muestra de trabajadores. Para enfrentar dichas barreras, la organización debe implementar acciones diferentes que engloben las opciones vinculada con el bienestar físico, profesional y recreativo, impactando en la mayor participación del recurso humano de la institución.

Además, una comunicación difusa o poco clara en relación a los beneficios que conllevan los programas de bienestar puede incidir que los colaboradores no comprendan el impacto positivo que dichas actividades pueden reflejar en su calidad de vida laboral. Un estudio de Brito et al. (2020) indica que cuando los colaboradores obtienen información concisa en relación a las acciones implementadas por la empresa para mejorar su calidad de vida laboral, la participación en dichos programas puede aumentar y el interés en relación a su

satisfacción laboral refleja altos índices. Esto propone que una estrategia de difusión o la existencia de un interlocutor en la empresa puede tener un impacto positivo en la alta participación de los empleados en dichas acciones, asegurando que todo el recurso humano puede entender el objetivo a corto y largo plazo de dichas acciones

Dado este contexto, la organización puede reestructurar o variar los programas de bienestar laboral con la finalidad de promover una participación activa y mantener una perspectiva atractiva de dichas actividades en el recurso humano. Acordar opciones diversas para cambiar la perspectiva general de los colaboradores en dichas iniciativas. También, llevar a cabo encuestas trimestrales para conocer las preferencias y demandas de los colaboradores permitiría ser más conciso al momento de atender sus necesidades del entorno laboral, asegurando su efectividad y alto nivel de compromiso de todos los colaboradores de la empresa.

Grafico 8



Fuente: Datos obtenidos de encuesta aplicada a trabajadores

Autor: Mendoza, Diana

La percepción del impacto de los programas de bienestar es clave para medir su éxito dentro de la empresa. Raga (2021) menciona que las condiciones laborales influyen directamente en la calidad de vida de los empleados y, por lo tanto, en su satisfacción en el trabajo. Si estos programas funcionan correctamente, los trabajadores deberían notar mejoras en su bienestar y en su desempeño diario.

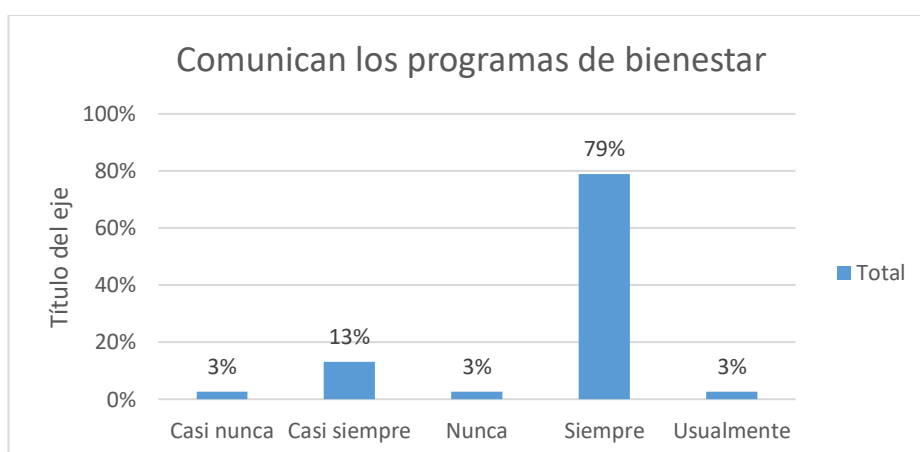
Los datos muestran que un 55% del personal califica los programas de bienestar como "bueno", mientras que un 37% lo considera "muy bueno". Solo un 8% de los empleados percibe un impacto neutral, en lo cual se percibe que los trabajadores no perciben un beneficio para ellos. lo cual sugiere que, aunque en su gran mayoría los trabajadores tratan que las estrategias de bienestar sean concebidas como ventajosas, hay una pequeña parte de colaboradores que no han visibilizado o sienten mejorar dentro del ambiente laboral, para ello, se propone ajustar estas acciones de manera inmediata acorde a las verdaderas necesidades de los empelados dentro del trabajo.

Según Brito et al. (2020), para que dichas acciones de bienestar sean efectivos, deben acoplarse a las necesidades del recurso humano. Entonces si los empleados no reflejan una mejoraría en su calidad de vida laboral, el motivo puede ser porque las actividades no se encuentran netamente diseñadas para responder problemáticas de los trabajadores o no alcanzan de manera global las demandas en el entorno laboral del trabajador, especialmente aquellos en áreas operativas. Asimismo, es fundamental, que

las organizaciones permitan que las iniciativas sean efectivas y abarquen a todos los colaboradores, evitando que algunas áreas o grupos de la empresa sean excluidos o no deseen participar en los programas.

Además, una comunicación difusa o poco clara en relación a los beneficios que conllevan los programas de bienestar puede incidir que los colaboradores no comprendan el impacto positivo que dichas actividades pueden reflejar en su calidad de vida laboral. Un estudio de Brito et al. (2020) indica que cuando los colaboradores obtienen información concisa en relación a las acciones implementadas por la empresa para mejorar su calidad de vida laboral, la participación en dichos programas puede aumentar y el interés en relación a su satisfacción laboral refleja altos índices. Esto propone que una estrategia de difusión o la existencia de un interlocutor en la empresa puede tener un impacto positivo en la alta participación de los empleados

Grafico 9



Fuente: Datos obtenidos de encuesta aplicada a trabajadores

Autor: Mendoza, Diana

La comunicación clara de las acciones de bienestar es fundamental para promover que los colaboradores identifiquen, accedan y se involucren activamente en dichas actividades. Esto propone que una estrategia de difusión o la existencia de un interlocutor en la empresa puede tener un impacto positivo en la alta participación de los empleados en dichas acciones, asegurando que todo el recurso humano puede entender el objetivo a corto y largo plazo de dichas acciones. Llopis (2021) propone que la accesibilidad de los programas de bienestar está relacionada en gran magnitud en los canales de comunicación interna existentes en la organización. Por ello, si los datos obtenidos, se transmite de manera efectiva, los colaboradores pueden explotar de mejor manera los recursos y oportunidades que la empresa disponga

Cuando los colaboradores reciben información adecuada sobre las acciones de bienestar es más probable, que exista una alta participación y noten los beneficios que poseen dichos programas. Sin embargo, si se percibe una comunicación interna conflictiva es posible que está afecte los canales de comunicación de la empresa de tal manera que los mensajes e información de la empresa no sea entregada a todas las áreas de trabajo, lo cual puede incidir en la satisfacción y forma de trabajo del colaborador.

Los datos recopilados muestran que un 79% de los empleados considera que la empresa siempre comunica estos programas, lo que indica una alta difusión y visibilidad de estas iniciativas. Un 13% señala que la comunicación ocurre casi siempre, lo que sugiere que, aunque la información es frecuente, todavía hay margen para mejorar. Sin embargo, un

3% de los trabajadores menciona que nunca recibe información sobre los programas de bienestar.

Estos resultados demuestran que la organización ha construido estrategias para promover una comunicación efectiva interna entre todos los colaboradores, contribuyendo a que el personal sea informado de novedades o cambios que la empresa presente en relación al bienestar del trabajador. No obstante, hay un 3% de colaboradores que no recibe información cuando existen asuntos importantes dentro de la organización, por ello, se perciben brechas en los canales de comunicación interna.

Esta falta de acceso a la información podría deberse a varios factores. En primer lugar, algunos grupos de empleados podrían no tener acceso a los mismos medios de comunicación que el resto del equipo. Esto puede suceder en empresas con múltiples turnos de trabajo, donde ciertos empleados tienen menos contacto con la comunicación formal de la organización. En segundo lugar, la empresa podría no estar utilizando una estrategia de comunicación lo suficientemente amplia para abarcar a todos los trabajadores, lo que hace que ciertos grupos no reciban la información de manera efectiva.

Según los autores Meneses y Mejía (2022), propone que para promover una difusión efectiva de novedades o temas relevantes en relación a los temas de bienestar, también, construir medios para lograr una mejor comunicación de los beneficios corporativos de estas actividades, asegurando que la información sea recibida de manera concisa a todo el recurso humano, sin importar el cargo, ubicación o tipo de jornada laboral.

Los resultados obtenidos demuestran que la empresa ha desarrollado estrategias de comunicación interna que han permitido una amplia difusión de los programas de bienestar, con un 79% de empleados que reconocen recibir información con frecuencia. Sin embargo, la presencia de un 3% de trabajadores que no están informados representa una oportunidad de mejora en la estrategia de comunicación interna.

Para lograr la difusión de estos programas, es fundamental que la organización implemente varios canales de comunicación de esta manera se puede lograr que todo el recurso humano tenga acceso a un examen exhaustivo de manera clara y oportuna.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En cuanto a la demografía de los colaboradores de la empresa, se cuenta en su mayoría con personal femenino quienes cubren puestos de promotores de tienda. También una minoría de hombres tienen puestos de gerente en la institución, sin embargo, los datos estadísticos, denotan que no hay mujeres ejerciendo dichos cargos.

La institución cuenta en su gran mayoría con personal con poco tiempo laborando en la empresa y una minoría que tienen años de antigüedad ejerciendo su cargo

En cuanto a las percepciones de los colaboradores las actividades de bienestar están direccionadas a responder a las normativas que posee la empresa, más no por necesidades de los colaboradores

Los programas de bienestar de una u otra manera son adaptados al personal, por lo cual ellos han mostrado niveles de satisfacción en cuanto a su implementación en la empresa. Sin embargo, los colaboradores deben participar ya que son de carácter obligatorio para todos los trabajadores.

Se concluye que el tema de capacitaciones en la empresa es un factor de motivación para los colaboradores, sin embargo, la escasa implementación genera sentimientos de desvaloración en el personal de la empresa.

El objetivo es crear un entorno laboral positivo y saludable que promueva el bienestar de los empleados, fomente la comunicación abierta y el apoyo mutuo, y proporcione oportunidades claras de crecimiento y desarrollo profesional.

5.2. Recomendaciones

Para aumentar el impacto de estas iniciativas, la empresa podría implementar mecanismos de retroalimentación más efectivos. Permitir que los empleados expresen qué tipo de actividades consideran más útiles ayudaría a adaptar los programas a sus verdaderas necesidades, aumentando su efectividad y garantizando que todos puedan beneficiarse.

Además, es recomendable realizar evaluaciones de manera periódica a través de la aplicación de diferentes técnicas como encuestas y grupos de discusión, asegurando que los programas evolucionen de acuerdo con las demandas de la organización y las necesidades del equipo.

Trazar las acciones del bienestar en relación a las demandas de los colaboradores a través de la ejecución de un diagnóstico socio-laboral para identificar necesidades vinculadas al trabajador tanto en la empresa como en el entorno familiar.

Desde el área de Talento Humano, implementar un sistema adecuado de reconocimiento o recompensas resulta ser esencial para percibir los logros y desempeño laboral del recurso humano en las grandes empresas. Un sistema de recompensas que beneficie a los trabajadores como premios, remuneraciones, felicitaciones en reuniones con los otros colaboradores, incentivos tangibles.

Bibliografía

- Amaral, Lemos, & Ribeiro. (2019). The relationship between organizational climate, job satisfaction, motivation and the quality of public health services: A cross-sectional study. *Journal of Health Organization and Management*, 33(1), 96 - 112. <https://doi.org/doi: 10.1108/JHOM-08-2017-0194>.
- Angulo, P. S., Fuster, G. D., Sánchez, C. A., Bautista, R. E., & Cabezas, R. T. (2021). Características predominantes del aprendizaje organizacional que influyen en el bienestar laboral de los docentes del Perú. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), e1035. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1035>
- Arráez, M., Calles, J., & Moreno de Tovar, L. (diciembre de 2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(2), 171-181. Retrieved 1 de Diciembre de 2018, from <http://www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf>
- Bermúdez, & Escobar. (2021). *PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL E INCENTIVOS*. www.etitc.edu.co/archives/progbienestarlab21.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: Pearson. Retrieved 1 de Diciembre de 2018.
- Blanc, Boada, Garrosa, & Moreno. (2010). Emociones positivas y bienestar laboral. *Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. <https://doi.org/http://sistemas2.dti.uaem.mx/evadocente/programa2/201568/documentos/Emociones%20positivas.pdf>
- Blanco, N., & Pirela, J. (Enero-Abril de 2016). La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social. *Espacios Públicos*, 19(45), 97-111. Retrieved 1 de Diciembre de 2018, from <http://www.redalyc.org/pdf/676/67646966005.pdf>
- Brito, Pitre, & Cardona. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información Tecnológica*, 141-148. <https://doi.org/https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Castañeda, Bentacur, Salazar, & Mora. (2017). BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. *Revista Electrónica Psyconex*.
- Cucaita, Alvarez, Medina, González, & Parra. (2013). *IMPACTO DEL BIENESTAR LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CIBERTEC*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/73770843/1121895216-libre.pdf?1635462161=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DImpacto_del_bienestar_laboral_e

n_el_pers.pdf&Expires=1727276237&Signature=YnEaNL9cr6dgs5UJ
xl-rn~QSGt2LY0-ioMj5KZlWiIVHGmruiBJ

- Escobar. (2011). *Implementación de un Programa de Bienestar en la empresa de MCT LTDA.* <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1636/T139.pdf>
- Espinoza, Méndez, Rivera, & Calderón. (2021). Bienestar laboral en época de pandemia. *Enseñanza e Investigación en Psicología.*
- Galván, M. O. (2019). Perspectiva del joven millennial fronterizo acerca de la satisfacción laboral: caso de la industria manufacturera. *Theomai*, núm. 40, 2019, Julio-, pp. 124-138. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/124/12466220009/12466220009.pdf>
- García. (2021). *El bienestar laboral y su importancia en las organizaciones.* <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mc Graw Hill. Retrieved 1 de Diciembre de 2008, from https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- INEC. (2020). www.ecuadorencifras.gob.ec. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- INEC. (2023). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subdesempleo "ENEMDU"*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2022/Mayo-2022/202205_Mercado_Laboral.pdf
- Llopis, F. A. (2021). *Cuidar el bienestar de los empleados y empleadas.* Universitat Jaume I: https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/203753/TFG_2023_Llopis_Fabra_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mantilla. (2023). *PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL PARA LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE PRODUCCIONES VARIAS DE AMBATO.* <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9fcea491-1e09-4d27-9b10-f51ef6987576/content>
- Meneses, C. C., & Mejía, M. S. (Agosto de 2022). *La influencia del clima laboral en la motivación del personal administrativo de una empresa de Guayaquil.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19057>
- Molano, J. (2021). *Comunicación organizacional: definición, tipos, importancia y ejemplos.* <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-organizacional>

- Monroy. (2021). *Bienestar laboral, su influencia en el empleado y lo que representa en las organizaciones*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/c46b25ff-9c66-4071-9d05-0b8e91c576b2/content>
- Orellana, L. (2001). *Estadística Descriptiva*. Retrieved 8 de Diciembre de 2018, from Departamento de Matematica:
http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (6 de Enero de 2023). *Los horarios de trabajo flexibles pueden beneficiar el equilibrio entre la vida personal y profesional, las empresas y la productividad*. OIT:
<https://www.ilo.org/es/resource/news/los-horarios-de-trabajo-flexibles-pueden-beneficiar-el-equilibrio-entre-la>
- Organización Mundial de la Salud. (07 de Noviembre de 2022). *Salud ocupacional: los trabajadores de la salud*. OMS:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
- Ortiz, Villar, & Llanos. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *GACETA CIENTÍFICA*.
- Raga, C. (2021). *10 Acciones que puedes poner en marcha para cuidar a tus empleados*. Sesame: <https://www.sesamehr.co/blog/gestion-de-equipos/10-acciones-que-puedes-poner-en-marcha-para-cuidar-a-tus-empleados/>
- Roa, H. C. (2019). *Bienestar Laboral*. Repositorio de la Universidad América:
<http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7268/1/572387-2019-I-GTH.pdf>
- Ruiz, C. (12 de Junio de 2008). El Enfoque Multimétodo de la Investigación Social y Educativa: Una Mirada desde el Paradigma de la Complejidad. *Teré: Revista de filosofía y socio-política de la educación*(8), 13-28. Retrieved 1 de Diciembre de 2018, from
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2785456.pdf>
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social: Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*. La Plata: Editorial de la Universidad de La Plata. Retrieved 9 de Diciembre de 2018, from
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49017/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Scribano, A. (2008). *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires: Prometeo. Libros. Retrieved 06 de diciembre de 2018, from
http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/Scribano_El%20proceso%20de%20investigacion%20social%20cualitativo_cap%203_4_%2826_copias%29.PDF
- Sousa, V., Driessnack, M., & Mendes, I. (Mayo-Junio de 2007). Revisión de Diseños de Investigación Resaltantes Para Enfermería. Parte 1:

- Diseños De Investigación Cuantitativa. *Latino-am Enfermagem*, 15(3), 1-6. Retrieved 1 de Diciembre de 2018, from http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre Económico*, 4(7), 1 - 14. Retrieved 06 de diciembre de 2018, from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5262273.pdf>
- Universidad Nacional de Centro del Perú. (25 de julio de 2017). www.ma.com.pe. <https://ma.com.pe/el-trabajador-social-y-su-importancia-en-las-organizaciones>
- Vargas, L. (1994). *Sobre el concepto de Percepción*. Alteridades.izt.uam.mx: <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588/586>
- Velázquez, M. (2016). *El trabajo social de empresas. Una perspectiva social y corporativa: estudio de caso Montes del Plata*. Uruguay: Universidad de la República.
- Vera, J., Beltran, J., & Vargas, I. (2021). Directive management and organizational climate in the Educational Institutions of Latin America. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*. . <https://doi.org/https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/206>
- Vilca. (2021). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa*. SCIENDO.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Diana Lisbeth Mendoza García, con C.C: # 0929806198 autora del trabajo de titulación: **"Dificultades de participación del personal operativo en programas de bienestar sociolaboral de la cadena de tiendas Listo en Guayaquil, 2024"**

previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 19 de febrero del 2025

f. 

Nombre: **Diana Lisbeth Mendoza García**

C.C: **0929806198**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Dificultades de participación del personal operativo en programas de bienestar sociolaboral de la cadena de tiendas Listo en Guayaquil, 2024		
AUTOR(ES)	Diana Lisbeth Mendoza García		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lida Cruz Espinoza Olvera		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 de febrero del 2024	No. DE PÁGINAS:	71
ÁREAS TEMÁTICAS:	Bienestar laboral, desarrollo laboral, programas sociolaborales		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Programas de bienestar, colaboradores, necesidad de los colaboradores, condiciones laborales, sistema de recompensa		
RESUMEN/ABSTRACT: El presente trabajo plantea como objetivo general Indagar las principales dificultades en la participación del personal operativo en los programas de bienestar laboral de las Tiendas Listo de la ciudad de Guayaquil, en el año 2024. Se trabajó con referentes teóricos que fueron soporte para este estudio como: la teoría de las necesidades humanas; esta investigación se planteó bajo enfoque mixto, en donde se aplicó una entrevista a colaboradoras de una empresa y entrevistas a profesionales del área de recursos humanos. En relación a los principales resultados del presente estudio se conoció lo siguiente: los programas de bienestar de la empresa evidencian que son elaborados sin considerar las necesidades de los trabajadores, más bien están basadas en el cumplimiento legal.			
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-998598538	E-mail: dialiss023@outlook.es	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Valenzuela Triviño, Gilda Martina		
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206		
	E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			