

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

"ESTUDIO DE LA SITUACIÓN DE BIENESTAR LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD, CENTRO DE CAPACITACIÓN COBÁN, DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ."

TESIS DE GRADO

LEVING MARITZA LOPEZ DE LA CRUZ

CARNET 22100-08

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2015
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"ESTUDIO DE LA SITUACIÓN DE BIENESTAR LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO TÉCNICO DE
CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD, CENTRO DE CAPACITACIÓN COBÁN, DEL
DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA
FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
LEVING MARITZA LOPEZ DE LA CRUZ

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIADA

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2015
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

Cobán A.V. 23 de mayo de 2014.

Señores:

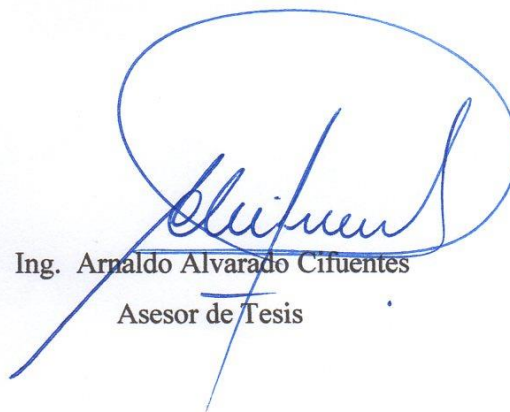
Consejo Facultad de Humanidades,

Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para someter a su consideración, el informe final de la tesis: **“Estudio de la situación de bienestar laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, Centro de Capacitación Cobán, del departamento de Alta Verapaz”**, realizado por la estudiante **Leving Maritza López de la Cruz**, con carnet No.: 2210008, de la carrera de Psicología Industrial / Organizacional, Campus de la Verapaz.

He revisado el mismo y considero que cumple con los requisitos metodológicos y de contenido que exige la Facultad de Humanidades para trabajos de esta naturaleza; por lo que solicito sea revisado, para su posterior aprobación.

Atentamente,



Ing. Arnaldo Alvarado Cifuentes
Asesor de Tesis



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05867-2015

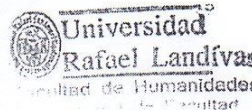
Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante LEVING MARITZA LOPEZ DE LA CRUZ, Carnet 22100-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 05230-2015 de fecha 6 de abril de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"ESTUDIO DE LA SITUACIÓN DE BIENESTAR LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD, CENTRO DE CAPACITACIÓN COBÁN, DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de abril del año 2015.



Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR	P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACION Y PROYECCION:	DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:	LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL:	LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA:	MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO:	MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA:	MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA:	MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
MGTR. ARNALDO ADEMAR ALVARADO CIFUENTES

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
LIC. ARANKA MARIA POKUS YAQUIAN

AGRADECIMIENTOS

- A Dios: Por permitirme la fortaleza y sabiduría para lograr concluir este proyecto profesional, por las bendiciones que ha derramado en mi camino y finalizar satisfactoriamente este trabajo de tesis.
- A mis padres: Gracias por todo, por darme la vida y acompañarme en cada paso. Por la perseverancia de darme una carrera y por creer en mí. Aquí está el fruto de sus sacrificios y deseo devolver todo lo que desde un principio me han dado.
- A mis hermanos: Velsy, por ser mi amiga y mi ejemplo a seguir. Marvin, por ser mi apoyo y celoso guardián en silencio.
- A mi abuelita: Por su pendiente, pero en especial por ser el mejor ejemplo de superación y fortaleza.
- A mi familia: Por su apoyo, cariño y por estar conmigo en cada etapa de mi vida.
- A mis catedráticos: Por compartir su experiencia profesional y la formación de excelencia que me ha permitido llegar a este triunfo.
- A mis amigos: Por ser cómplices y compañeros de viaje en esta aventura de la vida. Ustedes han dejado huellas imborrables en mi vida.
- A mi asesor de tesis: Ing. Arnaldo Alvarado Cifuentes, por su tiempo y paciencia para guiarme en este proceso y por el apoyo profesional. Dios le bendiga.
- A mi revisora de tesis: Licda. Aranka Pokus, por su apoyo, interés y ejemplo de vida.
- Al Lic. Mariano Mérida: Por su bendita paciencia y apoyo para culminar este proyecto.



DEDICATORIA

- A Dios: Por ser el dador de vida, por darme la alegría de lograr este proyecto y por borrar todo obstáculo de mi camino, especialmente en situaciones adversas.
- A mis padres: Sirva este triunfo como una corona a sus sacrificios, por regalarme la vida y por ser mi inspiración de amor y esfuerzo.
- A mis hermanos: Por permitirme compartir la vida juntos y por la bendición de tenerlos conmigo.
- A mis hijos: Edgar Antonio y Ricardo Alberto, por ser luz de mi vida, mi motor para seguir adelante y los ángeles guardianes que Dios me ha permitido sostener en esta aventura hermosa de la vida.

ÍNDICE

I.	Introducción.....	01
1.1	Antecedentes.....	01
1.2	Desempeño laboral.....	10
1.3	Evaluación del desempeño.....	13
1.4	Importancia de la evaluación del desempeño.....	14
1.5	Bienestar laboral.....	16
1.6	Necesidades del ser humano.....	19
1.6.1	Pirámide de las necesidades de Maslow.....	20
1.6.2	Teoría de los factores de Herzberg.....	21
1.7	Perspectiva del Desgaste Laboral (Síndrome de Burnout).....	23
II.	Planteamiento del problema.....	26
2.1	Objetivo general.....	28
2.2	Objetivos específicos.....	28
2.3	Elementos de Estudio.....	29
2.5	Alcances y Límites.....	31
2.6	Aporte.....	32
III.	Método.....	34
3.1	Sujetos.....	34
3.2	Instrumentos.....	34
3.3	Procedimiento.....	35
3.4	Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística.....	36
IV.	Presentación y análisis de resultados.....	37

V. Discusión.....	47
VI. Conclusiones.....	53
VII. Recomendaciones.....	55
VIII. Referencias bibliográficas.....	57

Anexos

Ficha técnica Inventario Bienestar Laboral

Instrumento Inventario Bienestar Laboral

Ficha técnica Evaluación de Desempeño, Intecap

Instrumento Evaluación de Desempeño, Intecap

Plan de acción para el bienestar laboral en Intecap.

RESÚMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, conocer los factores de bienestar laboral que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Intecap, Cobán. Para lo cual, se trabajó con una muestra de 32 sujetos, comprendidos entre las edades de 25 a 50 años, de ambos géneros y de las áreas administrativa y operativa.

La investigación, se realizó con la metodología descriptiva, administrando dos instrumentos: Inventario de bienestar laboral con un diseño similar a la Escala Likert, que permitió conocer la influencia negativa o positiva del bienestar laboral sobre el desempeño de los trabajadores; y una Evaluación de desempeño, ponderando la calificación basada en metas específicas de desempeño y las competencias genéricas relacionadas a la cultura de servicio al cliente en la institución.

De los resultados obtenidos en la investigación, se concluyó que los factores de bienestar laboral evaluados en la institución, influyen de forma positiva en el comportamiento y desempeño de los trabajadores de Intecap, favoreciendo mayor satisfacción, las relaciones laborales y el crecimiento integral tanto personal como institucional.

Finalmente, se recomendó desarrollar e implementar un programa de acciones que refuercen los factores que eventualmente, en cada evaluación, resulten desfavorecedores al bienestar laboral y desempeño de los trabajadores.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes:

El crecimiento de una empresa se basa en la ventaja competitiva y no puede desarrollarse al máximo, sin el apoyo de una buena gestión de su recurso humano y éste recurso debe contar con un ambiente laboral agradable que le permita desarrollar todo su potencial, en beneficio no solo para la empresa sino también para sí mismo. El bienestar del recurso humano de una empresa, conlleva a que éste sea más eficaz y eficiente.

Chiavenato (2009) comparte que, las personas pasan la mayor parte de su tiempo en la organización, en un centro de trabajo que constituye su hábitat. El entorno laboral se caracteriza por sus condiciones físicas y materiales, así como por sus condiciones psicológicas y sociales. Por un lado están los aspectos ambientales que repercuten en los sentidos y que afectan el bienestar físico, la salud y la integridad física de las personas. Por otro lado, están los aspectos ambientales que afectan el bienestar psicológico e intelectual, la salud mental y la integridad moral de las personas. Hay dos aspectos: la higiene y la seguridad en el trabajo, y la calidad de vida en la organización. La administración de recursos humanos implica la responsabilidad legal y moral de garantizar un lugar de trabajo donde no haya riesgos innecesarios ni condiciones ambientales que puedan provocar daños a la salud física y mental de las personas.

Una buena administración se relaciona con el bienestar de los trabajadores, debido a que son ellos, el activo más importante que posee una empresa; el éxito que logren, dependerá de una administración efectiva, dependiendo de la manera en cómo se implementen las políticas y

procedimientos en el manejo de los mismos, para que puedan contribuir al logro de los objetivos corporativos, sin olvidar que se estará propiciando, al mismo tiempo, una buena cultura, reafirmando valores y creando un excelente clima organizacional.

Uno de los objetivos de la administración del recurso humano es, favorecer la integración, participación y trabajo de todos los miembros de una empresa en la consecución de un propósito en común: El desarrollo integral y la competitividad. Es por ello que resulta importante que dentro del diseño de una gestión del recurso humano de una empresa, se incluya un programa de bienestar laboral que favorezca a ambas partes interesadas en el logro de objetivos corporativos.

Abordando el tema en la realidad laboral de Guatemala, existen estudios limitados relacionados a programas de bienestar laboral en las empresas y los beneficios que puede aportar a las mismas, se considera conveniente efectuar una investigación que pueda proporcionar información e ideas relevantes sobre la necesidad de que los trabajadores se desarrollen en un ambiente que les proporcione bienestar físico, psicológico, psicosocial y ambiental, de manera que las funciones que realizan sean con el mayor éxito, logrando la satisfacción personal de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa.

Las investigaciones relacionadas con el bienestar del componente humano, se argumentan bajo una diversidad de enfoques, lo que no permite llegar a un consenso en cuanto a una conceptualización concreta. Al tocar este tema, sobresalen los conceptos de: Satisfacción Laboral, Calidad de Vida en el Trabajo y/ o Clima Organizacional. De esta cuenta, ante la falta

de estudios específicos acerca del Bienestar Laboral, con el objeto de argumentar esta investigación, se han integrado estudios realizados en Guatemala, que relacionan factores, tanto del área de clima organizacional como de satisfacción laboral, con los estudiados en el presente trabajo, y que se describen a continuación:

Escobar (2009) en su investigación *ex post factum*, realizada con un grupo de 56 personas de edades entre 19 y 68 años, de ambos sexos, de la Dirección Departamental de Educación de San Marcos; cuyo objetivo principal era determinar la incidencia del bienestar psicológico en el clima organizacional. Administrando el test Escala de Bienestar Psicológico que evalúa el grado en que el sujeto percibe su propia satisfacción y está dividida en cuatro sub escalas: Bienestar Subjetivo, Bienestar Material, Bienestar Laboral y Bienestar en su Relación de Pareja; y una boleta de opinión para establecer las condiciones del clima organizacional. Los resultados demostraron que la mayoría de sujetos posee un nivel de Bienestar Psicológico promedio lo que propicia un clima organizacional favorable, aceptándose la hipótesis que dice: El bienestar psicológico incide en el clima organizacional. Se recomendó implementar un programa de capacitación sobre el manejo adecuado del estrés laboral y un monitoreo semestral del bienestar psicológico; recomendando el cambio de oficinas con mayor espacio que permitan conservar su bienestar psicológico y un clima organizacional agradable.

En una relación más cercana al tema del presente estudio, Soto (2013) con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, realizó una investigación descriptiva, en la que utilizó una muestra de 30 sujetos de entre 25 a 50 años, en la Distribuidora Vanifer de Quetzaltenango; administró para dicho estudio, un instrumento

derivado de la Escala de Likert, denominado Método de evaluaciones sumarias. Los resultados, indicaron que los factores del clima organizacional que más influyen en el desempeño laboral de los trabajadores son: Salario, liderazgo, motivación, desarrollo, capacitación, justicia, transparencia, equidad y trabajo en equipo. Siendo el desempeño laboral, satisfactorio, manifestado por la totalidad de los colaboradores evaluados, demostrando así un rango óptimo de desempeño dentro de la empresa. Se concluyó que sí influye el clima organizacional en la evaluación de desempeño y que el clima, es una herramienta estratégica que debe ser considerada para alcanzar altos desempeños. Con la recomendación de una revisión salarial anual que permita una compensación a empleados que tengan cambios en sus funciones y mayor carga laboral y responsabilidad, debido a cambios organizacionales, debido a que es el facto más relacionado con el buen desempeño.

De igual manera, López (2009) en su investigación de tipo descriptiva correlacional, tuvo como objetivo principal, destacar la importancia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de nivel operativo de una empresa guatemalteca dedicada a la comercialización. La muestra utilizada estuvo compuesta por 26 sujetos, de género masculino, en un rango de edad que oscilaba entre los 20 y 60 años; de los cuales, 16 son casados y 10 son solteros. Al finalizar el estudio, se concluyó que sí existe una correlación negativa moderada entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores. Así mismo se determinó que el clima laboral es una herramienta estratégica, que debe ser utilizada en forma positiva para obtener un alto nivel de desempeño y mayor productividad laboral. Recomendando establecer un sistema formal de evaluación de clima organizacional anual, así

como un sistema de evaluación del desempeño para ser aplicado semestralmente, con el fin de conocer de forma objetiva, los aspectos y áreas que necesitan mejorar.

Se ha corroborado, que el bienestar laboral, encierra todas las actividades que se relacionan con la satisfacción en el trabajo y el clima organizacional, y cómo estos factores influyen en el desempeño de los trabajadores dentro de las empresas. Continuando con este argumento, Ríos (2014) da a conocer cómo la satisfacción laboral influye en el clima organizacional de una empresa eléctrica en Huehuetenango. La población del estudio, estuvo conformada por personal del área administrativa con un total de 28 colaboradores, de ambos géneros, comprendidos entre las edades de 22 a 52 años. El estudio de índole descriptivo correlacional, requirió de la aplicación de dos instrumentos, primeramente el cuestionario de satisfacción laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno, el cual mide ésta área a través de tres factores: identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral; seguidamente se aplicó la escala de clima organizacional (EDCO), elaborado por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, y Sanabria. De acuerdo a los resultados, se determinó que la satisfacción laboral como el clima organizacional, se encuentran en niveles apropiados, pues la mayoría afirma estar satisfecho y con un buen nivel de clima; concluyendo que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal evaluado, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva. Por lo tanto se recomienda aplicar anualmente o como se considere necesario, cuestionarios que evalúen el grado de satisfacción laboral y clima organizacional, para conocer cómo se encuentran estos aspectos estableciendo si se ha perfeccionado o declinado realizando retroalimentación de los resultados y así determinar estrategias de mejora.

También, Aguja (2006) dá a conocer la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral, en trabajadores del nivel ejecutivo de una empresa dedicada al desarrollo y venta de bienes inmuebles, en la ciudad de Guatemala. Desarrollando un estudio descriptivo correlacional, en 68 sujetos de ambos géneros de entre 20 y 41 años. Administró 2 instrumentos: el primero de Satisfacción Laboral (SL-SPC) elaborada por Sonia Palma Carrillo de la Universidad Ricardo Palma en Lima, Perú; bajo el método Likert; y el instrumento de Evaluación del Desempeño que la empresa Spectrum aplica a sus trabajadores semestralmente. Determinando que sí existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa bajo estudio. Así también, se identificó un nivel de 65% de satisfacción laboral y 62% en el desempeño de los trabajadores. Recomendando la implementación de la Encuesta Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), como herramienta para medir anualmente el grado de satisfacción laboral y mantener una constante identificación de las acciones a mejorar, continuar con sus políticas de fortalecimiento y puesta en práctica de sus principales valores como: integridad, trabajo en equipo y creatividad, etc.

En cuanto a trabajos realizados por autores internacionales, se cita a algunos de ellos:

En su tesis doctoral, Nuevas Perspectivas de la CVL y sus Relaciones con la Eficacia Organizacional, Da Silva (2006) propuso un estudio transversal, correlacional, descriptivo y explicativo como objetivo de estudiar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional, utilizando una muestra de 1,305 sujetos, de 178 sucursales de una organización bancaria de Brasil. Los resultados de los análisis factoriales, correlaciones y regresiones, corroboran la influencia predictiva de la percepción de CVL sobre el desempeño,

evidenciando que la CVL añade ventajas para trabajadores y organización. Se confirma que es posible obtener un índice de CVL global y además, se identifica cuales son los factores de la CVL que más aportan al índice global y cuáles son los que más influyen en el desempeño individual y grupal. Lo más sobresaliente de los resultados, es que, Da Silva demuestra que tanto los empleados como la organización, pueden beneficiarse simultáneamente, mediante la Calidad de Vida Laboral (paradigma ganar – ganar). Concluyendo que, la calidad de vida laboral, es multidimensional y que evoluciona según el momento histórico, los cambios sociales y los contextos laborales. Por último, se sugiere en la investigación, utilizar un instrumento de Calidad de Vida Laboral con el propósito de evaluar si conserva sus propiedades psicométricas y si la estructura dimensional propuesta se mantiene; analizar la influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño individual en base a resultados objetivos del trabajo, etc.

En su tesis de maestría, de la Universidad Nacional de Colombia, Libreros (2011) plantea el propósito de demostrar la relación existente entre cultura organizacional y el bienestar laboral; realiza una investigación cualitativa en una institución educativa de Palmira, Colombia, con la participación del 50% de sus servidores públicos, a quienes administró un instrumento con preguntas relacionadas con el bienestar laboral y la gestión escolar de la institución. Se concluyó que el bienestar laboral de los sujetos en estudio, depende de los incentivos y/o recompensas que reciben de la institución y desde la percepción en cuanto a la comunicación interna, debe mejorar para fortalecer los procesos que incidan en el bienestar laboral. Se recomendó la planeación y ejecución de programas y proyectos encaminados al mejoramiento del bienestar laboral.

También, en su ensayo: Bienestar Social Laboral, Díaz, Ríos, Galeano, Pedroza, González, Montenegro (2010) definen el bienestar laboral, como el estado deseado del grupo de trabajadores dentro de la organización; mismo que se logra a través de planes, programas y proyectos, que buscan mejorar la cotidianidad laboral y la condición personal, familiar y social de los mismos. Este bienestar debe orientarse a proteger los derechos e intereses de los empleados, complementando y apoyando las políticas generales de la organización hacia las cuales deben dirigirse los esfuerzos y directrices de la misma.

Continúa Díaz *et al.* (2010) que el desarrollo en el bienestar social laboral debe:

- Buscar que el medio laboral respete al trabajador como persona y promocióne los medios adecuados para su realización.
- Buscar dicha realización personal, mediante el ejercicio del derecho al trabajo en condiciones de seguridad económica y personal.
- Buscar el adecuado funcionamiento del trabajador dentro del medio laboral.

El mismo estudio continúa, que basados en el Código de Ética Profesional de los Trabajadores Sociales en Colombia, el área de Bienestar Social Laboral, tiene como deber:

- Participar activamente en la gestión y evaluación de servicios, programas y proyectos de Bienestar y Desarrollo Humano y social.
- Dirigir y gestionar programas de Bienestar Social Laboral, Seguridad Social y Salud Ocupacional.

- Promover, dinamizar, coordinar y gestionar procesos de participación y organización en los diferentes niveles de la administración de lo público y privado.

Abordando de nuevo estudios sobre la satisfacción laboral, Chiang, Méndez y Sánchez (2010), realizaron un estudio descriptivo, cuyo objetivo fue, analizar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño en los trabajadores de una empresa de retail, en Bio Bio, Chile; con una muestra de 53 trabajadores (sin especificar edad y género), aplicaron un instrumento con 54 preguntas, con datos descriptivos, sobre proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral. Los resultados indicaron que, el bienestar laboral influye en el desempeño de los trabajadores, en unas variables más de forma negativa que positiva, pero de forma significativa. Se concluyó que, las variables evaluadas son significativamente positivas en cuanto al ambiente laboral, y su influencia sobre el desempeño, varía conforme mayor tiempo tiene un trabajador en la empresa, sus percepciones de bienestar van siendo menores, mientras más años cumple en las mismas funciones laborales. No indican recomendaciones.

Finalmente, en su trabajo de graduación, Vásquez y Zuluaga (2008) realizaron un estudio experimental, con el objetivo de identificar los factores de clima organizacional que influyen en el desempeño de los trabajadores de una institución pública en Girardot, Cundinamarca, Colombia. Tomando de muestra, una población de 113 sujetos del área administrativa de la institución, sin describir género y edad. Los resultados indicaron que el clima laboral no se desarrolla de manera favorable para los trabajadores, especialmente por la falta de conocimientos que tienen acerca de sus funciones y el manejo inadecuado de políticas de recursos humanos. Se concluyó que las dimensiones establecidas de clima organizacional, afectan directamente en el

buen desempeño laboral de los trabajadores; y se recomendó fortalecer las actividades de bienestar social laboral, incluyendo a todo trabajador en los procesos internos de recursos humanos de la institución y el cumplimiento de normas de salud ocupacional, a fin de evitar enfermedades profesionales ocasionadas por ergonomía, estrés, obstáculos en accesos a puestos de trabajo, etc.

1.2 Desempeño laboral

Las empresas que cuentan con empleados saludables, obtienen también resultados saludables, cumpliendo los objetivos organizacionales, basados en un desempeño óptimo que cada uno desarrolle.

Varias son las teorías que comprueban que un trabajador es influenciado por varios factores en su entorno, entre ellos: la motivación, el salario, el clima laboral, etc., que pueden repercutir en varios aspectos dentro de la empresa. Hay que recordar que si no existe un buen ambiente laboral, el desempeño de los trabajadores no será el esperado. Toda empresa que mantiene un equipo humano de trabajo que se desarrolla en un alto nivel de desempeño, es una empresa que siempre se mantiene en el mercado competitivamente.

González (2005) en su investigación tipo ex post factum, con el objetivo de determinar si existe relación entre los factores socioeconómicos y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa farmacéutica de Guatemala, en la que participaron 140 sujetos de ambos géneros y entre 18 y 65 años; pertenecientes a distintos niveles jerárquicos. Para medir la variable de factores socioeconómicos se obtuvo información personal y laboral de todos los trabajadores y se

aplicó el formulario de actualización de datos. Otra de las variables estudiada fue el desempeño laboral, los resultados fueron obtenidos del formato de evaluación del desempeño que dicha organización y aplicado a los sujetos de estudio. De acuerdo a los resultados obtenidos, se halló que el desempeño laboral del 68.67% de la muestra se encuentra en el límite de lo aceptable. De igual manera, se encontró que todos los factores socioeconómicos estudiados, muestran correlación con el desempeño laboral, pero únicamente se relacionan significativamente la escolaridad (13.7%), la edad (4%), los ingresos económicos (10.2%) y el número de hijos (4.4%).

Un estudio más acerca del desempeño, es el realizado por Alvarado (2011) quien por medio de una investigación descriptiva, tuvo como objetivo, establecer la relación entre estabilidad emocional y el desempeño laboral, con una muestra de 42 sujetos, de ambos géneros, comprendidos entre las de edades de 19 a 50 años, en la Dirección de Área de Salud Ixil. Administró el test CEP para medir la estabilidad emocional y una unidad de análisis de desempeño. Sus resultados, le permitieron concluir que, los sujetos bajo estudio, relacionan de manera directa sus emociones al momento de desempeñar alguna tarea. Recomendando la creación de un programa estratégico para mantener la estabilidad emocional de los trabajadores y así beneficiar el desempeño de los mismos para el logro de los objetivos organizacionales.

Con el propósito de verificar si las Actividades Recreativas mejoran la Actitud del Desempeño Laboral en docentes de un colegio en el Altiplano de Guatemala, Cifuentes (2005) realizó una investigación con 17 sujetos, de los ambos géneros; implementando un plan de recreación, para evaluar el desempeño laboral de los sujetos antes de iniciar el plan y después de

terminar el mismo a través de un cuestionario. El estudio fue cuasi experimental, buscando encontrar diferencias entre las valoraciones antes y después a la intervención. El manejo estadístico se hace por medio de la Prueba de Rango con Signo (T) de Wilcoxon, útil para datos de nivel ordinal, en diseños donde dichos datos están relacionados y con poblaciones iguales o menores a 25 sujetos. El nivel de confianza estadística fue del 0.05. Los hallazgos mostraron una diferencia significativa al nivel de confianza esperado, por lo que se concluyó que sí hubo diferencia en la actitud laboral de los sujetos, tanto en las evaluaciones del director como en las autoevaluaciones aplicadas antes y después del plan recreativo, principalmente en los indicadores de Relaciones Interpersonales y Responsabilidad, que para efectos del estudio fueron las que se tomaron en cuenta, funcionando el plan de recreación como un incentivo no monetario efectivo. Finalmente, se recomendó implementar programas de incentivos no monetarios que tengan como base, actividades recreativas que enriquezcan las relaciones interpersonales de los equipos de colaboradores en la institución bajo estudio.

Respecto a este tema, en Ecuador, Iturralde (2011) realizó un estudio en una cooperativa de Ahorro y Crédito, en la ciudad de Ambato, con el objetivo de proponer un modelo de evaluación de desempeño, para mejorar el rendimiento de los trabajadores. Por medio de una investigación cualitativa, trabajó con una muestra de 98 sujetos, entre directivos y operativos. Las conclusiones fueron que, aunque los trabajadores se desarrollan en un ambiente de apreciación buena, al someterse a una evaluación de desempeño, no llegan a conocer sus resultados; no existe un plan de mejora en función a su desempeño laboral por lo que no identifican métodos y técnicas apropiadas para potencializar y fortalecer el sistema de recursos humanos. Concluyendo con una serie de recomendaciones, entre las cuales, las más

sobresalientes son: Implementar un plan de mejora que permita motivar a los trabajadores por el servicio a los socios. Dar a conocer siempre los resultados de sus evaluaciones de desempeño y crear una cultura de conciencia en los trabajadores sobre el cumplimiento de los objetivos al realizar una evaluación de desempeño.

En los antecedentes mencionados anteriormente, se abordan conceptos, que es necesario clarificar para una mejor interpretación de los temas centrales de esta investigación, siendo estos:

1.3 Evaluación del desempeño

Es importante para una empresa, conocer y evaluar las contribuciones que un empleado genera desde su puesto de trabajo. La evaluación del desempeño es utilizada para comprobar el cumplimiento de los objetivos corporativos propuestos, a través de una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o logro de los resultados; traduciéndose esto a lo que las personas son, hacen y logran.

La evaluación del desempeño es un instrumento de valiosa utilidad en las empresas, debido a que permite descubrir la existencia de deficiencias que deban ser corregidas, en cuanto al componente humano se refiere; también permite la toma de decisiones acerca de ascensos y aumentos salariales; aunque también se han vuelto indispensables para permitir la elaboración de planes de carrera, dando oportunidad de revisar los objetivos profesionales del trabajador, sacando a la luz sus fortalezas y debilidades.

La evaluación del desempeño es, según Werther y Davis (1991) el proceso que determina de la forma más objetiva posible, cómo un trabajador, ha cumplido con las responsabilidades de su puesto. Es un medio de motivar a los jefes y los subordinados, clarificando las expectativas y mejorando la comunicación y en entendimiento mutuo acerca de los problemas organizacionales.

Según Chiavenato (2007) la evaluación del desempeño es como una apreciación sistemática de la manera de desenvolverse de cada individuo en su puesto de trabajo o el potencial para desarrollar con éxito un cargo en el futuro. Entonces, el desempeño es el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supo la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

De acuerdo a Stoner y Freeman (1996) la evaluación del desempeño, compara el desempeño en el trabajo de una persona, con estándares y objetivos desarrollados para la plaza de dicha persona. Y según Mondy y Noe (2005), la evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o grupal.

1.4 Importancia de la Evaluación del Desempeño

A pesar de que una empresa cuente con un equipo humano de trabajo eficiente, no basta con que posean un currículum impecable; es importante que la empresa establezca una constante medición del desempeño de sus trabajadores, desde que son contratados. Estas evaluaciones

permiten motivar a los trabajadores al estar más al tanto por cumplir con las responsabilidades de y funciones de sus puestos específicos, además que permiten a las empresas, identificar las debilidades de sus equipos de trabajo y planificar programas de mejora continua.

Sobre la evaluación del desempeño, Dessler (2001) afirma que, permite “constatar alguna deficiencia significativa en el desempeño y determinar los medios con los que se modificará”.

Por su parte, Chiavenato, (2005) refiere que “cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Siendo los principales beneficiarios: el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad”.

Intecap, es una institución, cuya misión reza: “Formar y certificar trabajadores y personas por incorporarse al mercado laboral, así como brindar asistencia técnica y tecnológica en todas las actividades económicas, para contribuir a la competitividad y al desarrollo del país”. Debido a ello, se ha vuelto imprescindible, mantener una constante atención en el desempeño que desarrolla su componente humano, una característica que los obliga a mantener actualidad sobre los procesos de evaluación de desempeño, para detectar cualquier deficiencia que afecte sus logros institucionales. Su Política de Calidad: “Mejora día a día nuestros servicios de capacitación y asistencia técnica, para incrementar la productividad, aplicando los valores institucionales, para cumplir los requerimientos de los clientes”, los motiva a mantener estrategias de trabajo que les permita desarrollar mayor competitividad en el mercado laboral.

Trabajar con eficiencia y eficacia, se ha vuelto un factor importante que les hace destacarse en la satisfacción del servicio al cliente; y para ello, debe controlarse por medio de programas específicos, como las evaluaciones del clima organizacional y el desempeño, para seguir prestando, con excelencia, servicios tecnológicos innovadores y sistemas de gestión de la mejora continua en organizaciones enfocadas al fomento de la productividad del país.

1.5 Bienestar laboral

Un individuo, al integrarse a un equipo de trabajo, será con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Vive constantemente en la búsqueda del bienestar integral (donde goce de salud física, mental, emocional y espiritual) para sí, su familia y su comunidad. De esta manera es como empieza a conceptualizarse el Bienestar Laboral y su importancia, tanto para el empleado como para la empresa.

Libreros (2011) el bienestar laboral, representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la organización mediante su actividad en ella. Este concepto comprende diversos factores, como la satisfacción en el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar, etc.

Estrada, y Ramírez (2010) el bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo

los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización. El mismo se expresa en la forma en que cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan y se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean su naturaleza, haciendo necesario que los directivos tengan en cuenta el elemento psicosocial siendo esta una tarea que demanda de ellos el valorar la relación de los trabajadores entre sí y con la organización, sus expectativas, intereses, logros y satisfacciones, crear las condiciones de intercambio reflexivo, crítico y creativo, propiciar la participación, en fin, comprometerlos con su misión y su estrategia de dirección para lograrla sobre la base de una adecuada alineación de los intereses del trabajador con los de la organización y la sociedad.

Tomando en cuenta los fundamentos anteriores, mientras mayor bienestar laboral se desarrolle en el trabajo, menor oportunidad de incidencia de enfermedades emocionales, propias del ambiente; se disminuyen los síntomas específicos del desgaste provocado en el lugar de trabajo.

En base a los estudios anteriores, el Bienestar Laboral entonces, se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones que las determinan, construyéndose a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización. El Bienestar Laboral posee un carácter vivencial positivo, que surge del disfrute personal, consecuencia del grado óptimo de satisfacción del trabajador y resultado del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral. Por estas razones, el instrumento creado para evaluar los factores de Bienestar laboral, construido

para la presente investigación, basado en las 4 perspectivas que influyen en el desempeño del trabajador, citando a Estrada y Ramírez (2010) y que son los siguientes:

Perspectiva Ambiental: se concreta a analizar la relación entre las personas (trabajadores) y los espacios físicos que circundan al trabajador.

Perspectiva Económica: que abarca el bienestar laboral centrado en los niveles de ingresos, gastos sociales e inversión de los individuos o grupos contemplados. El factor económico en los trabajadores, suele influir en gran medida sobre el grado de Bienestar Laboral que experimentan dentro de una empresa y por ende, afecta el desempeño que desarrolla en su puesto de trabajo.

Perspectiva Sociológica: que se refiere al conjunto de condiciones objetivas y observables que conforman los trabajadores. Los servicios y prestaciones de que disponga la empresa hacia su personal, la influencia de variables demográficas, lugar de residencia y algunos otros aspectos que puedan influir en ésta área.

Perspectiva Psicosocial: que trata de la percepción de sí mismo y del ambiente laboral en el que se está desarrollando; ¿Cómo enfrenta las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana?, es lo que se contempla en el bienestar psicosocial. Aunque es un concepto, relativamente joven, se acepta como integrador de otros como la felicidad o la satisfacción general con la vida.

1.6 Necesidades del ser humano:

Según el desarrollo de la sociedad en que el individuo interactúa, así serán de complejas sus necesidades. Pero muchas de estas necesidades son comunes a todas las personas, como las necesidades básicas del hambre, la sed, el sueño, etc.

Las necesidades de los seres humanos son diversas y en alguna medida difieren de acuerdo a la cultura y el aprendizaje, es por eso que se hace necesario clasificarlas.

Santos (1993) señala que las necesidades del hombre pueden agruparse en Básicas, Sociales, Psicológicas y Existenciales.

Básicas: relacionadas con la preservación de la vida, como: alimentos, agua, protección, salud, etc.

Sociales: relacionadas con la interacción con otros seres humanos, como: aceptación, amistad, formar grupos, etc.

Psicológicas: asociadas con el desarrollo de nuestra individualidad como: prestigio, respeto, destacarse, logro, competencia, etc.

Existenciales: relacionadas con la búsqueda de valores supremos como: la excelencia, felicidad, autorrealización.

1.6.1 Pirámide de las necesidades de Maslow:

Chiavenato (2009) La teoría de la motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades, es decir, las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano.

Abraham Maslow, identificó las siguientes necesidades:

1. Las necesidades fisiológicas:
 - a. Alimentación.
 - b. Habitación.
 - c. Protección contra el dolor o el sufrimiento.

2. La necesidades de seguridad:
 - a. Libertad de peligros.
 - b. Protección contra amenazas del entorno externo.
 - c. Supervivencia del individuo.

3. Las necesidades sociales:
 - a. Amistad.
 - b. Participación.
 - c. Pertenencia a grupos.
 - d. Amor.
 - e. Afecto.

4. Las necesidades de estima:
 - a. Autoestima.
 - b. Amor propio.
 - c. Confianza.
5. Las necesidades de autorrealización:
 - a. Realización mediante el desarrollo de aptitudes y capacidades.

1.6.2 Teoría de los factores de Herzberg

Según Herzberg, citado por Chiavenato (2009) la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados:

1. Los factores higiénicos: factores externos al individuo y con sus necesidades primarias;
 - a. Salario.
 - b. Prestaciones.
 - c. Condiciones de trabajo.
 - d. Relaciones interpersonales.
 - e. Seguridad en el trabajo.
2. Los factores motivacionales: condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personales. Están relacionados con las necesidades secundarias:
 - a. Realización personal.
 - b. Reconocimiento.

- c. Responsabilidad.
- d. Crecimiento personal.
- e. Avance en la carrera.

Puede hablarse sobre otras teorías acerca de las motivaciones que el ser humano posee para satisfacer sus necesidades; pero que para efectos de esta investigación, se abarcarán solamente a los autores Maslow y Herzberg, con el objeto de relacionar la necesidad del trabajo para la satisfacción de las necesidades humanas.

Según Santos (1993) el trabajo es una actividad manual, mental o mixta, orientada hacia la satisfacción de necesidades, transformar el medio y mantener una adecuada salud mental". Debido a esto podemos concluir que: si el trabajo es un medio para satisfacer necesidades, estas se constituyen en motivos para trabajar.

Son pocas las organizaciones que se preocupan por el bienestar de sus trabajadores dentro de sus puestos de trabajo, y uno de los principales problemas que se da en este sentido, es que suele verse al trabajador como una simple máquina que debe cumplir con el trabajo programado, cumpliendo de esta manera, sólo con el interés de satisfacer las necesidades de la empresa (como cumplir las metas y lograr los resultados) y no como un ser humano íntegro que desea no solamente cumplir con los objetivos organizacionales que conlleven las funciones que realiza dentro de la organización, sino también los objetivos personales que se ha propuesto para desarrollar sus funciones de la mejor manera. Todo esto se logra en un ambiente que proporcione al trabajador, bienestar ambiental, económico, sociológico y psicosocial.

1.7 Perspectiva de Desgaste Laboral (Síndrome de Burnout):

Aunque el desgaste laboral, no es un punto focal de estudio en la presente investigación, resulta importante destacar que, para que el bienestar laboral sea completo en ambiente de trabajo, no debe descartarse la posibilidad de tomar en cuenta el nivel de desgaste que puedan presentar los colaboradores en su puesto de trabajo. Un dato que complementará la información que interesa concretar en el presente trabajo.

Cherniss (1990) describe éste síndrome, como una serie de cambios negativos que ocurren en el trabajador que experimenta trabajo frustrante y con excesiva demanda; indicando, que es un proceso de estrés, tensión laboral y acomodamiento psicológico. Cherniss, destaca tres momentos en este proceso:

1. Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés).
2. Respuesta emocional a corto plazo ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión).
3. Cambios en actitudes y conductas (afrontamiento defensivo).

Este síndrome, se afecta al trabajador, en los siguientes niveles:

- a. A nivel psicosomático: fatiga crónica, dolor de cabeza constante, insomnio, úlceras, desorden gastrointestinal, pérdida de peso, dolor muscular, etc.
- b. A nivel conductual: absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol y fármacos) incapacidad de vivir relajadamente, contacto superficial con las demás personas y aumento de conducta violenta.

- c. A nivel emocional: distanciamiento afectivo de autoprotección, aburrimiento, actitud cínica, impaciencia, irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración y sentimientos depresivos.
- d. Dentro del ambiente laboral: deterioro en sus funciones laborales, baja calidad en sus servicios, aumento de interacción hostil y comunicación diferente.

Aunque, el burnout no es un elemento de estudio en esta investigación, es importante señalarlo como un aspecto que puede resultar a causa de las repercusiones significativas que pueden desarrollarse por los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores de Intecap, Cobán.

Viene relacionado a los temas estudiados, debido a la afección sobre el bienestar físico y psicológico que viva los trabajadores y que puede perjudicar el buen funcionamiento de la institución, que como bien se describe en párrafos anteriores, esa afección puede traducirse en ausentismo, mal desempeño, mala atención y servicio, elevación de costos médicos, etc.; y que en relación, afectan el bienestar laboral no solamente de quien sufre el desgaste, sino del entorno total dentro de la institución.

Dentro de este factor, interesa conocer la generalidad de las percepciones del ambiente laboral que tienen los colaboradores de la institución bajo estudio, lo que se resume en conocer cómo se encuentran en cuanto a los siguientes sub factores:

Sobrecarga de trabajo Desgaste emocional Agotamiento físico
Saturación mental Dolores de cabeza e Insomnio.

Datos que, se consideran importantes para obtener resultados más concretos en cuanto a que si la institución ejerce o no, algún tipo de presión sobre los colaboradores para cumplir con los objetivos de la misma y que afectaría de manera negativa en el rendimiento y calidad de vida en el trabajo, de su talento humano.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En una organización, independientemente de los servicios que preste a la sociedad, es indispensable que su recurso humano se desarrolle en un ambiente adecuado a sus necesidades laborales y cumplir con los objetivos determinados por la organización, para así mantener su vigencia en un mundo laboral, cada vez más competitivo.

La calidad del bienestar laboral en una organización, es un factor a tomar en cuenta dentro de los actuales modelos de gestión del recurso humano; la salud física, psicológica y mental, son aspectos clave a considerar.

El bienestar laboral es un reto que en la sociedad actual está empañada. Actualmente, las empresas trabajan en base al cumplimiento de metas y muchas veces, son metas que se logran exigiendo al personal mayor trabajo, inversión de mayor tiempo dentro de la empresa, presión para lograr los objetivos, y en el desarrollo de estas exigencias, lo menos que les interesa es saber si los colaboradores se encuentran en las condiciones físicas y/o psicológicas para responder a estas exigencias. Como un proceso permanente, el bienestar laboral debe ser orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los trabajadores en una empresa, y que repercuta en el mejoramiento de su calidad de vida particular y familiar; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece tanto a la comunidad como al entorno laboral. En un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los colaboradores puedan desarrollar

una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad laborales; se puede desarrollar bienestar laboral.

La salud y el trabajo son dos factores relacionados; un buen estado de salud permite un adecuado desarrollo de las actividades laborales y constituye la base para conseguir bienestar en el trabajo. Es de suma importancia, que el capital humano se desarrolle en un ambiente donde no influyan factores internos, como: malas relaciones interpersonales, mala comunicación, estructura física en malas condiciones, conflictos y tensiones provocados por la presión del trabajo, procedimientos mal estructurados; y factores externos, como: que el colaborador viva lejos del área donde trabaja, problemas de salud por el ambiente natural, tiempo extenso de exposición a agentes nocivos para la salud, que deba desempeñar sus actividades laborales en un área retirada de su lugar de vivienda, cuando la empresa no costea los gastos en que ellos incurren durante su movilización; que no representen rotación de personal, bajo rendimiento en cuanto a la productividad, fatiga y cansancio, accidentes laborales, que lleven al recurso humano a desempeñarse de mala manera y a la organización a invertir costos innecesarios para respaldar a su personal y beneficiarlo a manera de evitar demandas legales que se conviertan en un factor negativo para la organización. Es por ello, que se hace necesario un estudio de la situación de bienestar laboral dentro de Intecap, Cobán del departamento de Alta Verapaz, para analizar los factores que les afectan de manera negativa como los que les afectan de manera positiva y les animen a seguir desarrollándose dentro de la institución.

Una política de bienestar laboral debe responder a la satisfacción de las necesidades tanto de la organización como de sus trabajadores a nivel individual dentro del contexto laboral,

asumiendo los nuevos retos de los cambios organizacionales, políticos, culturales y haciéndoles partícipes de las implementaciones de los planes, programas y proyectos, de tal manera que se combinen los fines de desarrollo de la empresa, con los fines de desarrollo personales.

El bienestar laboral permite un mejor desarrollo a los trabajadores a través de las buenas condiciones de trabajo que la empresa les brinde, y se convierte en un área fundamental de trabajo para el éxito de la empresa. Por lo anterior, surge la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores del bienestar laboral, que influyen en el desempeño de los trabajadores de Intecap, Cobán.

2.1 Objetivo General:

- Conocer cuáles son los factores del bienestar laboral (ambientales, económicos, sociológicos, psicosociales y desgaste laboral), que influyen en el desempeño de los trabajadores de Intecap, Cobán.

2.2 Objetivos Específicos:

- Establecer si el factor psicosocial influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Intecap, Cobán.
- Establecer si el factor sociológico influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Intecap, Cobán.

- Establecer si el factor económico influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Intecap, Cobán.
- Establecer si el factor ambiental influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Intecap, Cobán.
- Establecer si el factor de desgaste influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Intecap, Cobán.

2.3 Elementos de Estudio:

El Bienestar Laboral y Desempeño Laboral

2.4 Definición de los Elementos de Estudio:

2.4.1 Definición Conceptual

Bienestar Laboral

Libreros (2011) el bienestar laboral, representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la organización mediante su actividad en ella. Este concepto comprende diversos factores, como la satisfacción en el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar, etc.

2.4.2 Definición Operacional:

Bienestar Laboral

El bienestar laboral comprende una serie de factores que influyen de forma positiva y negativa en el recurso humano de una organización. Estos factores pueden ser:

- Psicosociales.
- Sociológicos.
- Económicos.
- Ambientales.
- De desgaste laboral.

2.4.3 Definición Conceptual:

Desempeño Laboral

Araujo y Leal (2007) debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

Stoner (1994) citado por Araujo y Leal (2007)) afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta

definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

2.4.4 Definición Operacional

Desempeño Laboral

Este conjunto de acciones se observa en el cumplimiento de las funciones que cada trabajador cumple en su puesto de trabajo y en apoyo a compañeros dentro del entorno laboral; que cada función se realice de la forma exacta en que debe ser; aplicar los conocimientos, destrezas, capacidades y aptitudes en el trabajo que desarrolla, practicando una buena actitud durante sus relaciones interpersonales dentro del ambiente de trabajo, respeto hacia sus compañeros y jefes de trabajo; utilizando de forma adecuada las herramientas de trabajo que estén a su disposición para cumplir con los objetivos de sus funciones laborales, etc.

2.5 Alcances y Límites:

El presente trabajo de investigación comprende a los trabajadores de Intecap, Cobán en el departamento de Alta Verapaz, en el que se pretende descubrir los factores que influyen sobre su desempeño y lograr socializar un programa de Bienestar que sea integral y atractivo; para que los trabajadores se desarrollen en un ambiente que les permita cumplir con sus funciones laborales diarias.

La investigación estableció, dar a conocer cuáles son los factores del bienestar laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores de Intecap, Cobán y si la influencia es positiva o negativa para que estos mantengan un ambiente agradable laboral o no.

2.6 Aporte:

La presente investigación proporcionará a los directivos de la institución bajo estudio, datos actualizados sobre el nivel de bienestar laboral de los trabajadores que forman parte del personal administrativo y operativo de la misma, identificando cuáles son los factores que fomentan el bienestar laboral y cuáles son los factores que lo inhiben. Con esta información se diseñará un plan de acción sobre bienestar laboral con el propósito de aumentar o mantener la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

El bienestar laboral es un tema que comienza a tomar importancia dentro de las organizaciones guatemaltecas. Esta investigación debe constituir una fuente de información para los estudiantes de Psicología Industrial Organizacional y personas interesadas en el campo de la administración del recurso humano, que trascienda a la vida laboral de las empresas, para que consideren la responsabilidad social que tienen en lograr el bienestar de sus trabajadores, considerando su impacto en el desarrollo económico, político y social del país.

Fortalecer en Intecap, Cobán, el concepto de Bienestar Laboral que debe desarrollarse dentro de la institución, para permitir que los trabajadores de desenvuelvan en un ambiente que

les permita cumplir tanto con la satisfacción de sus necesidades individuales como los de la empresa y que los lleve a lograr los objetivos institucionales que se tienen establecidos.

III METODO

3.1 Sujetos:

La presente investigación se realizó en Intecap, Cobán, en el departamento de Alta Verapaz; y cuyo personal se encuentra dividido en las áreas: Administrativa y operativa. Para uso de la investigación, se seleccionó a una muestra de 32 sujetos (que oscilan entre las edades de 25 y 50 años), seleccionados según su experiencia, tiempo de laborar en la institución y conocimientos sobre las funciones generales de sus puestos.

3.2 Instrumentos:

Para desarrollar la investigación, fue necesario trabajar con los siguientes instrumentos:

Un inventario de bienestar laboral, estructurado en 5 factores (27 ítems) en base a las 4 perspectivas que influyen en el desempeño del trabajador, de Estrada, Y., y, Ramírez, M. (2010); con un diseño similar a la Escala Likert con 2 opciones de respuesta que servirá para conocer el grado positivo o negativo de satisfacción que los trabajadores desarrollan en sus puestos de trabajo y obtener el nivel de bienestar que sienten al ejercer sus funciones diariamente, para beneficiando o afectando la productividad de la institución.

El instrumento para la evaluación del desempeño, elaborado e implementado por Intecap, permite la calificación de 4 factores primordiales del desempeño laboral dentro de la institución,

en base a resultados y competencias genéricas y/o metodológicas relacionadas con la función de cada puesto. Divididos así:

Compromiso Institucional

Productividad

Calidad de trabajo

Cultura de servicio

3.3 Procedimiento:

Para llevar a cabo el proyecto, se procederá a realizar lo siguiente:

- Se concibió el tema a trabajar y se presentó para su aprobación.
- Se elaboraron los objetivos, alcances y límites de la investigación.
- Se envió la solicitud a la institución donde se realizó la investigación para la autorización del proyecto.
- Se autorizó en la institución, el desarrollo del proyecto.
- Se recopiló información para elaborar el marco teórico de la investigación.
- Se elaboraron los instrumentos de acuerdo al tema aceptado y se definió la metodología a utilizar en el presente estudio.
- Se administraron los instrumentos a los 32 sujetos.
- Posterior a la administración de los instrumentos, se procesaron y analizaron los resultados.

- Se discutieron los resultados y fueron confrontados con los antecedentes del marco teórico.
- Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones del estudio desarrollado en base al objetivo general.
- Se procedió a la elaboración del plan de acción que lleva consigo las sugerencias que al ser implementado, permitirá el mantenimiento y/o mejora de las deficiencias encontradas.

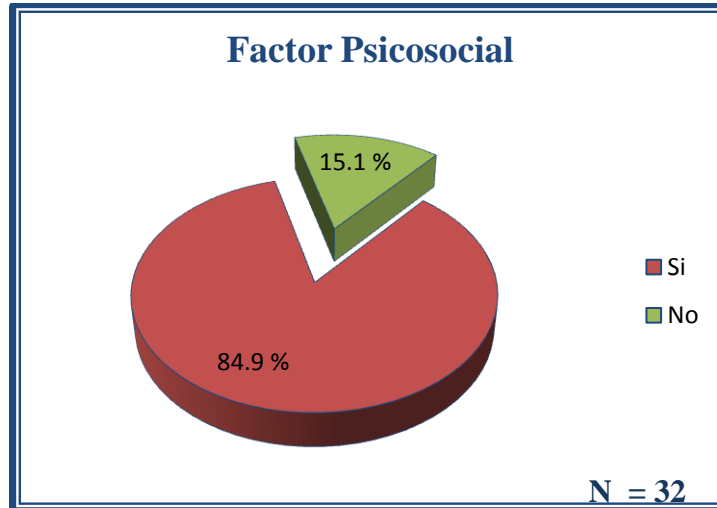
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística:

Para realizar el presente trabajo de tesis se utilizó el diseño de investigación descriptiva, la cual, según Achaerandio (2001) en la Guía general para realizar trabajos de investigación, de la Universidad Rafael Landívar; se entiende por aquella que estudia, interpreta y verifica lo que aparece y lo que es (relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes, etc.)

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

BIENESTAR LABORAL

Gráfica 4.1



Fuente: Trabajo de campo (2013)

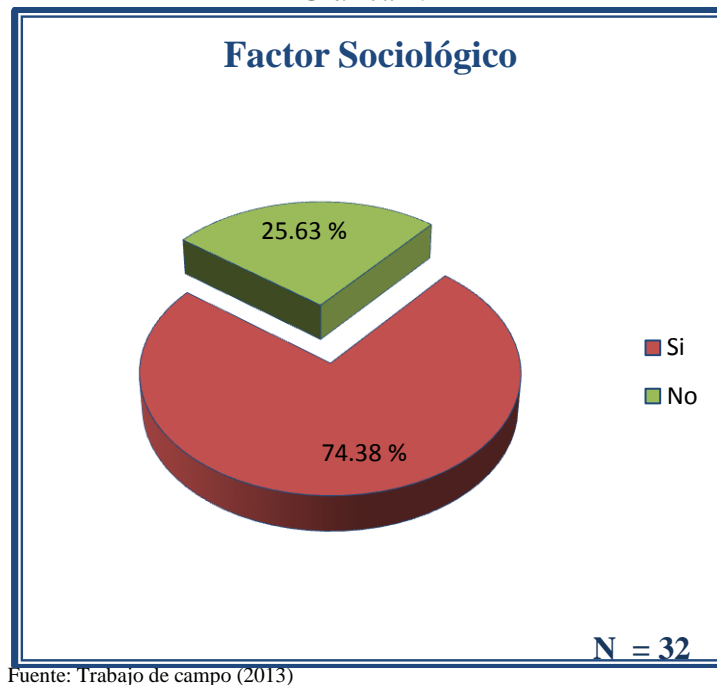
Este factor cuestionó a los colaboradores cómo se sienten en su trabajo, respecto a:

Satisfacción, Seguridad, Tranquilidad, Confianza, Ánimo e Interés.

Aspectos sobre los cuales, el 84.9% de los colaboradores, dijo sentirse en un ambiente positivo y bastante tranquilo de trabajo. Siendo el aspecto más importante, el sentirse satisfechos por realizar un trabajo que les gusta y con el cual se identifican.

El 15.1% calificó de forma negativa algunos de los aspectos, influenciados por la inseguridad que sienten, debido a que están unidos a la institución de forma temporal, lo cual no les brinda mayor seguridad y estabilidad laboral.

Gráfica 4.2



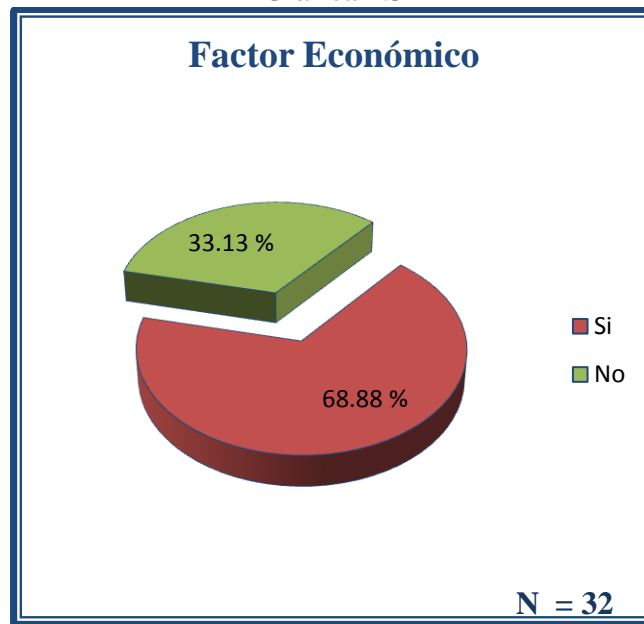
En este factor, los colaboradores fueron cuestionados acerca de:

Prestaciones laborales, Servicio médico, Trabajo en equipo, Respeto y Toma de decisiones en el trabajo

El 78.38% de los colaboradores muestra una actitud positiva en cuanto al trabajo en equipo y la libertad que poseen en la toma de decisiones, siempre que cumplan con los requerimientos que la institución establece.

El restante 25.63% de colaboradores marca una tendencia negativa en este factor, debido a no contar con prestaciones laborales por pertenecer al grupo de colaboradores del renglón 0-29 (por contrato). Además, de no poder acceder a un beneficio de servicio médico de parte de la institución, que les permita menos inversión económica y mantener su calidad de vida en cuanto a salud, más estable.

Gráfica 4.3



Fuente: Trabajo de campo (2013)

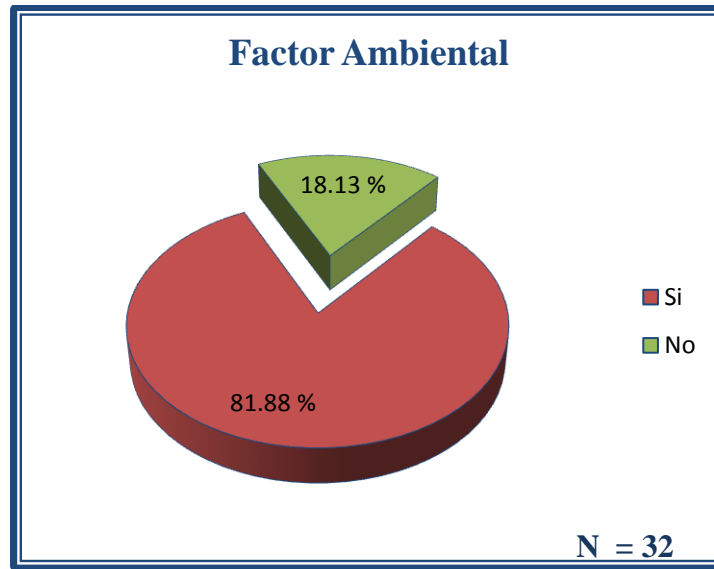
En este factor, se le cuestiona sobre si en su trabajo obtiene:

**Salario justo, Viáticos, Préstamos como empleado, Permisos especiales, Descansos
conforme la ley**

Este ha sido el factor con más afección negativa. Siendo apenas el 68.88% de colaboradores que manifiesta estar de acuerdo con las normativas salariales que la institución aplica a cada puesto. La remuneración va acorde a las capacidades, habilidades y desempeño de cada uno de los colaboradores.

El 33.13% que afecta negativamente a este factor, es influenciado por el sector laboral que se desarrolla bajo el renglón 0-29 (Por contrato), lo que implica una remuneración fija y única, sin prestaciones y beneficios adicionales, como: Préstamos laborales y Viáticos.

Gráfica 4.4



Fuente: Trabajo de campo (2013)

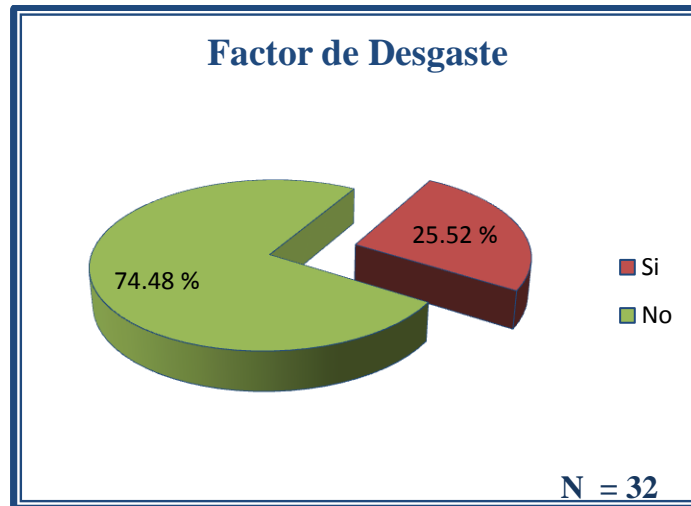
El factor ambiental, ha cuestionado a los colaboradores acerca de:

**Buena iluminación, Buena ventilación, Espacio físico suficiente (en cada área de trabajo),
Área libre de humedad, Área libre de contaminación**

En este factor, el 81.88% de los colaboradores, acepta el ambiente físico donde laboran. Durante el desarrollo de ésta investigación, se procedió a la ampliación y adecuación de espacios de trabajo, en el área administrativa, por ser el espacio donde fluye la mayor cantidad de personas (clientes internos y externos). Brindando también de esta manera un mejor servicio a quien visita la institución y permitir que los colaboradores se desarrollen con mayor efectividad. Los aspectos que más influenciaron este factor son: Iluminación, Ventilación y Áreas libres de humedad.

El 18.13% de los colaboradores han manifestado que las aulas donde imparten parte de sus capacitaciones, son pequeñas y la única contaminación a la que están expuestos, es al flujo de ruido y sonidos excesivamente altos que provienen de los negocios individuales que se encuentran frente al edificio de Intecap, Cobán, lo que impide una total concentración en el trabajo de parte de los colaboradores administrativos, los instructores a la hora de impartir sus capacitaciones y de los estudiantes que reciben las mismas. Un aspecto que también puede afectar la estabilidad emocional del personal, al tratarse de ruidos constantes o permanentes en el área externa del edificio, lo que podría provocar, aparte de falta de concentración, episodios de incomodidad y mal humor.

Gráfica 4.5



Fuente: Trabajo de campo (2013)

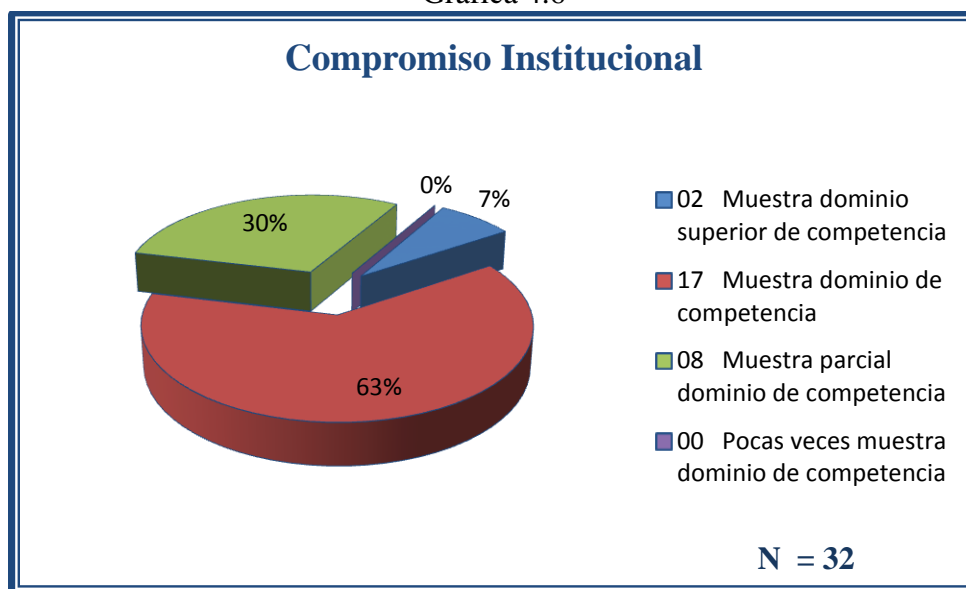
En este factor, se tomaron en cuenta 6 ítems que se relacionan de manera general con los 4 factores anteriores para conocer si los colaboradores resienten los siguientes aspectos:

Sobrecarga de trabajo, Desgaste emocional, Agotamiento físico, Saturación mental, Dolores de cabeza e Insomnio

Ante los cuales, reaccionaron de forma positiva, pues el 74.48% del personal se desarrolla con una excelente actitud hacia el trabajo, respondiendo a las exigencias que sus actividades les propone y cumplir con los objetivos en sus proyectos diarios. Aunque, el 25.52% del personal restante indica un nivel de desgaste, influenciado principalmente por la sobrecarga de trabajo y agotamiento físico por el manejo de papelería que se realiza en la institución, debido a los trámites que deben realizarse para cumplir con los requerimientos de cada proceso.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Gráfica 4.6



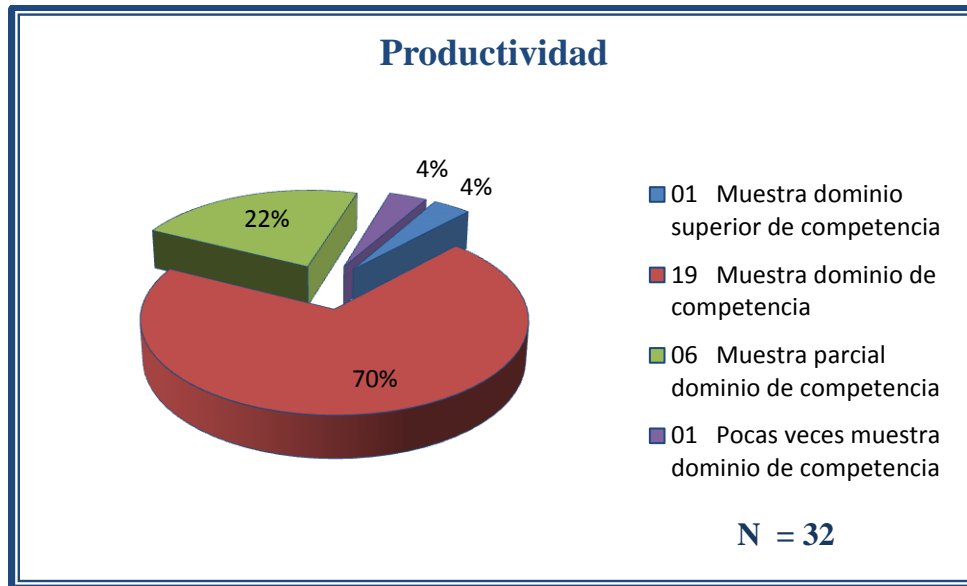
Fuente: Trabajo de campo (2014)

En este comportamiento, cabe evaluar el grado en que un empleado se identifica con la institución que lo emplea y las metas que esta tiene. Medir si el evaluado, se identifica con la organización estratégica y los valores institucionales de su trabajo. El 63% de los evaluados, evidenció dominio de la competencia, visto en:

- Aplicación de valores institucionales en todas sus intervenciones.
- Planteamiento verbal y mejoras en la calidad de procesos.
- Interpretación y aplicación de normativas, reglamentos y lineamientos institucionales vigentes.

Comportamiento que el 30% muestra parcialmente; y un 7% evidenció un dominio superior a lo esperado.

Gráfica 4.7



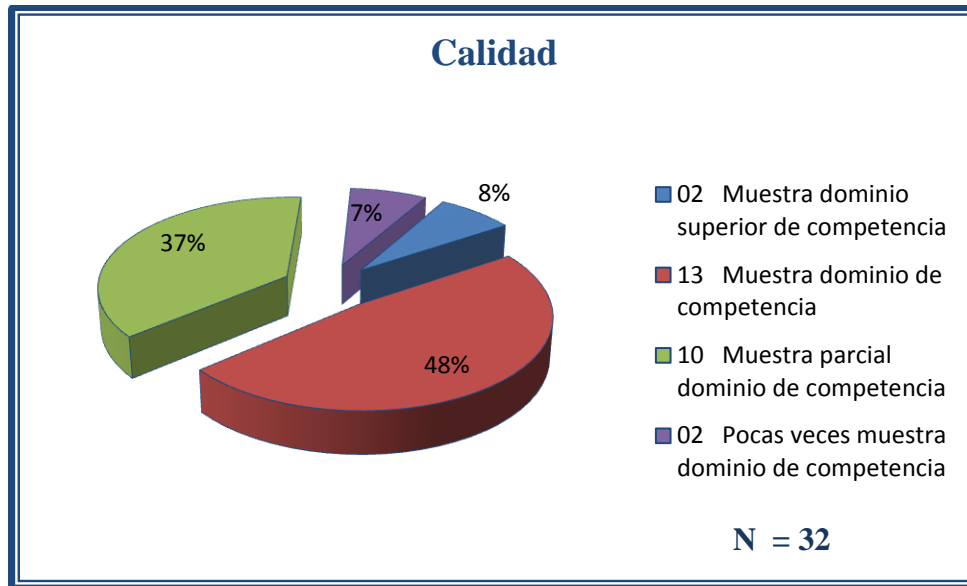
Fuente: Trabajo de campo (2014)

Este comportamiento es directamente relacionado con el rendimiento total del trabajador en sus funciones, la eficiencia y efectividad que desarrolla ante el desarrollo de las actividades dispuestas, midiendo la rentabilidad que cada uno de ellos representa para la institución. En este sentido, el 70% de los evaluados, mostró dominio de la competencia, reflejado en:

- Definición de metas según los planes de su jefe inmediato.
- Interpretación de información, gráficas, documentación e instructivos para el mejor desempeño de sus funciones.
- Toma de decisiones y resolución de conflictos en su unidad, además de compartir responsabilidades.

El 22% de los evaluados muestra parcialmente el dominio de la productividad; el 4% apenas muestra su dominio de la misma y el 4% de los evaluados se muestra con un dominio superior de lo esperado.

Gráfica 4.8



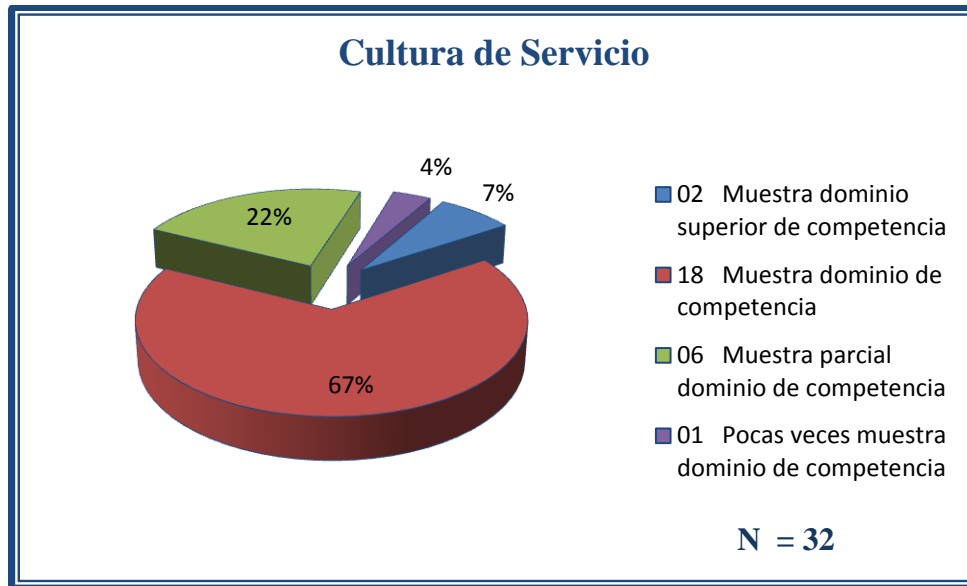
Fuente: Trabajo de campo (2014)

La calidad en el trabajo, se muestra el grado en que el mismo es producido y si se ajusta al estándar de precisión y presentación que se exige por la institución. En esta competencia se desarrollan: los logros, la calidad técnica del trabajo realizado, capacidad de organización, eficiencia en el uso de recursos, entre otros. El 48% de los sujetos evaluados, muestra dominio de la competencia en el puesto;

- Cumple con sus tareas,
- Reconoce las oportunidades que se presentan para proponer nuevas ideas y
- Escoge mejores formas de hacer su trabajo para optimizar sus recursos.

Siendo apenas el 8% de los evaluados, los que presentan un dominio superior de la competencia, contra un 7% que muestra un bajo desarrollo de la misma.

Gráfica 4.9



Fuente: Trabajo de campo (2014)

En esta competencia se reconoce el grado en que el trabajo producido satisface las necesidades y expectativas de los clientes de la institución. Además, se relaciona con la frecuencia de quejas por el mal servicio, respuesta rápida ante conflictos, capacidad de adaptación de su trabajo a los requerimientos del cliente, etc. El 67% de los evaluados, muestra el dominio de esta competencia, lo que se refleja en:

- Dar seguimiento al servicio que brinda y satisfacer las necesidades del cliente.
- Pronta reacción ante problemas y necesidades del cliente en base a procedimientos establecidos por la gerencia de la institución.
- Verificación de las áreas de atención al cliente para que cumplan con las expectativas de las mismas.

Un 22% de la muestra, indica un parcial dominio de esta competencia, contra un 4% de sujetos que muestran pocas veces este dominio; aunque apenas el 7% evidencia un dominio superior de la competencia.

V. DISCUSIÓN

Con base a los resultados obtenidos por medio del Pre diagnóstico de bienestar laboral y la evaluación de desempeño, se presenta la siguiente discusión:

En cuanto al tema del bienestar laboral, este debe enfocarse a mejorar la cotidianidad de las actividades que realizan los trabajadores en la institución, promoviendo el bienestar social individual y familiar. Estas actividades, son ejecutadas regularmente de manera constante y por largos periodos de tiempo; situaciones que generan en el trabajador, un desgaste físico y mental en el transcurso del tiempo; y es de gran utilidad conocer la importancia del bienestar integral de los trabajadores. Motivarlos, promover su desarrollo personal y mantenerlos en un estado óptimo de salud. De éste modo, la institución se verá beneficiada al contar con una fuerza de trabajo de alto rendimiento; y el trabajador se sentirá cómodo y comprometido con sus funciones diarias.

De acuerdo con Libreros (2011) el bienestar laboral, representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la organización mediante su actividad en ella. Este concepto comprende diversos factores, como la satisfacción en el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar, etc.

Por otra parte, Estrada y Ramírez (2010) afirman que: el bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización. El mismo se expresa en la forma en que cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan y se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean su naturaleza, haciendo necesario que los directivos tengan en cuenta el elemento psicosocial siendo esta una tarea que demanda de ellos el valorar la relación de los trabajadores entre sí y con la organización, sus expectativas, intereses, logros y satisfacciones, crear las condiciones de intercambio reflexivo, crítico y creativo, propiciar la participación, en fin, comprometerlos con su misión y su estrategia de dirección para lograrla sobre la base de una adecuada alineación de los intereses del trabajador con los de la organización y la sociedad.

Por lo tanto, una organización saludable, implica no solo una gestión responsable de los riesgos para la salud y la seguridad, sino también una posibilidad para el trabajador de desarrollarse y crecer hasta su máximo potencial. Es esencial mantener un equilibrio adecuado con relación al clima laboral, formación, estilo de gestión, así como asegurar una comunicación, comportamientos y actitudes de apoyo en la organización.

Al evaluar las afirmaciones de los autores citados, se puede determinar que tanto la identificación del colaborador con la institución, como la satisfacción laboral que desarrollan, son dos puntos primordiales para un mejor desempeño en el trabajo. Los factores que han sido evaluados en el Pre Diagnóstico de Bienestar Laboral, indican que el componente humano de

Intecap, Cobán, labora en un ambiente adecuado a sus necesidades en un nivel aceptable, cubriendo así, un entorno que asegura un mejor desempeño laboral. Lo que se refleja en los resultados obtenidos al final de esta prueba; que indican que la institución tiene un especial cuidado en que su recurso humano, obtenga todos los recursos que le permita sentirse satisfecho, no únicamente por desarrollar sus funciones diarias con tranquilidad y confianza, sino que vea que la institución les apoya en cubrir sus necesidades básicas y de desarrollo integral. Dentro de Intecap se cumple con las responsabilidades y obligaciones que cada trabajador tiene, pero de la misma manera, la gerencia se preocupa por proporcionar mayor formación, capacitación, desarrollo de habilidades, etc., que favorecen su estabilidad laboral, de salud y desarrollo en el campo personal, de trabajo y social. En este aspecto, es importante mencionar que trabajan de la mano con valores institucionales, como: trabajo en equipo y compromiso; y comportamientos de desarrollo laboral, como: la toma de decisiones, productividad y cultura de servicio; que se ven influenciados según el estado anímico en que se encuentren los trabajadores y desarrollar sus competencias laborales para el cumplimiento de sus objetivos.

Intecap, es una institución que se preocupa por contar con profesionales capaces de responder a las exigencias que delega para continuar identificándose como la única institución que capacita y certifica trabajadores que se integran al campo laboral y como tal, su recurso humano, es también elemento importante dentro de los programas de capacitación constante, para continuar brindando una cultura de servicio de excelencia. De esa cuenta es que se administran evaluaciones de desempeño que permitan ir detectando deficiencias que puedan afectar no solo el buen desempeño de sus trabajadores, sino también, el logro de los objetivos en cada proyecto.

En los resultados de la evaluación de desempeño que se administró a la muestra poblacional, se refleja el dominio de competencias que son parte de la cultura de servicio que Intecap implementó desde el año 2011 y que se encontraron relacionadas con los factores de bienestar laboral. Tomando en cuenta que los resultados de la evaluación de desempeño, indicaron que su recurso humano domina de manera aceptable las competencias con las cuales se desarrollan y que fueron evaluadas en este estudio, demuestran la relación directa que tienen con el bienestar que experimentan en sus actividades diarias. Destacando entonces que, si Intecap cumple con suplir las necesidades básicas y secundarias de cada colaborador, este, estará respondiendo con mayor eficiencia, mejor actitud, mayor compromiso y adaptación ante los cambios que el entorno laboral le exija. Todo esto, reflejará en un mejor resultado ante la política de calidad que Intecap ejerce constantemente.

Así, hoy día las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos; además la creciente participación de las mujeres en institución, etc., hacen que el bienestar laboral sea una realidad en el mundo laboral de hoy. Todo esto puede deteriorar el clima laboral y afectar al bienestar físico y psicológico del trabajador.

Abarcando ahora el factor de desgaste que se calificó en el Pre diagnóstico de bienestar laboral; menciona Chiavenato (2009) al referirse a la pirámide de Maslow, específicamente a la etapa de la autorrealización a la que todo ser humano aspira, este debe desarrollar sus aptitudes y capacidades al mayor grado óptimo como se pueda; lo que se ve obstaculizado al observar que un porcentaje de la muestra, reporta sobre carga de trabajo, agotamiento físico, y sensación de

dolor de cabeza; factores que pueden en un mediano o largo plazo, el desarrollo del síndrome de burnout. De acuerdo a lo que Cherniss (1990) describe sobre este síndrome, al provocar cambios negativos en el trabajador, se empieza a experimentar un trabajo frustrante, genera estrés, ansiedad, agotamiento y reacciones defensivas, entre otras.

Debido a lo anterior, se determina que los factores Psicosocial, Sociológico, Económico y Ambiental que fueron evaluados en Intecap, Cobán, son favorecedores para el bienestar laboral de los colaboradores de la institución; razón por la cual, el desempeño también se desarrolla de forma beneficiosa tanto en el recurso humano como en la institución. El porcentaje mínimo que representa una consideración negativa, se debe a la inseguridad e inestabilidad que representa para ellos, un contrato laboral; sin mayores beneficios para el puesto que desarrollan, por lo que implica un nivel de insatisfacción al momento de no poder tener acceso a los beneficios mencionados y seguridad de un contrato presupuestado; uniéndose a esta situación, la falta de refuerzo en el conocimiento de las funciones y responsabilidades que cada trabajador debe asumir en su horario de labores, reflejado en la evaluación de desempeño.

Debido a que Intecap se rige bajo un criterio de normas de calidad, de la misma manera en que prepara y exige calidad, desarrollo y productividad a su recurso humano; se preocupa por brindarle el mejor ambiente físico que beneficie el desarrollo de sus actividades diarias. El personal de la institución obtiene una excelente iluminación y ventilación en su espacio de labores.

Finalmente, en toda la argumentación consultada para este estudio, se coincide en que el bienestar laboral se ve afectado por factores internos y externos; los cuales repercuten del trabajador hacia sus funciones y el desarrollo de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

- Los factores de bienestar laboral que fueron evaluados en Intecap, Cobán, son desarrollados satisfactoria y positivamente, lo que propicia a sus colaboradores, desempeñarse de una manera eficiente.
- El Factor Psicosocial, que encierra la satisfacción del colaborador en el desempeño de sus labores, la seguridad que sienten al laborar en una institución estable y genuina y que les brinda la tranquilidad y confianza para desarrollar sus actividades; es el factor de mayor relevancia en el ambiente laboral de Intecap, Cobán. Lo que les anima a mantener una buena actitud hacia sus labores, compañeros de trabajo, una mejor cultura servicio al cliente que los requiere, cumpliendo de esta manera con la política de calidad que aplica la institución y proyectándose hacia una mejor productividad en bienestar y desarrollo tanto personal e institucional hacia la comunidad a la que sirven.
- Los factores Psicosocial y Ambiental, son los que más favorecen el desarrollo integral del personal de Intecap, Cobán. Un ambiente laboral donde se desarrollen con satisfacción, se esmeren por cumplir sus metas por crecimiento personal y organizacional, favorece a la institución. De esta manera, Intecap cumple con la visión institucional de ser reconocidos por la efectividad de sus servicios y la misión de formar trabajadores y personas por incorporarse al mercado laboral, pues no solamente forma trabajadores, sino mantiene a su personal en una constante capacitación que le permita estar a la vanguardia dentro de los servicios que prestan a la comunidad.

- Ante la demanda de mejores honorarios y mayor seguridad económica que presentan los colaboradores temporales de Intecap, Cobán; se presenta la problemática de no tener acceso a los beneficios laborales con que cuenta un colaborador presupuestado, siendo importante, que todo el talento humano dentro de la institución sea tratado con equidad; un 25.63% de personal encuestado resalta la falta de beneficios, debido al régimen de contratación al que pertenecen, Intecap, deberá buscar formas de compensar esta situación.

- El Factor económico, es el más bajo registrado en la escala de factores evaluados en Intecap, Cobán. Lo cual coincide con el tipo de contratación temporal o por servicios técnico profesionales, que tiene la mayoría de los encuestados. Esto puede devenir en una actitud que no cumplir al 100% con sus actividades laborales, no ocupar el tiempo debido en las mismas, asumiendo que por la falta de un pago justo, según su percepción, desarrollen un nivel de desánimo e insatisfacción dentro del trabajo.

- En cuanto al Factor de Desgaste, se confirma el ambiente en el que se desarrollan los colaboradores de Intecap, Cobán. Pues solamente un 25.52% del personal de la institución, indicó sentir sobrecarga de trabajo al referirse, a los procedimientos que exige la institución para cubrir los requerimientos del cliente externo e interno. Se observó que resalta el agotamiento físico, dolores de cabeza e insomnio; molestias que puede presentar el colaborador por la misma situación de sobrecarga de trabajo, propias de la exigencia del puesto de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Divulgar los resultados de esta investigación, con el objetivo de animar al personal de Intecap, Cobán, a continuar con el desarrollo de sus labores, con actitud positiva y satisfacción.
2. Desarrollar y ejecutar un plan de capacitación que motive al personal a desarrollar mayor seguridad y satisfacción en su trabajo. Y sensibilizarlos de la inversión que anualmente realiza la institución en la formación y actualización de su recurso humano, lo cual les ayuda a mejorar su nivel de empleabilidad.
3. Desarrollar e implementar un plan de beneficios no monetarios, dirigidos al personal que labora bajo el renglón 0-29, a modo de generar en ellos mayor seguridad y equilibrio laboral.
4. Revisar y actualizar las tarifas de honorarios, para el personal contratado bajo el renglón 0-29, y que estas cubran las erogaciones de desplazamiento que realizan los colaboradores a diferentes comunidades donde prestan sus servicios.
5. Implementar un sistema de monitoreo periódico, para evaluar los avances que se obtengan en el desarrollo del plan de beneficios no monetarios y plan de capacitaciones motivacionales.

6. Desarrollar la propuesta de un programa de acciones que sirvan para reforzar los factores que eventualmente, en cada evaluación, resulten desfavorecedores para el bienestar laboral y desempeño de los trabajadores.

7. Revisar la estructura organizativa de la institución de tal manera que cumpla con las necesidades y dinámica del servicio que se presta, y de esta manera equilibrar la carga de trabajo y desgaste que experimenta el personal.

VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Achaerandio, L. (2002). *Guía general para realizar trabajos de investigación en la Universidad Rafael Landívar*, vicerectoría académica, Guatemala.

Aguja, Y. (2006) *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los empleados de nivel administrativo de la empresa Spectrum*. (Tesis de grado) Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/aguja.yobana/aguja-yobana.pdf>

Alvarado, G. (2011) *Estabilidad emocional y su relación con el desempeño laboral*. (Tesis de grado) Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Alvarado-Graciela.pdf>

Araujo, M., Leal, M. (2007) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Recuperado de <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1288>

Cherniss, C. (1980) *Profesional Burnout in Human Service organizations*. Nueva York: Editorial Praeger

Chiang, M., Méndez, G. y Sánchez, G. (2010) *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*. Recuperado de http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf

Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (8a. ed.) Colombia. McGraw-Hill.

Chiavenato, I., (2007) *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I., (2009) *Gestión del Talento Humano*. (3a. Ed.). México: McGraw-Hill.

Cifuentes, T. (2005) *Cómo las actividades recreativas mejoran la actitud en el desempeño laboral de docentes de un colegio privado del altiplano de Guatemala*. (Tesis de grado) Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Cifuentes-Castillo-Tania/Cifuentes-Castillo-Tania.pdf>

Da Silva, M. (2006) *Nuevas Perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y su relaciones con la Eficacia Organizacional*. (Tesis de maestría) Recuperada de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/42743/1/MDS_TESIS.pdf

Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. (8va. Ed.) Colombia: McGraw-Hill.

Díaz, L., Ríos, C., Galeano, A., Pedroza, C., González, P., Montenegro, K. (2010) *Bienestar social y laboral*. (Ensayo) Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Bienestar-Social-y-Laboral/167624.html>

Escobar, K. (2009) *Incidencia del bienestar psicológico del recurso humano en el clima organizacional*. (Tesis de grado) Recuperada en <http://biblio2.url.gt/Tesis/05/22/Escobar-y-Escobar-Karina/Escobar-y-Escobar-Karina.pdf>

Estrada, Y. y Ramírez, M. (2010) *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas de turismo*. Turydes. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr-resum.htm>

González, C. (2005) *Relación entre los factores socioeconómicos y el desempeño laboral en una empresa comercial de productos farmacéuticos*. (Tesis de grado)
Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/gonzalez-marcucci-claudia/gonzalez-marcucci-claudia.pdf>

Iturralde, J. (2011) *Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de Ambato*.

Libreros M. A. (2011). *Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del Valle del Cauca* (Tesis de grado). Recuperada de <http://www.bdigital.unal.edu.co/4202/1/7709012.2011.pdf>

López, M. (2009) *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del área operativa en una empresa dedicada a la comercialización.* (Tesis de grado)

Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Lopez-Monica.pdf>

Ríos, F. (2014) *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango.* (Tesis de grado)

Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

Santos, J. (1993). *Esfuézate y sé Afirmativo: Programa de Planeación y Vida en el Trabajo.* (1ª. Ed.) San Salvador: Acсион, C.A.

Soto, C. (2013) *Clima Organizacional y Desempeño Laboral (Estudio realizado en la Distribuidora Vanifer de la cabecera del departamento de Quetzaltenango)*

(Tesis de grado) Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2013/05/43/Soto-Carmen.pdf>

Stoner, J. y Freeman, R. (1996). *Administración* (6ta. Ed.). México. McGraw-Hill

Vásquez, L. y Zuluaga, B. (2008) *Clima organizacional asociado al desempeño laboral de los funcionarios de la alcaldía municipal de Girardot, en el periodo II del 2007 y I del 2008.*

(Tesis de grado). Recuperada de

http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/402/1/TTS_VasquezRestrepoLuzGladis_08.pdf

Werther, J. y Wankel, Ch. (1991) *Administración de Personal y Recursos Humanos* (3ra. Ed.)
México; McGraw-Hill

Anexos

FICHA TECNICA

Inventario de Bienestar Laboral	
Autor:	Leving Mariza López de la Cruz.
Año:	2,012
Descripción:	Instrumento elaborado con 5 preguntas principales, cada una de ellas se divide en 5 y 6 reactivos que deben ser respondidos con un SI o un NO. Al responder con un NO, deberá darse la razón de la respuesta. Permite conocer la percepción del trabajador, acerca de los factores y/o beneficios que la empresa le proporciona para desempeñarse un ambiente laboral sano.
Objetivos:	Determinar, evaluar y conocer la percepción del trabajador acerca de las condiciones de bienestar laboral en que la empresa le permite desenvolverse.
¿Qué mide?:	Factores del bienestar laboral que afectan positiva o negativamente al trabajador en el ambiente laboral; siendo estos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Factor psicosocial ➤ Factor sociológico ➤ Factor económico ➤ Factor ambiental ➤ Factor de desgaste
Tiempo de duración:	5 a 8 minutos
Número de páginas:	01
Forma de aplicación:	Auto aplicado. El inventario deberá ser respondido únicamente por la persona evaluada. Solo en caso de ser una persona analfabeta, el evaluador podrá apoyar.
Forma de calificación:	Vaciado de información y tabulación de datos.
Validado por:	Ingeniero Arnaldo Alvarado Cifuentes Licenciado Miguel González Licenciada Nadia María Morales Jaquet-Mérida
Nota:	

Estimado colaborador: Solicitamos su colaboración para que nos apoye a evaluar las condiciones en que usted labora. Las respuestas que nos brinde, serán utilizadas únicamente para desarrollar el diagnóstico del estudio sobre el ambiente laboral en el que se desarrolla.

Por favor, lea detenidamente y marque con una **X** la opción que mejor considere a su situación personal dentro de la empresa.

No.	PREGUNTA	SI	NO	¿Por qué?
Factores psicosociales				
Actualmente en mi trabajo, me siento:				
1	Satisfecho			
2	Seguro			
3	Tranquilo			
4	Confiado			
5	Animado			
6	Interesado			
Factores sociológicos:				
En mi trabajo, me brindan:				
7	Prestaciones laborales			
8	Servicio medico			
9	Trabajar en equipo			
10	Respeto			
11	Tomar decisiones en mi trabajo			
Factores económicos				
En mi trabajo, obtengo:				
12	Salario justo			
13	Viáticos			
14	Préstamos como empleado			
15	Permisos especiales			
16	Descansos conforme la ley			
Factores ambientales				
En mi área de trabajo, poseo:				
17	Buena iluminación			
18	Buena ventilación			
19	Espacio físico suficiente			
20	Un área libre de humedad			
21	Un área libre de contaminación			
Factores de desgaste				
Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:				
22	Sobrecarga de trabajo			
23	Desgaste emocional			
24	Agotamiento físico			
25	Saturación mental			
26	Dolores de cabeza			
27	Insomnio			

GRACIAS POR SU COLABORACION

FICHA TECNICA

Evaluación de Desempeño	
Autor:	Departamento de Recursos Humanos, Intecap.
Año:	2,013
Descripción:	<p>Elaborado por 2 fases, que permiten evaluar: en la 1 fase, las metas específicas de desempeño por periodos establecidos; y en su segunda fase, 4 competencias genéricas, que contienen 3 comportamientos cada una. Es aplicado por un evaluador asignado, quien pondera la puntuación obtenida para dar una calificación final.</p> <p>Permite determinar el valor de trabajo desplegado en la empresa y obtener una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores.</p>
Objetivos:	<p>Determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El nivel de desempeño, en base a resultados ➤ Competencias genéricas involucradas con el puesto que desempeña. ➤ Observar de forma crítica y objetiva, el desempeño de los trabajadores a fin de tomar decisiones que beneficien el desarrollo de la estructura estratégica de la empresa.
Tiempo de duración:	15 minutos
Número de páginas:	02
Forma de aplicación:	Aplicado por el (los) evaluador (es) asignados, debido a que la institución administra la evaluación de desempeño de 360; y respondido únicamente por la persona evaluada. Solo en caso de ser una persona analfabeta, el evaluador podrá apoyar.
Forma de calificación:	Vaciado de información y tabulación de datos.
Nota:	

**PLAN DE ACCION PARA MEJORAR EL BIENESTAR LABORAL
INTECAP, COBAN.**

Objetivo General:

Diseñar un programa de acciones que contribuyan al mejoramiento del bienestar laboral de los trabajadores de Intecap, Cobán.

Objetivos Específicos:

- Implementar la medición de bienestar laboral dentro de la institución.
- Elevar el índice de valoración positiva en la próxima evaluación de bienestar laboral.
- Fomentar y reforzar la seguridad en cuanto a la estabilidad laboral de los trabajadores
- Influir en la motivación de los trabajadores.

ACCION	ACTIVIDADES	Responsable	Indicadores de ogros	Recursos
Implementar el instrumento de bienestar laboral, aplicado durante el proceso de la presente investigación.	Socializar el concepto de bienestar laboral, sus objetivos y beneficios, para su posterior administración.	Recursos Humanos Gerente Regional Orientador Vocacional	Obtención de resultados estadísticos que permitan conocer el ambiente laboral de los trabajadores.	HUMANO: Director de Planificación de Programas de RR.HH Gerente Reg. Orientador Vocacional
Crear un programa de incentivos no monetarios y reconocimientos laborales	Determinar, por medio de reuniones previas, los incentivos que puedan otorgarse a los trabajadores. Realizar una encuesta general a los trabajadores, que permita conocer su perspectiva, sobre qué beneficios no monetarios, les gustaría recibir. Analizar los resultados obtenidos que lleven a la creación de un programa de beneficios. Socializar el programa de beneficios ante todos los trabajadores de la institución (con apertura a sugerencias y pertinencia a cambios sugeridos entre todo el equipo de trabajo) Implementar el programa de beneficios.	Recursos Humanos Gerente Regional Orientador Vocacional Personal de trabajo	Registro de una mayor cantidad de trabajadores que se sientan motivados por el reconocimiento a sus funciones y el apoyo que la institución les brinda a través de los incentivos no monetarios.	Supervisores de áreas. FISICO: Instalaciones de la institución. TECNICO: Computadoras Proyectors. ADMITIVO.:

	<p>Crear una política donde se establezca el reconocimiento a los logros mensuales sobre el desempeño de los trabajadores. Elaborando un mural informativo donde se coloquen sus nombres, puesto y el logro alcanzado.</p> <p>Llevar un control del récord que cada instructor tenga en el mural de reconocimientos, para posterior reconocimiento especial por su excelente desempeño.</p> <p>Fomentar el desarrollo personal y profesional a través de capacitaciones motivacionales.</p> <p>Promover técnicas de enriquecimiento del trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporar autonomía, variedad en las tareas y habilidades demandadas. 			<p>Hojas para folletos de información y respaldo durante capacitaciones.</p> <p>ECONOMICO:</p> <p>Sin identificar</p>
<p>Capacitar en estrategias para implementar actividades que fomenten la práctica de políticas institucionales y motivacionales</p>	<p>Planificar capacitaciones específicas que motiven a los trabajadores en la práctica de las políticas institucionales.</p> <p>Desarrollar las capacitaciones según cronograma establecido que permita la participación de todo el personal de la institución.</p>	<p>Recursos Humanos</p> <p>Gerente Regional</p>	<p>Resultados positivos que se logren, posterior a cada capacitación, en evaluaciones de desempeño relacionadas con el cumplimiento de políticas, estrategias y prácticas institucionales.</p>	
	<p>Evaluar semestralmente el bienestar laboral, en base al Inventario de Bienestar Laboral desarrollado durante el estudio; para controlar los niveles de desarrollo de cada uno de los factores en el ambiente de la institución y determinar si persisten indicadores de desgaste en el personal de trabajo.</p>	<p>Recursos Humanos</p> <p>Gerente Regional</p> <p>Orientador Vocacional</p>	<p>Registro de mayor cantidad de trabajadores que demuestren un nivel cada vez mayor en:</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Motivación en su</p>	

<p>Diseñar un plan de monitoreo y reforzamiento de los factores de bienestar laboral. Orientado especialmente a trabajadores que sean afectados por algún tipo de desgaste laboral.</p>	<p>Mejorar el contenido de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rediseño de puestos: enriquecer el puesto de forma significativa, estimulante y gratificante (cambios periódicos de tareas, rotación de trabajos, crear redes de apoyo entre compañeros cuando la carga de trabajo sea alta). - Mejorar el entorno laboral físico: a través de grupos <p>Promover un programa de acogida de empleados, para no crear falsas expectativas equivocadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colocar al nuevo trabajador a apoyar a diferentes colegas los primeros días de labores, para que conozca las responsabilidades que debe ir adquiriendo. <p>Institucionalizar el servicio de salud emocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear una línea de servicio con un experto en salud emocional, para orientar a trabajadores que presenten un síndrome de desgaste. <p>Crear programas de asesoría y retroalimentación por parte del departamento de recursos humanos, según los resultados obtenidos de la administración semestral del inventario de bienestar laboral, para fortalecer y mantener y mantener un ambiente agradable de trabajo.</p>		<p>desempeño</p> <p>Identificación con la institución</p> <p>Desarrollo de más habilidades y competencias</p> <p>Interés en contribuir en el crecimiento personal del equipo de trabajo e institucional</p> <p>Prácticas para agregar valor a su desempeño individual</p>	
---	--	--	---	--