



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE CALIDAD DE VIDA  
LABORAL: CASO DE ESTUDIO EN LOS CUERPOS DE BOMBEROS  
DE SAQUISILÍ Y PUJILÍ.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciadas en Gestión del Talento Humano

#### **Autores:**

Bautista Alvarez Ruth Noemi  
Toapanta Yánez Andrea Valentina

#### **Tutora:**

Psc. Angelita Elizabeth Romero Poveda, Mgs.

Latacunga - Ecuador

Agosto 2023

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

"Nosotras Bautista Alvarez Ruth Noemi y Toapanta Yánez Andrea Valentina declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: Estrategias para la mejora de la Calidad de Vida Laboral: Caso de estudio en los Cuerpos de Bomberos de Saquisilí y Pujilí, siendo Psc. Angelita Romero Poveda, Mgs tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Bautista Alvarez Ruth Noemi

C.C. 055054059-5



Toapanta Yánez Andrea Valentina

C.C. 175459903-1

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Estrategias para la mejora de la Calidad de Vida Laboral: Caso de estudio en el Cuerpo de Bomberos de Saquisilí y Pujilí”, de Bautista Alvarez Ruth Noemí y Toapanta Yánez Andrea Valentina, de la carrera Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto, 2023



---

Tutora

Psc. Angelita Elizabeth Romero Poveda, Mgs

C.C. 050324111-9

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, el o los postulantes: Bautista Alvarez Ruth Noemi y Toapanta Yáñez Andrea Valentina con el título de Proyecto de Investigación: Estrategias para la mejora de la Calidad de Vida Laboral: Caso de estudio en los Cuerpos de Bomberos de Saquisilí y Pujilí han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 09 de Agosto del 2023

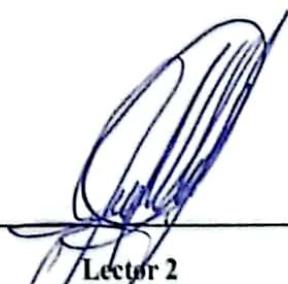
Para constancia firman:



---

**Lector 1 (Presidente)**

Mgs. Evelyn Alexandra Tovar Molina  
C.C. 050380459-3



---

**Lector 2**

Mgs. Angel Alberto Villarroel Maya  
C.C. 060276540-6



---

**Lector 3**

Mgs. Irma Edith Ortiz Mora  
C.C. 170718607-6

## **AGRADECIMIENTO**

*En este momento de culminación de nuestra investigación, nos dirigimos a usted Psc. Angelita Romero Poveda, Mgs con sincero agradecimiento por haber sido nuestra guía a lo largo de este proceso. Sus conocimientos, paciencia y dedicación han sido fundamentales para el desarrollo de nuestro proyecto investigativo y también agradecemos sus valiosos comentarios, ya que han sido una fuente constante de inspiración para nosotras.*

***Ruth y Valentina***

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por haberme dado las fuerzas en todo este trayecto sin él, no habría logrado cumplir ninguno de mis objetivos. A mis padres, que con su apoyo constante me daban valentía para no rendirme y continuar esforzándome cada día un poco más desde el inicio de mi etapa como estudiante hasta este momento en el que se culmina uno de los proyectos más grandes para mi vida e inicia uno nuevo como futura profesional. A mis hermanos que con sus constantes conversaciones y bromas renovaban mi energía. A mi hija adoptiva, que con su sonrisa y locuras iluminaban mis días y me reconfortaba en todo momento es uno de los regalos más hermosos y divinos que Dios me pudo brindar. A mis gatas, su sola existencia es una gran fuente de motivación para mí. A mi amiga Valentina, por su apoyo infinito juntas enfrentamos diversos retos y desafíos. A mi Tutora, por sus enseñanzas y ayuda desde las primeras etapas como maestra de la carrera y como tutora de tesis; fue la mejor sin duda alguna, constantemente nos empujaba a ser cada día mejores no solo como estudiantes sino como personas.*

**Ruth**

## **DEDICATORIA**

*Dedicó a la virgencita de la Dolorosa y a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y por darme la salud para alcanzar este gran logro y por su infinita bondad. A mi Padre y a mi madre por su apoyo inquebrantable, su amor incondicional y por creer en mí en cada paso que he dado, gracias por ser mi fuente de inspiración y por alentarme a alcanzar mis metas, este proyecto es un testimonio del amor y los valores que me han inculcado. A mis hermanos por brindarme siempre palabras de aliento y no permitir que desmaye en este trayecto. A mi cuñado y a mis sobrinos porque sus chistes siempre fueron de alegría en mis días críticos. A mi enamorado por ser la persona que estuvo en todo momento entregándome su paciencia y sus palabras de motivación. Y a mi amiga Ruth gracias por ser esa amiga incondicional en todo este trayecto académico.*

**Valentina**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TÍTULO:** “ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL: CASO DE ESTUDIO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE SAQUISILÍ Y PUJILÍ”

**Autoras:** Bautista Alvarez Ruth Noemi

Toapanta Yánez Andrea Valentina

**Tutora:** Psc. Angelita Elizabeth Romero Poveda, Mgs

## **1. RESUMEN**

El presente trabajo de titulación se realizó en los Cuerpos Bomberiles del Cantón Saquisilí y Pujilí, con el objetivo de diseñar estrategias para la mejora de la Calidad de Vida Laboral en los Cuerpos de Bomberos de Saquisilí, Pujilí. El enfoque utilizado para realizar el proyecto investigativo fue cuantitativo, utilizando como base la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario de Quality of Working Life of Gohisalo (Calidad de Vida Laboral de Gohisalo), y la escala de Likert de 0 a 4. El instrumento fue aplicado a 47 colaboradores de los cuerpos bomberiles. Los resultados en el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí mostraron que su estado de satisfacción se encuentra en un grado de 3/4 en las siete dimensiones del cuestionario de CVL de Gohisalo siendo este “satisfactorio”. Por otro lado, los resultados obtenidos en el Cuerpo de Bomberos del cantón Saquisilí fue de 3/4 en las dimensiones, soporte institucional, seguridad en el trabajo e integración al puesto de trabajo, alineándose al grado de satisfacción. En las dimensiones; satisfacción en el trabajo, desarrollo personal, bienestar logrado a través del trabajo y administración del tiempo libre, su puntuación fue de 4/4 expresando en la escala de Likert en la máxima satisfacción de los trabajadores respecto a su CVL. Por tanto, se propuso estrategias aliándose a las siete dimensiones para mejorar la Calidad de Vida Laboral como son: método del shadow board o job shadowing, la caja de eisenhower, world café, procesos de retroalimentación de la evaluación de desempeño, capacitaciones y plan de reconocimiento no monetario. El presupuesto total para la implementación de las estrategias de mejora de la CVL en los Cuerpos de Bomberos es de \$17.065.

**Palabras clave:** gestión de personal, calidad de vida laboral, estrategias, desarrollo humano.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TITLE:** "STRATEGIES FOR THE IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF WORK LIFE: CASE STUDY IN THE FIRE DEPARTMENT OF SAQUISILI AND PUJILI"

**Autoras:** Bautista Alvarez Ruth Noemi

Toapanta Yáñez Andrea Valentina

**ABSTRACT**

The present degree work was carried out in the Fire Departments of Saquisili and Pujili Canton, with the objective of designing strategies for the improvement of the Quality of Working Life in the Fire Departments of Saquisili and Pujili. The approach used to carry out the research project was quantitative, using the survey technique and the Quality of Working Life of Gohisalo questionnaire instrument, and the Likert scale from 0 to 4. The instrument was applied to 47 collaborators of the fire brigades. The results in the Fire Department of Pujilí canton showed that their state of satisfaction is at a level of 3/4 in the seven dimensions of the Gohisalo LQOL questionnaire, being "satisfactory". On the other hand, the results obtained in the Fire Department of the Saquisili canton was 3/4 in the dimensions, institutional support, job security and job integration, aligning with the degree of satisfaction. In the dimensions; job satisfaction, personal development, well-being achieved through work and free time management, their score was 4/4 expressing in the Likert scale in the maximum satisfaction of the workers with respect to their LVC. Therefore, strategies were proposed in alliance with the seven dimensions to improve the Quality of Work Life such as: shadow board or job shadowing method, the Eisenhower box, world café, performance evaluation feedback processes, training and non-monetary recognition plan. The total budget for the implementation of the LVC improvement strategies in the Fire Departments is \$17,065.

**KEYWORDS:** Personnel management, Quality of work life, Strategies, Human development.



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



CENTRO  
DE IDIOMAS

## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL: CASO DE ESTUDIO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE SAQUISILÍ Y PUJILÍ”** presentado por: **Bautista Alvarez Ruth Noemí y Toapanta Yánez Andrea Valentina** egresadas de la Carrera de Gestión del Talento Humano perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,

  
MSc. Alison Mena Barthelotty  
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC



CENTRO  
DE IDIOMAS

CI: 0501801252

<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	
<b>PORTADA</b> .....	ii
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b> .....	ii
<b>AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	iii
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>DEDICATORIA</b> .....	vii
<b>1. RESUMEN DEL PROYECTO</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	x
<b>2. INFORMACIÓN GENERAL</b> .....	1
<b>3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	2
<b>4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO</b> .....	5
<b>5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA</b> .....	5
<b>6. METODOLOGÍA EMPLEADA</b> .....	26
<b>7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	29
<b>PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA CVL</b> .....	34
<b>Job Shadowing o Shadow Board</b> .....	36
<b>Caja de Eisenhower</b> .....	38
<b>World Café</b> .....	40
<b>Retroalimentación de la Evaluación de Desempeño</b> .....	43
<b>Capacitaciones</b> .....	45
<b>Plan de Reconocimiento No Monetario</b> .....	46
<b>8. IMPACTOS SOCIALES</b> .....	48
<b>9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	48
<b>11. ANEXOS</b> .....	68

## 2. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

Estrategias para la mejora de Calidad de vida laboral: Caso de estudio en los Cuerpos de Bomberos de Saquisilí y Pujilí.

**Fecha de inicio:** Octubre 2022

**Fecha de finalización:** Agosto 2023

**Lugar de ejecución:** Barrio San Felipe, parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi-zona 3, Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Facultad que auspicia:** Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:** Gestión del Talento Humano

**Proyecto de investigación generativo vinculado:** Ninguno

**Grupo de investigación:** Ninguno

**Equipo de Trabajo:**

*Tutora:* Psc. Angelita Romero Poveda, Mgs

Ruth Noemi Bautista Álvarez, N.º cédula: 0550540595

Andrea Valentina Toapanta Yáñez, N.º cédula: 1754599031

**Área de Conocimiento:**

Administrativa

**Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Estudios del Trabajo y Gestión Humana en las Organizaciones del Siglo XXI.

### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de vida laboral es un factor de gran importancia del cual se basa el nivel de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores, dependiendo de este se determinará la productividad y rendimiento de los mismos, en la actualidad existen diversos factores que influyen en la satisfacción laboral, por lo que todos estos abarcan a lo que es calidad de vida laboral.

Días et al. (2014) en su estudio llevado a cabo en Valencia, España en 2014 titulado “Personalidad y Calidad de vida profesional en bomberos” investigaron la relación entre las variables socio demográficas y laborales, personalidad y calidad de vida laboral en una muestra de bomberos profesionales. Su objetivo fue analizar cómo estas variables derivan del riesgo de estrés traumático secundario en esta muestra de bomberos. Para lograr esto, utilizó tres instrumentos de medición: la sub escala laboral del Cuestionario de Sucesos Vitales desarrollado por Sandín & Chorot (1987), el NEO PI-R desarrollado por Costa & McCrae (1992) y el ProQOL-III desarrollado por Stamm en (2002-2005). Los resultados del estudio de las correlaciones entre las variables revelaron que el factor de Responsabilidad resultó ser una variable protectora frente al riesgo de estrés traumático secundario. Es decir, un mayor sentido de responsabilidad en el trabajo parece estar asociado con una menor probabilidad de desarrollar estrés traumático secundario en los bomberos. Mientras que como variables de riesgo que afectan la calidad de vida laboral de los bomberos y su salud mental resaltan el tiempo de trabajo en la profesión, los cambios en el puesto de trabajo y los conflictos interpersonales en el entorno laboral. Los resultados del estudio tienen implicaciones importantes para la planificación de medidas de prevención primaria para abordar los problemas de salud mental en estos profesionales.

En la investigación realizada en Lima, Perú, en 2019, por Valero (2019) titulado “Relación entre la calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en los Bomberos de la IV Comandancia”. Los bomberos se enfrentan a una serie de estímulos estresantes inherentes a su labor. Dado que su trabajo es principalmente voluntario en el contexto peruano, muchos de ellos se ven obligados a comprometerse en actividades o estudios laborales adicionales para garantizar su sustento económico. Esta situación crea una disonancia que afecta negativamente su capacidad para desempeñarse como voluntario, lo que, a su vez, genera frustración por no poder ejercer sus funciones de manera eficaz y, en última instancia, afecta su calidad de vida laboral. Como consecuencia de estas tensiones, los bomberos desarrollan signos y síntomas propios del síndrome de Burnout.

Por medio de la observación y de las visitas realizadas a los Cuerpos de Bomberos se pudo observar la existencia de conflictos internos entre los trabajadores por la comunicación ineficaz, colaboradores con problema para relacionarse, probablemente por escasez de recursos económicos y materiales, además movimiento de personal entre el área operativa y administrativa sin necesidad de que cuenten con la preparación necesaria, finalmente se observó sobrecarga de trabajo evidenciado por las jornadas extendidas de trabajo, probablemente porque el personal existente en la Institución no es suficiente para cumplir las responsabilidades en el área.

Estos problemas evidenciados estimularon a las autoras del presente proyecto a estudiar el tema calidad de vida laboral, además se logró evidenciar por medio del estudio bibliográfico que una óptima calidad de vida laboral trae a las organizaciones beneficios, tales como: mayor lealtad y compromiso de los colaboradores hacia la organización, lo que favorece la retención del talento; incremento en la productividad

y mejores niveles de servicio al cliente, así como mayores niveles de satisfacción laboral, reduciéndose los índices de ausentismo y rotación voluntaria.

El presente proyecto de investigación se realiza con el fin de determinar el nivel de Calidad de Vida Laboral (CVL) existente en los trabajadores de los Cuerpos de Bomberos de Saquisilí y Pujilí, y así proponer una guía de estrategias para mejorar la CVL de los servidores públicos que permitirá prevenir un desgaste profesional y afecciones a la salud de los trabajadores, y por ende daños a la empresa.

### **3.1. Pregunta de Investigación:**

- ¿Cómo generar mejoras en la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos de Saquisilí y Pujilí?

### **3.2. Objetivo General:**

- Diseñar estrategias para la mejora de la Calidad de Vida Laboral en los Cuerpos de Bomberos de Saquisilí, Pujilí.

### **3.3. Objetivos Específicos:**

- Fundamentar teóricamente las dimensiones de calidad de vida laboral.
- Diagnosticar el estado actual de calidad de vida laboral en los Cuerpos de Bomberos de Saquisilí, Pujilí.
- Proponer una guía de estrategias para la mejora de la calidad de vida laboral de los colaboradores en los Cuerpos de Bomberos de Saquisilí, Pujilí.

#### **4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

Las personas a las que se beneficiará con este proyecto de investigación de manera directa son todos los trabajadores de los Cuerpos Bomberiles del cantón Saquisilí y Pujilí, sin embargo, también se busca concientizar a los comandantes de los cuerpos bomberiles sobre la importancia de contar con una adecuada calidad de vida laboral, pues el mismo permitirá crear un entorno laboral saludable; y con esto se desarrollará el principio de ganar-ganar, pues el contar con trabajadores satisfechos traerá consigo mayor productividad.

El Cuerpo de Bomberos del cantón Saquisilí cuenta con una población de 13 colaboradores, por otro lado, en el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí la población de estudio es de 36 colaboradores.

El presente proyecto también permitirá recomendar o proponer estrategias de mejora que podrán utilizar otras entidades bomberiles con el fin de mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores, siendo estos los beneficiarios indirectos del presente proyecto de investigación.

#### **5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

En la investigación llevada a cabo por Caicedo (2019) titulado “Calidad de Vida Laboral (CVL) en trabajadores de la salud en países latinoamericanos”. El propósito de esta investigación fue determinar el nivel de CVL que experimentan los trabajadores de la salud en dichos países. Para alcanzar este objetivo, se obtuvo un enfoque de meta análisis, utilizando como principal criterio de búsqueda la aplicación del cuestionario CVT- GOHISALO. Los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario fueron sometidos a la prueba de Chi cuadrado, con el fin de evaluar

la heterogeneidad. Además, se utilizaron gráficos de mosaico para visualizar esta heterogeneidad.

Igualmente, se llevó a cabo un escalamiento multidimensional para definir el grado de similitud entre los diferentes estudios realizados en los distintos países latinoamericanos. Los resultados de esta investigación se basaron en 10 estudios que incluyeron a 1024 participantes, mayoritariamente personal de enfermería asistencial de género femenino. Los hallazgos revelaron que la CVL de los trabajadores de la salud, en general, es predominantemente baja. Entre las dimensiones evaluadas, se resalta que el “soporte institucional para el trabajo” fue la mejor calificada, mientras que la de “bienestar logrado a través del trabajo” fue la de menor calificación. Además, la investigación no encontró diferencias significativas entre los resultados obtenidos en los países analizados en cuanto a la CVL de los trabajadores de la salud.

En la Tesis de Licenciatura realizada por Aquino & Delgado (2022), bajo el título “Calidad de vida laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad vida laboral y el estrés en colaboradores de una empresa privada. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional. El estudio se realizó con una muestra de 200 personas pertenecientes a la empresa privada en cuestión. Para medir las variables, se emplearon dos escalas de Likert. La primera escala evaluó la calidad de vida laboral, la cual fue creada por Easton & Van Laar (2012), adaptada por Riega y validada en una prueba piloto que arrojó una confiabilidad de 0,943. La segunda escala utilizada midió el estrés laboral, y fue desarrollada por Ivancevich & Mattenson, siendo adaptada por Takamura (2020), contando con validez y confiabilidad. Los

resultados obtenidos revelaron una correlación inversa significativa entre las variables, lo que indica que a medida que la calidad de vida laboral de los trabajadores mejore, el nivel de estrés se mantendrá en niveles bajos. En cuanto, al análisis descriptivo, se demostró que predominó un nivel alto de CVL en los colaboradores, mientras que en el caso del estrés, se encontró un nivel bajo en el 100% de los participantes.

En una investigación titulada “La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima” publicada en una Revista de Investigación en Psicología en 2018, se llevó a cabo un estudio con el propósito de analizar la relación entre la calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en una muestra de 638 fuentes de organizaciones públicas y privadas que se encuentran realizando estudios de posgrado en una organización pública y otra privada. Para evaluar la calidad de vida laboral, los participantes profesionales completaron el cuestionario “Calidad de Vida en el Trabajo (CVT GOHISALO)”, desarrollado por González et al. (2010) en México.

Los resultados del estudio mostraron que un alto porcentaje de los profesionales experimentaban insatisfacción tanto en términos de calidad de vida laboral como de soporte institucional para el trabajo. Además, se encontró una asociación significativa y dependencia mutua entre ambas variables. Se realizó un análisis adicional que tuvo en cuenta algunos factores sociodemográficos y organizacionales, lo que permitió identificar las diferencias de opinión entre los grupos basadas en las percepciones y experiencias laborales de los participantes. En general, se puede concluir que hay un elevado porcentaje de profesionales que se encuentran insatisfechos con la calidad de vida laboral proporcionada por sus organizaciones,

superando a aquellos que están satisfechos. Esta situación posiblemente esté afectando el desempeño y rendimiento de los profesionales tanto en el sector público como en el sector privado en Lima.

### **5.1. Calidad de Vida**

La calidad de vida según la OMS (2019) es la percepción que tiene un individuo respecto a su lugar en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, normas y sus inquietudes, siendo la calidad de vida la percepción del individuo respecto a su entorno y la evaluación satisfactoria o insatisfactoria del mismo.

La Calidad de vida para Galván (2014) es el resultado de interacciones constantes entre los factores económicos, sociales, necesidades individuales, libertad emocional, entornos ecológicos y condiciones de salud; con base en esto se plantea el estado de bienestar del individuo, en caso de que algunos de estos factores se vean afectados la calidad de vida disminuye dado que esta es una percepción subjetiva del individuo en cuanto a su estado de bienestar y satisfacción.

### **5.2. Calidad de Vida Laboral (CVL)**

La CVL para Cruz (2018, pp.23-25) se basa en la percepción de los empleados de una organización en cuanto a su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en el talento humano, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa, y en el caso contrario si el grado

de satisfacción con su entorno es alto la productividad y desempeño de los trabajadores será eficiente lo que conlleva a un óptimo funcionamiento empresarial.

Así mismo, García et al. (2016) mencionó que la CVL es entendible como la percepción entre las exigencias del trabajo y los medios disponibles en el entorno para lograr dichas demandas, las cuales pueden provenir de manera directa del trabajador o de la organización. Este concepto contiene elementos subjetivos y objetivos: los conceptos subjetivos hacen referencia a las creencias que desarrolla el trabajador, y que se originan a partir de las realidades laborales; en este sentido, las experiencias subjetivas vienen hacer aquellas que se obtienen de la experiencia de la vida misma.

La CVL ayuda en gran medida a mejorar el ambiente laboral de la organización al contar con trabajadores más satisfechos, Moreno (2022) argumentó que un clima laboral positivo logra que los empleados se sientan bien al ir a trabajar, y esto proporciona la motivación necesaria para mantenerlos productivos y activos durante todo el día.

Para medir la CVL se pueden utilizar diversas herramientas como tests, cuestionarios, entrevistas, capacitación a colaboradores y revisiones sociales. En este caso, el instrumento que se utilizará para evaluar la CVL se basa en el artículo publicado de Córdova et al. (2014) con el tema Validación del instrumento: “Calidad de vida en el trabajo”, este instrumento se tomó del elaborado por González, conocido de mejor manera cómo “CVT-GOHISALO”.

Este instrumento de medición se encuentra estructurado de 31 ítems y siete dimensiones, se utilizó la escala tipo Likert, otorgando un valor de 0 a 4 a cada uno de los mismos; en que 0 corresponde a nada satisfecho y 4 corresponde a máxima satisfacción. El instrumento establece como patrón una interacción múltiple entre el individuo y su entorno en donde se pueden conjugar tres planos.

### ***5.2.1. Primer Plano***

En el primer plano, englobamos aquellos aspectos vinculados con la vida personal o externa del trabajador, que, aunque no se encuentren directamente relacionados con su entorno laboral, ejercen una influencia significativa, ya que no son comportamientos aislados. Las dimensiones identificadas en este ámbito incluyen el desarrollo personal del trabajador y la administración del tiempo libre, abarcando aspectos que van desde los logros, las expectativas de mejora en el nivel de vida, reconocimiento individual, convivencia y cuidado de la familia, entre otros.

#### ***5.2.1.1. Desarrollo personal del trabajador:***

El desarrollo personal del trabajador para Arias (2008) es un proyecto de vida, en el cual el individuo se propone así mismo alcanzar la excelencia en todas las áreas de la vida, con el fin de conseguir un equilibrio de vida armónico que le permite expresar sus potenciales a plenitud, y por consiguiente el éxito en su vida personal.

En cambio, Senge (2017) planteó que es un proceso en el cual los individuos se comprometen a participar en una mejora constante de sus competencias, conocimientos y habilidades personales en el contexto laboral. Siendo esto un esfuerzo

continuo por parte del individuo por adquirir nuevas competencias, potenciar las fortalezas, y superar debilidades, todo esto con el fin de alcanzar un nivel de rendimiento más alto y lograr el crecimiento y éxito personal en el trabajo.

En tal sentido, el desarrollo personal del trabajador es un proceso de crecimiento y mejora continua de los conocimientos, competencias, habilidades e inclusive de las características personales del trabajador en todo lo referente en el ámbito laboral. Estos procesos de mejora implican el esfuerzo consciente y continuo por maximizar el potencial del trabajador, tomando en cuenta que estos fortalecimientos también permitirán que el individuo se desenvuelva de manera más óptima en el área personal.

#### **5.2.1.2. Administración del tiempo libre:**

El concepto de administración del tiempo libre fue utilizado por primera vez por el sociólogo John Robinson en la década de 1990. Robinson argumentó que, al igual que la administración del tiempo en el trabajo, también es necesario gestionar el tiempo libre de manera adecuada para evitar el agotamiento, el estrés y el desequilibrio en la vida cotidiana.

El sociólogo Robinson (1999, p. 645) argumentó que la administración del tiempo libre implica tomar decisiones y establecer prioridades para garantizar que el tiempo libre se utilice de manera efectiva y satisfactoria. Se trata de reconocer la importancia de las actividades recreativas y de ocio en la vida personal, y asignarles un tiempo adecuado en la agenda. La administración del

tiempo libre implica planificación, organización y toma de decisiones conscientes para asegurar un equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal.

Tomando de referencia lo citado por el sociólogo Robinson, se argumenta que la administración del tiempo libre implica la planificación y organización deliberada del tiempo disponible para actividades de ocio y recreación, con el fin de maximizar el disfrute, el equilibrio y la satisfacción personal. Es un enfoque consciente y proactivo para utilizar el tiempo libre de manera efectiva.

En cambio, Morfin (2003, pp. 4-6) detalló que la administración del tiempo libre se refiere “aquel periodo de tiempo que la persona tiene disponible para realizar actividades placenteras de manera voluntaria”.

El sociólogo francés Joffre Dumazedier citado en Azcuy et al. (2010) planteó que la administración del tiempo libre es el conjunto de ocupaciones a las que el hombre puede entregarse a su antojo, para descansar, divertirse o desarrollar su información o su formación desinteresada, tras haberse liberado de todas sus obligaciones ya sean profesionales, familiares y sociales.

El indicador de tiempo libre en el trabajador para Camacaro (2006) es el resultado acumulado de las interacciones diarias entre el administrador y trabajador, este es un proceso que continúa a lo largo de la vida conforme la persona se vaya capacitando y fomentando sus habilidades, conocimientos y competencias personales.

A partir de estas afirmaciones se analiza que la administración del tiempo libre es aquel espacio especial, que la persona usa para alejarse de las actividades que le causen presión, y el mismo hace uso de aquel espacio libre para disfrutarlo plenamente

realizando actividades recreativas, ya sea de manera personal o en compañía de amigos, familiares, pareja, etc., sin obligación de ningún factor externo.

Las dos dimensiones expuestas anteriormente pertenecientes al primer plano del instrumento de CVL en el que se plasman aspectos relacionados con la vida privada o exterior del trabajador, se relacionan con las dimensiones administración del tiempo libre y desarrollo personal del trabajador dado que estos se enfocan específicamente en el estudio de la vida externa del individuo; y como este se encuentra en cuanto a su desarrollo personal, el mismo se relaciona con la CVL dado que aunque estas dimensiones se enfocan en la vida externa del individuo este influye de gran manera en el crecimiento y desarrollo personal del trabajador.

### **5.2.2 Segundo Plano**

El segundo plano del cuestionario de CVL de GOHISALO se enfoca en el individuo y su interacción cercana con el trabajo, así como en las relaciones que mantiene con otros miembros del entorno laboral. Este plano desempeña un papel central tanto en la salud personal como en la de la organización. Se caracteriza por las dimensiones de satisfacción por el trabajo y la de bienestar logrado a través del trabajo, englobando todos aquellos aspectos que se centran específicamente en el individuo y su relación con el ambiente laboral.

#### **5.2.2.1. Satisfacción en el trabajo:**

La satisfacción en el trabajo, según Pujol et al. (2018) se define como el grado en que a los empleados les gusta su entorno laboral, siendo este el grado de satisfacción, gratificación y bienestar que experimenta un individuo en relación con

su trabajo. Cabe recalcar que el estado de satisfacción es un estado subjetivo que refleja la percepción personal del individuo sobre los aspectos relacionados con su empleo, tales como: el ambiente de trabajo, las tareas asignadas, la remuneración, las oportunidades de desarrollo, entre otros.

Asimismo, Vega et al. (2021) planteó que la satisfacción laboral es un factor a nivel individual, que refleja los afectos y las emociones del empleado hacia su trabajo, este factor es de suma importancia en la vida de los trabajadores, ya que la mayor parte del tiempo la pasan en su puesto laboral, por lo que resulta importante que el estado físico y emocional de los mismos se encuentre equilibrado en la mayor medida posible, cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, es más probable que se sientan motivados, comprometidos y productivos. Lupano y Castro (2018) establecieron a la satisfacción laboral como un estado emocional, que se da en los trabajadores por la apreciación que tienen hacia su puesto de trabajo, según estas cubran sus necesidades y expectativas personales.

De lo anteriormente expuesto se analiza que el estado de satisfacción es algo subjetivo que variara dependiendo de la persona y sus necesidades, pues lo que puede ser satisfactorio para un trabajador no necesariamente lo será para otro. Además, la satisfacción laboral no se limita únicamente a lo económico, sino que también está influenciada por factores psicológicos, sociales y emocionales.

#### **5.2.2.2. Bienestar logrado a través del trabajo:**

La dimensión de bienestar logrado a través del trabajo o bienestar laboral para López (2015, p.7) se entiende como “la protección de los derechos e intereses

sociales de los empleados”. En cambio, para García (2021) esta dimensión hace referencia al estado de satisfacción que logran los empleados obtener acorde a sus funciones, prácticamente viene hacer el producto de un ambiente laboral ameno y del reconocimiento de su desempeño, que esté a su vez va a repercutir en un bienestar familiar y social.

Jácome y Sarmiento (2021) mencionaron que el bienestar logrado a través del trabajo se enfoca en mejorar las condiciones de los trabajadores, enriqueciendo su desarrollo; tanto personal como profesional de manera holística, con el fin de obtener mejoras en su calidad de vida laboral y familiar; así como elevar su nivel de motivación, satisfacción y eficiencia.

Domínguez e Ibarra (2017) plantearon que el bienestar laboral se puede basar en el modelo de los tres pilares fundamentales, el cual fue propuesto por (Seligman) los cuales son: el placer, el compromiso y el significado. El placer se refiere a la satisfacción inmediata y el disfrute que se obtiene del trabajo. El compromiso se refiere a estar completamente involucrado y absorto en la actividad laboral. El significado implica encontrar un propósito y un sentido más profundo en el trabajo que se realiza.

Así pues, las dos dimensiones satisfacción en el trabajo y bienestar logrado a través del trabajo se relacionan con el segundo plano del instrumento de CVL de Gohisalo que se enfocan en el individuo y su relación inmediata con el trabajo, al estudiar aspectos del estado de satisfacción y equilibrio que una persona experimenta en relación con su empleo y su vida laboral en general. El cual implica sentirse

realizado, motivado y satisfecho con el trabajo que se realiza, así como experimentar un sentido de propósito y significado en el ámbito laboral.

### **5.2.3. Tercer Plano**

En el tercer plano, las dimensiones abordan aspectos más directamente relacionados con el objeto de trabajo en sí. Estas dimensiones se identifican con el soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo y la integración al puesto de trabajo. El enfoque principal es crear un entorno relevante, particularmente para promover un mejor desarrollo de la calidad de vida laboral. Estas dimensiones se centran en los elementos que componen el entorno laboral y que son fundamentales para garantizar una experiencia laboral satisfactoria y saludable.

#### **5.2.3.1. Soporte institucional para el trabajador:**

El soporte institucional para el trabajador, según Gómez (2010, p.10) son “los elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución como estructura que da forma y soporta el empleo”.

El soporte institucional o apoyo institucional en el trabajo, de acuerdo a Chen et al. (2009) se refiere a las políticas, prácticas y estructuras organizativas que las instituciones establecen con el fin de respaldar y facilitar el buen desempeño de los empleados en sus labores. Estos aspectos engloban la definición clara de roles, la comunicación eficaz, el respaldo emocional y el acceso a los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas de manera efectiva.

En cambio, Delgado et al. (2012) planteó que el soporte institucional es inadecuado cuando los individuos experimentan insatisfacción con las labores que realizan en su entorno laboral, enfrentan dificultades al desempeñar sus tareas y, como resultado, presentan una baja motivación. Estas personas perciben una falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo, y también sienten limitada su capacidad para expresar sus opiniones debido al temor a posibles represalias.

Estos autores comparten ideas similares referentes a la dimensión soporte institucional para el trabajo, dando a entender que el objetivo principal de esta dimensión es respaldar el desempeño efectivo de los empleados y sobre todo garantizar su bienestar en el lugar de trabajo, porque este busca crear un entorno laboral favorable que satisfaga las necesidades de los empleados, promoviendo su compromiso, motivación y bienestar general. Cuando las instituciones brindan un sólido soporte para el trabajo, los empleados tienden a experimentar mayores niveles de satisfacción laboral, eficacia en sus tareas y una retención en la organización.

#### **5.2.3.2. Seguridad en el trabajo:**

La seguridad en el trabajo según lo expuesto por INSST (2020) es una disciplina técnica que engloba el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo.

Según (Chiavenato citado por Hernández, (2013), la seguridad en el trabajo abarca una serie de acciones técnicas, educativas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes y evitar condiciones inseguras en el entorno laboral. El objetivo

principal es implementar prácticas preventivas que promuevan un ambiente seguro y protegido para los trabajadores.

La seguridad organizacional, también conocida como seguridad en el trabajo para CETYS (2020) se refiere a las normas obligatorias establecidas con el fin de reducir al mínimo los riesgos presentes en los entornos de trabajo, así como los posibles daños derivados de la actividad organizacional y las enfermedades ocupacionales. Estas normas tienen como objetivo principal garantizar la protección y el bienestar de los trabajadores en su lugar de trabajo.

La seguridad en el trabajo para Fagua (2018) es una disciplina que se enfoca en prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con la actividad laboral. Su propósito es mejorar las condiciones de trabajo y promover el bienestar general de los empleados.

A partir de esto se puede argumentar que la seguridad en el trabajo busca garantizar la salud y el bienestar de los empleados, este es un aspecto fundamental porque trata de prevenir o disminuir en la mayor medida posible accidentes, lesiones y enfermedades provocados en el lugar de trabajo, también busca promover un entorno de trabajo seguro, el cual no solo es un requisito legal, sino que también es crucial para evitar accidentes y lesiones graves que afectan al bienestar de los trabajadores, y de la empresa.

#### **5.2.3.4. Integración al puesto de trabajo:**

La integración al puesto de trabajo, según Losa (2012, p.4) es un “proceso de inserción y adaptación del individuo a una organización”.

La integración al puesto de trabajo o también conocida como integración laboral para Losa (s/f) es el proceso en el cual una persona se incorpora y se adapta a una organización, es fundamental prestar una atención y establecer una planificación adecuada para la incorporación de nuevos empleados, ya que esto puede tener un impacto significativo tanto para la empresa como para el propio empleado. Estos beneficios se reflejan en la reducción de los índices de abandono y rotación, lo cual a su vez conlleva una disminución en los costos asociados a la selección y formación del personal, etc. Además, una adecuada integración en la empresa puede considerarse como un factor motivador y gratificante para el trabajador.

Según (Turro citado por Ortiz, 2018. p.40) argumentó que “la inducción de personal, también llamada integración en la empresa u orientación a la empresa, es el proceso que proporciona a los empleados nueva información básica de los antecedentes de la organización e información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.”

Por lo tanto, la integración al puesto de trabajo se refiere al proceso en el cual el trabajador se adapta y se incorpora de manera efectiva a su rol dentro de una organización. Esta etapa es crucial para que el empleado pueda familiarizarse con sus responsabilidades, el entorno laboral, las políticas y procedimientos de la empresa, y establecer relaciones con sus colegas y superiores.

### ***5.3. Estrategias Organizacionales***

Las estrategias organizacionales para (Mintzberg citado por Montoya, 2009) es un término que ha sido definido de diversas formas, pero todas ellas coinciden en

que las estrategias son un conjunto consciente y deliberado de orientaciones, las cuales determinan las decisiones a futuro que se tomará en la organización para afrontar los retos que se presenten en la misma.

Asimismo, (García citado por Suárez, 2018) consideró que las estrategias organizacionales consisten en la determinación de cursos de acción lo suficientemente inteligentes, pero sobre todo flexibles, para poder afrontar de manera adecuada cada situación futura que se presente. Siendo las estrategias organizacionales aquellos planes que realiza la organización para afrontar los retos que se les presente con el fin de sobrevivir y mantenerse en el tiempo.

Tomando de referencia los pensamientos de los autores Mintzberg y García, se determina que las estrategias organizacionales son planes de acción a largo plazo diseñados con el fin de alcanzar los objetivos y metas de una organización. Las estrategias sirven de guía para la toma de decisiones y actividades de la empresa, cabe recalcar que estas estrategias abarcan todas las áreas de la organización, por lo cual influye de gran manera en todos los procesos de la misma.

Las estrategias organizacionales sirven para: orientar a la organización en cuanto al cumplimiento de sus objetivos a largo plazo, pues gracias a este se establecen los pasos necesarios para lograrlo, ayuda a alinear a todos los miembros de la organización hacia un objetivo común, permite asignar los recursos de manera eficiente, maximizando la efectividad y los resultados, permite a las organizaciones adaptarse y responder a los cambios en el entorno empresarial y en el mercado e

impulsar la ventaja competitiva al establecer una dirección clara y diferenciarse de la competencia.

A continuación, se presentan algunas ventajas y desventajas asociadas con las estrategias organizacionales tomadas con base a Castillo (2013).

### **5.3.1. Ventajas:**

*Orientación hacia los objetivos:* Garantizan una dirección y enfoque claro hacia los objetivos establecidos por la organización, también ayuda a la organización a estabilizarse al momento de enfocarse en sus metas a largo plazo, por lo que las decisiones serán más coherentes.

*Coordinación y alineación:* Ayuda a evitar la duplicación de tareas y asegura que todos los equipos de trabajo y departamentos trabajen en la misma dirección, maximizando de esta manera la eficiencia y eficacia, al mejorar la coordinación y alineación de los esfuerzos y recursos de la organización.

*Ventaja competitiva:* Las estrategias organizacionales adecuadamente desarrolladas pueden brindar a la organización ventaja competitiva en su mercado, al identificar las oportunidades y amenazas, y aprovechar las fortalezas internas de la organización, una estrategia sólida puede diferenciarla de sus competidores y permitirle un crecimiento sostenible.

*Adaptación al entorno cambiante:* Las estrategias permiten a las empresas adaptarse al entorno cambiante al monitorear y evaluar el entorno externo, la

organización cuenta con la oportunidad de ajustar su estrategia para aprovechar las oportunidades emergentes y reducir las amenazas.

### **5.3.2. Desventajas:**

*Rigidez:* Las estrategias organizacionales rígidas pueden dificultar la adaptación a cambios imprevistos o repentinos en el entorno empresarial, lo que puede provocar que se pierda oportunidades o inclusive tenga dificultades para enfrentarse y responder a los cambios del mercado.

*Incertidumbre:* A pesar de los esfuerzos de la organización y su equipo de trabajo por prever y planificar acciones a futuro, este sigue siendo incierto, tomando en cuenta que las estrategias organizacionales se encuentran basadas en suposiciones y pronósticos, existe la posibilidad de que estas no se cumplan, por lo que si surgen eventos inesperados y las suposiciones resultan incorrectas, la estrategia puede volverse ineficaz y obsoleta.

*Resistencia al cambio:* El cambio puede provocar que los empleados se resistan a este debido a la incertidumbre o la falta de comprensión de los beneficios potenciales que puede traer las estrategias propuestas por lo que se vuelve difícil de implementar de manera exitosa, llevando a que este requiera de mayor esfuerzo para gestionar el cambio.

*Costos y recursos:* La implementación de una estrategia organizacional puede requerir recursos considerables, tanto financieros como humanos. Si la organización no cuenta con los recursos adecuados o no los administra eficientemente, la estrategia no puede alcanzar su máximo potencial o inclusive puede llegar a generar un impacto

negativo en el desempeño general de la organización si el mismo no se implementa de manera adecuada.

### **5.3.3. Pasos para la construcción de las estrategias organizacionales**

Castillo (2013) argumentó que la construcción de una estrategia organizacional implica un proceso estructurado, a continuación, se presentan los pasos para construir las estrategias organizacionales.

*Análisis del entorno:* Se comienza con un análisis exhaustivo del entorno organizacional tanto a nivel interno como externo.

*Establecimiento de objetivos:* Los objetivos organizacionales específicos y medibles son fundamentales para lograr la visión y misión de la organización. Estos objetivos deben ser realistas, alcanzables y alineados con las áreas clave de enfoque de la organización.

*Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA):* Se realiza un análisis FODA para evaluar las fortalezas y debilidades internas de la organización, así como las oportunidades y amenazas externas. Este análisis permitirá identificar los factores críticos que podrán influir en la formulación de estrategias, por lo que se contará con la información necesaria para desarrollar estrategias efectivas.

*Propuesta de estrategias:* Con base en el análisis del FODA, se comienza a desarrollar estrategias para aprovechar las oportunidades, superar las amenazas, maximizar las fortalezas y abordar las debilidades.

*Planificación táctica:* Una vez que se han establecido las estrategias, se realiza una planificación táctica para identificar los pasos y acciones específicas necesarias para implementar las estrategias en la organización.

*Implementación y seguimiento:* Se implementan las estrategias a través de la supervisión de recursos, la ejecución de planes de acción y la supervisión continua del progreso. Es de suma importancia realizar un seguimiento regular para garantizar que la estrategia se esté implementando de manera efectiva.

La construcción de una estrategia organizacional requiere la participación y colaboración de diferentes niveles de la organización con el fin de tener una perspectiva más amplia del estado actual de la organización. El proceso de construcción de la estrategia debe ser flexible y adaptativo, debido al entorno empresarial cambiante.

#### **5.3.4. Medición de las estrategias organizacionales**

La medición de las estrategias organizacionales implica evaluar el desempeño de la organización en relación con los objetivos estratégicos establecidos, Aragón (2015). A continuación, se presentan los enfoques más utilizados para medir las estrategias organizacionales:

*Indicadores clave de rendimiento (KPI):* Los KPI son métricas específicas y cuantificables que se utilizan para evaluar el rendimiento de la organización en relación con los objetivos estratégicos. Cabe recalcar que estos indicadores pueden variar dependiendo de las organizaciones y su industria, pero pueden incluir métricas

financieras como ingresos, métricas operativas como satisfacción del cliente y métricas de crecimiento como participación de mercado.

*Cuadro de mando integral (Balanced Scorecard):* El cuadro de mando integral es un marco que permite medir y gestionar el rendimiento de una organización desde diferentes perspectivas como el de los clientes, los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento organizacional y ayuda a asegurar que se estén considerando múltiples aspectos clave para el éxito de la estrategia.

*Análisis de brechas:* El análisis de brechas implica comparar el rendimiento real de la organización con el rendimiento deseado establecido por los objetivos estratégicos este permite identificar las diferencias entre lo que se ha logrado y lo que se esperaba lograr, lo que ayuda a identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas.

*Evaluaciones de satisfacción del cliente y retroalimentación:* La satisfacción del cliente es un factor crítico para el éxito de una estrategia organizacional. Se pueden utilizar encuestas, estudios de satisfacción y comentarios de los clientes para medir el nivel de satisfacción y obtener información sobre cómo la estrategia está mejorando la experiencia del cliente.

*Análisis de benchmarking:* El benchmarking implica comparar el desempeño de la organización con el de otras organizaciones líderes en la industria. Esto ayuda a identificar las áreas en las que la organización está rezagada o tiene fortalezas, lo que proporciona puntos de referencia para evaluar el éxito de la estrategia.

Con base a lo citado por Aragón (2015) se presenta la siguiente tabla donde se encuentra detallado cada uno de los componentes que serán la guía para la elaboración de estrategias de mejora en la calidad de vida laboral de los trabajadores de los cuerpos bomberiles del cantón Saquisilí y Pujilí.

**Tabla 1**

*Estructura de las estrategias organizacionales - Calidad de Vida Laboral*

<b>ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES</b>						
Dimensiones	Estrategias	Desarrollo	Objetivos	Recursos/ Materiales	Costo/Valor	Limitaciones

*Fuente: Elaboración propia*

## **6. METODOLOGÍA EMPLEADA**

El enfoque utilizado para realizar el proyecto investigativo es netamente cuantitativo, utilizando como base la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario, por medio de estos se extraerá datos que permitirán abordar la variable de investigación y determinar el estado actual de CVL.

De igual manera, se utilizará el método de investigación bibliográfica para extraer información de fuentes primarias y así abordar de mejor manera el proyecto, y definir claramente el instrumento, que, con una base científica, nos permite levantar datos confiables.

También se aplicará el método de investigación descriptiva, la cual nos permitirá describir, medir y analizar las características de la población a la que se estudiará.

### 6.1. Técnicas de Recolección de Datos:

La encuesta que se utilizará para determinar el nivel existente de calidad de vida laboral actual en los colaboradores es el instrumento de CVT-GOHISALO, el cual cuenta con 31 ítems y 7 dimensiones que miden lo siguiente: satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador, administración del tiempo libre, soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo e integración al puesto de trabajo

### 6.2. Población y Muestra

La población de estudio para esta investigación, tal como se muestra en la **Tabla 2** fue de 49 colaboradores de los dos Cuerpos Bomberiles de Saquisilí y Pujilí, de los cuales se obtuvo información de aproximadamente el 95%, dado que sólo 47 colaboradores respondieron al instrumento.

**Tabla 2**

*Población de estudio - Calidad de Vida Laboral*

Cuerpo de Bomberos Saquisilí	13 colaboradores
Cuerpo de Bomberos Pujilí	36 colaboradores
<b>Total 49 colaboradores</b>	

**Fuente:** *Elaboración propia*

### 6.3. Procedimiento de Aplicación

La aplicación del instrumento se realizó con la creación de un link de acceso generado desde Google Formularios, se informó a todos los participantes sobre los objetivos del estudio y los mismos dieron su aceptación para responder este

cuestionario, por lo que se procedió a enviar a los beneficiarios del proyecto de investigación.

A partir de los datos obtenidos, se generará la Matriz de Datos en Excel, con un enfoque cuantitativo y cálculo de medianas.

#### **6.4. Análisis de Datos**

En la aplicación del instrumento se procederá a realizar la tabulación por medio del cálculo de la mediana de dimensiones, la cual nos ayudará a obtener resultados objetivos del estado de percepción actual en cuanto a la CVL de la población de estudio. La mediana es “el valor medio cuando un conjunto de datos se ordena de menor a mayor”, Nuñez (2019, p.19)

Es importante detallar que, las variables de estudio son cualitativas, puesto que el proyecto de investigación busca conocer netamente la percepción que tiene la población respecto a su CVL, sin embargo, para poder tabular y proyectar esta percepción es necesario contar con datos que nos permitirá obtener resultados cuantitativos del estado de satisfacción actual de los mismos, por lo que se utilizó como base de investigación el instrumento de CVL-Gohisalo y la escala ordinal de Likert de 0 a 4. La escala de Likert, “son instrumentos psicométricos donde la persona encuestada debe indicar su acuerdo o desacuerdo respecto a un ítem, reactivo o afirmación, lo que se realiza a través de una escala ordinal y unidimensional” Matas (2018, p.40)

**Tabla 3***Escala de Likert - Calidad de Vida Laboral*

0	1	2	3	4
Nada satisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Máxima Satisfacción

**Fuente:** *Elaboración propia*

## 7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 7.1. Validez y Confiabilidad

La confiabilidad de la información se realizó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach el cual es considerado como una de las formas más sencillas de escalas de medida de las variables de estudio, un valor más cercano a 1 indica una mayor consistencia.

El instrumento de recolección de datos aplicado, fue sometido a la medición de confiabilidad mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach de la variable en estudio; la validez fue determinada, tomando en cuenta que el cuestionario ya fue aplicado en investigaciones previas. En la **Tabla 4** se muestran los resultados del Coeficiente de Cronbach se determinó que los ítems tienen fiabilidad excelente, dado que alcanzó = 0,96.

**Tabla 4***Resultados del coeficiente del alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,96	38

**Fuente:** *Elaboración propia*

## 7.2. Caracterización Socio demográfica de los Participantes

La **Tabla 5** resume los factores demográficos de los participantes en el estudio. En general, se aprecia una participación mayoritaria de los sujetos de investigación del género masculino (79%), femenino (21%). Con relación a la edad de los colaboradores de los cuerpos bomberiles, se encuentra un (48,94%) que poseen una edad entre los 30 y 39 años. En cuanto al estado civil, él (53,19%) de los colaboradores se encuentran casados, mientras que él (14,89%) están divorciados. Los niveles de estudio muestran que un (46,81%) cuentan con educación técnica, mientras que un (29,79%) cuentan con educación superior pregrado. En los resultados de tiempo laboral se obtuvo un (85,11%) que los colaboradores brindan su servicio en los Cuerpos Bomberiles más de 5 años, siendo este un factor que muestra fiabilidad en cuanto a los resultados, pues su percepción de la CVL es objetiva y concisa.

**Tabla 5**

*Información Socio demográfico de los participantes*

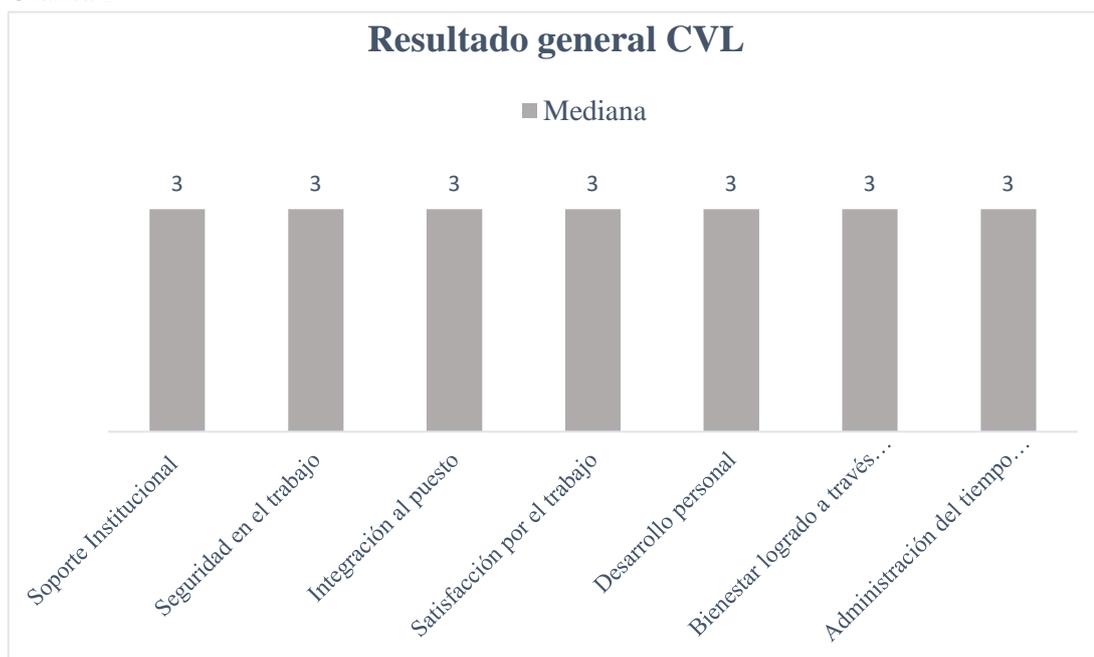
Género	Porcentaje	Edad	Porcentaje	Estado Civil	Porcentaje	Estudios	Porcentaje	Tiempo Laboral	Porcentaje
Femenino	21%	60 o más años	4,26%	Casado	53,19%	Educación Secundaria	14,89%	De 0 a 1 año	2,13%
		Entre 20-29 años	19,15%	Divorciado	14,89%	Educación Superior Posgrado	8,51%	De 1 año a 2 años	4,26%
Masculino	79%	Entre 30-39 años	48,49%	Soltero	19,15%	Educación Superior Pregrado	29,79%	De 2 años a 3 años	6,38%
		Entre 40-49 años	19,15%	Unión de hecho	10,64%	Educación Técnica/Instituto	46,81%	De 3 años a 4 años	2,13%
		Entre 50-59 años	8,51%	Viudo	2,13%	Licenciatura		De 5 años a más	85,11%

*Fuente: Elaboración propia*

### 7.3. Análisis de la Mediana por Dimensiones de Todo el Estudio

En el cálculo de la mediana general por dimensiones, se obtuvo resultados en las siete dimensiones en una escala de 3, demostrando que los colaboradores de los Cuerpos Bomberiles se sienten **satisfechos** en cuanto a su CVL tal y como se demuestra en el **Gráfico 1**, sin embargo, se debe tener en cuenta que, aunque su satisfacción sea buena no llega a excelente, por lo tanto, existen áreas en las que se deberá buscar estrategias de mejora.

**Gráfica 1**



**Fuente:** *Elaboración propia*

Por otra parte, se procedió a realizar un análisis por ítems, los resultados generales se pueden apreciar en la **Tabla 6**:

Se visualizó que en la dimensión Soporte Institucional, en el ítem número 5; ¿En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción?, las respuestas por parte de los colaboradores se encuentran en un estado intermedio (ni satisfecho, ni insatisfecho), lo que resulta preocupante, pues demuestra que su estado de percepción respecto a las oportunidades de crecimiento laboral es en su mayoría bajo.

En la dimensión Seguridad en el Trabajo, en el ítem número 8; ¿Mi grado de satisfacción respecto al salario que tengo es?, presenta de igual manera una respuesta intermedia (ni satisfecho, ni insatisfecho), lo que resulta alarmante, ya que se considera que el principal motivador de todo trabajo es el factor salarial, por lo tanto, al encontrarse que los trabajadores se sienten algo insatisfechos con su salario demuestra que su motivación laboral puede no encontrarse en equilibrio.

**Tabla 6**

*Mediana de las dimensiones - Calidad de Vida Laboral*

<b>Dimensiones de CVL</b>	<b>Mediana</b>
Soporte Institucional	3
Seguridad en el trabajo	3
Integración al puesto	3
Satisfacción por el trabajo	3
Desarrollo personal	3
Bienestar logrado a través del trabajo	3
Administración del tiempo libre	3

**Fuente:** *Elaboración propia*

#### **7.4. Análisis de la Mediana del Cuerpo de Bomberos del Cantón Saquisilí**

En el cálculo de la mediana en el Cuerpo de Bomberos del cantón Saquisilí (CBS) se obtuvo resultados en una escala de 3 mismos que se pueden visualizar en la **Tabla 7**, en cuanto a su estado de satisfacción, en las dimensiones; Soporte Institucional, Seguridad en el Trabajo e Integración al puesto de Trabajo, demostrando que se encuentra satisfechos en cuanto a su CVL; sin embargo, al no llegar a obtener la máxima puntuación en la escala, se concluye que existen áreas de mejora que se pueden realizar en dicho cuerpo bomberil en cuanto a estas tres dimensiones, por el caso contrario en las dimensiones de Satisfacción por el trabajo, Desarrollo personal, Bienestar logrado a través del trabajo y Administración del tiempo libre se obtuvo un puntaje de 4, lo cual demuestra máxima satisfacción de los colaboradores.

**Tabla 7**

*Mediana de las dimensiones del CBS - Calidad de Vida Laboral*

<b>Dimensiones de CVL</b>	<b>Mediana</b>
Soporte Institucional	3
Seguridad en el trabajo	3
Integración al puesto	3
Satisfacción por el trabajo	4
Desarrollo personal	4
Bienestar logrado a través del trabajo	4
Administración del tiempo libre	4

**Fuente:** *Elaboración propia*

### 7.5. Análisis de la Mediana del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

En cuanto al cálculo de la mediana, en el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí (CBP) se obtuvo resultados en una escala de 3 en las siete dimensiones del instrumento de CVL-Gohisalo, demostrando a manera cuantitativa que es el estado de satisfacción actual de los colaboradores es satisfactorio resultados generales en la **Tabla 8**. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que ninguna de las dimensiones llega a un estado de valoración de máxima satisfacción, por lo tanto, existen áreas en las cuales se requiere estrategias de mejora para llegar a un puntaje de 4 máxima satisfacción.

**Tabla 8**

*Mediana de las dimensiones del CBP - Calidad de Vida Laboral*

Dimensiones de CVL	Mediana
Soporte Institucional	3
Seguridad en el trabajo	3
Integración al puesto	3
Satisfacción por el trabajo	3
Desarrollo personal	3
Bienestar logrado a través del trabajo	3
Administración del tiempo libre	3

**Fuente:** *Elaboración propia*

### PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA CVL

Los resultados de los análisis de las tablas muestran que el nivel de satisfacción de los trabajadores de ambos cuerpos bomberiles es satisfactorio, no obstante, al no

llegar al nivel de puntuación de máxima satisfacción se busca plantear una guía de estrategias para mejorar la CVL enfocándonos en las siete dimensiones del instrumento de Gohisalo.

**Tabla 9**

<b>ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES</b>		
Dimensiones	Estrategias	Objetivos
Desarrollo personal del trabajador	Método del Shadow Board o Job Shadowing	Establecer un método de aprendizaje más eficiente de la cultura, entorno laboral; y funciones de los puestos Bomberiles
Administración del tiempo libre	La caja de Eisenhower	Proponer un método de administración de tiempo que permita clasificar las tareas de acuerdo a la prioridad y tiempo que se desea invertir en ellas
Seguridad en el trabajo Bienestar logrado a través del trabajo	World Café- Charlas	Desarrollar un entorno de conversación acogedor y agradable en el que se planteen temas de reflexión y autoconciencia para los trabajadores
Soporte Institucional para el trabajador	Procesos de retroalimentación de la evaluación de desempeño	Generar mecanismos de retroalimentación del proceso de evaluación de desempeño en los cuerpos bomberiles que permitan identificar las fortalezas y debilidades de los trabajadores
Satisfacción en el trabajo	Capacitaciones	Planificar procesos de capacitación alineados a las necesidades de los Cuerpos Bomberiles
Integración al puesto de trabajo	Plan de reconocimiento no monetario	Implementar procesos de reconocimiento no monetario en los Cuerpos Bomberiles

*Guía de estrategias organizacionales - Calidad de Vida Laboral*

**Fuente:** *Elaboración propia*

En la **Tabla 9** se muestra de forma general la guía de estrategias para los Cuerpos Bomberiles del cantón Saquisilí y Pujilí, enfocada en la mejora de la CVL de los trabajadores. A continuación, se presentan de forma específica e individual las estrategias para cada una de las dimensiones, exceptuando a la dimensión de Bienestar

logrado a través del trabajo y Seguridad en el Trabajo, en el que se plantea una sola estrategia que abarca la mejora para las dos dimensiones.

### **Job Shadowing o Shadow Board**

El desarrollo personal del trabajador, que implica mejorar las capacidades y competencias laborales, pueden mejorar mediante la técnica de “Job Shadowing” o “Shadow Board”, Esta técnica consiste en que un trabajador junior pase un período de tiempo junto a un trabajador senior más experimentado, convirtiéndose en un compañero de trabajo. El objetivo es entrenar al trabajador junior y permitirle obtener una comprensión clara de la cultura y el entorno laboral en el cuerpo bomberil (Jordan y Sorrell (2019).

Mediante el Job Shadowing, los nuevos empleados pueden aprender y familiarizarse con un puesto de trabajo específico al observar y seguir a un empleado experimentado en ese rol durante un período determinado. Esta experiencia práctica de aprendizaje les permitirá adquirir conocimientos sobre las responsabilidades y tareas asociadas con el trabajo en cuestión.

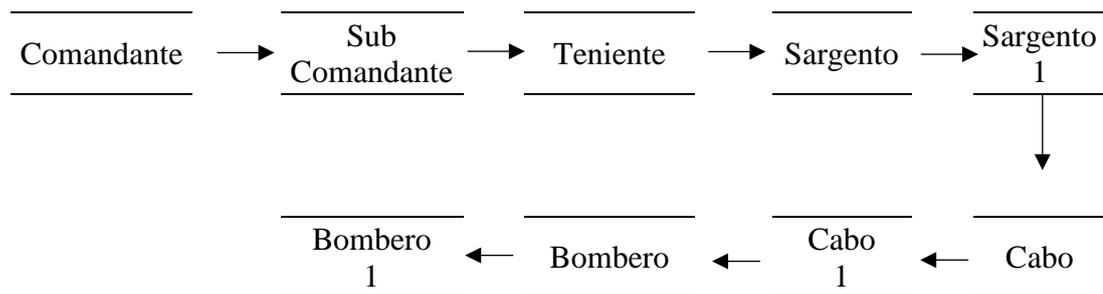
Además, esta estrategia proporciona la oportunidad de desarrollar habilidades específicas relacionadas con el puesto de trabajo dentro de la organización, los empleados pueden obtener una comprensión más amplia de cómo se interconectan y funcionan los diferentes departamentos, lo que mejorará su capacidad para colaborar y comprender cómo su trabajo se relaciona con los demás.

Otro beneficio importante del Job Shadowing es que permite a los empleados establecer contacto y construir relaciones profesionales con personas en roles claves dentro de la organización. A continuación, se presenta el modelo estratégico de la

propuesta de Job Shadowing teniendo en cuenta los rangos bomberiles existentes en los Cuerpos de Bomberos de Saquisilí y Pujilí para el proceso de entrenamiento.

### Gráfico 2

*Job Shadowing – Guía de enseñanza*



**Fuente:** *Elaboración propia*

En el **Gráfico 2** se puede observar la jerarquía de los colaboradores, comienza desde el comandante, es decir, este será quien pueda entrenar al sub comandante y así sucesivamente, se debe seguir el orden de las líneas jerárquicas. No obstante, se debe considerar que el proceso de aprendizaje de los Juniors no siempre vendrá de su jefe inmediato, puesto que también puede obtener apoyo de los mandos superiores, al ser una empresa pública que acude a brindar ayuda a la comunidad, los mismos deben estar conscientes de las habilidades de cada uno de sus compañeros, ya que de esto dependerá el éxito de sus misiones.

**Tabla 10***Job Shadowing – Matriz de la estrategia*

<b>Estrategia Shadow Boardm o Job Shadowing</b>			
<b>Estrategias</b>	<b>Recursos/ Materiales</b>	<b>Costo/Valor</b>	<b>Limitaciones</b>
Método del Shadow Boardm o Job Shadowing	No se requieren recursos/materiales	Sin costo	<p>1. Acceso: No todas las organizaciones pueden permitir el Shadowing, ya que algunas actividades pueden ser peligrosas o requerir autorización especial para realizarlas, además, ciertos lugares de trabajo pueden tener políticas restrictivas o limitaciones legales en cuanto a la presencia de observadores externos.</p> <p>2. Consentimiento y disponibilidad: Antes de realizar un Job Shadowing, es importante obtener el consentimiento de la persona que va a realizar el proceso de enseñanza, ya que no todas las personas estarán dispuestas o tendrán el tiempo para permitir que alguien las siga y observe en su trabajo.</p> <p>3. Interrupciones en el trabajo: La práctica de Job Shadowing puede interrumpir el ritmo de trabajo habitual de la persona que está enseñando y siendo observada, dado que a ambos puede causar distracción, afectar la productividad y la concentración. Por lo tanto, es crucial ser respetuoso y minimizar cualquier interrupción.</p>

**Fuente:** *Elaboración propia*

### **Caja de Eisenhower**

Con el fin de plasmar un modelo de administración de tiempo más eficiente en los colaboradores de los Cuerpos Bomberiles, se propone la estrategia de la caja de Eisenhower, consiste en una matriz que ayuda a clasificar las tareas según sus prioridades y el tiempo que se desean invertir en ellas, Olguín (2021). A continuación, se plasma el modelo de la caja de Eisenhower.

**Tabla 11***Caja de Eisenhower – Administración del tiempo*

	<b>URGENTE</b>	<b>NO URGENTE</b>
<b>IMPORTANTE</b>	HACER	DECIDIR
<b>NO IMPORTANTE</b>	DELEGAR	ELIMINAR O POSPONER

**Fuente:** *Elaboración propia*

En la **Tabla 11** se visualiza la Caja de Eisenhower, lo primero que se debe saber es que esta caja está dividida en cuatro cuadrantes. El eje horizontal representa la importancia de las tareas, y el eje vertical representa su urgencia, cada cuadrante está etiquetado según su prioridad:

- Cuadrante 1: "Urgente e importante" - Tareas que se deben hacer de inmediato.
- Cuadrante 2: "Importante, pero no urgente" - Tareas que requieren atención, pero no necesariamente se deben hacer de inmediato.
- Cuadrante 3: "Urgente, pero no importante" - Tareas que pueden ser delegadas a otros si es posible.
- Cuadrante 4: "No urgente ni importante" - Tareas que se pueden posponer o eliminar.

Se debe enumerar todas las tareas e ir colocándolas en el cuadrante correspondiente según su importancia y urgencia. Por ejemplo, si el colaborador tiene una actividad de un proyecto importante con fecha límite cercana, esa tarea debería ir en el cuadrante 1, y así deberán ser colocadas cada una de las actividades en el cuadrante correspondiente, es importante que esta caja sea revisada y actualizada

regularmente, ya que a medida que surjan nuevas tareas se cambiarán la prioridad de las mismas. La caja de Eisenhower es una herramienta flexible que ayuda a visualizar y priorizar las tareas, pero también es importante adaptarla a las necesidades y circunstancias individuales de la persona o equipo de trabajo que hace uso de esta herramienta.

**Tabla 12**

*Caja de Eisenhower – Matriz de la estrategia*

<b>Estrategia Caja de Eisenhower</b>			
Estrategias	Recursos/ Materiales	Costo/Valor	Limitaciones
Caja de Eisenhower	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoja o cartulina para la matriz en físico</li> <li>2. Hoja de cálculo o una aplicación de gestión de tareas para una matriz digital</li> <li>3. Bolígrafo o Lápiz.</li> <li>4. Resaltador</li> </ol>	Sin costo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dependencia de la capacidad del individuo para gestionar eficazmente su tiempo y prioridades.</li> <li>2. Dificultad para clasificar las tareas en las categorías adecuadas.</li> </ol>

**Fuente:** *Elaboración propia*

Existe una página virtual que puede ayudar a que esta estrategia propuesta se desarrolle de manera más fácil y eficiente, esta es **Trello** es una herramienta de gestión de proyectos en línea que utiliza un sistema de tableros y tarjetas para organizar tareas de forma individual o colaborar en equipo. Aunque en Trello no se encuentra una plantilla específica de la matriz de Eisenhower, se puede crear y hacer uso de esta para gestionar el tiempo.

### **World Café**

La Seguridad en el Trabajo y Bienestar logrado a través del Trabajo son dos dimensiones diferentes, pero se pueden abarcar mejoras en una sola estrategia, para esto se propone la metodología de World Café (café del mundo) este es un proceso de conversación humana, cálida y significativa que permite que un grupo de

colaboradores puedan dialogar sobre diversos temas, en un ambiente acogedor y amigable, semejante al de una cafetería, Mata (2012). Los temas posibles a tratar en este World Café serían:

**Tabla 13**

*World Café – Seguridad en el trabajo y Bienestar laboral*

<b>Dimensión</b>	<b>Temas</b>
Seguridad en el Trabajo	Uso de equipos de protección personal (EPP)
	Uso de señalización y etiquetado de seguridad
	Evaluación de riesgos
	Prevención de riesgos de seguridad
Bienestar en el Trabajo	Alimentación Saludable
	Ergonomía y Postura
	Actividad Física y movimiento
	Manejo del estrés

**Fuente:** *Elaboración propia*

Este proceso se fundamenta en dos principios:

- Primero: Que los seres humanos quieren hablar juntos de temas que son importantes.
- Segundo: Que a medida que hablan juntos, pueden tener acceso a una sabiduría superior, que solo se encuentra en la colectividad.

De este modo, lo que el World café posibilita es el descubrimiento de un significado común entre un amplio grupo de personas que pertenecen a una misma organización, teniendo de este modo acceso a una inteligencia compartida, impulsando el futuro hacia delante, entre y dentro de la organización.

Es por esto que nace la idea de una segunda estrategia dentro de estas dos dimensiones, “experiencia compartida” esta se puede llevar a cabo en el World Café, aprovechando de que los colaboradores se encuentran en un ambiente armónico, estos podrán compartir sus experiencias referentes a los temas tratados en las charlas, por ejemplo, si una persona no usa adecuadamente su EPP ¿Qué consecuencias podría tener? Al brindar una experiencia propia de los trabajadores se podrá generar un proceso de autorreflexión.

**Tabla 14**

*World Café – Matriz de la estrategia*

<b>Estrategia World Café</b>			
<b>Estrategias</b>	<b>Recursos/ Materiales</b>	<b>Costo/Valor</b>	<b>Limitaciones</b>
World Café	1. Espacio Adecuado 2. Cartelera. 3. Carteles o Papelotes 4. Marcadores o lápices. 5. Pizarrón 6. InFocus 7. Página de presentaciones o diapositivas.	Snacks y bebidas (café o té) mensuales/ valor de \$50	1. Dominio del tema: Para que el World Café sea exitoso, los facilitadores y participantes deben tener un buen conocimiento del tema en discusión. Si hay una falta de conocimiento o comprensión sobre el tema, las conversaciones pueden carecer de profundidad y no generar ideas valiosas. Es importante contar con una persona que tenga conocimiento en los temas que se dictaran y con los recursos adecuados para brindar información y orientación cuando sea necesario. 2. Tamaño del grupo: El World Café funciona mejor con grupos de tamaño moderado, generalmente entre 12 y 35 personas. Si el grupo es demasiado grande, puede resultar difícil garantizar la participación activa de todos los miembros y mantener un diálogo efectivo.
Experiencia compartida			1. No contar con la participación de los trabajadores por miedo a ser juzgados

**Fuente:** *Elaboración propia*

## **Retroalimentación de la Evaluación de Desempeño**

Con el fin de mejorar la dimensión de Soporte en el Trabajo se propone la estrategia de procesos de retroalimentación después de una evaluación de desempeño, esto es fundamental para comunicar los resultados y promover el crecimiento y desarrollo de los empleados. Los pasos a seguir para llevar a cabo este proceso son los siguientes:

*Planificación de la reunión:* Primero se debe programar una reunión con el empleado para poder discutir los resultados de la evaluación de desempeño, es importante asegurarse de que el tiempo establecido sea adecuado para tener una conversación constructiva y sin interrupciones.

*Preparación:* Antes de la reunión se debe revisar detalladamente los resultados de la evaluación de desempeño y tomar nota de los puntos fuertes y áreas de mejora identificadas en el trabajador.

*Enfoque en lo positivo:* Se debe comenzar la reunión resaltando los aspectos positivos del desempeño del empleado, reconocer y elogiar los logros, habilidades y contribuciones sobresalientes. Esto permitirá que el ambiente entre el jefe inmediato y el trabajador sea el adecuado para abordar las áreas de mejora de manera más constructiva.

*Comunicación de áreas de mejora:* Explicar las áreas en las que el empleado puede mejorar su desempeño, se debe ser específico y proporcionar estrategias de mejora. Es importante enfocarse en los comportamientos observables y sobre todo evitar hacer juicios personales.

*Escucha activa:* Durante la reunión, fomentar la participación activa del empleado, animar al empleado a expresar sus opiniones, ideas y preocupaciones,

escuchar atentamente sus comentarios y preguntas, mostrar empatía hacia sus perspectivas.

*Establecimiento de metas y plan de acción:* Se debe establecer metas de desarrollo específicas y alcanzables, asegurarse de que las metas sean medibles y que estén alineadas con las necesidades de desarrollo identificadas durante la evaluación.

*Proporcionar apoyo:* Ofrecer al empleado los recursos y el apoyo necesarios para alcanzar las metas establecidas.

*Seguimiento y revisión:* Establecer un calendario para realizar un seguimiento y revisar el progreso del empleado, programar reuniones regulares para evaluar el avance, brindar retroalimentación adicional y realizar ajustes en el plan de acción según sea necesario.

La retroalimentación debe ser constructiva, honesta y respetuosa. El objetivo es ayudar al empleado a crecer y desarrollarse, por lo que es importante mantener un enfoque positivo y brindar apoyo durante todo el proceso.

**Tabla 15**

*Retroalimentación de la evaluación de desempeño – Matriz de la estrategia*

<b>Estrategia Retroalimentación de la Evaluación de Desempeño</b>			
Estrategias	Recursos/ Materiales	Costo/Valor	Limitaciones
Retroalimentación de la evaluación de desempeño	1. Resultados de la evaluación de desempeño. 2. Espacio adecuado	Sin costo	1. No contar con un modelo de evaluación de desempeño establecido. 2. Falta de objetividad: En el proceso de retroalimentación, la persona puede verse influenciada por sesgos personales, prejuicios o emociones, lo que puede distorsionar la información que proporciona.

**Fuente:** *Elaboración propia*

## Capacitaciones

Con el fin de mejorar la satisfacción de los trabajadores de los Cuerpos Bomberiles se propone realizar capacitaciones adaptadas a las necesidades existentes en el campo bomberil. A continuación, se presentan algunos centros de capacitaciones que pueden ayudar a solventar dichas necesidades.

**Tabla 16**

Capacitaciones – CVL

Estrategia Capacitaciones					
Estrategias	Recursos/ Materiales	Centro de capacitación	Horas	Costo/Valor	Limitaciones
Capacitación contra incendios forestales	Tablet, Computadora o Teléfono Celular	EUROINNOVA (España)	180 horas	\$260 por persona	1. Al ser capacitaciones internacionales y nacionales realizadas por vía online, estas se verán limitadas por la red de internet y la incapacidad de realizar procesos prácticos que sirvan de experiencia. 2. La capacidad de concentración de la persona que se está capacitando puede verse afectada por distracciones del entorno.
Atención al público		Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECP- Ecuador)	60 horas	\$75	1. Los trámites y requisitos que se deben realizar para poder viajar pueden resultar desafiantes, lo que dificultará el traslado del personal a capacitarse.
Rescate de altura	Equipo de escalada básico Pasaporte	Escuela de Emergencias SAMU en Gelves (España)	180 horas	\$300	2. Pueden existir choques culturales que impidan que el proceso de aprendizaje se realice de manera óptima.

**Fuente:** *Elaboración propia*

## Plan de Reconocimiento No Monetario

Es importante que las organizaciones logren que los trabajadores se adapten a su puesto de trabajo y se sientan a gusto con su entorno, por lo que para la dimensión de integración al puesto de trabajo se propone la estrategia de plan de reconocimiento no monetario, es una forma efectiva de reconocer y recompensar el desempeño excepcional de los empleados sin utilizar compensación financiera directa. Estos planes se centran en el reconocimiento, la apreciación y el fomento de un ambiente laboral positivo, Dominguez (2013). En la **Tabla 17** se presenta la propuesta de planes de reconocimiento no monetarios que se pueden implementar en los Cuerpos Bomberiles.

**Tabla 17**

*Reconocimiento no monetario – Integración al puesto de trabajo*

<b>RECONOCIMIENTO NO MONETARIO</b>	
Estrategias	Desarrollo
Elogios y reconocimiento verbal	Reconocer públicamente los logros de los empleados durante reuniones de equipo, comunicados internos, boletines o correos electrónicos. Un simple "gracias" o "buen trabajo" puede tener un impacto significativo en la motivación y el compromiso de los empleados.
Correos motivacionales	Todos los inicios del mes se les enviará un correo personalizado con palabras de aliento para el desarrollo de sus actividades laborales.
Programas de "Empleado del Mes"	Establecer un programa de reconocimiento donde se seleccione a un empleado destacado cada mes. Este empleado puede recibir un certificado, un escritorio decorado o cualquier otra forma simbólica de reconocimiento.
Día de celebración personal	Se otorgará un día libre a los trabajadores por su fecha de cumpleaños, el trabajador tendrá la posibilidad de elegir qué día utilizará para su celebración, siempre y cuando se llegue a un acuerdo mutuo con el Departamento de Talento Humano.

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 18***Reconocimiento no monetario – Matriz de la estrategia*

<b>Estrategia Plan de Reconocimiento No Monetario</b>			
Estrategias	Recursos/ Materiales	Costo/Valor	Limitaciones
Reconocimiento no monetario	1. Correo electrónico. 2. Boletines de felicitaciones. 3. Cartelera	Sin costo	1. Valor percibido: Los reconocimientos no monetarios pueden tener diferentes niveles de valor percibido por parte de los empleados. Lo que puede ser significativo para unos puede no serlo para otros. 2. Falta de variedad y personalización: Si los reconocimientos no monetarios son repetitivos o genéricos, pueden perder su impacto. 3. Ausencia de seguimiento: Los reconocimientos no monetarios pueden carecer de un seguimiento o acciones posteriores. Si no se brinda apoyo o desarrollo continuo después del reconocimiento, puede limitar el impacto real en el desarrollo o progresión profesional de los trabajadores.

**Fuente:** *Elaboración propia*

A continuación, se presenta una tabla general de las estrategias con su respectivo presupuesto.

**Tabla 19***Presupuesto para estrategias- Calidad de Vida Laboral*

Estrategias	Presupuesto	Observaciones
Método del Shadow Board o Job Shadowing	\$0	Esta estrategia no requiere presupuesto porque solo se necesita la participación activa de los talentos humanos y contar con la autorización del comandante.
La caja de Eisenhower	\$0	Esta estrategia no requiere de presupuesto, porque los materiales necesarios para su ejecución son de oficina.
World Café- Charlas	\$50 mensuales	Esta estrategia requiere de \$50 mensuales, para la compra de snacks y bebidas.

Procesos de retroalimentación de la evaluación de desempeño	\$0	Esta estrategia no requiere de presupuesto, porque las evaluaciones de desempeño son un requerimiento normativo, y el proceso de retroalimentación se realiza de manera verbal.
Capacitaciones	\$17.015	El presupuesto para las capacitaciones; contra incendios y atención al público es de \$335 por persona, en el cuerpo de bomberos Pujilí tenemos un total de 36 colaboradores entonces el presupuesto total es de \$12.060 y en el cuerpo de bomberos de Saquisilí el presupuesto para los 13 colaboradores es de \$4.355. Dándonos un total de \$16.415 para los 49 colaboradores de los dos cuerpos bomberiles. Por otro lado, el valor de la capacitación; rescate en las alturas es de \$300, esta será otorgado únicamente a la persona que haya ganado dentro del proceso de otorgación de méritos, es decir a nivel de los dos cuerpos bomberiles el total será de \$600 por persona.
Plan de reconocimiento no monetario	\$0	Esta estrategia no requiere de presupuesto, porque los reconocimientos se realizarán de manera online y presencial, utilizando materiales de oficina.
<b>Total de presupuesto</b>		<b>\$17.065</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

## 8. IMPACTOS SOCIALES

El presente proyecto de investigación titulado Estrategias para la mejora de Calidad de Vida Laboral: Caso de Estudio en los Cuerpos de Bomberos de Saquisilí y Pujilí, generaría un impacto a nivel social en las provincias de Cotopaxi y Tungurahua, ya que los Cuerpos Bomberiles de dichas provincias pueden contar con características iguales a los de Saquisilí y Pujilí, por lo que se proponen estrategias que ayudarán a mejorar la CVL, los mismos pueden utilizarse y adaptarse a las necesidades existentes en otras entidades bomberiles.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9.1. Conclusiones

La evaluación de la Calidad de Vida Laboral en los Cuerpos de Bomberos del cantón Saquisilí y Pujilí se realizó mediante el estudio de la CVL de los autores Gonzales et al. (2012), el cual aplicó el cuestionario de Gohisalo el mismo que contiene 31 ítems, el cual se enfoca en el estudio de siete dimensiones: desarrollo personal del trabajador, administración del tiempo libre, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, soporte institucional, seguridad en el trabajo e integración al puesto de trabajo.

Los resultados obtenidos del presente estudio, demuestran que el grado de satisfacción de las siete dimensiones que abarcan a la CVL de ambos Cuerpos Bomberiles se encuentra en una puntuación general de 3/4 alineándose al grado de satisfactorio en la escala de Likert en el que 0 es “nada satisfecho” y 4 es “totalmente satisfecho”. En el Cuerpo de Bomberos del cantón Saquisilí se obtuvo como resultado de investigación una puntuación de 3/4 en las dimensiones, soporte institucional, seguridad en el trabajo e integración al puesto de trabajo, alineándose al grado de satisfactorio, en las dimensiones; satisfacción en el trabajo, desarrollo personal, bienestar logrado a través del trabajo y administración del tiempo libre su puntuación fue de 4/4 expresando en la escala de Likert en la máxima satisfacción de los trabajadores respecto a su CVL. Por otro lado, en el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí se obtuvo como resultado un puntaje de 3/4 en las siete dimensiones del cuestionario de CVL de Gohisalo siendo el grado de contentamiento actual de los trabajadores de este cuerpo bomberil satisfactorio. Los resultados son adecuados en lo referente a la CVL Bomberil.

Esta investigación ha sido fundamental para el desarrollo de estrategias destinadas a mejorar la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de los Cuerpos Bomberiles. Los resultados obtenidos han permitido alinear cada una de estas estrategias con las 7 dimensiones planteadas por Gohisalo, garantizando así una aproximación integral y efectiva. Estas acciones estratégicas; método del shadow board o job shadowing, la caja de eisenhower, world café, procesos de retroalimentación de la evaluación de desempeño, capacitaciones y plan de reconocimiento no monetario, están diseñadas para abordar los desafíos específicos que enfrentan los bomberos en su entorno laboral, y se espera que tengan un impacto positivo significativo en su bienestar y satisfacción en el trabajo. Implementar estas estrategias con cuidado y enfoque permitirá fomentar un ambiente laboral más saludable, motivador y productivo, en beneficio tanto de los trabajadores como de la institución en su conjunto. El presupuesto total que se requiere para la implementación de las estrategias es de \$17.065.

## **9.2. Recomendaciones**

La implementación de estas estrategias propuestas tendrán algunas limitaciones, una de estas es que se requiera la autorización de las máximas autoridades, la infraestructura de la organización es otro de los limitantes para la ejecución adecuada de las estrategias, ya que si no se cuenta con un espacio adecuado para llevar a cabo los programas de capacitación, retroalimentación e inclusive del World Café el impacto que se quiere obtener de las estrategias se verán perjudicadas, es importante saber que uno de los limitantes más grandes es causado por el propio trabajador, ya que depende mucho de su estado de motivación para mejorar y auto

desarrollarse, de igual manera de su capacidad de concentración, ya que si el propio trabajador no está dispuesto a desarrollar y asistir a las estrategias propuestas para las organizaciones estos no tendrán ningún efecto en la mejora de la CVL.

Es fundamental que antes de que se realice la implementación de las estrategias exista una sociabilización con los Cuerpos Bomberiles del cantón Pujilí y Saquisilí, ya que solo de esta manera podremos conocer si se cuenta con el apoyo de los trabajadores, lo que permitirá que la implementación de las mismas se realice de manera óptima.

Se recomienda que estas estrategias sean implementadas en los dos Cuerpos de Bomberos del caso de estudio, ya que las mismas permitirán que los colaboradores tengan la oportunidad de desarrollar sus habilidades, conocimientos, y competencias, por lo que se necesita que se revise la asignación presupuestaria para el óptimo funcionamiento y aplicación de las mismas.

Es necesario realizar procesos de seguimiento continuo para verificar la efectividad de las estrategias, si no se brinda apoyo continuo después de la implementación de las estrategias, este puede limitar el impacto real en el desarrollo o progresión profesional de los trabajadores.

## 10. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Aquino, S, & Delgado, D. (2022). *Calidad de vida laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana*. (M. Castro Santisteban, Ed.) Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Aragón, J. (2015). *¿Cómo medir la estrategia de la Empresa? Alternativas y Consideraciones para la medición de la Estrategia Organizacional*. España: Universidad de Granada .
- Arias, L, Portilla de Arias, L, & Villa, C. (2008). El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. *Scientia Et Technica*, 14(40), 117-119. doi:ISSN: 0122-1701
- Azcuy, M, Corbo, M & Cuesta, L. (2010). La recreación comunitaria, una opción para ocupar el tiempo libre de los jóvenes. *PODIUM: Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 5(3), 199-208. doi:ISSN-e 1996-2452
- Caicedo, H. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: metaanálisis. *SIGNOS, Investigación en Sistemas de Gestión*, 11(2), 41-62. doi:2145-1389
- Camacaro, P. (2006). Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización Castrense Venezolana. (O. Hevia Araujo, Ed.) *Scielo*, 1-415.
- Castillo, I. (2013). Ventajas y Desventajas de la Planeación Estratégica. *SCRIB*, 1-25.
- CETYS. (2020). *CETYS Educación Continua*.

- Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson, K., Sucharski, I., & Aselage, J. (2009). ¿Perceived Organizational Support and ExtraRole Performance: Which Leads to Which? *The Journal of Social Psychology, 149*(1), 119-124. doi:10.3200
- Córdova, P., Abregú, S., Krederdt, R., Carhuapoma, & Chavez. (2014). Validación del instrumento: "Calidad de vida en el trabajo". *Revista enfermería Herediana, 7*(2), 1-8.
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Scielo*(45), 1-12. doi:ISSN 2145-941X
- Delgado, D., Inzulza, M., & Delgado, F. (2012). Calidad de vida en el trabajo: Profesionales de la salud de Clínica Río Blanco y Centro de Especialidades Médicas. *Scielo, 58*(228), 1-12. doi:1989-7790
- Días, M., Santana del Pino, A., Calvo, F., Cilleros, L., & Hernández, J. (2014). Personalidad y calidad de vida profesional en bomberos. *ResearchGate GmbH, 1-14*. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/265702187\\_Personalidad\\_y\\_Calidad\\_de\\_vida\\_profesional\\_en\\_bomberos](https://www.researchgate.net/publication/265702187_Personalidad_y_Calidad_de_vida_profesional_en_bomberos)
- Domínguez, R., & Ibarra, E. (2017). La psicología positiva: Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad. *Razón y Palabra, 21*(96), 660-679. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199551160035.pdf>
- Dominguez, T. (2013). *Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral: Estudios realizados en Restaurantes Casa Museo de la*

*Zona 3 de Quetzaltenango*. Guatemala, Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar del Campus Central.

Fagua, G, Hernández, Y, & Jaimes, J. (2018). Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Una Revisión desde los Planes de Emergencia. (I. SCIENTIA, Ed.) *Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(1), 23-29. doi:2711-4406

Galván, M. (2014). ¿Qué es calidad de vida? *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 1-7.

García, L. (2021). El bienestar laboral y su importancia en las organizaciones. *Coordinación de Comunicaciones*, 2-5. Obtenido de <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones>

García, M, & Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá - Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 1-12. doi:DOI: 10.14718/ACP.2016.19.1.5

Gómez, M. (2010). Calidad de vida laboral em empleados temporales del valle de Aburrá-Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225-236. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151316944005.pdf>

Hernández De León, S. (2013). *Seguridad e Higiene Laboral en las empresas fabricantes de cortes típicos del Municipio de Salcajá, Quetzaltenango* . Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Hernandez-Sergio.pdf>

- INSST. (2020). *INSST Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*.  
Obtenido de <https://www.insst.es/materias/riesgos/seguridad-en-el-trabajo#:~:text=disciplina%20t%C3%A9cnica%20que%20engloba%20el,produzcan%20los%20accidentes%20de%20trabajo>
- Jácome, A, & Sarmiento, K. (2021). *Diseño e Implementación de un plan de Bienestar Laboral*. (M. V. García Oquendo, Ed.) Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Jordan, J, & Sorrell, M. (2019). Why You Should Create a “Shadow Board” of Younger Employees. *Harvard Business Review*, 2-7.
- Lopez, S. (2015). *Bienestar Laboral en los trabajadores de una Empresa Portuaria de Escuintla*. Tesis doctoral , Universidad Rafael Landívar, Humanidades, Escuintla. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Losa, N. (2012). Integración Laboral: Estrategias Organizacionales y Enfoques de contenidos. *Dialnet*, 1-7.
- Losa, N. (s/f). *Integración Laboral: Estratégias Organizacionales y Enfóque de Contenido*. España: Universidad de La Rioja.
- Lupano, M, & Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinarias*, 35(1), 171-188.

- Mata, G. (2012). *Innovation for Social Change*. Obtenido de Social Change Web site: <https://innovationforsocialchange.org/metodologias-para-la-innovacion-social-el-world-cafe/>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Montoya, I. (2009). La formación de la estrategia en Mintzberg y las posibilidades de su aprobación para el futuro. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 17(2), 1-17. doi:0121-6805
- Moreno, J. (2022). Cómo mejorar el clima laboral: estrategias. *El economista*, págs. 4-8. Recuperado el 27 de Abril de 2023
- Morfin, M. (2003). *Administracion Del Tiempo Libre*. Colombia: Trillas. doi:978-9682466540
- Núñez, J. (2019). *Análisis del conocimiento de las medidas de tendencia central que emplean los niños de quinto grado*. (M. Ávila Cantillo, Ed.) Barranquilla: Universidad del Norte.
- Olguín, J. (28 de febrero de 2021). La matriz Eisenhower, una herramienta de planificación y gestión. *Revista de Marina*, 138(980), 1-12. Obtenido de <https://revistamarina.cl/es/articulo/la-matriz-eisenhower-una-herramienta-de-planificacion-y-gestion>

- OMS. (13 de marzo de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/55264/WHF\\_1996\\_17\\_n4\\_p385-387\\_spa.pdf;sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/55264/WHF_1996_17_n4_p385-387_spa.pdf;sequence=1)
- Ortiz, F. (2018). *Los procesos de inducción en el desempeño laboral de la Empresa Eléctrica Provincial COTOPAXI S.A. de la ciudad de Latacunga*. (J. Trávez, Ed.) Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 28 de mayo de 2023
- Pujol, L, & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *EG Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:2018.146.2809
- Segurado, A, & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador. *Psicothema*, 14(4), 828-836. doi:0214 - 9915
- Senge, P. (2017). Las organizaciones inteligentes. *Redalyc.com*, 60-73. Recuperado el 24 de mayo de 2023
- Suárez, H. (2018). Estrategias organizacionales de gestión del talento humano. *Investigación y Publicación (POCAIP)*, 1-13. doi:10.23857
- Valero, M. (2019). *Relación entre la calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en Bomberos de la IV Comandancia Departamental*. Lima, Centro , Perú: Escuela de enfermería Padre Luis Tessa . Recuperado el 8 de mayo de 2023
- Vega, M, Hidalgo, J, & Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. doi:1390-8618

## 11. ANEXOS

La siguiente tabla que se muestra a continuación es una recopilación de las preguntas concernientes al tema de estudio calidad de vida laboral.

**TABLA N°1: OPERATIVIZACIÓN DE LA VARIABLE DE ESTUDIO**

VARIABLE	AUTOR	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	NÚMERO DE ÍTEMS	ÍTEMS	ESCALA	
CALIDAD DE VIDA LABORAL	GOHISALO	La calidad de vida laboral se refiere a la percepción subjetiva que los empleados tienen de su bienestar físico, mental, social y emocional en relación con su trabajo. Implica factores como la satisfacción laboral, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la seguridad en el trabajo, la remuneración justa, el desarrollo profesional, entre otros.	SOPORTE INSTITUCIONAL PARA EL TRABAJO	3	Nivel de satisfacción respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo	0-4	
				11	Grado de satisfacción que tengo respecto al trato que recibo de mis superiores	Nada Satisfecho	Máxima Satisfacción
				15	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo		
				20	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo		
				21	En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción		

				22	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes inmediatos.
			SEGURIDAD EN EL TRABAJO	2	Grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo
				4	Mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo es:
				5	Grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas en mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)
				6	Mi grado de satisfacción con respecto al tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa es:
				16	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales
				INTEGRACIÓN AL PUESTO DE TRABAJO	10
			17		Corresponde a la frecuencia en que mi empresa se respetan mis derechos laborales
			19		Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifiqué en el logro de mis objetivos y metas de trabajo

				1	Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro:
			SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO	7	Mi grado de satisfacción por trabajar en la empresa comparado con otras instituciones que conozco es:
				8	Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es:
				9	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es:
				12	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo, me siento:
				13	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es:
				DESARROLLO PERSONAL DEL TRABAJADOR	28
			29		Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo
			30		Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales

				14	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro:
				18	Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas
			BIENESTAR LOGRADO A TRAVÉS DEL TRABAJO	25	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarme, alimentarme, etc).
				26	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos
				27	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios
				31	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo
			ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO LIBRE	23	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo
				24	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos, y/u otros)

**TABLA N°2: CALENDARIO ACADÉMICO**

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.</b>																
<b>Estrategias para la mejora de Calidad de vida laboral: Caso de estudio en los Cuerpos de Bomberos de Saquisilí y Pujilí.</b>																
ACTIVIDADES	ABRIL		MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO	
	Semana 1	Semana 2	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2
1	Envío del documento con la propuesta															
2	Revisión y corrección de la propuesta															
3	Aprobación de la propuesta															
4	Asignación del tutor															
5	Elaboración del anexo 1															
6	Aval del tutor del anexo 1															
7	Visita preliminar de la zona para el proyecto															
8	Aplicación y validación de los instrumentos															
9	Tabulación en base a los instrumentos															
10	Elaboración del diagnóstico															
11	Desarrollo del marco teórico															
12	Elaboración de la propuesta															
13	Elaboración de las conclusiones															
14	Elaboración de las recomendaciones															
15	Revisión de anexos															



**GRÁFICA N°1: CÁLCULO DEL ALFA DE CRONBACH**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

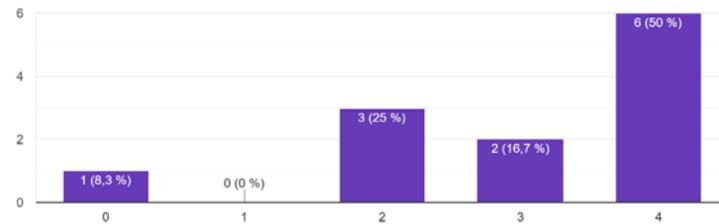
$\alpha$ :	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0,96	Alpha de cronbach
K:	Número de items del instrumento	→	38	
$\sum S_i^2$ :	Sumatorio de las varianzas de los items	→	44,49	
$S_T^2$ :	Varianza total del instrumento	→	735,65	

Alfa de Cronbach	N° de elementos	Alfa de Cronbach	CONFIABILIDAD
0,96	38	$\alpha > 0,9$	Excelente
		$0,8 < \alpha < 0,9$	Buena
		$0,7 < \alpha < 0,8$	Aceptable
		$0,6 < \alpha < 0,7$	Cuestionable
		$0,5 < \alpha < 0,6$	Pobre
		$\alpha < 0,5$	Inaceptable

## GRÁFICAS N°2 - 7: RESULTADO POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE SAQUISILÍ- DIMENSIÓN SOPORTE INSTITUCIONAL EN EL TRABAJO

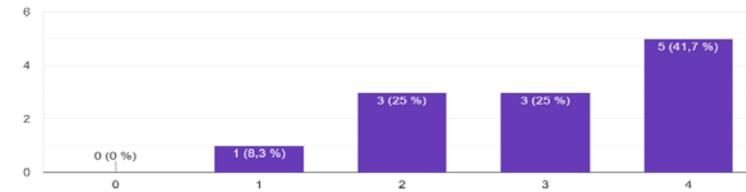
Nivel de satisfacción respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo

12 respuestas



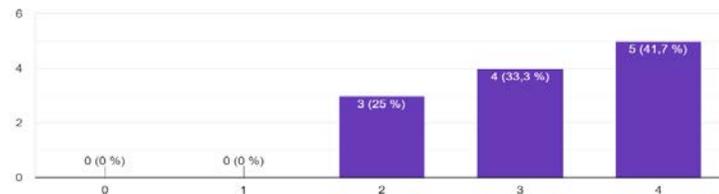
Grado de satisfacción que tengo respecto al trato que recibo de mis superiores

12 respuestas



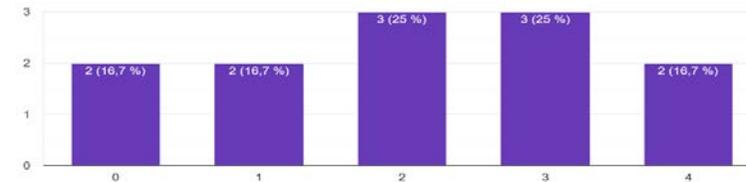
Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo

12 respuestas



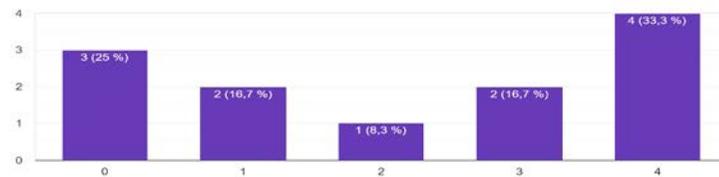
Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo

12 respuestas



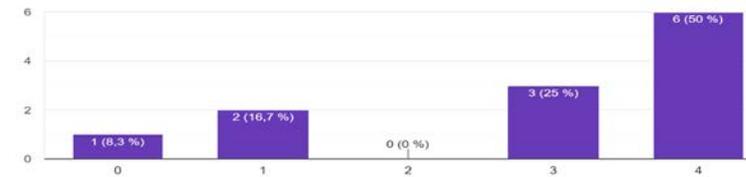
En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción

12 respuestas



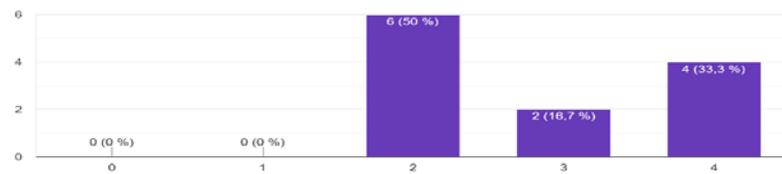
Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes inmediatos.

12 respuestas

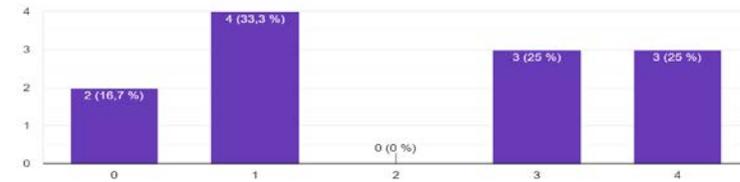


## **GRÁFICA N°8 - 12: RESULTADO POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE SAQUISILÍ- DIMENSIÓN SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

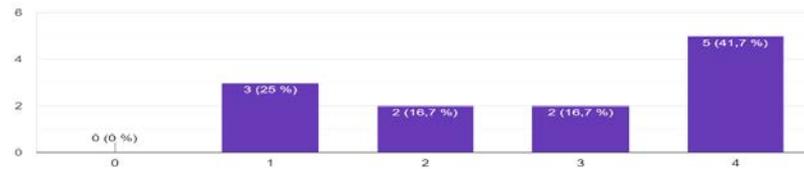
Grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo  
12 respuestas



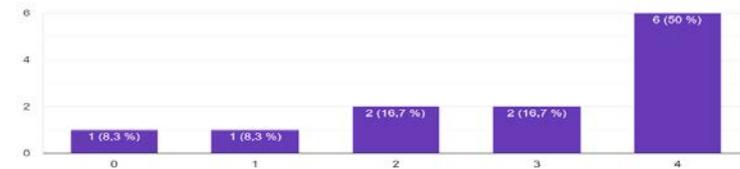
Mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo es:  
12 respuestas



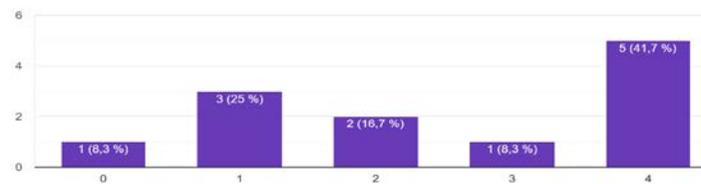
Grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas en mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc):  
12 respuestas



Mi grado de satisfacción con respecto al tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa es:  
12 respuestas

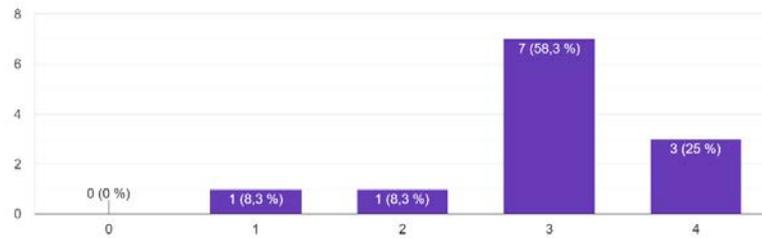


Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales.  
12 respuestas

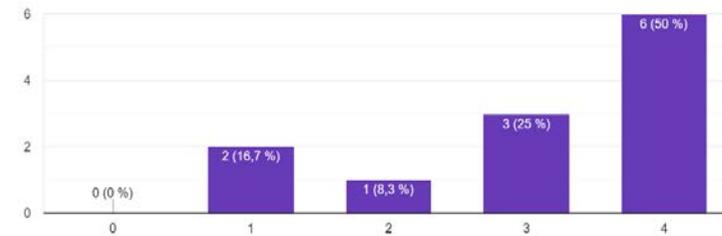


## **GRÁFICA N°13 – 15: RESULTADO POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE SAQUISILÍ- DIMENSIÓN INTEGRACIÓN AL PUESTO DE TRABAJO**

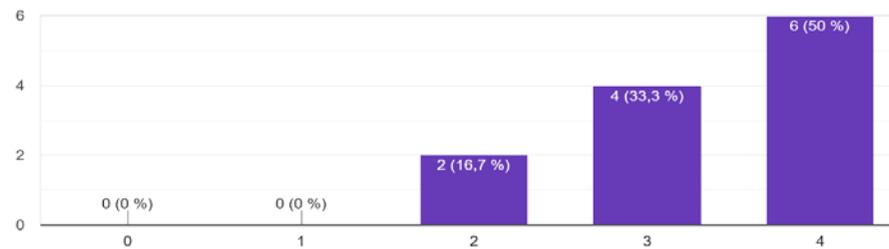
Grado de satisfacción que siento del trabajo que tengo con mis compañeros de trabajo  
12 respuestas



Corresponde a la frecuencia en que mi empresa se respetan mis derechos laborales  
12 respuestas



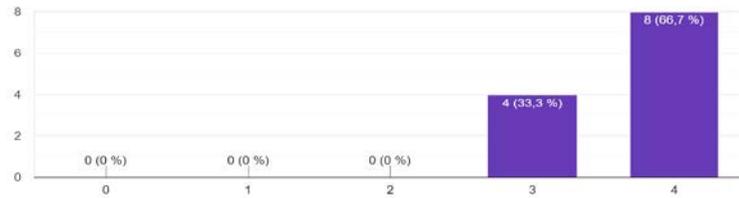
Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo  
12 respuestas



## GRÁFICA N°16 – 21: RESULTADO POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE SAQUISILÍ- DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO

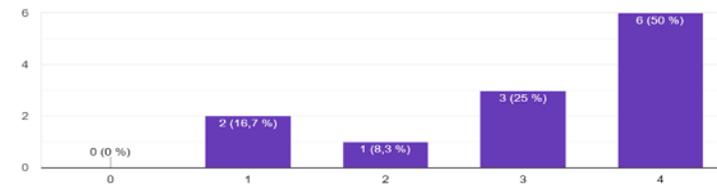
Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro:

12 respuestas



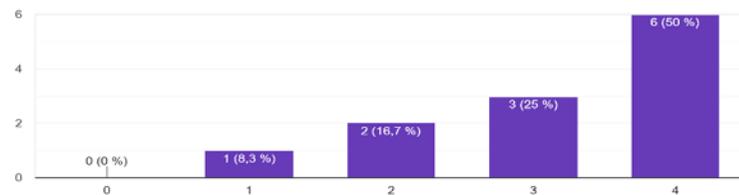
Mi grado de satisfacción por trabajar en la empresa comparado con otras instituciones que conozco es:

12 respuestas



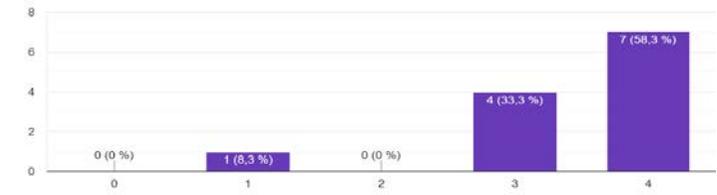
Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es:

12 respuestas



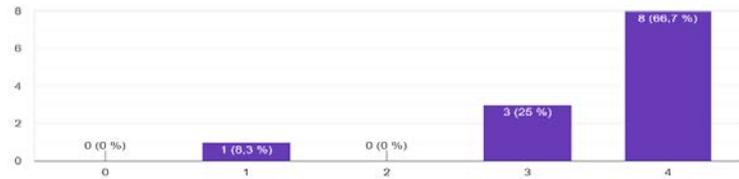
Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es:

12 respuestas



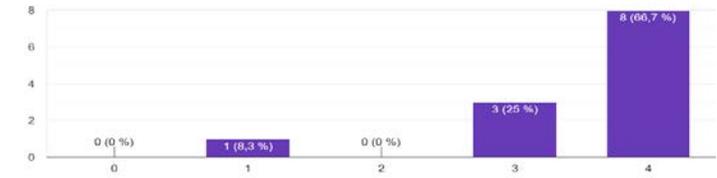
Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento:

12 respuestas



Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es:

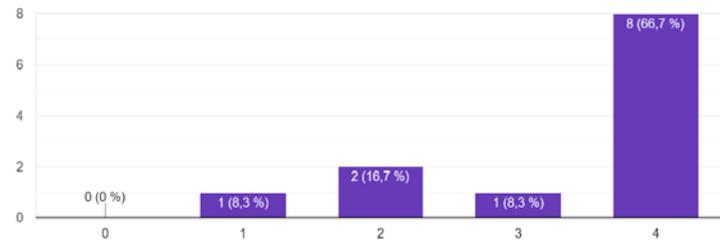
12 respuestas



## **GRÁFICA N°22- 24: RESULTADOS POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE SAQUISILÍ- DIMENSIÓN DESARROLLO PERSONAL DEL TRABAJADOR**

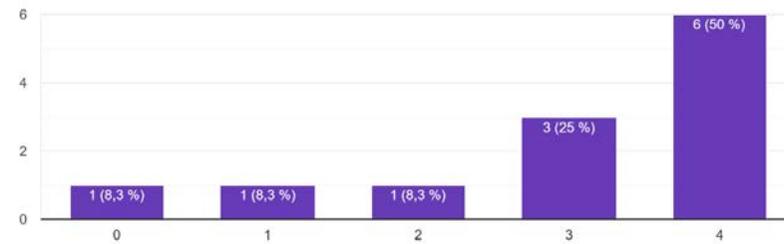
Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa

12 respuestas



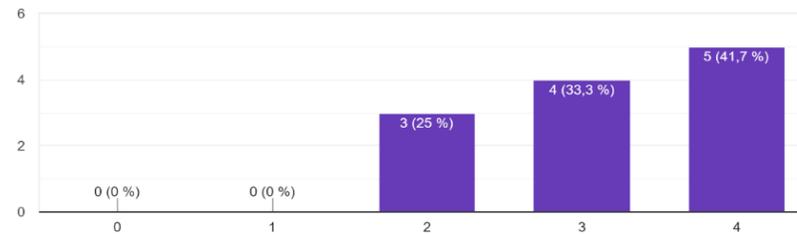
Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo

12 respuestas



Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales

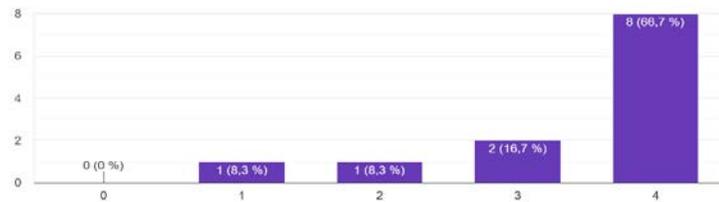
12 respuestas



## GRÁFICA N°25 - 30: RESULTADOS POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE SAQUISILÍ- DIMENSIÓN BIENESTAR LOGRADO A TRAVÉS DEL TRABAJO

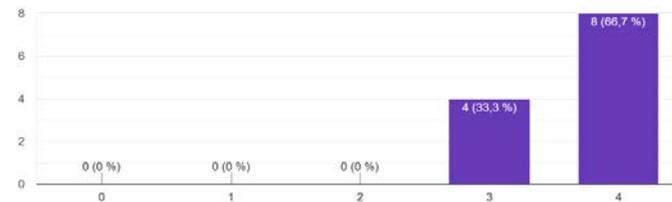
Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro:

12 respuestas



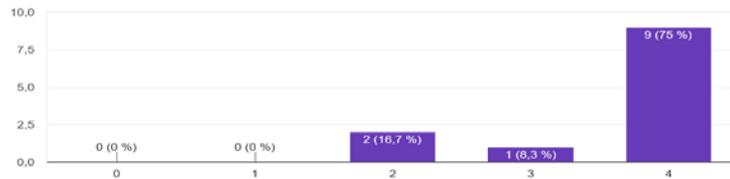
Que tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas

12 respuestas



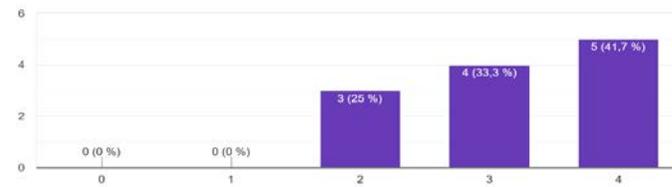
Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarme, alimentarme, etc).

12 respuestas



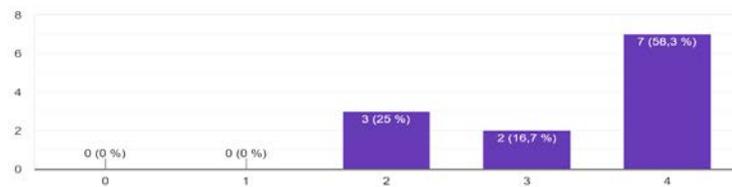
Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos

12 respuestas



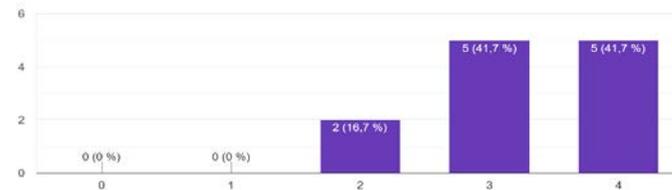
Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios

12 respuestas



Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo

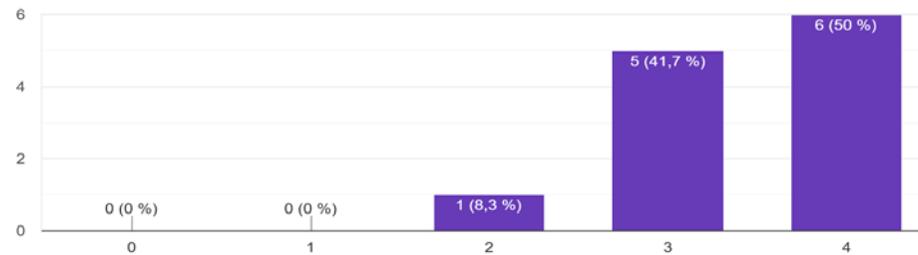
12 respuestas



**GRÁFICA N°31- 32: RESULTADOS POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE SAQUISILÍ- DIMENSIÓN ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO LIBRE**

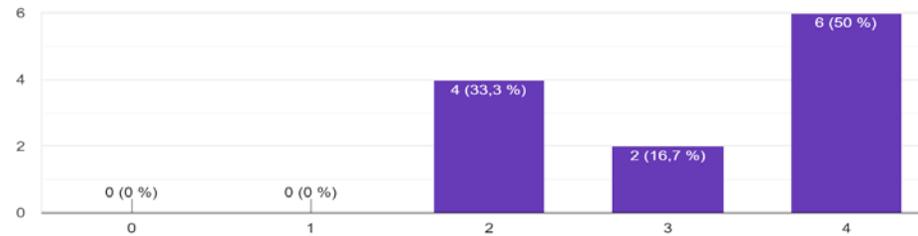
Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo

12 respuestas



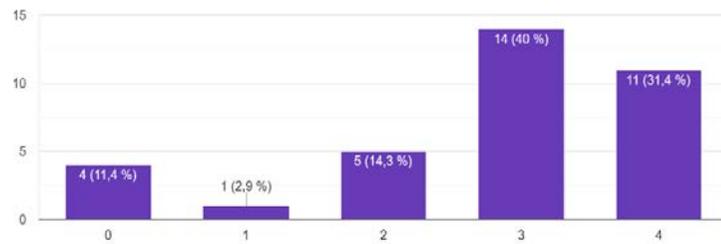
Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos, y/u otros)

12 respuestas

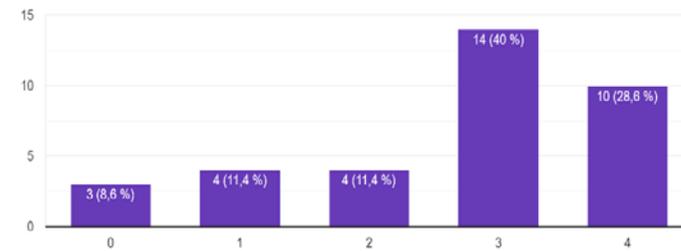


## **GRÁFICAS N°33 - 38: RESULTADO POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ- DIMENSIÓN SOPORTE INSTITUCIONAL EN EL TRABAJO**

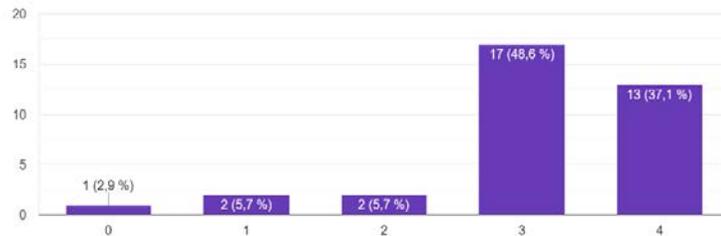
Nivel de satisfacción respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo  
35 respuestas



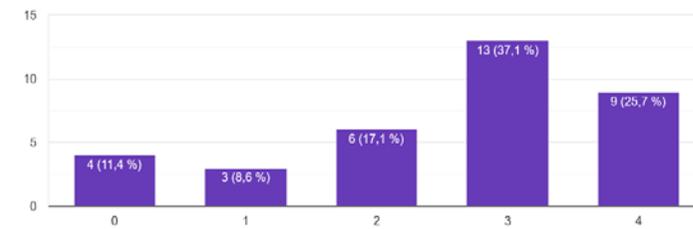
Grado de satisfacción que tengo respecto al trato que recibo de mis superiores  
35 respuestas



Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo  
35 respuestas

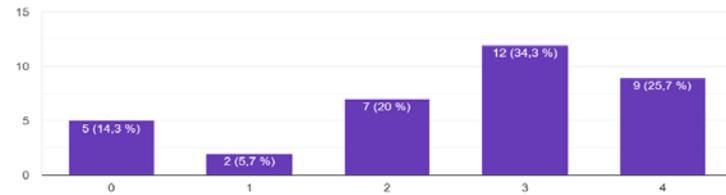


Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo  
35 respuestas

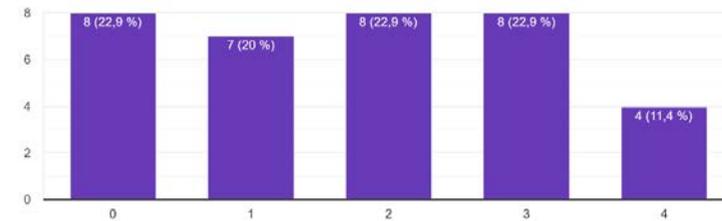


## **GRÁFICAS N°39 - 43: RESULTADO POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ- DIMENSIÓN SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

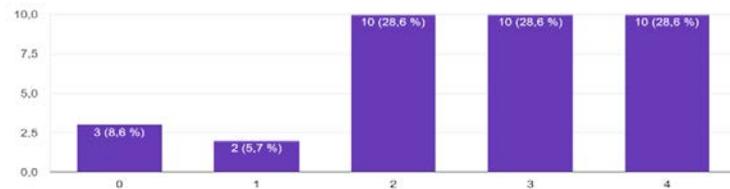
Grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo  
35 respuestas



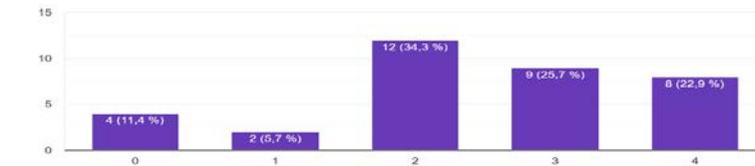
Mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo es:  
35 respuestas



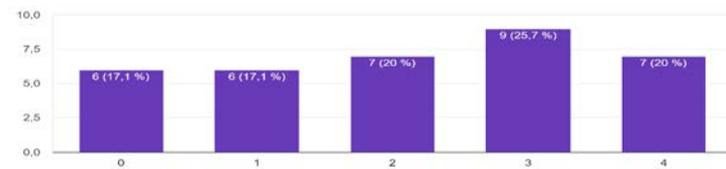
Grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas en mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc):  
35 respuestas



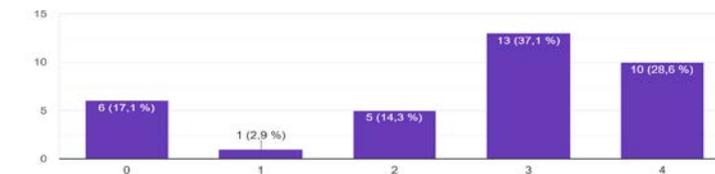
Mi grado de satisfacción con respecto al tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa es:  
35 respuestas



En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción  
35 respuestas



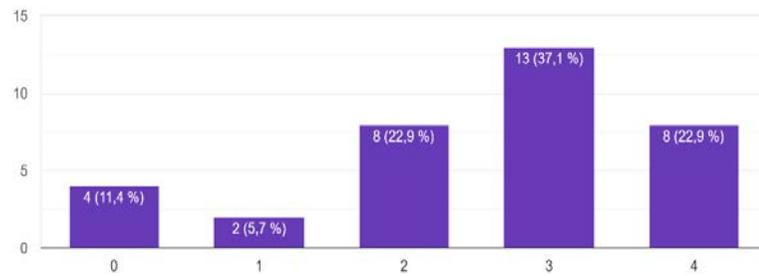
Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes inmediatos.  
35 respuestas



## **GRÁFICAS N°44 - 46: RESULTADO POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ- DIMENSIÓN INTEGRACIÓN AL PUESTO DE TRABAJO**

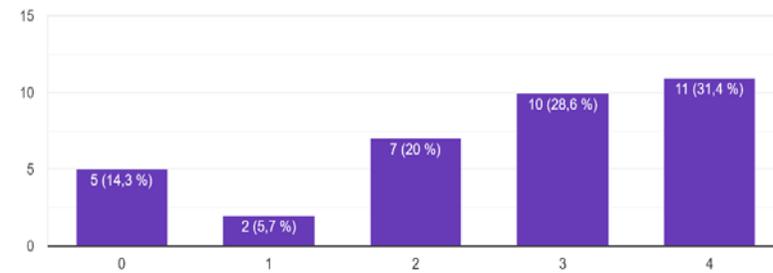
Grado de satisfacción que siento del trabajo que tengo con mis compañeros de trabajo

35 respuestas



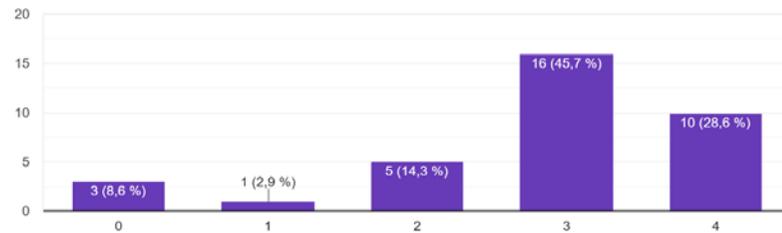
Corresponde a la frecuencia en que mi empresa se respetan mis derechos laborales

35 respuestas



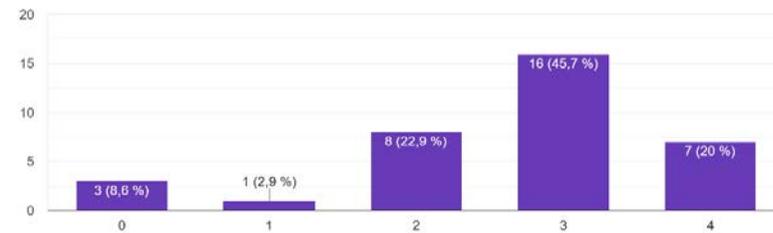
Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo

35 respuestas



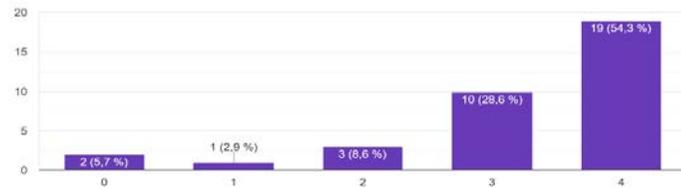
Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales.

35 respuestas

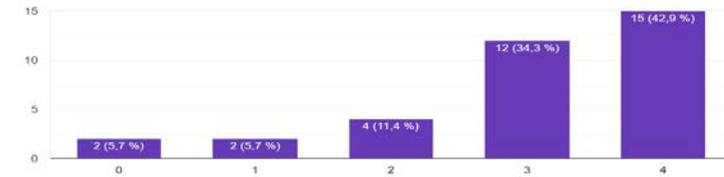


## **GRÁFICAS N°47 - 52: RESULTADO POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ- DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO**

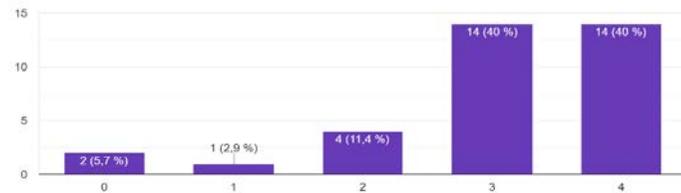
Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro:  
35 respuestas



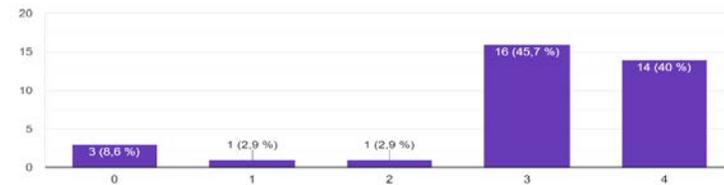
Mi grado de satisfacción por trabajar en la empresa comparado con otras instituciones que conozco es:  
35 respuestas



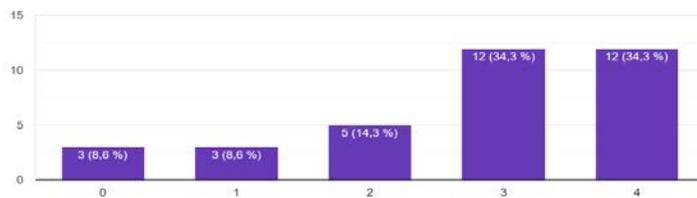
Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es:  
35 respuestas



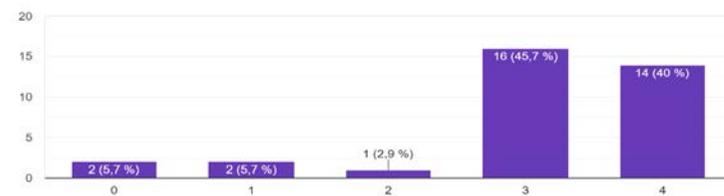
Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es:  
35 respuestas



Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento:  
35 respuestas

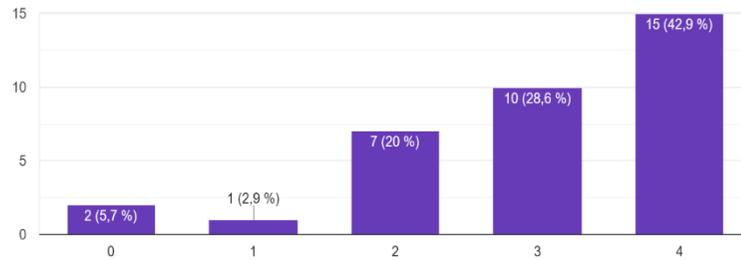


Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es:  
35 respuestas

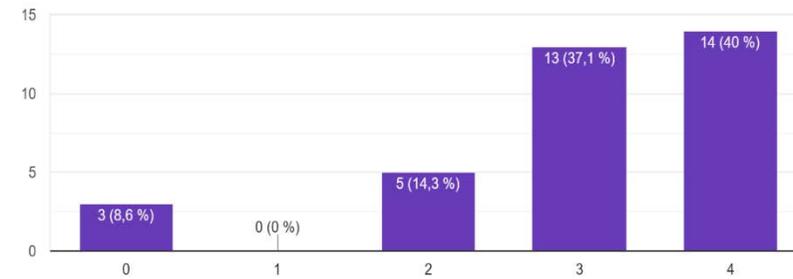


## **GRÁFICAS N°53 - 55: RESULTADO POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ- DIMENSIÓN DESARROLLO PERSONAL DEL TRABAJADOR**

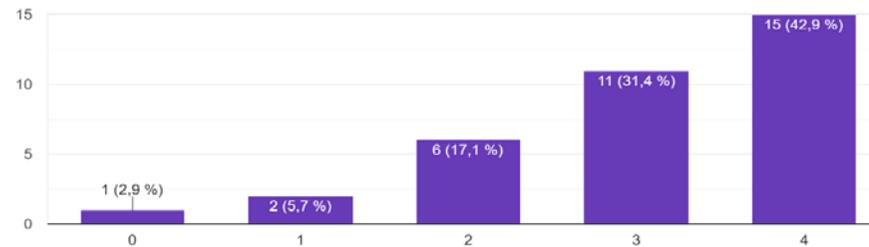
Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa  
35 respuestas



Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo  
35 respuestas

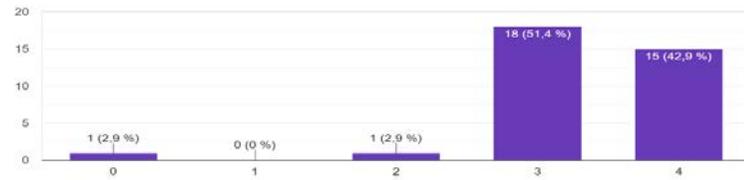


Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales  
35 respuestas

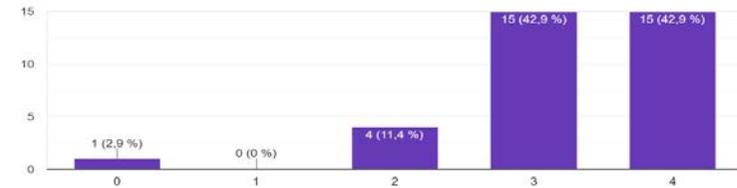


## GRÁFICAS N°56 - 61: RESULTADO POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ- DIMENSIÓN BIENESTAR LOGRADO A TRAVÉS DEL TRABAJO

Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro:  
35 respuestas



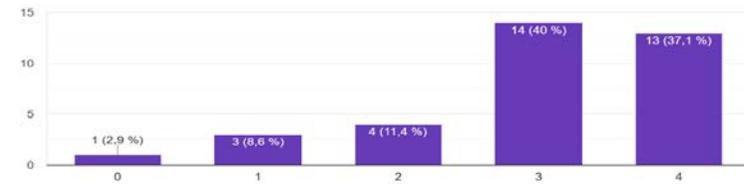
Que tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas  
35 respuestas



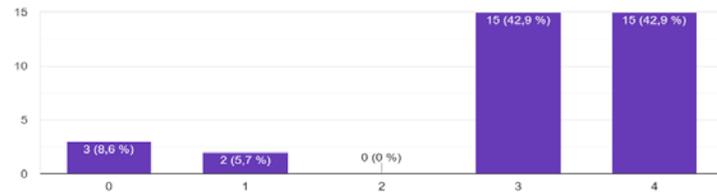
Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarme, alimentarme, etc).  
35 respuestas



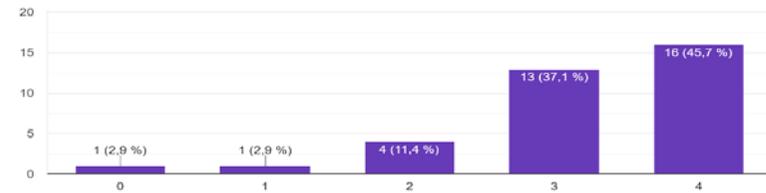
Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos  
35 respuestas



Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios  
35 respuestas

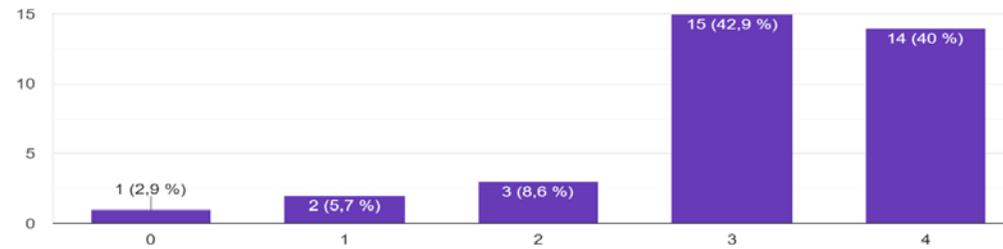


Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo  
35 respuestas

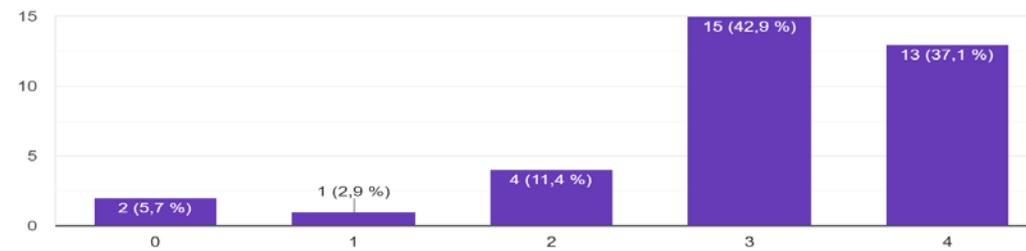


**GRÁFICAS N°62 – 63: RESULTADO POR PREGUNTA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ- DIMENSIÓN ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO LIBRE**

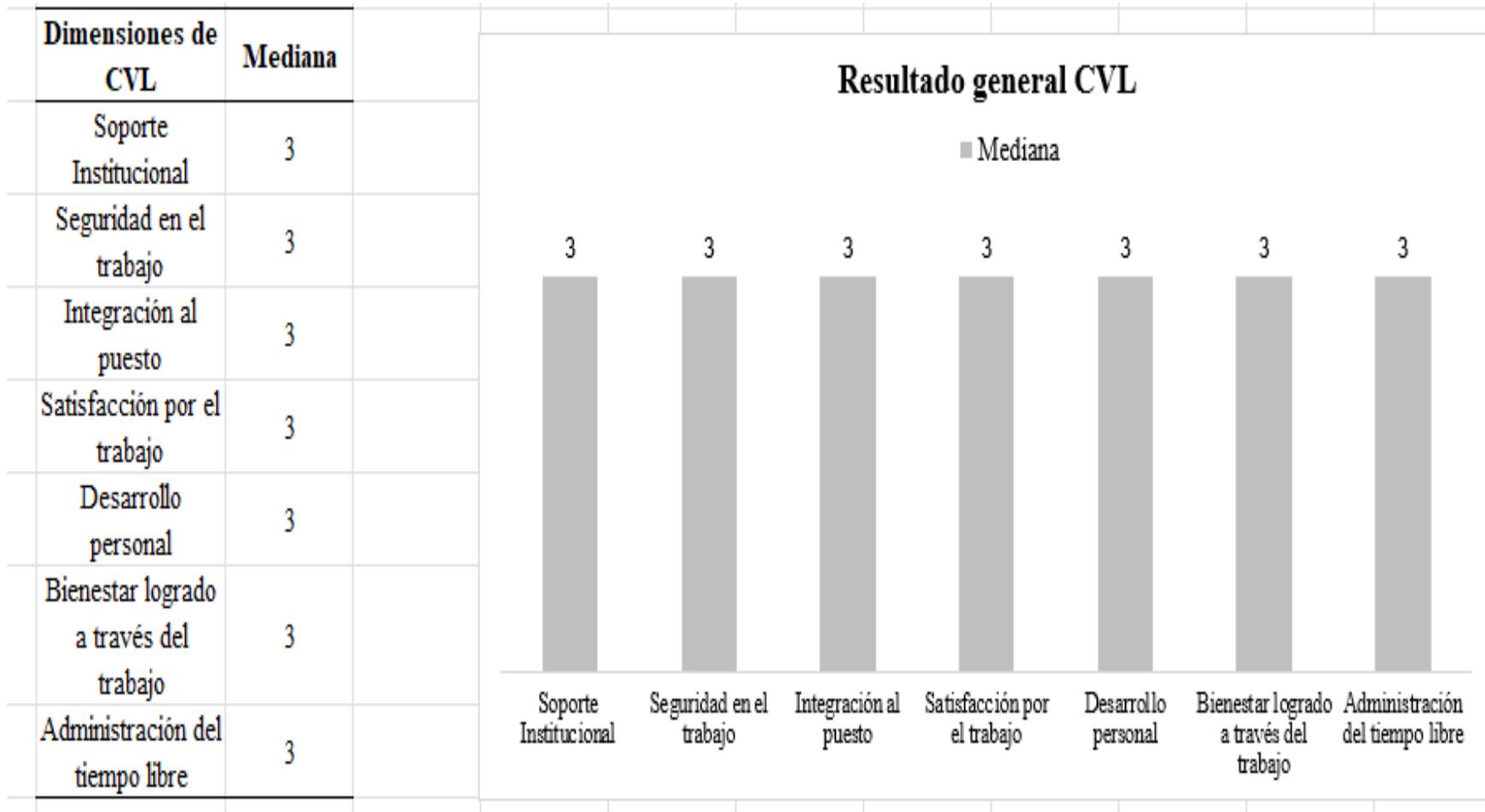
Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo  
35 respuestas



Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos, y/u otros)  
35 respuestas

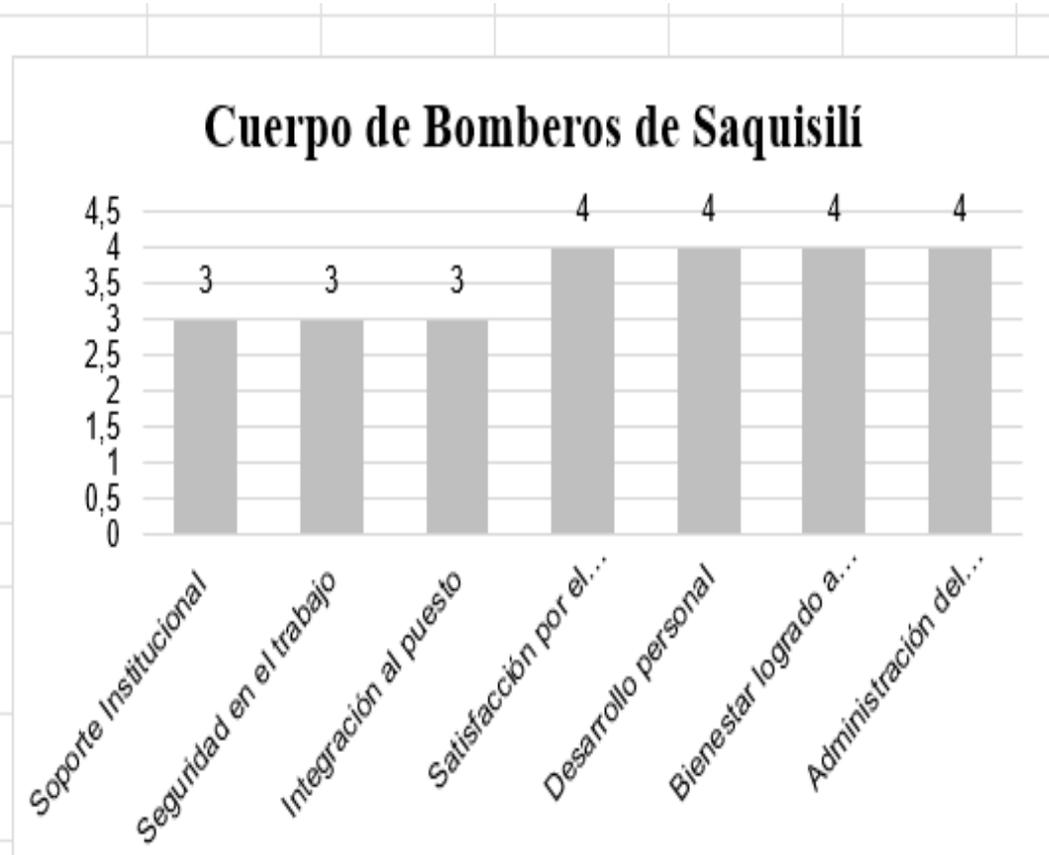


**TABLA N°3 Y GRÁFICA N°64: CÁLCULO DE LA MEDIANA GENERAL POR LAS DIMENSIONES DE CVL**



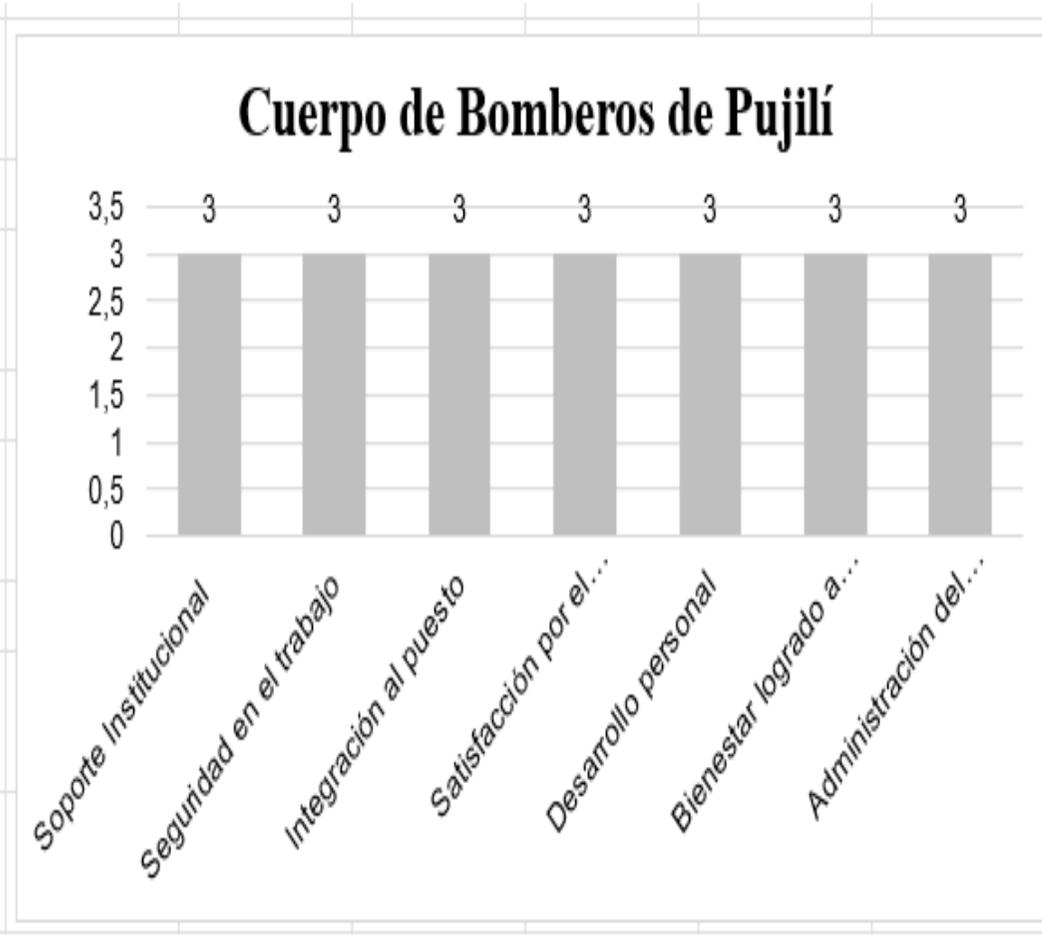
**TABLA N°4 Y GRÁFICA N°65: CÁLCULO DE LA MEDIANA DE CVL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SAQUISILÍ**

Dimensiones de CVL	Mediana
Soporte	3
Seguridad en el trabajo	3
Integración al	3
Satisfacción por el trabajo	4
Desarrollo personal	4
Bienestar logrado a través del trabajo	4
Administración del tiempo libre	4



**TABLA N°5 Y GRÁFICA N°66: CÁLCULO DE LA MEDIANA DE CVL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ**

Dimensiones de CVL	Mediana
Soporte Institucional	3
Seguridad en el trabajo	3
Integración al puesto	3
Satisfacción por el trabajo	3
Desarrollo personal	3
Bienestar logrado a través del trabajo	3
Administración del tiempo libre	3



**TABLA N°66: PLANILLA DE LA MATRIZ DE EISENHOWER**

	<b>URGENTE</b>	<b>NO URGENTE</b>
<b>IMPORTANTE</b>	<b>HACER</b>	<b>PLANIFICAR</b>
<b>NO IMPORTANTE</b>	<b>DELEGAR</b>	<b>ELIMINAR</b>

## GRÁFICA N°67: PLANILLA DE LA APLICACIÓN “TRELLO”

