



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Análisis del engagement en los trabajadores de una empresa de ventas químicas e industriales de Piura y propuesta de un programa de mejora basado en las actitudes frente al trabajo”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Camino Quinde, María Del Carmen (ORCID: 0000-0003-4842-0496)

Del Valle Alzamora, Natalia Melissa (ORCID: 0000-0002-3352-6426)

ASESOR:

Dr. Vela Miranda, Oscar Manuel (ORCID: 0000-0001-8093-0117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

PIURA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

*Con profunda admiración para mis
padres por darme siempre más de lo
que puedo pedir e imaginar*

¡Muchas gracias!

María Camino.

*El presente informe de investigación
está dedicado a mi padre, quién se
encuentra en el cielo cuidándome y
permitiendo alcanzar este logro.*

Natalia Del Valle.

AGRADECIMIENTO

En el proceso de la investigación que nos ocupa hemos tenido la oportunidad de crecer personal y profesionalmente, para ambos aspectos hemos contado con la ayuda principal del Dr. Oscar Vela, nuestro asesor de tesis, a quien agradecemos profundamente su paciencia, orientación y el compartimiento de información de manera afable y desinteresada buscando siempre nuestra mejora constante.

Asimismo, a la empresa que nos permitió ser tomada como objeto de estudio: Quinor S.R.L. por abrirnos las puertas y entender nuestro proceso de aprendizaje, brindándonos las facilidades para el acceso al personal y otras actividades.

Por último, pero no menos importante un agradecimiento profundo a aquellas personas que nos orientaron con un consejo profesional, un libro, una lectura, un video y más; es importante reconocer que a lo largo de esta investigación y de nuestra carrera profesional hemos contado con docentes, amigos, familiares y conocidos que en un corto o largo tiempo han aportado significativamente.

Para todos los mencionados, reiteramos nuestro profundo agradecimiento, porque entendemos que como seres individuales no seríamos las mismas sin el paso de su presencia por nuestras vidas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	16
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Población, muestra y muestreo	28
3.3. Operacionalización de variables.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Validez y confiabilidad	31
3.6. Procedimiento	32
3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos	33
3.8. Principios éticos	33
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
VIII. PROPUESTA.....	46
REFERENCIAS	97
ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:Resultados del engagement y sus dimensiones por categorías	34
Tabla 2:Resultados de la dimensión vigor por categorías	35
Tabla 3:Resultados de la dimensión dedicación por categorías	36
Tabla 4:Resultados de la dimensión absorción por categorías.....	37

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo presentar una propuesta de programa basada en actitudes frente al trabajo para aumentar el nivel de engagement en una empresa del sector químico-industrial. Para dicha investigación se trabajó con el total de la población de la organización, a cuyos colaboradores se les aplicó de manera virtual el test UWES que busca medir el nivel de engagement, esto permitió conocer el estado actual e identificar cuáles eran las dimensiones más afectadas. El resultado arrojó 40% en el nivel promedio en el engagement general, asimismo la dimensión dedicación obtuvo un 53.33% en la categoría alta, la dimensión vigor obtuvo un 33.33% en la categoría alta y finalmente absorción con un 40% en la categoría alta. Se analizaron los resultados y se determinó la necesidad de trabajar sobre las dimensiones mencionadas, especialmente vigor por ser la más baja. Dichos resultados se contrastaron con la entrevista realizada a los representantes de la empresa, donde se señalaron algunos factores que influyen sobre el resultado obtenido.

Con base en los resultados hallados se procedió a trabajar en la propuesta de programa, la cual se basa en sesiones compuestas de diversas actividades que buscan potenciar actitudes que de manera indirecta repercutirán sobre las dimensiones del engagement: vigor, absorción y dedicación, las cuales se pretende modificar.

Para la elaboración del programa, las sesiones se basaron en la división la teoría tridimensional de Ubillos, Mayordomo, & Páez, que señala que las actitudes están compuestas por un factor afectivo, cognitivo y físico, por lo que las sesiones buscan trabajar los diversos aspectos a través de actitudes que se requieren en el ámbito laboral.

Por lo mencionado, la investigación presentada es de la línea de comportamiento organizacional, de diseño propositiva, por lo que se presenta la propuesta como una posible solución ante los resultados encontrados; es de tipo descriptiva, con un diseño transversal- sustantiva, en la que se utilizó una población finita, que a su vez representan la muestra y muestreo.

Palabras claves: engagement, actitudes frente al trabajo, propuesta de programa de mejora, comportamiento organizacional.

ABSTRACT

The research aims to present a proposal for a program based on attitudes towards work to increase the level of engagement in a company in the chemical-industrial sector. For this research, we work with the entire population of the organization, our collaborators are given a virtual UWES test that seeks to measure the level of engagement, to find out the current state and identify the most affected dimensions. The result yielded 40% in the average level in the general engagement, the dedication dimension obtained 53.33% in the high category, the vigor dimension obtained 33.33% in the high category and finally the absorption with 40% in the high category. The results were analyzed and the need to work on the specific dimensions, especially vigor because it was the lowest, was determined. These results were contrasted with the interview carried out with the representatives of the company, where some factors that influence the obtained result are indicated.

Based on the results found, a work will be processed in the program proposal, which is based on sessions composed of various activities that seek to promote attitudes that will indirectly affect the dimensions of engagement: vigor, absorption and dedication, which intends to modify.

For the development of the program, the sessions were based on the division of the three-dimensional theory of Ubillus, Mayordomo and Páez, which indicates that attitudes are made up of an affective, cognitive and physical factor, so the sessions work on the various aspects through activities that extend in the workplace.

Due to the aforementioned, the research presented is of the organizational behavior line, with a propositional design, therefore the proposal is presented as a possible solution to the results found; it is descriptive, with a transversal-substantive design, in which a finite population is identified, which in turn represents the sample and sampling.

Keywords: engagement, attitudes towards work, improvement program proposal, organizational behavior.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas buscan generar nuevas estrategias para obtener mayor rentabilidad, principalmente, destacan el potencial en las áreas de finanzas y producción; sin embargo, en los últimos años, surge el área de recursos humanos, en la cual se enfatiza el talento y capacidad competitiva en los colaboradores que conforman la empresa. Pese a ello, en nuestro país esta área aún no es considerada como primordial en la mayoría de las empresas y se descuida por completo el trabajo constante para lograr colaboradores más productivos y comprometidos con la institución a la que pertenecen, generando así que los colaboradores no resalten entre sus competencias la identificación. (Espinosa, 2017)

Realizando la investigación respectiva, en Perú en el año 2015 se determinó que el 50% de los ejecutivos padece la problemática común de cultura organizacional y falta o escasez de compromiso, a esta problemática se le catalogó como “muy importante”, duplicando la cifra del 2014, esto según lo señala el estudio de Deloitte que indica que hoy en día, son los trabajadores los que están forzando a los dueños, gerentes, líderes o empleadores a cambiar sus perspectivas frente al personal y ocurre aún más con los millennials, pues están desarrollando nuevas maneras de generar productividad, crear y hasta de consumir un determinado servicio o producto. Pero lamentablemente las organizaciones están reaccionando con lentitud, de tal modo que se están quedando atrás frente a la toma de decisiones para mejorar las habilidades de las personas dentro de la empresa y eso es un precio alto que tarde o temprano asumirán, afirmó Alejandra D'Agostino, socia líder de Capital Humano de Deloitte Perú. (Gestion, 2015)

Kotler, citado por (Trujillo, 2017) indica que un alto nivel de engagement genera impacto positivo en las organizaciones; sin embargo, en una investigación realizada por Gallup en el año 2013, refiere que los niveles de engagement son bajos y solo el 13% de la muestra económicamente activa en 142 países está comprometida con su trabajo.

Es importante conocer también, los diferentes escenarios geográficos en cuanto al compromiso, así tenemos que, las tendencias globales en América Latina indican que el compromiso en 2014 es a nivel general de 71%, el cual es mayor en comparación al de América del Norte con un 66% y el total de 62%. Si nos detenemos a conocer y analizar a cada uno, tenemos: en primer lugar, América Latina, considerada como el líder en nivel de compromiso laboral a nivel mundial. Según esta categoría, 7 de cada 10 empleados poseen un índice alto de compromiso, sin embargo, esto puede deberse a factores económicos y temas culturales propios de cada región. Luego aparece el área de África y el Medio Oriente. Continuando con la escala, en cuarto lugar, se encuentra el área Asia Pacífico, la cual es mundialmente conocida por ser uno de los principales mercados del mundo, potenciados de manera aliandista por países como China y Japón. Es por este crecimiento y desarrollo económico que el área Asia Pacífico aumentó en un 9% el nivel de compromiso en los últimos 5 años. Por último, en la escala de compromiso laboral se encuentra Europa, con un índice de compromiso del 57%. Este nivel no ha variado en los últimos cinco años, lo cual tiene una explicación en el par de crecimiento y presentación de oportunidades económicas en los últimos años. (Mehech, 2016)

Como se ha señalado América Latina tiene un alto grado de crecimiento, el cual se ve influenciada directamente por factores costumbristas y el efecto económico, lo que indica que esto puede a su vez tener una variación inesperada, es decir de acuerdo a la proyección de Perú (país latinoamericano) estará en crecimiento en relación a su identificación con la empresa, siempre y cuando se mantengan las condiciones favorables para lograrlo, donde básicamente diríamos que además de las condiciones presentadas por cada empresa, tenemos directamente un factor determinante, que es una cuestión de actitud del trabajador frente a lo que observa y se presenta en el trabajo, ya que según indica (Ansa & Acosta, 2008) citando a Davis y Newstrom (2001) las actitudes “son sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento”, estos mismos autores señalan que las actitudes son indicadores que muestran las intenciones conductuales de un empleado, es decir la manera como quiere desarrollar

determinada actividad y esto tiene un efecto directo sobre la empresa, ya sea positivo o negativo, incluso plantea la predicción de la conducta, es decir, si es positiva, y si esta es negativa se advierte los efectos de alguien insatisfecho; es por ello que (Grotz, 2014) señala: que una actitud positiva y/o correcta se ve reflejada en el desarrollo de las tareas asignadas, en las que el colaborador invierte tiempo y energía para lograr los objetivos, además señala que dicha actitud se ve reflejada sobre el grado o nivel de satisfacción con el trabajo, la forma en que participa y el compromiso constante que asume y demuestra con la organización, en pocas palabras es observable en el engagement.

Existen a la actualidad muchos programas de engagement aplicados para mejorar diversos aspectos, es decir se pretende mediante este mejorar algún área en particular, sin embargo poco se hace cuando lo que se quiere incrementar es el nivel de identificación al cual apunta este programa, si bien se conoce de su amplia utilidad en los últimos años; primero es importante que señalemos con claridad que el engagement, es un término nuevo que traducido al español significa “compromiso o noviazgo” y conceptualizado al campo organizacional como “vinculación psicológica al trabajo”. Se fundamenta en la teoría humanista, la cual ha tenido como fin principal desarrollar el potencial humano buscando que este se encuentre bien en la salud psíquica y/o en el desarrollo personal, pero no solo dentro de la empresa, sino en los diferentes ámbitos de la vida, pues entiende que áreas como la familiar y laboral repercuten sobre el desenvolvimiento de la persona. La psicología humanista aporta al engagement la consideración del ser humano como el objetivo, el máximo interés en el ámbito laboral, por ende busca estudiar la concepción y ejecución de valores, la percepción y autoconcepto que tiene de sí mismo en el trabajo, pues esto permite conocer cómo se visualiza a sí mismo dentro de una organización y finalmente, pero no menos importante, estudia también sus respuestas ante las dificultades, dilemas, conflictos u otros que surjan de sus labores dentro de la organización. (Borrego, 2016)

En relación a la investigación que nos ocupa se observó muchas deficiencias en el comportamiento de los trabajadores de la empresa objeto de estudio, la cual cuenta con veintitrés años de funcionamiento, en los que ha atravesado por diferentes situaciones que han impactado negativamente sobre aspectos como

el compromiso, cumplimiento de deberes, motivación, desconocimiento de la misión y visión de la empresa, conflictos laborales, para corroborar dicha información se realizó una entrevista al representante administrativo de la empresa, quién mencionó que esta es una organización familiar, por ende la relación entre colaboradores es buena; sin embargo, existen numerosas discrepancias debido a que la jefatura presenta una formación empírica, distinta a la de los demás colaboradores, asimismo carecen de planificación en las distintas áreas por lo que surgen quejas innecesarias y sin justificación. Enfatizó que la principal problemática es la falta de organización en el trabajo ya que las funciones no están identificadas y designadas para cada trabajador, lo que genera la repetición de tareas y funciones. Hasta la fecha se han tomado pocas acciones de mejora, sólo se ha realizado un manual de organizaciones y funciones (MOF) que se delegó a una consultoría, sin embargo, las actitudes por parte del personal no han sido las más idóneas y hacen notar el rechazo hacia las nuevas disposiciones. El entrevistado considera que es necesario la rotación de personal y califica con 5, entre el 1 y el 10, el nivel de engagement actual en la empresa, considera que este ha sido asignado a personas que no están capacitadas ni comprometidas, pues los demás trabajadores asumen funciones que no les corresponden. Finalmente, concluyó refiriendo que la empresa está comprometida con sus trabajadores brindándoles bonos, flexibilidad de los horarios, todos los beneficios de ley y la jornada laboral adecuada, pero aun así la identificación de los trabajadores es muy poca.

En base a lo hallado, contrastado con la entrevista y las estadísticas arrojadas por el test UWES, se decidió realizar esta investigación para lograr proponer un programa que tenga como finalidad a través de las actitudes frente al trabajo, incrementar los niveles de engagement que se hallaron inicialmente y que sirvieron para partir en la creación del programa que al ser aplicado favorecerá indirectamente sobre el compromiso laboral e incluso sobre otros aspectos, que no son nuestro objeto de estudio, pero, sobre los cuales si se ejerce un efecto.

Bajo los argumentos mencionados, se creyó conveniente e indispensable realizar un análisis del engagement en la empresa seleccionada con el objetivo de determinar en qué nivel se encontraban los trabajadores y frente a ello, se elaboró una propuesta de programa de mejora de actitudes frente al trabajo. Esto

bajo la premisa señalada anteriormente que indica que el engagement es el vínculo emocional que el empleado tiene con la empresa empleadora, pero cuyo vínculo no solo depende de las condiciones que la empresa presenta sino de cómo percibe el trabajador dichas condiciones y por ende las actitudes que presenta frente al desarrollo de su trabajo; las cuales generarán consecuencias positivas y/o negativas de acuerdo a como se logre. Así mismo, denotamos que la problemática de engagement no sólo se presenta en la empresa objeto de análisis, sino también en las demás organizaciones de diversos rubros, lo que nos indica que es una problemática latente que no se le ha estado dando la relevancia debida. Según la noticia denominada “Falta de compromiso laboral: el principal problema de las empresas” publicada por la empresa Bumeran, dedicada a bolsa de empleos en el Perú, indica que las investigaciones arrojan como resultado que la mayoría de los representantes en recursos humanos considera que el poco compromiso laboral es la dificultad primordial, es decir es el mayor enemigo silencioso al que se enfrentan las organizaciones, por otro lado el 60% de ellos, indicaron no contar con un programa adecuado para hallar los niveles y asimismo para poder mejorar los resultados. Además, solo el 12 % aseveró haber instituido un programa para el esclarecimiento y potencializar la cultura corporativa, lo que significa que existe una escasez de interés e implementación de herramientas de mejora en esta área que le compete en gran porcentaje a recursos humanos. Finalmente, tan sólo el 7 % se atribuyó un nivel de excelencia al calificar su capacidad para medir, es decir utilizar instrumentos válidos y confiables, asimismo para promover y mejorar el compromiso laboral lo que a su vez repercute directamente sobre la retención de empleados en su respectiva organización. (Gestión, 2015)

En relación a los antecedentes de investigaciones previas encontramos que (Serrano, 2014) en su trabajo de investigación titulado: “Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement en una empresa de manufactura de giro automotriz”, en la ciudad de Monterrey y Nuevo León-México, tuvo como objetivo conocer el nivel de engagement que se hace presente en el capital de una organización de manufactura de giro automotriz, a nivel general y por antigüedad, de esta forma brindar recomendaciones orientadas en el incremento del mismo en la planeación de recursos humanos.

El tipo de investigación tiene un diseño ex pos facto transversal descriptivo y los resultados arrojaron un 89.95% a nivel general, lo que se considera en una escala alta. De acuerdo a la antigüedad obtuvieron un 90.19% los empleados con antigüedad menor a un año; los que poseen de uno a tres años obtuvieron un 91.80% y finalmente los más antiguos con un 88.93%, que son los que llevan de 3 años a más. Estos resultados indican finalmente que la antigüedad del empleado dentro de la empresa juega un rol importante en la identificación laboral.

(Córdova, 2015) realizó una investigación titulada “Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”, que tuvo como objetivo identificar los niveles de engagement en un grupo de colaboradores de una industria. La investigación es de tipo descriptiva, en la que contó con una población de 69 colaboradores con rango de edad entre 18 y 45 años, la mayoría de género masculino, a todos se les aplicó el cuestionario UWES. Finalmente, los resultados arrojaron que los colaboradores presentaban alto nivel de engagement, siendo que el resultado arroja un 100% en la escala alta; por lo que se recomendó realizar un programa de actividades positivas de tipo conductual y cognitivo para seguir fortaleciendo la identificación laboral.

(Cumpa, 2015) en su investigación titulada: “Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo-2015” tuvo como objetivo detectar los niveles de vigor, dedicación y absorción en las tres diferentes organizaciones, para lo que se usó una investigación de tipo descriptivo comparativo, con un diseño no experimental de tipo trasversal que se aplicó con 65 personas de ambos sexos, de edades entre 18 y 16 años, con un cuestionario de engagement de los autores Halbberg Ulrika y Schaufeli Wilmar donde finalmente los resultados arrojaron que si existen diferencias significativas entre las empresas, asimismo el grado predominante es el nivel promedio, por último existen diferencias significativas entre la dimensión de “vigor” y “absorción”, lo que es diferente con “dedicación”.

Con respecto a los antecedentes, (Lagos, 2016) en su trabajo de investigación titulado “Diseño de una intervención para mejorar el work engagement en empleados de tienda de retail y su impacto en el desempeño a nivel organizacional” en la ciudad de Concepción-Chile tuvo como objetivo determinar el nivel de work engagement en el personal de ventas de la organización. Asimismo, planteó como segundo objetivo observar el impacto en el desempeño laboral de la organización a través de la aplicación de una intervención en procesos humanos en una tienda de retail Chilena, basándose en el modelo de Demandas y Recursos Laborales de Demerouti et al., (2001), y sobre la construcción del trabajo (Parker & Ohly, 2008), cuyo objetivo era elevar el nivel de desempeño laboral a nivel organizacional, cuyo indicador fue medido con la nota de cliente incógnito y la encuesta NPS, indicadores internos utilizados por la tienda. El tipo de investigación fue cuasiexperimental y los resultados de la intervención aplicada a 36 individuos se midieron mediante encuesta UWES-15, con un grupo control de 85 personas. Se observó un incremento significativo en el nivel de engagement determinado con U de Mann-Whitney de 4,78 puntos a 5,00, para luego decaer a 4,80 puntos, transcurridos dos meses después de la intervención. Mientras que para el grupo control, los niveles de engagement disminuyeron de 4,51 a 4,38 puntos. Los resultados sugieren que la intervención obtuvo resultados positivos en los niveles de work engagement de los trabajadores.

(Berardi, 2015) realizó un estudio llamado “Motivación laboral y engagement” de tipo exploratorio debido a que indagó acerca del tipo de relación existente entre motivación laboral y engagement, para lo cual realizó la identificación y comparación de las variables intervinientes en cada uno de ellos. El estudio se llevó a cabo en una dependencia de la Administración Pública Nacional de la ciudad de Mar del Plata y tuvo como resultado que, si existe una relación entre Motivación Laboral y Engagement, cuya relación es directa ya que para valores medios y altos de motivación se contraponían también valores medios y altos de engagement, lo que indicó que al aumentar los niveles de motivación también aumentaron los de engagement.

(Espinoza, 2017) en su investigación denominada “El Engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios” tuvo como objetivo establecer si el engagement laboral tiene un impacto positivo en la productividad de los empleados de una empresa de servicios en Lima, perteneciente sector alimentario y como segundo objetivo, determinar cuál de las tres dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) del modelo de Wilmar B. Schaufeli y Arnold B. Bakker es la de mayor contribución. El estudio para medir las variables y su relación fue diseñado para ser de tipo cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional. Para analizar el engagement se tomó como base la teoría de demanda y recursos laborales de Wilmar B. Schaufeli y Arnold B. Bakker, y para la medición de la productividad una escala de cinco ítems desarrollada en un estudio llevado a cabo por Gerben Van Der Vegt, Ben Emans y Evert Van De Vliert. El presente estudio concluyó que el engagement laboral impacta positivamente en la productividad de los trabajadores de una empresa de servicio, en otras palabras, a mayor nivel de engagement en los trabajadores, mayor será su productividad, lo que se traducirá en un crecimiento económico y mejora de la rentabilidad para la empresa. De entre las tres dimensiones del engagement, se determina al vigor como el generador de una mayor relación positiva y directa.

II. MARCO TEÓRICO

En relación al marco teórico es importante explicar con detalle que las actitudes entendidas como una conducta, no funcionan de manera aislada, sino que están divididas en tres dimensiones, pero primero conozcamos que es una actitud: (Ansa & Acosta, 2008) citando a Davis y Newstrom (2001) señalan que las actitudes “son sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento”, por su parte García y Dolan (1997) citados por (Ansa & Acosta, 2008) realizan su aporte mencionando que las actitudes no son más que la consecuencia de los valores y normas que rigen a la persona y que le sirven a sí mismo como evaluación para saber si ha realizado algo beneficioso o no.

Además, Robbins (2004) citado también por (Ansa & Acosta, 2008) muestra un concepto más general y causal, es decir pretende explicar de dónde parte o nacen las actitudes de las personas, indicando así, que estas se adquieren de los padres, maestros, compañeros y muchas áreas más.

Resalta que la diferencia principal entre las actitudes y valores, es que las primeras son el resultado de la predisposición a aprender y es eso lo que les permite a las personas responder de manera favorable o no, por ejemplo, en el caso del trabajo, la postura con la que la persona ingrese dará una referencia de cómo será su desempeño. Menciona además la relación directa entre en las actitudes y las conductas, indicando que estas son un indicador de comportamiento reflejado en una conducta.

Por su parte (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004) señalan que la actitud es considerada un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones.

Por último, las actitudes están considerados como esquemas o patrones mentales motivo por el cual cada persona percibe e interpreta de manera diferente el mundo, básicamente porque están compuesto por procesos cognitivos, es decir referidos a los conocimientos y la parte afectiva está

relacionada a los sentimientos que nacen en base a las experiencias adquiridas a lo largo de la vida. (Marsans & López, 2006)

Además, existen diversos modelos y teorías explicando los componentes de una actitud, aquí mencionaremos algunos considerados los más relevantes citados por (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004).

Modelo tridimensional:

Según este modelo, toda actitud está compuesta por tres dimensiones: cognitivo, afectivo y conductual.

Componente cognitivo: Este aspecto está referido a la forma de percibir el objeto actitudinal, en otras palabras, son las creencias, opiniones u otros que el sujeto posee sobre un objeto en particular, además de la información que posee de dicho objeto. Además, se señala que para poder influir directamente sobre esta dimensión la persona debe agregar conocimiento nuevo sobre el influenciado, no obstante, sucede un fenómeno causal de información y actitud, siendo que uno repercute sobre el otro, es decir la información sobre las actitudes, pero también la actitud sobre la forma como recibimos la información, lo que indica que esta puede ser ignorada o tergiversada. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)

Componente afectivo: Este podría entenderse como los sentimientos que un objeto le produce a la persona, ya sean de agrado o desagrado, lo cual no significa que los sentimientos solo se dividan en positivos y negativos, sino que la valoración de estos puede ir de menos a más. Buscar influir sobre estos es trabajar sobre la valoración que se tiene sobre algo, es decir reducir el grado de percepción positiva o negativa. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)

Componente conductual: Aquí se encuentran todas las tendencias, intenciones y muestras comportamentales ante el objeto en cuestión, se indica que buscar influir sobre esta dimensión, basados en las teorías conductuales, se logrará a través de refuerzos y sanciones recibidos en la vida diaria, las cuales influyen directamente sobre la actitud que tenemos frente a algo basados en las experiencias previas sobre esto. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)

Modelos unidimensionales:

El modelo Socio-cognitivo: Según esta teoría, la actitud es una categorización del objeto en base a una valoración que posee el sujeto, previamente almacenada en su memoria, asimismo señala que toda actitud posee un esquema de redes, que se origina por el conjunto de creencias, intenciones y ejecuciones de conductas, además de las respuestas afectivas. Muchas de estas estructuras son unipolares, según esta teoría, ya que están compuestas solo por alguno de los indicadores antes mencionados. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)

El modelo de la acción razonada: Esta teoría al igual que la anterior señala que la actitud es el resultado de una concepción unidimensional, la cual puede ser por un fenómeno afectivo, que es finalmente el resultado de creencias sobre un objeto. Menciona que las conductas que las personas realizan están directamente vinculadas a la actitud que posee frente al objeto, es decir la persona toma decisiones en función de la valoración positiva o negativa que le da a ese comportamiento con respecto al logro posterior que obtendrá. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)

El modelo de la acción planificada: Esta teoría nace como contraposición al modelo de la acción razonada, exponiendo que las personas poseen un componente de percepción de controlabilidad de la conducta, es decir la persona puede identificar los obstáculos internos, falta de habilidades o competencias; esta teoría realizó investigaciones que encontraron relación entre las conductas, las intenciones y el control percibido.

Después de haber revisado las distintas teorías, es importante precisar que para efectos del programa que se desarrollará como motivo de esta investigación, se tomará como respaldo la teoría tridimensional, ahora revisemos algunas actitudes que se consideran las más importantes en las organizaciones.

En relación directa al ámbito laboral, (Ansa & Acosta, 2008) señalan que las organizaciones se han preocupado por tres tipos de actitudes: satisfacción con el trabajo, participación en el trabajo y compromiso con la organización, a continuación, se describe de que tratan:

Satisfacción con el trabajo: Referidas a la actitud general de las personas hacia su empleo, puesto o funciones en general, son la suma de sentimientos y

emociones que los empleados tienen hacia su trabajo; por ende aquí viene la primera conexión directa que señala que una persona con un alto nivel de satisfacción muestra actitudes positivas frente al trabajo, caso contrario mantienen actitudes negativas; todo esto visto desde el punto de vista individualista, es decir contempla al trabajador como unidad y no como la suma o producto de una empresa; sin embargo esto no aísla de responsabilidad a la empresa en cuanto a algunas condiciones que dependen directamente de esta, como la remuneración, la naturaleza de actividades, la calidad de compañeros de trabajo y las condiciones físicas donde se desenvuelve.

Participación en el trabajo: Estas están directamente vinculadas a la identificación de la persona con su trabajo, la frecuencia de participación y la valoración de su desempeño. Esto está considerado como el compromiso e involucramiento, incluso se usa la palabra “sumergir” para hacer referencia a cuánto tiempo pasa una persona desarrollando sus labores, el tiempo que invierten y la energía que vuelcan sobre ellas. Con mayor seguridad aquellos colaboradores que se involucran mucho más, presentarán mayor ética laboral, anhelan crecimiento profesional y disfrutan participar tomando decisiones que repercutan sobre la empresa. Asimismo, cabe señalar que como efecto de esto son personas menos impuntuales, no suelen ausentarse y muestran mucha disposición para trabajar incluso en jornadas largas en las cuales siempre muestran y entregan el mismo esfuerzo para alcanzar un nivel alto de desempeño.

Compromiso con la organización: Este está entendido como la identificación que posee el empleado con la empresa, sus metas y su deseo de mantenerse y ser visto como un miembro, es decir muestra deseo constante de seguir participando activamente en ella, pues le interesa su trabajo.

Básicamente lo resumen como el acuerdo inicial que asume el empleado con la misión y visión de la empresa, su disposición y esfuerzo por seguir cumplimiento sus funciones, además se señala que es más frecuente que aumente en base al tiempo que la persona permanece dentro de la empresa, por ende, es más notorio en colaboradores que poseen más de dos años de servicio y en cuyo tiempo han podido alcanzar logros significativos para sí mismo.

Por todo lo señalado los jefes, administradores, dueños, gerentes u otros, deben enfocarse en desarrollar estas actitudes en los colaboradores, pues el efecto se refleja directamente sobre el desempeño. (Ansa & Acosta, 2008)

Una vez explicada la definición y las variables de la conducta, es propio entender uno de los efectos más directos de adquirir actitudes positivas, que es hacia donde apunta el programa objeto de investigación, estamos hablando del nivel de engagement en los colaboradores de una empresa.

El engagement es una concepción relativamente nueva para el sector empresarial y/o organizacional, sin embargo, existen algunos autores que describen su significancia en el sector, por ejemplo (Innovum, 2017) cita a (Bakker, 2011), quien indica que el engagement en el trabajo se define como un estado activo, positivo y dinámico relacionado con el trabajo que se caracteriza por energía, dedicación y absorción. De esta forma, las personas con altos niveles de engagement destacan por sentirse apasionadas, es decir aman su trabajo o actividad, se sienten energizadas pues la aplicación de energía se dosifica y les permite realizar más actividades y finalmente involucradas con el trabajo que realizan pues muestran interés por el proceso que esto implica.

El desarrollo de altos niveles de engagement en una organización permite que los trabajadores desarrollen su labor de forma más apasionada, emocional y se comprometan con sus objetivos. Por otro lado, todas las personas obtienen un beneficio, ya que un ambiente laboral que genera este estado, resulta a corto y largo plazo más satisfactorio, lo que además ofrece una vida laboral más plena, satisfactoria y un mayor disfrute.

En cuanto a un concepto más amplio o general, el engagement nace como una concepción opuesta al Síndrome de Burnout, el cual hace referencia a una situación de fuego, en la que la persona se sofoca o por el contrario es como una vela que se apaga, en base a esto el engagement posee las características opuestas, siendo así que los empleados manifiestan más energía, efectividad en sus trabajos y se consideran con mayor valor para afrontar nuevos retos laborales, se puede decir que es catalogada la cura para la enfermedad. (Salanova, Bresó, & Schaufeli, 2004)

(Moreno & Velásquez, 2011) cita a (Salanova & Llores, 2009) quien señala que el “engagement” laboral es considerado un estado emocional de realización de manera positiva, que implica aspectos afectivo-emocional de plenitud, caracterizado por un componente físico, emocional y cognitivo, estos conjuntos de aspectos generan que las personas enfoquen de manera óptima su energía hacia las labores pues sienten poseer mayor capacidad para hacer frente a cualquier demanda o conflicto laboral existente.

Asimismo, es importante señalar el concepto de otros autores altamente significativos:

Tal es el caso de la entrevista realizada a Wilmar Schaufeli, creador del concepto de engagement quien señaló en una entrevista que el engagement laboral es básicamente un estado completo en que las personas están en el trabajo y sienten un nivel alto de energía, dedicados a lo que hacen, además se involucran y muestran en todo momento una especie de felicidad en relación al trabajo, por ese hecho se le observa como algo positivo. (García, 2015)

Por otro lado, en un trabajo conjunto de (Salanova, Bresó, & Schaufeli, 2004), ambos señalan que el engagement es un estado psicológico positivo, en donde el colaborador posee altos niveles de energía, vigor y dedicación; logrando que esto genere en él un entusiasmo por el trabajo, en donde resaltan también la absorción y concentración sobre sus actividades. Además, agregan que este concepto está basado en la psicología positiva, pues tras poco tiempo de su aparición ha logrado demostrar tener una base empírica que se contrasta con las investigaciones científicas, lo cual es sumamente valioso para la dirección de Recursos Humanos de cualquier institución.

Y para remontarnos a los primeros cimientos donde (Marcantonio, 2015) citando a Kahn (1990) indica que el engagement es el aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles en el trabajo, en el engagement, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles.

Este concepto nos lleva a conocer las dimensiones del engagement que se mantiene hasta la actualidad en base a la referencia originada por el primer trabajo realizado por Kahn, Douglas, Gilson y Harter (2004), quienes lo dividieron en cognitivo, emocional y físico, asimismo (Vázquez, Álvarez, & Castro, 2015) describen algunas características de cada dimensión para una mejor identificación:

Engagement cognitivo: Posee alta concentración en sus labores una adecuada atención y absorción durante el desempeño y realización de actividades laborales.

Engagement emocional: Muestra mucho entusiasmo, optimismo e interés sobre el puesto laboral. Así mismo, expresa alto orgullo por el puesto que ocupa.

Engagement físico: Posee altos niveles de energía y esfuerzo, es decir mucho dinamismo, constante deseo de esforzarse por lograr metas e intensidad en el desempeño y dedicación en el trabajo.

Además (Salanova & Schaufeli, 2009) señalan que en la definición de engagement se recurre a otros conceptos psicológicos. Generalmente se vinculan engagement con la productividad y el rendimiento en el trabajo. En definitiva, para estos autores el engagement es un estado psicológico-emocional de realización, lo que indica que el colaborador siente plenitud y realización en el puesto que desempeña. Por ello, de esta perspectiva, el engagement se define como: “un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Salanova & Schaufeli, 2009)

Asimismo, las dimensiones antes señaladas están directamente vinculadas con las divisiones que (Salanova & Schaufeli, 2009) contemplaron en su trabajo:

Vigor: Referido a un índice alto de energía y dinamismo mental para trabajar, muestra predisposición a encontrar soluciones y propuestas de mejora incluso antes de que el problema se presente, esto sería el aspecto físico.

Dedicación: Esta se refiere a la identificación y sentimiento de pertenencia, lo que a su vez genera entusiasmo, inspiración y orgullo por la empresa a la que la persona pertenece, se considera como el aspecto emocional

Absorción: Referido a directamente a la cantidad y calidad de tiempo que la persona pasa desarrollando una actividad, que por el placer que esto le genera las horas pueden pasarse con suma velocidad sin que el colaborador pueda percibirlo, debido a que está ejecutando actividades que representan satisfacción para él y absorben su concentración, lo entendemos como el aspecto cognitivo.

En relación a la división de los componentes de engagement señalados líneas arriba, (Vázquez, Álvarez, & Castro, 2015) señalan que las competencias también varían según el área del engagement:

Competencias emocionales	Competencias cognitivas	Competencias conductuales
Inteligencia emocional Empatía Optimismo y esperanza Confianza y autoestima	Vigilancia Atención Concentración Creatividad Innovación	Habilidades de negociación Habilidades interpersonales y de comunicación Habilidades de gestión del tiempo

Fuente: Adaptado de (Salanova & Schaufeli, 2009)

En base a las competencias mencionadas (Vázquez, Álvarez, & Castro, 2015) indica que el nivel de engagement en la actualidad es uno de los indicadores de calidad más importantes a nivel de gestión y dirección de recursos humanos, pues indica que esta es una característica diferenciadora entre los empleados automáticos que hacen lo mismo y los que ponen todo su esfuerzo y energía.

Ahora podemos entender con mayor precisión la relación entre una variable y la otra, para ver con mayor claridad las ventajas de crear un programa de actitud frente al trabajo que finalmente generará un efecto sobre el nivel de engagement que hemos explicado líneas arriba.

Como toda investigación, nos planteamos la formulación del problema:

¿Cuáles serán los niveles de engagement en los trabajadores de la empresa Quinor S.R.L?

En función a los resultados ¿Qué propuesta basada en las actitudes frente al trabajo sería la más adecuada para mejorar el engagement en los trabajadores de la empresa Quinor S.R.L?

Se requiere una justificación que indique los efectos trascendentes que generaría. En este caso, el análisis del nivel de engagement en la empresa y la propuesta del programa se justifica de manera teórica bajo los argumentos ya mencionados en el marco teórico, donde se señala la importancia de manejar correctas actitudes frente al trabajo y que este repercute directamente sobre el nivel de engagement en las personas y a nivel general de la empresa, ya que la teoría señala que tanto las actitudes como el engagement están compuestos por dimensiones, es decir que no funcionan de manera aislada, por ende, existe también sobre ambas una relación.

Así mismo, el análisis del engagement se justifica de manera práctica debido a que de acuerdo a los resultados obtenidos se determinará en mayor medida el efecto que genera en el incremento de la productividad y rentabilidad de la empresa; de la misma manera, el programa se justifica bajo este mismo enfoque ya que permite reconocer, trabajar, potenciar y reforzar actitudes frente al trabajo, ya que mucho de lo que el colaborador lleva a su trabajo es parte de lo que el contiene como personalidad, percepción, experiencias, entre otras, las cuales generan que las personas posean actitudes diferentes para cada situación, esto genera directamente una predisposición ya sea positiva (la ideal) o negativa sobre el nivel de compromiso que asume en su trabajo, por ende obtendremos entre otros indicadores, un vínculo emocional más grande con la empresa, asimismo mayor eficiencia, productividad, conexión y éxito en el trabajo.

Metodológicamente posee también un respaldo ya que para la creación de este programa, el nivel de engagement fue medido y evaluado a través del cuestionario "UWES", lo que nos dio mayor certeza pues se pudo conocer con precisión los números exactos arrojados en la prueba, la cual posee un procedimiento estandarizado de aplicación y corrección, luego, en base a la necesidad encontrada, se elaboró el análisis respecto a los datos obtenidos y

además, se determinó cuáles eran las actitudes a potencializar para poder concretar el programa propuesto.

Socialmente surge un impacto considerable, ya que al tener personas con mejores actitudes frente al trabajo, podremos desarrollar con mayor probabilidad, personas eficientes y a su vez felices con lo que hacen, lo que generara no solo engagement sino además personas con menor índice de frustración, apasionados por su trabajo, donde realizar labores designadas no se convierta en un actividad desgastante, esto socialmente cambia la visión y perspectiva de cómo se observa a los colaboradores de una empresa, ya que generalmente se cree que trabajar es un deber que se hace únicamente para sobrevivir y pagar determinadas deudas, en ese afán las personas pierden el verdadero sentido del trabajo, se fuerzan a si mismo a permanecer en lugares donde no se sienten cómodos, autosuficientes, ni reconocidos, por temor a dejar un trabajo que representa la zona segura, en lugar de visualizar este hecho como una oportunidad de mejora, de poner en práctica actitudes que definan un cambio o mejora constante.

Para finalizar, laboralmente se justifica como una acción de suma importancia, pues repercutirá directamente sobre los indicadores de la empresa, es decir el conocer los niveles de engagement nos permite saber cuál es el estado actual de la empresa para en base a eso trabajar una propuesta de programa aplicable a futuro con lo que se puede generar además un ambiente laboral más sano y grato. Es bien sabido que una personas que ejerce sus funciones de manera voluntaria es mucho más feliz, se siente valiosa, reconocida y considera sus labores como un aporte grandioso para la empresa, esto no solo es un esfuerzo de condiciones que ejerce esta, ofreciendo mejores espacios, horarios, sueltos, etc; sino que también depende de la actitud con la que el trabajador llegue a su puesto y como se desenvuelve a diario, para este fin, reforzar determinadas actitudes volcadas en conductas tiene un efecto indirecto, pero importante.

Como una de las partes principales se estableció el objetivo general: Determinar los niveles de engagement en los trabajadores de la empresa Quinor S.R.L y elaborar una propuesta basada en las actitudes frente al trabajo.

Además, se establecieron los objetivos específicos que detallan con mayor precisión:

Determinar los niveles de engagement en los trabajadores de la empresa Quinor S.R.L.

Elaborar una propuesta de un programa de mejora basado en las actitudes frente al trabajo, tomando en cuenta los niveles de engagement hallados en la empresa Quinor S.R.L.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es considerada de tipo *descriptiva*, ya que según indica (López, Benavente, & Ato, 2013) en estos casos, el investigador no plantea hipótesis concretas para someter a prueba empírica y presentar resultados que describan apropiadamente comportamientos o procesos mentales, ya sea con estadísticos descriptivos o con otras técnicas analíticas más sofisticadas. Por su parte (Hernández, 2014) señala que lo que se busca con las investigaciones descriptivas es conocer algunas propiedades, detalles, características o perfiles del objeto de estudio, ya sea este un grupo, persona, comunidades o también procesos, según el investigador lo desee. Es decir, se resalta que únicamente busca medir y/o obtener información aislada sobre el hecho de estudio, en el que no se pretende saber la interrelación entre las variables.

Así mismo, persigue un diseño *transversal* ya que según (Catarina, s.f.) en este tipo se recolectan datos en un solo momento, es decir en un tiempo único. Su propósito final es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, lo que significa es que busca conocer como inciden estas en el tema en particular. Además, es un método no experimental y su objeto de estudio siempre será una población humana. Una de sus características principales es la forma de recolección de datos. Se mide la prevalencia del fenómeno medido, al igual que cómo afecta a la población en un momento temporal.

Asimismo, se considera *sustantiva* pues según señala (Torres Acuña, 2003) citando a (Sánchez y Reyes, 2002), este tipo de diseño busca dar una respuesta teórica orientado a describir y explicar, ya que se considera que está netamente encaminado a realizar un investigación básica o pura.

El programa objeto de investigación presenta un *diseño propositivo* ya (Giler, s.f.) refiere que es un proceso dialéctico que utiliza un amplio grupo de técnicas y procedimientos con el objetivo de diagnosticar y resolver problemas o dificultades indispensables; además, encontrar respuestas a preguntas

científicamente elaboradas, estudiar la relación entre factores y acontecimientos o generar conocimientos científicos.

3.2. Población, muestra y muestreo

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Así mismo, es una totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Tamayo, 2003). En este caso la población seleccionada corresponde al rubro empresarial/organizacional, es decir, este programa es aplicable a colaboradores activos dentro de una empresa, sin especificar puesto o cargo. Dicho esto, en la presente investigación se seleccionó una población *finita* situada en una empresa del sector de ventas químicas e industriales. Específicamente, la población es de 20 trabajadores pertenecientes a las diferentes áreas de la empresa.

Por otro lado, respecto a la muestra se contó con todos los integrantes de la empresa para elaborar la propuesta del programa en función al diagnóstico inicial del engagement.

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE 1: Engagement

VARIABLE 2: Propuesta basada en las actitudes frente al trabajo

Operacionalización de variable engagement

<i>Variable</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
Engagement	El engagement hace referencia a una situación en la cual los empleados manifiestan más energía, efectividad en sus trabajos y se consideran con mayor valor para afrontar nuevos retos laborales. (Salanova, Bresó, & Schaufeli, 2004)	El engagement será evaluado a través de la escala UWES de Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003) que consta de 17 items, los cuales buscan evaluar 3 dimensiones: absorción, vigor y dedicación.	Vigor Referido a un índice alto de energía y dinamismo mental para trabajar, muestra predisposición a encontrar soluciones y propuestas de mejora incluso antes de que el problema se presente. (Salanova & Schaufeli, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> - Energía - Dinamismo - Dosificación
			Dedicación: Esta se refiere a la identificación y sentimiento de pertenencia, lo que a su vez genera entusiasmo, inspiración y orgullo por la empresa a la que la persona pertenece. (Salanova & Schaufeli, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque - Atención - Entusiasmo
			Absorción: Referido directamente a la cantidad y calidad de tiempo que la persona pasa desarrollando una actividad, que por el placer que esto le genera las horas pueden pasarse con suma velocidad sin que el colaborador pueda percibirlo, debido a que está ejecutando actividades que representan satisfacción para él y absorben su concentración. (Salanova & Schaufeli, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación - Productividad - Placer

Operacionalización de variable actitudes frente al trabajo

<i>Variable</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
Actitudes frente al trabajo	Sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento. (Davis y Newstrom, 2001)	Forma de desarrollarse y comportarse frente a determinadas situaciones en base a su criterio.	Componente cognitivo: Forma de percibir el objeto actitudinal, en otras palabras, son las creencias, opiniones u otros que el sujeto posee sobre un objeto en particular, además de la información que posee de dicho objeto (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)	<ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento positivo. - Creencias
			Componente afectivo: Son los sentimientos que un objeto le produce a la persona, ya sean de agrado o desagrado. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimientos - Sensaciones
			Componente conductual: Son todas las tendencias, intenciones y muestras comportamentales ante el objeto en cuestión. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)	<ul style="list-style-type: none"> - Conductas - Comportamientos - Acciones

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto al abordaje metodológico, primero se seleccionó una población oportuna para medir sus niveles de engagement, una vez obtenidos los resultados, estos se analizaron para poder crear un programa idóneo basado en las actitudes frente al trabajo, debido a que se ha realizado el estudio y se entiende la relación indirecta que hay entre ambas variables.

El instrumento de recolección de datos que se utilizó es la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17 versión español) creada por Schaufeli Wilmar y Backker Arnold en el año 2003. Consta de 17 ítems que corresponden a tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Se aplica en el campo laboral y puede ser administrado de manera individual y grupal con un tiempo de aplicación de 15 minutos aproximadamente. Para realizar la calificación se realiza de manera manual y la modalidad de respuesta es de múltiple elección a través de la escala de tipo Likert. Las alternativas de respuesta son: siempre, casi siempre, bastantes veces, regularmente, algunas veces, casi nunca y nunca. Finalmente, tiene una validez de escalas que están altamente correlacionadas. (Cárdenas, 2016).

En cuanto a los antecedentes del instrumento, la escala constaba de 24 ítems que estaban distribuidos de la siguiente manera: nueve pertenecían a vigor, 8 a dedicación y preveía frases del MBI (Maslach Burnout Inventory) en forma positiva. Los ítems del MBI fueron replanteados y sustituidos por reactivos relacionados directamente a vigor y dedicación y se añadieron nuevos ítems de absorción, conformando el UWES 24. Posteriormente se realizó una evaluación psicométrica con diversas muestras de estudiantes y empleados por lo que 7 ítems fueron inconsistentes y por ello, posteriormente los eliminaron y quedaron 17: 6 de vigor, 5 de dedicación y 6 de absorción (Valdéz & Ron, 2011).

3.5. Validez y confiabilidad

Para el proceso psicométrico del instrumento se utilizó el análisis factorial confirmatorio y demuestra que la estructura hipotética del UWES de tres factores, es superior al modelo de un solo factor y se adapta a las distintas muestras tomadas

en los países de Holanda, España y Portugal. Pese a ello, Sonnentag en el año 2003, utilizó el análisis factorial exploratorio, y no encontró una estructura trifactorial claramente definida por lo que decidió utilizar el puntaje total del UWES como medida del engagement en el trabajo.

Para la correlación interna, las tres dimensiones se encuentran íntimamente relacionadas debido a que exceden el .65 y la correlación entre las variables latentes tienen un intervalo que oscila entre 0.80 y 0.90. Además, la consistencia interna de las tres escalas es adecuada. Los valores del Alfa de Cronbach superan el valor crítico de .70. Finalmente, los puntajes de la escala se encuentran estables en el tiempo, denotando una estabilidad promedio de dos años para los coeficientes de vigor, dedicación y absorción, que son .30, .36 y .46, respectivamente. (Valdéz & Ron, 2011).

3.6. Procedimiento

Inicialmente se tomó la decisión de la elaboración de una propuesta de un programa de actitudes frente al trabajo, para ello se realizó la búsqueda de una empresa que nos permitió la recolección de datos y asimismo la aplicación del test de engagement de manera virtual, a través de la página Google drive, el cual se envió por el aplicativo Whats App para que puedan resolverlo desde sus teléfonos móviles o computadoras, este test virtual inició con una pregunta de consentimiento, donde el colaborador podía afirmar o negar su participación en el desarrollo del test por su propia voluntad y sin presión, posterior a ello aparecían de manera virtual las preguntas del test; para conocer lo niveles actuales. Dichas personas representaron nuestra muestra, ya que la propuesta del programa estaba dirigido a colaboradores de un sector organizacional. Después de la aplicación virtual del test, esto nos permitió analizar los datos y poder decidir la forma, enfoque, tipo y otros aspectos de la creación del programa, el cual estuvo orientado a ser aplicado en 12 fechas, las cuales se podían aplicar de manera semanal, con temas directamente relacionados a las actitudes frente al trabajo, cuya duración era un promedio de 45 a 60 minutos.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

Al haber obtenido todos los resultados referidos al test UWES, se realizó el vaciado de datos y análisis estadístico a través del programa Microsoft Excel (versión 2016), a través del cual pudimos conocer los porcentajes exactos de las diferentes categorías en lo que respecta a las dimensiones del engagement. Después del análisis, se procedió a presentar la propuesta del programa de mejora el cual fue sometido a la cuantificación de validez de contenido por criterio de jueces a través de la calificación de tres especialistas del área y una vez obtenidos los resultados de la evaluación, estos fueron vaciados y analizados estadísticamente mediante el programa SPSS versión 25, por lo que permitió realizar un correcto análisis y verificación de los datos para finalmente, emitir un resultado.

3.8. Principios éticos

Para realizar la aplicación del test se requirió el consentimiento de los participantes otorgado de manera formal mediante la aceptación de su voluntad en la primera pregunta del test, este no forma parte del cuestionario original, sino que está agregado como primer filtro para que el colaborador emita su voluntad de querer o no resolver el test, una vez que marca su respuesta, se pasará a las preguntas.

Todo lo antes mencionado ha sido de suma importancia puesto que, mediante esta formalidad, la elaboración del programa obtiene mayor veracidad ya que se basó en los niveles hallados, lo que significa que los resultados no fueron sometidos a ninguna manipulación, alteración o modificación, con la finalidad de que estos muestren de manera fidedigna el nivel de engagement en los trabajadores de una empresa industrial de Piura.

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Resultados del engagement y sus dimensiones por categorías

NIVELES	Engagement	Vigor	Dedicación	Absorción
Bajo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Promedio Bajo	6.67%	6.67%	6.67%	0.00%
Promedio	40.00%	20.00%	13.33%	40.00%
Promedio Alto	20.00%	26.67%	26.67%	20.00%
Alto	33.33%	46.67%	53.33%	40.00%

Descripción: El mayor porcentaje de engagement se encuentra en la categoría promedio con un 40%, asimismo la categoría más baja es promedio bajo con un 6.67%. En cuanto a las dimensiones que componen el engagement, dedicación es la de mayor porcentaje en la categoría alto con un 53.33%, en contraste la de categorías más bajas es el vigor obteniendo un 6.67% en promedio bajo y 26.67% en promedio alto, a diferencia de dedicación que posee un 13.33% en promedio alto.

Gráfico N°1: Resultados del engagement y sus dimensiones en la empresa Quinor por niveles.

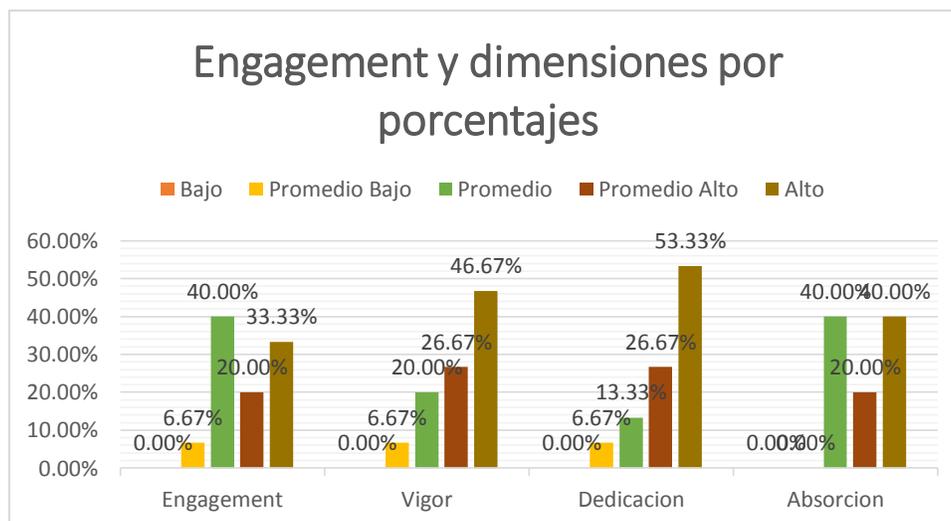


Tabla 2: Resultados de la dimensión vigor por categorías

VIGOR		
CATEGORÍA	NÚMERO	PORCENTAJE
BAJO	0	0.00%
PROMEDIO BAJO	1	6.67%
PROMEDIO	3	40.00%
PROMEDIO ALTO	4	20.00%
ALTO	7	33.33%
TOTAL	15	100.00%

Descripción: Del 100% de la muestra el 33.33% obtuvo la categoría **alto**, el 20% obtuvo **promedio alto**, el 40% obtuvo **promedio**, la cual indica ser la categoría predominante, asimismo obtuvo un 6.67% en **promedio bajo** y 0% en **bajo**.

Gráfico N°2: Resultados de la dimensión vigor por niveles.

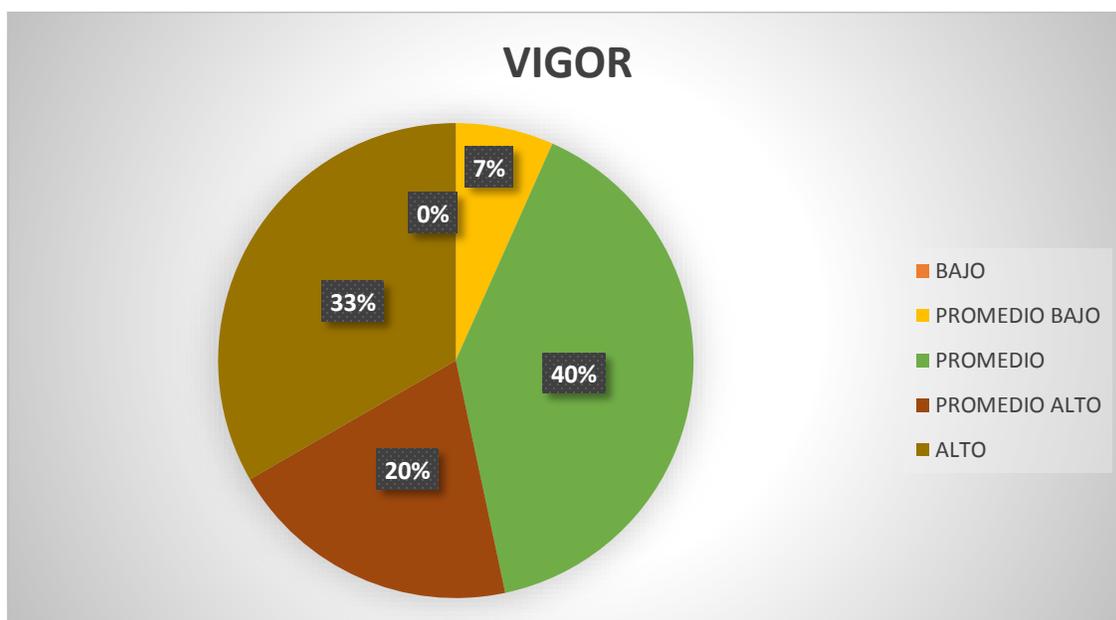


Tabla 3: Resultados de la dimensión dedicación por categorías

DEDICACIÓN		
CATEGORÍA	NÚMERO	PORCENTAJE
BAJO	0	0.00%
PROMEDIO BAJO	1	6.67%
PROMEDIO	2	13.33%
PROMEDIO ALTO	4	26.67%
ALTO	8	53.33%
TOTAL	15	100.00%

Descripción: Del 100% de la muestra el 53.33% obtuvo la categoría **alto**, la cual indica ser la categoría predominante, el 26.67% obtuvo **promedio alto**, el 13.33% obtuvo **promedio**, asimismo obtuvo un 6.67% en **promedio bajo** y 0% en **bajo**.

Gráfico N°3: Resultados de la dimensión dedicación por niveles.

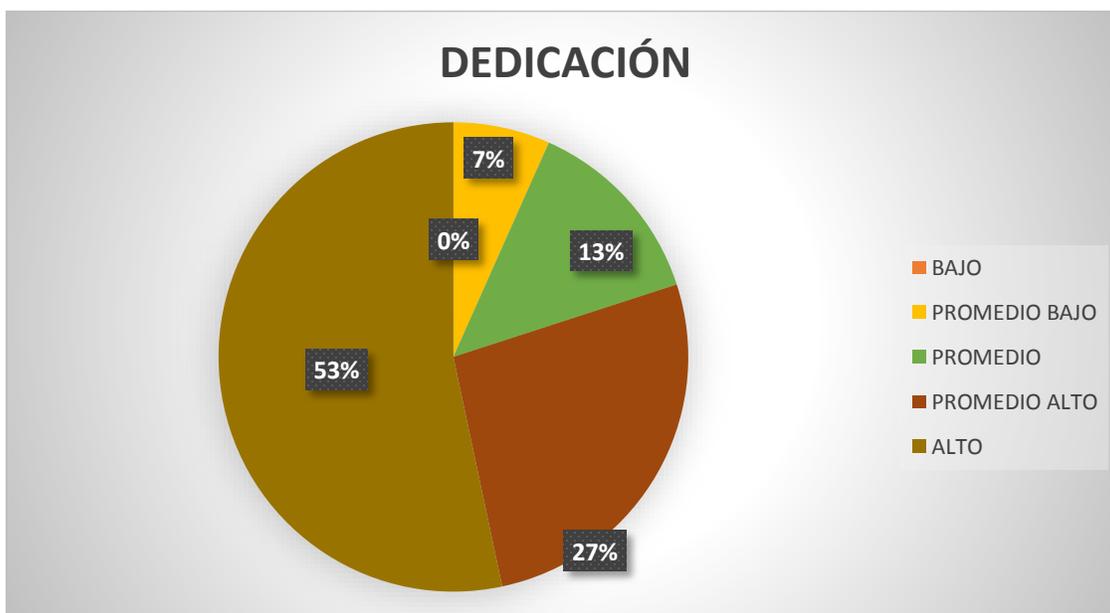
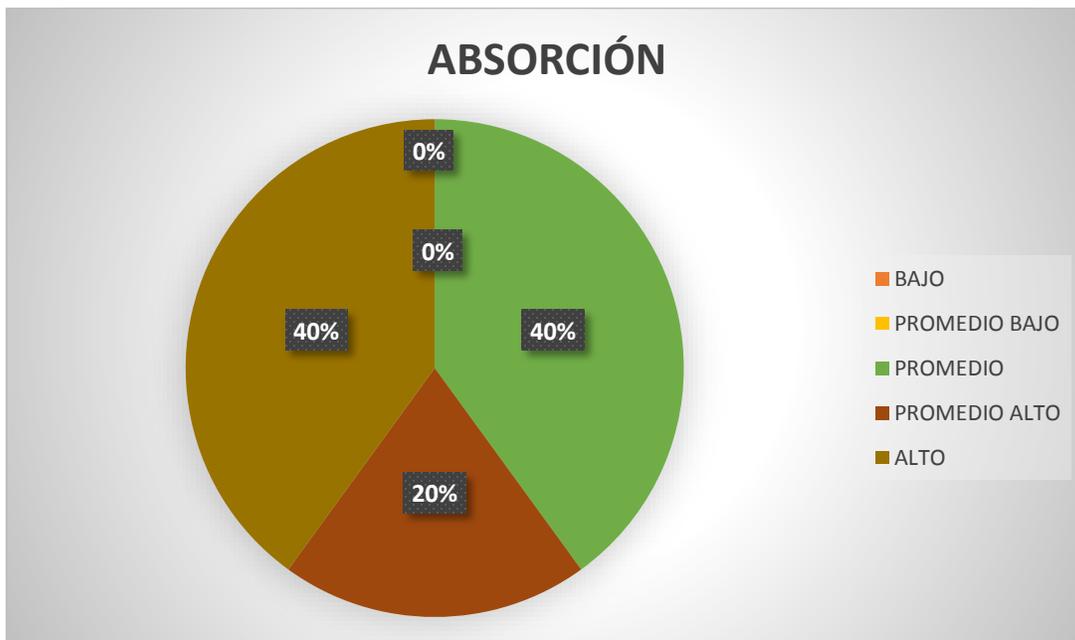


Tabla 4: Resultados de la dimensión absorción por categorías

ABSORCIÓN		
CATEGORÍA	NÚMERO	PORCENTAJE
BAJO	0	0.00%
PROMEDIO BAJO	0	0.00%
PROMEDIO	6	40.00%
PROMEDIO ALTO	3	20.00%
ALTO	6	40.00%
TOTAL	15	100.00%

Descripción: Del 100% de la muestra el 40% obtuvo la categoría **alto**, el 20% obtuvo **promedio alto**, el 40% obtuvo **promedio**, siendo esta y la categoría alto las predominantes, asimismo obtuvo un 0% en **promedio bajo** y bajo.

Gráfico N°4: Resultados de la dimensión absorción por niveles.



V. DISCUSIÓN

Después de haber realizado la investigación correspondiente, en relación al objetivo general que buscaba determinar los niveles de engagement en los trabajadores de una empresa química industrial, para posteriormente elaborar una propuesta basada en las actitudes frente al trabajo; y tras aplicar de manera virtual el test de UWES se encontró que el nivel general de engagement se concentra dentro de las tres primeras categorías, con un 33.33% en la escala alta, 20% en la escala promedio alto y 40% en la escala promedio, esto indica que las personas dentro de la organización se identifican con la misma, realizan sus actividades y funciones orientadas hacia los objetivos de la empresa. Como señala (Innovum, 2017) citando a (Bakker, 2011), el engagement en el trabajo se define como un estado activo, positivo y dinámico que se caracteriza por energía, dedicación y absorción. De esta forma, las personas con altos niveles de engagement destacan por sentirse apasionadas, es decir aman su trabajo o actividad, se sienten energizadas pues la aplicación de energía se dosifica y les permite realizar más actividades y finalmente involucradas con el trabajo que realizan pues muestran interés por el proceso que esto implica.

Estos resultados están en concordancia con los hallazgos obtenidos por (Córdova, 2015) quien realizó una investigación titulada “Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”, que tuvo como objetivo identificar los niveles de engagement en un grupo de colaboradores de una industria. La investigación fue de tipo descriptiva, en la que contó con una población de 69 colaboradores con rango de edad entre 18 y 45 años, la mayoría de género masculino, a todos se les aplicó el cuestionario UWES. Finalmente, los resultados arrojaron que los colaboradores presentaban alto nivel de engagement, puesto que el 100% de los colaboradores obtuvieron una escala alta a nivel general; por lo que se recomendó realizar un programa de actividades positivas de tipo conductual y cognitivo para seguir fortaleciendo la identificación laboral.

Los hallazgos obtenidos también pueden ser contrastados con lo mencionado por Serrano en su trabajo de investigación titulado: “Estudio exploratorio sobre la actitud

del capital humano respecto al engagement en una empresa de manufactura de giro automotriz”, en la ciudad de Monterrey y Nuevo León- México, y que tuvo como objetivo conocer el nivel de engagement que se hace presente en el capital de una organización de manufactura de giro automotriz, a nivel general y por antigüedad, de esta forma brindar recomendaciones orientadas en el incremento del mismo en la planeación de recursos humanos. El tipo de investigación tuvo un diseño ex post facto transversal descriptivo y los resultados arrojaron un 89.95% a nivel general, lo que se considera en una escala alta. Sin embargo, un dato importante es revisar la variable de tiempo de trabajo, ya que en dicha variable obtuvieron un 90.19% los empleados con antigüedad menor a un año; los que poseen de uno a tres años obtuvieron un 91.80% y finalmente los más antiguos un 88.93%, que son los que llevan de 3 años a más. (Serrano, 2014). Estos resultados indican finalmente que la antigüedad del empleado dentro de la empresa juega un rol importante en la identificación laboral. Situación que no ha sido investigada en el presente trabajo, pero que resulta importante como dato destacado.

Esto nos indica que si bien el nivel de engagement a nivel general dentro de una empresa, es bueno, óptimo y favorable, en el proceso se debe analizar las variables que intervienen y definen el número o indicador obtenido para poder analizar con claridad cuál de las dimensiones del engagement está siendo desfavorable y atacar directamente a ella, ya sea para reforzarla o para incrementarla de acuerdo a lo encontrado.

El engagement ha sufrido ligeros cambios al concepto general, pero para esta ocasión tomaremos la definición de Marcantonio, quien citando a Kahn (1990) señala que es el aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles en el trabajo (Marcantonio, 2015). En el engagement, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles, esto se relaciona con las dimensiones señaladas por (Salanova & Schaufeli, 2009) en su trabajo:

Vigor: Referido a un índice alto de energía y dinamismo mental para trabajar, muestra predisposición a encontrar soluciones y propuestas de mejora incluso antes de que el problema se presente, esto sería el aspecto físico.

Dedicación: Esta se refiere a la identificación y sentimiento de pertenencia, lo que a su vez genera entusiasmo, inspiración y orgullo por la empresa a la que la persona pertenece, se considera como el aspecto emocional

Absorción: Referido directamente a la cantidad y calidad de tiempo que la persona pasa desarrollando una actividad, que por el placer que esto le genera las horas pueden pasarse con suma velocidad sin que el colaborador pueda percibirlo, debido a que está ejecutando actividades que representan satisfacción para él y absorben su concentración, lo entendemos como el aspecto cognitivo.

Por ende, a partir de estas definiciones, consideramos importante analizar los resultados obtenidos en la aplicación del UWES en la empresa objeto de estudio, donde se obtuvo que la escala predominante es “promedio” a nivel general, esto debido a que el engagement es la suma de sus tres dimensiones: absorción, vigor y dedicación, en las cuales hemos hallado diversos porcentajes; para poder tener claridad sobre cuál de las tres es más baja, se opta por analizar el porcentaje de cada categoría en cada dimensión, donde los resultados arrojaron que vigor es la dimensión que posee más del 50% entre tres categorías menores a la alta, siendo 6.67% en promedio bajo, 20% en promedio y 26.67% en promedio alto; esto indica que la mayor concentración se encuentra en categorías menores, lo cual nos muestra que existen niveles bajos que generan ese resultado, lo que a su vez reduce el porcentaje de engagement a nivel general.

Esto es equiparable a la investigación de (Cumpa, 2015) titulada: “Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo-2015” que tuvo como objetivo detectar los niveles de vigor, dedicación y absorción en las tres diferentes organizaciones, para lo que se usó una investigación de tipo descriptivo comparativo, con un diseño no experimental de tipo transversal que se aplicó con 65 personas de ambos sexos, de edades entre 18 y 16 años, con un cuestionario de engagement de los autores Halbberg Ulrika y Schaufeli

Wilmar donde finalmente los resultados arrojaron que si existen diferencias significativas entre las empresas, asimismo el grado predominante es el nivel promedio, por último existen diferencias significativas entre la dimensión de “vigor” y “absorción”, lo que no sucede con “dedicación”.

Esto nos demuestra que el nivel general de engagement en una empresa no nos asegura el mismo nivel en todas las dimensiones, esto puede deberse a factores como edad, género, estado socioeconómico, cultura, entre otros, sin importar la variable será casi improbable encontrar uniformidad entre las tres dimensiones.

Las investigaciones citadas anteriormente refuerzan nuestra postura, aseverando que el nivel generalmente de engagement se deberá a diversos factores en cada institución, como cultura organizacional, edad de los trabajadores, género, entre otros; en el caso de la empresa que nos ocupa, se ha determinado que la dimensión vigor posee y genera una baja al engagement general, esto, bajo nuestra óptica se debe a la exigencia que demanda el rubro, ya que al ser un sector industrial químico se requiere de la existencia de procesos que establezcan las actividades y funciones de cada colaborador para que estos no repitan las actividades laborales, lo cual genera un desgaste físico y mental que acarrea una inadecuada dosificación de energía durante las labores, lo cual ha sido corroborado con la entrevista realizada al representante de la empresa en la que se encontró indicadores de deficiencia en el establecimiento de funciones, perfiles y similares, estos documentos permiten estandarizar procesos dentro de una empresa y área específica que agiliza el trabajo y establece funciones específicas de cada colaborador para que se haga responsable de las tareas asignadas a cada puesto. Los perfiles están determinados como el conjunto de funciones, tareas y requisitos que debe contener cada puesto, asimismo manuales importantes como el MOF y el ROF forman parte importante de la gestión de una empresa, sin embargo esta no posee, lo que genera que una misma persona pueda desarrollar la misma actividad más de dos veces en el día por equivocación, ya que no se establece quien realizará las funciones de manera específica, esto significa un desgaste mental y físico innecesario, además de insumos materiales de la empresa que devienen en pérdida, entonces además de

restar energía, desordena la planificación individual que cada colaborador posee, motivo por el que la energía y dinamismo no es la misma al inicio del día, al intermedio y al finalizar la jornada laboral, pues el colaborador no sigue un plan de dosificación de energía en relación a las actividades programadas, este hecho que ha sido observado por el representante de la organización concuerda con la percepción que el colaborador posee de sí mismo frente al trabajo, motivo por el que los resultados arrojan una dimensión de vigor baja en comparación con las demás.

Por otro lado, en lo que respecta a la absorción esta obtuvo 40% en la escala alta, asimismo no presentó porcentajes en las escalas bajo y promedio bajo, lo que la coloca como una de las dimensiones más favorables, siendo esta la representación de conducta de trabajadores que se encuentran absortos con sus actividades, su nivel de concentración es muy alto y logran fijarse de manera prolongada en las tareas asignadas, esto concuerda con lo encontrado en la entrevista realizada al representante de la empresa, quien señala que los colaboradores son personas que cumplen sus funciones, cada uno trabaja en su puesto y se dedica a lo que se le encomendado; asimismo señala que por la antigüedad de las personas, estas conocen muy bien las actividades. Resaltó además que el rubro de la empresa exige la concentración extrema, ya que trabajan con químicos y productos inflamables, para ello deben seguir con los protocolos de bioseguridad al pie de la letra y colocar toda su atención sobre lo que realizan, motivo por el que en muchas ocasiones las personas pueden pasar un poco más de tiempo en sus puestos de trabajo, lo cual es visto como algo favorable y agradable para ellos pues concretan sus laborales con buena calidad.

Por último, en cuando a la dimensión dedicación, esta obtuvo un 53.33% en la escala alta, lo que la coloca como la dimensión más favorable, esto indica el sentimiento de pertenencia, el entusiasmo por desarrollar sus labores y el orgullo por pertenecer a la empresa, esto puede deberse al tipo de rubro que desarrollan, ya que son productos requeridos por muchas zonas, poseen un público ganado, que reconoce su calidad y además por la demanda tienen trabajo y producción todo el año. Esta información se contrastó con la entrevista, donde se señaló que su

empresa tiene buen respaldo de los clientes; además acotó que existe un buen clima laboral, la mayoría de las personas que trabajan juntos son familiares, lo que en este caso favorece a la convivencia diaria y al desarrollo de las funciones.

Como se puede observar, después de hacer el análisis detallado de cada una de las tres dimensiones que compone el engagement, se comprueba que vigor es la que posee mayor dificultad, cuya dimensión está referido a un índice alto de energía y dinamismo mental para trabajar, mostrar predisposición a encontrar soluciones y propuestas de mejora incluso antes de que el problema se presente, considerado como el aspecto físico (Salanova & Schaufeli, 2009), sin embargo en esta investigación, es la dimensión con mayores deficiencias, motivo por el que el programa se enfocará en mejorar y reforzar esta capacidad, basándose en las actitudes frente al trabajo, es decir busca reforzar habilidades y actividades que le permitan al colaborador reducir esfuerzos innecesarios, dosificar su energía, por ende tener un mejor rendimiento, lo que finalmente conlleva a una mejor apreciación de productividad sobre sí mismo, todo esto bajo el enfoque y desarrollo de actitudes que el mismo colaborador ejecuta desde su puesto de trabajo; finalmente al elevarse esta dimensión, el nivel de engagement general será probablemente mucho más favorable para la empresa y por ende para el equipo de trabajo que la conforma.

VI. CONCLUSIONES

- En lo que respecta a los niveles de engagement a nivel general encontramos que el mayor porcentaje se encuentra en la categoría **promedio** con un 40%; por otro lado, la categoría más baja es **promedio bajo** con un 6.67%. Así mismo, la categoría alto tiene un 33.33% y promedio alto un 20%. Finalmente, no existe porcentaje en la categoría bajo.
- En lo que respecta a las dimensiones encontramos que en dedicación el mayor porcentaje corresponde a la categoría alto con un 53.33%, el 26.67% obtuvo promedio alto, el 13.33% obtuvo promedio y el 6.67% en promedio bajo. En la dimensión vigor, el 33.33% obtuvo una categoría alta, el 20% promedio alto, el 40% promedio y el 6.67% promedio bajo. Finalmente, en la categoría absorción el 40% obtuvo la categoría alta, el 20% promedio alto y el 40% promedio. Lo cual representa un adecuado nivel de engagement presentando porcentajes más bajos en la dimensión vigor que requeriría un mayor reforzamiento.
- Basándonos en los resultados la dimensión deficiente se propone un programa de actitudes frente al trabajo que tendrá un impacto positivo en el engagement y es necesario mencionar que no sólo se enfocará en mejorar dicha dimensión deficiente; sino también en dedicación y absorción indicando que se trabaja un modelo integrador.

VII. RECOMENDACIONES

- Para futuras investigaciones, se sugiere contar con la participación de una población más amplia en cuanto al objeto de estudio (empresas de régimen general), con el objetivo de tener una mayor amplitud de datos y observaciones que son relevantes para la planificación de la propuesta de un programa de mejora.
- Se recomienda realizar investigaciones con el mismo enfoque, pero direccionadas a conocer otras variables que intervienen en el resultado final, tales como: edad, género, antigüedad en la empresa, años de servicio de los colaboradores y su experiencia laboral. Esto permitirá realizar un análisis comparativo de los resultados con otras investigaciones y generará una propuesta más enriquecedora con temas específicos a la problemática presentada.
- La investigación se realizó en el contexto durante la pandemia del coronavirus, por lo que la evaluación del comportamiento fue de manera virtual. Frente a ello, se sugiere para una mejor indagación realizar el análisis comportamental de manera presencial y contar con diferentes técnicas y recursos como la observación, comparación, registros conductuales, entre otras. Asimismo, aplicar el programa de manera que se puedan obtener los resultados y estimar el impacto de éstos.
- La propuesta del programa está basada en diferentes actitudes frente al trabajo, un aporte interesante a futuro debido a que no se encontró en los antecedentes programas enfocados con esta temática, por lo que sería relevante realizar otros programas basados en un tema específico. Por ejemplo, un programa de comunicación interna, liderazgo, motivación, etc.

VIII. PROPUESTA

PROGRAMA DE MEJORA “ACTITUDES FRENTE AL TRABAJO”

i. DATOS GENERALES

- Denominación : “Mi actitud mejora mi aptitud”.
- Empresa : Quinor S.R.L.
- Dirigido a : Colaboradores del sector
químico-industrial
- N° de participantes máximo : 15
- N° de participantes mínimo : 15
- Número de sesiones : 12 sesiones
- Fechas de ejecución : No definida
- Responsables : Camino Quinde María del Carmen
Del Valle Alzamora Melissa Natalia
- Ps. Asesor : Dr. Oscar Vela Miranda

ii. FUNDAMENTACIÓN

Actualmente, las empresas buscan generar nuevas estrategias para obtener mayor rentabilidad, principalmente, destacan el potencial en las áreas de finanzas y producción; sin embargo, en los últimos años, surge el área de recursos humanos, el cual en nuestro país no es considerada como primordial en la mayoría de las empresas y se descuida por completo el trabajo constante para lograr colaboradores más productivos y comprometidos con la institución a la que pertenecen, generando así que los colaboradores no resalten entre sus competencias la identificación (Espinosa, 2017). En Perú en el año 2015 se determinó que el 50% de los ejecutivos padece la problemática común de cultura organizacional y falta o escasez de compromiso. América Latina tiene un alto grado de crecimiento, el cual se ve influenciada directamente por factores costumbristas y el efecto económico, lo que

indica que esto puede a su vez tener una variación inesperada, es decir de acuerdo a la proyección de Perú (país latinoamericano) estará en crecimiento en relación a su identificación con la empresa, siempre y cuando se mantengan las condiciones favorables para lograrlo, donde básicamente diríamos que además de las condiciones presentadas por cada empresa, tenemos directamente un factor determinante, que es una cuestión de actitud del trabajador frente a lo que observa y se presenta en el trabajo, ya que según indica (Ansa & Acosta, 2008) citando a Davis y Newstrom (2001) las actitudes “son sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento”, estos mismos autores señalan que las actitudes son indicadores que muestran las intenciones conductuales de un empleado, es decir la manera como quiere desarrollar determinada actividad y esto tiene un efecto directo sobre la empresa, ya sea positivo o negativo, incluso plantea la predicción de la conducta, es decir, si es positiva, y si esta es negativa se advierte los efectos de alguien insatisfecho; es por ello que (Grotz, 2014) señala: que una actitud positiva y/o correcta se ve reflejada en el desarrollo de las tareas asignadas, en las que el colaborador invierte tiempo y energía para lograr los objetivos, además señala que dicha actitud se ve reflejada sobre el grado o nivel de satisfacción con el trabajo, la forma en que participa y el compromiso constante que asume y demuestra con la organización, en pocas palabras es observable en el engagement. Con respecto a las estadísticas arrojadas en la aplicación del test UWES a los colaboradores, se encontró que: en lo que respecta a los niveles de engagement a nivel general encontramos que el mayor porcentaje se encuentra en la categoría **promedio** con un 40%; por otro lado, la categoría más baja es **promedio bajo** con un 6.67%. Así mismo, la categoría alto tiene un 33.33% y promedio alto un 20%. En lo que respecta a las dimensiones encontramos que en dedicación el mayor porcentaje corresponde a la categoría alto con un 53.33%, el 26.67% obtuvo promedio alto, el 13.33% obtuvo promedio y el 6.67% en promedio bajo. En la dimensión vigor, el 33.33% obtuvo una categoría alta, el 20% promedio alto, el 40% promedio y el 6.67% promedio bajo. Finalmente, en la categoría absorción el 40% obtuvo la categoría

alta, el 20% promedio alto y el 40% promedio. Lo cual representa un adecuado nivel de engagement presentando porcentajes más bajos en la dimensión vigor que requeriría un mayor reforzamiento. Desde otra perspectiva, el representante de la empresa manifestó durante la entrevista que le brinda una puntuación de 5 al engagement entre una calificación del 1 al 10, siendo 10 el máximo. Así mismo, las principales problemáticas presentadas en la jornada laboral son: falta de comunicación, trabajo en equipo, poca organización para realizar las funciones, ideas innovadoras, entre otros aspectos. Por todo lo antes señalado se decidió proponer un programa que tenga como finalidad a través de las actitudes frente al trabajo, incrementar los niveles de engagement mediante las sesiones y actividades planteadas.

iii. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

- Reforzar las actitudes frente al trabajo en los colaboradores de la empresa Quinor S.R.L.

3.2. Objetivos Específicos

- Aprender a organizar el espacio de trabajo a través de Organizar su espacio de trabajo a través de la teoría “5S”.
- Identificar la relación del colaborador con sus implementos de trabajo a través de su uso.
- Identificar factores de distracción en el ambiente laboral a través de la observación.
- Reforzar la habilidad creativa a través de la técnica de “uno más uno es igual a uno”.

- Reconocer la importancia de cada situación a través de la técnica “90/10”.
- Dividir el tiempo entre las actividades laborales del día a través del “tablero de prioridades”.
- Realizar pausas activas a través de la técnica “afiche de una propuesta de pausas activas”.
- Aplicar la gestión de indicadores a través del modelo P.H.V.A.
- Mejorar la comunicación interna entre los colaboradores haciendo uso de la técnica “periódico mural”.
- Reforzar el trabajo en equipo a través de la técnica “todos un mismo fin”.
- Potencializar los reconocimientos entre los colaboradores a través de la técnica “cuadro de reconocimientos”.
- Fortalecer la capacidad de adaptación al cambio a través del modelo DCC.

iv. METODOLOGÍA

Para las actividades que nos ocupa, la metodología que se utilizará será la dinámica-práctica, esta tiene como finalidad promover la participación del público asistente, además de lograr canalizar mayor información mediante el desarrollo de actividades. Para esto se realizarán dinámicas grupales e individuales, lluvia de ideas, participación activa, entre otras. Además de manera constante se promoverá el aprendizaje, compromiso y comprensión de los temas abordados.

La propuesta de este programa plantea 12 sesiones que desarrollarán diversos temas actitudinales, asimismo actividades que cada colaborador podrá realizar de manera individual y grupal para mejorar su disposición en el trabajo. Cada sesión está dividida en tres momentos: **la apertura**, donde se realiza la presentación del expositor, el grupo y se incluye una dinámica que “rompa el hielo” con los asistentes, además de cumplir la función de ser introductoria hacia el tema principal que se desarrollará en la **construcción del conocimiento**, donde se explicará el tema central mediante diversos métodos, esta parte es

netamente informativa, es la central, pues aquí se busca canalizar el conocimiento máximo sobre el tema. Finalmente está el **cierre**, que busca sellar la sesión con alguna dinámica o actividad para comprobar el conocimiento adquirido durante la sesión, es sumamente importante pues permite conocer cuanta información se captó y/o la efectividad del programa en cada sesión.

v. RECURSOS

5.1. Recursos Humanos

- Colaboradores de la empresa
- Practicantes de Psicología

5.2. Recursos Materiales

- Materiales de escritorio s/.300.00
- Servicios:
- Movilidad s/. 200.00
- Otros servicios s/100.00

vi. EVALUACIÓN

Para la evaluación de las sesiones se emplearán dos herramientas: un cuestionario de satisfacción que contará con cinco preguntas para conocer y medir su nivel de agrado sobre el desarrollo del tema. La segunda es una cartilla de evaluación que está orientada a reforzar y hacer seguimiento sobre la aplicación de las herramientas brindadas durante las sesiones, en el campo laboral, las cuales deberán entregar la sesión posterior a la fecha en la que se les entregó.

vii. DESCRIPCIÓN DE LAS SESIONES

SESIÓN N° 01: Organización del espacio - “Mi espacio, mi ambiente”

Objetivo específico	Momentos	Actividad	Procedimiento	Materiales	Tiempo	Responsables
<p>Aprender a organizar el espacio de trabajo a través de la teoría “5S”.</p>	<p>Apertura</p>	<p>Bienvenida</p> <p>Dinámica del “Orden de las cosas”</p> <p>Preguntas de análisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ponente a cargo del desarrollo de la sesión realizará su presentación, narrando una breve introducción y agradeciendo la presencia de los asistentes. - Asimismo, por ser la primera sesión mencionará las 3 reglas básicas de convivencia en casa sesión. - La dinámica inicia con la división de los asistentes en grupos equitativos, a cada grupo se les dará diversos objetos de oficina y se les pedirá que los ordenen como ellos mejor lo crean conveniente: Lapiceros, papeles, impresora, laptop, cuadernos, archivadores, sillas, florero, escoba, cartuchera, cuadros. - Una vez que finalicen el orden de los objetos se les preguntará: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué los llevó a ordenar las cosas de esta manera? ▪ ¿Les parece que es más útil así? ▪ ¿Cambiarías el orden de algún objeto? 	<p>Normas de convivencia. (Anexo 1.1)</p> <p>Objetos de oficina</p>	<p>15 min.</p>	<p>Practicantes de psicología:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Camino Quinde María del Carmen. - Del Valle Alzamora Melisa

	<p>Construcción de conocimiento</p>	<p>Exposición del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: el orden de las cosas, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema - Para el abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación de la teoría de las "5S": https://www.youtube.com/watch?v=eOdc49VCLTM - Con ayuda de un medio audiovisual como las diapositivas pasará a presentar la explicación del método de las "5S" para la organización: <ul style="list-style-type: none"> - <i>De qué trata la teoría de las "5S".</i> - <i>Como se aplica en el trabajo</i> - <i>Para que sirve</i> 	<p>Video</p> <p>Diapositivas (anexo 1.2)</p>	<p>20 min.</p>	
	<p>Cierre</p>	<p>Dinámica: "Ordeno lo que necesito"</p> <p>Entrega de material informativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se dividirá a los asistentes en los mismos grupos equitativos que al inicio, a cada grupo se les pedirá que elijan el espacio de trabajo de una persona, de esta deberán redactar una lista de todos los objetos, materiales y herramientas que posea en su espacio. - Cuando hayan terminado, esta lista será intercambiada con otros grupos, y se les pedirá que en base a la teoría ubiquen cada objeto en una casilla de las "5S". - Luego cada grupo explicará cómo y porque ordenó cada objeto en cada lugar. 	<p>Hojas Lapiceros</p> <p>Flyer informativo</p>	<p>10 min.</p>	

			<ul style="list-style-type: none"> - Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa. 	(Anexo 1.3)		
Evaluación	Aplicación de herramientas.	<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. 	<ul style="list-style-type: none"> - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. 	<p>Cuestionario de satisfacción (Anexo 1.4)</p> <p>Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 1.5)</p>	5 min.	
	Agradecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 				

SESIÓN N° 02: Ergonomía cognitiva- “¿Cómo me llevo con mis herramientas de trabajo?”

Objetivo específico	Momentos	Actividad	Procedimiento	Materiales	Tiempo	Responsables
<p>Identificar la relación del colaborador con sus implementos de trabajo a través de su uso.</p>	<p align="center">Apertura</p>	<p>Bienvenida</p> <p>Dinámica: “Como uso lo que uso”</p> <p>Preguntas de análisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ponente a cargo del desarrollo de la sesión realizará su presentación, narrando una breve introducción y agradeciendo la presencia de los asistentes. - Les recordará a los asistentes las reglas básicas mencionadas en la primera sesión. - La dinámica inicia dándole a cada asistente una imagen de un objeto de oficina en base a las actividades que realizan, los objetos de las imágenes tendrán alguna característica particular que no permite su correcto funcionamiento. - Ejemplo: Una laptop pequeña de poca capacidad, una silla sin respaldo, unas botas de talla grande, un caso pequeño, etc. - Se les pedirá que lo analicen por 30 segundos y observen que cosa podrían modificar o mejorar para que sea óptimo. - Después de la observación se les preguntará: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué te parecieron los objetos de las imágenes entregadas? ▪ ¿Le modificaste algo?, ¿Por qué? ▪ ¿Tienes herramientas de trabajo que no se ajustan a tus necesidades? 	<p>Imágenes de objetos (Anexo 2.1)</p>	<p align="center">15 min.</p>	<p align="center">Practicantes de psicología:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Camino Quinde María del Carmen. - Del Valle Alzamora Melisa

	<p style="text-align: center;">Construcción de conocimiento</p>	<p>Exposición del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: ergonomía cognitiva, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema. - Para el abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación de la ergonomía cognitiva: https://www.youtube.com/watch?v=yReG-bVuGrI - Con ayuda de un medio audiovisual como las diapositivas pasará a presentar la explicación de la ergonomía cognitiva: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Como surge esta teoría.</i> - <i>Como se aplica en el trabajo</i> - <i>Para que sirve</i> 	<p>Video</p> <p>Diapositivas (anexo 2.2)</p>	<p>20 min.</p>	
	<p style="text-align: center;">Cierre</p>	<p>Dinámica: “Los colores de mis herramientas”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se les entregará dos tarjetas: una roja y una verde. - En la tarjeta verde la persona deberá escribir el nombre de un objeto de trabajo con el que “mejor se lleva” y en la tarjeta roja un objeto con el que “se lleva mal”. - Una vez culminado, estas tarjetas se intercambiarán y sus compañeros deberán brindar posibles soluciones o motivos por los que su relación “humano-objeto” no está funcionando. - Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa. 	<p>Tarjetas (anexo 2.3) Lapiceros</p> <p>Flyer informativo (Anexo 2.4)</p>	<p>10 min</p>	

	Evaluación	<p>Aplicación de herramientas.</p> <p>Agradecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 	<p>Cuestionario de satisfacción (Anexo 2.5)</p> <p>Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 2.6)</p>	5 min.	

SESIÓN N° 03: Concentración - “Concentrado capto mejor”

Objetivo específico	Momentos	Actividad	Procedimiento	Materiales	Tiempo	Responsables
Identificar factores de distracción en el ambiente laboral a través de la observación	Apertura	<p data-bbox="512 285 720 310">Bienvenida</p> <p data-bbox="512 630 720 735">Dinámica del “Juega con tu atención”</p> <p data-bbox="512 1057 720 1122">Preguntas de análisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="745 285 1470 431">- El ponente a cargo del desarrollo de la sesión realizará su presentación, narrando una breve introducción y agradeciendo la presencia de los asistentes. <li data-bbox="745 480 1470 545">- Les recordará a los asistentes las reglas básicas mencionadas en la primera sesión. <li data-bbox="745 594 1470 1000">- La dinámica inicia pidiéndole a los asistentes que se pongan de pie, frente a ellos estará el facilitador y mencionará que deben tocarse aquella parte del cuerpo que se mencione, sin embargo, esta se tocará una parte contraria, ejemplo: “Tóquense los hombros”, (mientras ella se toca la cabeza). “Tóquense las rodillas”, (mientras ella se toca la espalda). En cada equivocación irá saliendo una persona, hasta quedarse solo con el ganador. <p data-bbox="793 1049 1230 1081">Posteriormente se les preguntará</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="806 1089 999 1122">▪ ¿Fue difícil? <li data-bbox="806 1130 1262 1162">▪ ¿Por qué se equivocaban tanto? <li data-bbox="806 1170 1461 1203">▪ ¿Qué has puesto en práctica en esta dinámica? 		15 min.	<p data-bbox="1829 675 2007 740">Practicantes de psicología:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1829 781 2007 870">- Camino Quinde María del Carmen. <li data-bbox="1829 911 2007 1000">- Del Valle Alzamora Melisa

	Construcción de conocimiento	Exposición del tema	<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: la atención, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema. - Para el abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación de la concentración: https://www.youtube.com/watch?v=54RPnotvDWO - Con ayuda de un medio audiovisual como las diapositivas pasará a presentar la explicación de técnicas de concentración: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Técnicas existentes</i> - <i>Como se aplica en el trabajo</i> - <i>Para que sirve</i> 	Video Diapositivas (anexo 3.1)	20 min.	
	Cierre	Dinámica: “Controlo lo que me distrae” Entrega de material informativo	<ul style="list-style-type: none"> - Se dividirá a los asistentes en grupos de 3. En base a la información señalada anteriormente se les pedirá que uno de ellos señale en una hoja todos los objetos, personas o situaciones que los distraen. - Las otras dos intentarán darles soluciones en base a las técnicas señaladas. - Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa. 	Hojas Lapiceros Flyer informativo (Anexo 3.2)	10 min.	

	Evaluación	<p>Aplicación de herramientas.</p> <p>Agradecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 	<p>Cuestionario de satisfacción (Anexo 3.3)</p> <p>Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 3.4)</p>	5 min.	
--	-------------------	--	--	---	--------	--

	<p align="center">Construcción de conocimiento</p>	<p>Exposición del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: innovación, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema. - Para el abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación de la innovación: https://www.youtube.com/watch?v=nEh98yxAojk - Con la ayuda de medios audiovisuales como diapositivas, se les enseñará la técnica: “uno más uno igual uno”, que consiste en entregarles una hoja a cada uno, allí deberán escribir 10 nombres de las personas más importantes para cada uno, posteriormente fijarse con que letra empieza y agregarle una palabra. Ejemplo: María empieza con M, una palabra nueva sería Mono. Alejandro empieza con A, una palabra nueva sería avión. - Luego con éstas dos palabras crearán un objeto, servicio, personajes o lo que deseen que mezcle algo de ambos. Ejemplo: En el caso anterior sería: Mono + avión = Un avión en forma de plátano. 	<p>Video</p> <p>Diapositivas (anexo 4.1)</p>	<p>20 min.</p>	
	<p align="center">Cierre</p>	<p>Dinámica: “Mejoro lo que conozco”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se les pedirá a los participantes que se agrupen por números equitativos, a cada grupo se le entregará una hoja donde deberán escribir una problemática de su área de trabajo que requiera innovación. Cuando 	<p>Hojas Lapiceros</p>		

		Entrega de material informativo	<p>finalicen, estas hojas serán intercambiadas con otros grupos y estos deberán brindar una posible solución.</p> <p>Ejemplo: En el área de almacén siempre se confunden los papeles de facturación y boletas porque son muy parecidas.</p> <p>Una solución sería: colocar un papel de color diferente para facturas y boletas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa. 	Flyer informativo (Anexo 4.2)	10 min.	
	Evaluación	Aplicación de herramientas. Agradecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 	<p>Cuestionario de satisfacción (Anexo 4.3)</p> <p>Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 4.4)</p>	5 min.	

SESIÓN N° 05: Pensamiento positivo- “Puedo ver el mejor lado de las cosas”.

Objetivo específico	Momentos	Actividad	Procedimiento	Materiales	Tiempo	Responsables
Reconocer la importancia de cada situación a través de la técnica “90/10”.	Apertura	<p>Bienvenida</p> <p>Dinámica: “Lo veo diferente”.</p> <p>Preguntas de análisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ponente a cargo del desarrollo de la sesión realizará su presentación, narrando una breve introducción y agradeciendo la presencia de los asistentes. - Les recordará a los asistentes las reglas básicas mencionadas en la primera sesión. - La dinámica inicia mostrándoles a los asistentes algunas imágenes de personas o situaciones que aparentemente son desagradables, estos podrán mirarlas durante 10 segundos y posteriormente se les pedirá que mencionen que creen que está pasando en la imagen, la dificultad consiste en recalcarles que no pueden decir nada negativo de lo que ven. <p>Ejemplo: Una imagen de un hombre sucio y durmiendo en la calle. ¿Qué creen que pasó aquí? Respuesta: El señor se cayó en un charco sin darse cuenta y en ese momento perdió las llaves de su casa por eso tuvo que dormir en la calle.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posteriormente se les preguntará: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué les generó la imagen inicialmente? ▪ ¿Fue muy difícil ver algo diferente a lo que podía ser evidente? ▪ ¿Cómo te sentiste? 	Imágenes (Anexo 5.1)	15 min.	<p>Practicantes de psicología:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Camino Quinde María del Carmen. - Del Valle Alzamora Melisa

	Construcción de conocimiento	Exposición del tema	<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: pensamiento positivo, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema. - Para del abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación del pensamiento positivo: https://www.youtube.com/watch?v=XPA2KMQrvQM - Con la ayuda de medios audiovisuales como diapositivas, se les enseñará el principio “90/10” Ejemplo: Ernesto se levantó tarde para ir al trabajo y por el apuro tomó el café, pero regó un poco sobre su última camisa blanca limpia. Este se molestó mucho y se fue de mal humor al trabajo. - Si Ernesto hubiera aplicado el principio 90/10 entendería que el 10% dependía de ese accidente que regó el café sin intención y el 90% estaba en su actitud, por ejemplo: entender que esa era una oportunidad para usar una camisa nueva o para entender que debe programar mejor su tiempo en las mañanas. 	Video Diapositivas (anexo 5.2)	20 min.	
	Cierre	Dinámica: “Puedo verlo mejor”	<ul style="list-style-type: none"> - La expositora le entregará a cada participante una hoja y plumón donde deberán escribir una situación donde ellos hayan perdido la paciencia en el trabajo. - Al terminar, las hojas serán intercambiadas entre ellos y basados en el principio 90/10 brindarán una perspectiva diferente frente a la situación. 	Hojas Lapiceros		

		Entrega de material informativo	<ul style="list-style-type: none"> - Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa. 	Flyer informativo (Anexo 5.2)	10 min.	
	Evaluación	Aplicación de herramientas.	<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. 	Cuestionario de satisfacción (Anexo 5.3) Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 5.4)	5 min.	
		Agradecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 			

SESIÓN N° 06: Gestión del tiempo- “El tiempo es un aliado”

Objetivo específico	Momentos	Actividad	Procedimiento	Materiales	Tiempo	Responsables
Dividir el tiempo entre las actividades laborales del día a través del “tablero de prioridades”.	Apertura	<p data-bbox="516 285 726 310">Bienvenida</p> <p data-bbox="516 594 726 659">Dinámica: “Mi tiempo es oro”.</p> <p data-bbox="516 1057 726 1122">Preguntas de análisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="747 285 1440 431">- El ponente a cargo del desarrollo de la sesión realizará su presentación, narrando una breve introducción y agradeciendo la presencia de los asistentes. <li data-bbox="747 480 1440 545">- Les recordará a los asistentes las reglas básicas mencionadas en la primera sesión. <li data-bbox="747 594 1440 813">- La dinámica inicia pidiéndole a los colaboradores que se dividan en grupos equitativos, cada grupo deberá realizar 3 actividades en 5 minutos, ellos decidirán qué tiempo darle a cada actividad, una vez que lo elijan no podrán agregar o quitar tiempo. <p data-bbox="789 854 1062 886">Las actividades son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="747 935 1272 967">- Unir las piezas de un rompecabezas. <li data-bbox="747 976 1314 1008">- Pasar 50 canicas de una canasta a otra. <li data-bbox="747 1016 1167 1049">- Pintar un dibujo en papelote. <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="747 1089 1241 1122">- Posteriormente se les preguntará: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="800 1170 1188 1203">▪ ¿Les faltó o sobró tiempo? <li data-bbox="800 1211 1440 1276">▪ ¿En qué se basaron para dividir el tiempo en cada actividad? <li data-bbox="800 1284 1283 1317">▪ ¿Qué papel juega aquí el tiempo? 	Rompecabezas 50 canicas Papelote	15 min.	<p data-bbox="1839 740 2028 805">Practicantes de psicología:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1839 837 2028 935">- Camino Quinde María del Carmen. <li data-bbox="1839 967 2007 1065">- Del Valle Alzamora Melisa

	<p align="center">Construcción de conocimiento</p>	<p>Exposición del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: gestión del tiempo, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema. - Para del abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación de la gestión de tiempo: https://www.youtube.com/watch?v=aRGgsfpMbiE - Con la ayuda de medios audiovisuales como diapositivas, se les enseñará la utilidad del “cuadro de Eisenhower” en la gestión del tiempo: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Cuáles son sus componentes.</i> - <i>Como se aplica en el trabajo.</i> - <i>Para que sirve</i> 	<p>Video</p> <p>Diapositivas (anexo 6.1)</p>	<p>20 min.</p>	
	<p align="center">Cierre</p>	<p>Dinámica: “Organizo mi tiempo”</p> <p>Entrega de material informativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La expositora les entregará una hoja que contiene el cuadro de gestión del tiempo impreso. - Basados en la teoría antes señalada, deberán ubicar sus actividades laborales de un día y/o semana en el cuadro, posteriormente se elegirá al azar a algunos y se les pedirá que expongan su gestión del tiempo - Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa. 	<p>Cuadro de gestión del tiempo. (anexo 6.2)</p> <p>Flyer informativo (Anexo 6.3)</p>	<p>10 min.</p>	

	Evaluación	<p>Aplicación de herramientas.</p> <p>Agradecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 	<p>Cuestionario de satisfacción (Anexo 6.4)</p> <p>Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 6.5)</p>	5 min.	
--	-------------------	--	--	---	--------	--

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cómo se han sentido después de la dinámica? ▪ ¿Creen que es importante realizar este tipo de movimientos físicos durante la jornada laboral? 			
	Construcción de conocimiento	Exposición del tema	<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: pausas activas, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema. - Para del abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación de pausas activas: https://www.youtube.com/watch?v=T7fWA2WOTjc - Con la ayuda de medios audiovisuales como diapositivas, se les enseñará: <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué son las pausas activas? - Objetivo de las pausas activas. - ¿Por qué deben realizarse? - ¿Quiénes no deben realizar pausas activas? - Recomendaciones a tener en cuenta. - 10 ejercicios físicos de pausas activas. 	Video Diapositivas (anexo 7.1)	20 min.	
	Cierre	Dinámica: "Afiche de una propuesta de pausas activas en cada área"	<ul style="list-style-type: none"> - Se dividirá a los participantes en equipos de acuerdo a su área de trabajo. Cada equipo deberá elaborar con el material asignado un afiche dónde plasmarán una serie de ejercicios y/o actividades que pueden realizar durante la jornada contextualizada en el área donde trabajan. Esto quiere decir que deben tomar en cuenta el ambiente dónde pueden realizarlas, en qué momento y cómo deben organizarse para que 	-Papelotes -Hojas de colores -Lápices -Plumones -Colores -Goma -Tijera -Imágenes referenciales	10 min.	

		Entrega de material informativo	<p>dichas pausas no afecten sus actividades laborales. Posteriormente se elegirá al azar a algunos y se les pedirá que expongan el afiche.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa. 	<p>(anexo 7.2)</p> <p>Flyer informativo (Anexo 7.3)</p>		
Evaluación	Aplicación de herramientas.		<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. 	<p>Cuestionario de satisfacción (Anexo 7.4)</p> <p>Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 7.5)</p>	5 min.	
	Agradecimiento		<ul style="list-style-type: none"> - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 			

			las cosas no van bien y no se podrá cumplir el objetivo?			
	Construcción de conocimiento	Exposición del tema	<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: indicadores de gestión, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema. - Para del abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación de indicadores de gestión: https://www.youtube.com/watch?v=z-ePxttwE-o - Con la ayuda de medios audiovisuales como diapositivas, se les enseñará: <ul style="list-style-type: none"> - <i>¿Qué es un indicador de gestión?</i> - <i>Características</i> - <i>Beneficios o ventajas</i> - <i>Mejora continua</i> 	Video Diapositivas (anexo 8.1)	20 min.	
	Cierre	Dinámica: "Aprendo el modelo P.H.V.A"	<ul style="list-style-type: none"> - Para esta actividad, se explicará el modelo P.H.V.A (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), ayuda de manera efectiva a adoptar y monitorear los procesos en ajustar/administrar en una empresa, siempre y cuando se constituya en un proceso sin fin, es decir, que se planee, se tome una acción, se verifique si los resultados eran los esperados y se actúe sobre dichos resultados para volver a iniciar el proceso. - La gerencia de procesos mediante el ciclo P.H.V.A. consiste básicamente en: 	Cuadro de modelo P.H.V.A (anexo 8.2)	10 min.	

		Entrega de material informativo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Planear: entendido como la definición de las metas y los métodos que permitirán alcanzarlas. ○ Hacer: consisten en ejecutar la tarea y recoger los datos, no sin antes haber pasado por un proceso de formación (educar y entrenar). ○ Verificar: evaluar los resultados de la tarea ejecutada; identificación de los problemas que originan el no cumplimiento de las tareas (formación, planeación). ○ actuar: tomar medidas correctivas para lograr el cumplimiento de las metas. <p>- Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa.</p>	Flyer informativo (Anexo 8.3)		
	Evaluación	Aplicación de herramientas. Agradecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 	Cuestionario de satisfacción (Anexo 8.4) Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 8.5)	5 min.	

	<p>Construcción de conocimiento</p>	<p>Exposición del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: comunicación interna, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema. - Para del abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación de comunicación interna: https://www.youtube.com/watch?v=6U-IUwE_GT0 - Con la ayuda de medios audiovisuales como diapositivas, se les enseñará: <ul style="list-style-type: none"> - <i>¿Qué es comunicación interna?</i> - <i>Importancia de la comunicación interna</i> - <i>Estrategias de comunicación interna</i> 	<p>Video</p> <p>Diapositivas (anexo 9.2)</p>	<p>20 min.</p>	
	<p>Cierre</p>	<p>Dinámica: “Propuesta de un periódico mural mensual”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Para esta actividad se dividirá a los participantes en equipos de acuerdo al área donde laboran. Ellos deberán elaborar en una cartulina grande una propuesta de un periódico mural con contenido que crean conveniente colocar para así llegar a una mejor comunicación interna. Los temas sugeridos que deben incluir son: <ul style="list-style-type: none"> -Reconocimientos de desempeño durante el mes. -Cumpleaños de los colaboradores -Fechas festivas. -Logros organizacionales -Objetivos de la empresa de cada mes. 	<p>-Cartulinas -Plumones -Imágenes referenciales de periódico mural (anexo 9.3)</p>	<p>10 min.</p>	

		Entrega de material informativo	<p>Posteriormente se les pedirá que expongan el periódico mural mensual.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa. 	Flyer informativo (Anexo 9.4)		
	Evaluación	<p>Aplicación de herramientas.</p> <p>Agradecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 	<p>Cuestionario de satisfacción (Anexo 9.5)</p> <p>Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 9.6)</p>	5 min.	

SESIÓN N° 10: Trabajo en equipo- “Trabajar en equipo divide los resultados y multiplica el éxito”

Objetivo específico	Momentos	Actividad	Procedimiento	Materiales	Tiempo	Responsables
	Apertura	<p data-bbox="506 289 711 313">Bienvenida</p> <p data-bbox="506 594 711 662">Dinámica: “Story Cubes”.</p> <p data-bbox="506 1170 711 1239">Preguntas de análisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="739 289 1470 431">- El ponente a cargo del desarrollo de la sesión realizará su presentación, narrando una breve introducción y agradeciendo la presencia de los asistentes. <li data-bbox="739 483 1470 548">- Les recordará a los asistentes las reglas básicas mencionadas en la primera sesión. <li data-bbox="739 600 1470 1084">- La dinámica inicia al formar equipos de seis integrantes y a cada equipo se les asignará dos cubos. Éstos cubos contienen una figura en cada uno de sus lados. La indicación será que el objetivo del equipo es narrar una historia coherente, todos deben apuntar en esa dirección y cumplir con la meta. Por lo que cada integrante debe lanzar los cubos, y obtendrá dos figuras. Basándose en éstas figuras, debe crear y narrar en voz alta una parte de la historia, posteriormente seguirá el siguiente integrante y lanzará los cubos nuevamente y agregará su parte a la historia y así sucesivamente hasta finalizar la historia. <li data-bbox="739 1136 1470 1416">- Posteriormente se les preguntará: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="791 1201 1470 1305">▪ ¿Qué habilidades creyeron necesarias poner en práctica para lograr el objetivo en común de la dinámica? <li data-bbox="791 1318 1470 1416">▪ ¿Creen que, si alguno de los participantes no lograba narrar la historia, los demás podían apoyarlo? 	<p data-bbox="1495 587 1598 691">Cubos (Anexo 10.1)</p>	<p data-bbox="1688 688 1793 712">15 min.</p>	<p data-bbox="1829 776 2007 841">Practicantes de psicología:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1829 876 2018 971">- Camino Quinde María del Carmen. <li data-bbox="1829 1006 2018 1101">- Del Valle Alzamora Melisa

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Es importante el trabajo en equipo durante la jornada laboral? 			
Construcción de conocimiento	Exposición del tema		<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: trabajo en equipo, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema. - Para del abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación de trabajo en equipo: https://www.youtube.com/watch?v=gLEfil8CbLQ - Con la ayuda de medios audiovisuales como diapositivas, se les enseñará: <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es un equipo? - ¿Qué es trabajo en equipo? - Diferencia entre grupo y equipo - ¿Por qué trabajar en equipo? - Aspectos a considerar - Dificultades en el trabajo en equipo - Rol del líder - Distintos tipos de roles - Fases del equipo - Etapas en el desarrollo de un equipo - Factores que hacen un equipo exitoso - ¿Cómo trabajar en equipo? 	Video	20 min.	Diapositivas (Anexo 10.2)
Cierre	Dinámica: "Todo un mismo fin"		<ul style="list-style-type: none"> - La dinámica empieza pidiéndoles a los asistentes que se agrupen de manera equitativa. El facilitador les indicará que todos los grupos deberán realizar actividades: dibujar, pintar, crear, narrar; ninguna 			(Anexo 10.3)

		Entrega de material informativo	<p>persona puede repetir más de una actividad. Para todo ello tendrán 5 minutos.</p> <p>Aquí se agrega que las actividades están en concatenación y deben tener relación una con otra.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejemplo: Dibuja un perro, el siguiente pinta sus colores, el siguiente crea la historia del dibujo, el siguiente narra con mímicas lo que dice el texto. - Las preguntas de análisis serán: ¿Cómo se pusieron de acuerdo para dividirse las actividades? ¿Quién los dirigía? ¿Qué era lo que tenían todos en común? - Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa. 	Flyer informativo (Anexo 10.4)	10 min.	
	Evaluación	Aplicación de herramientas. Agradecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 	<p>Cuestionario de satisfacción (Anexo 10.5)</p> <p>Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 10.6)</p>	5 min.	

SESIÓN N° 11: Reconocimientos- “Me siento valorado”

Objetivo específico	Momentos	Actividad	Procedimiento	Materiales	Tiempo	Responsables
<p>Potencializar los reconocimientos entre los colaboradores a través de la técnica “cuadro de reconocimientos”.</p>	<p align="center">Apertura</p>	<p>Bienvenida</p> <p>Dinámica: “Apreciamos a nuestros compañeros”</p> <p>Preguntas de análisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ponente a cargo del desarrollo de la sesión realizará su presentación, narrando una breve introducción y agradeciendo la presencia de los asistentes. - Les recordará a los asistentes las reglas básicas mencionadas en la primera sesión. - La dinámica inicia al entregarles a los participantes cartulinas con frases de aprecio. Por ejemplo “Eres muy bueno(a) en lo que haces”, “Gracias por todo tu trabajo”, “Eres muy valioso para nosotros”, “Eres muy talentoso(a)”. La instrucción será que deben agruparse de dos integrantes y decirle a su pareja los aprecio o elogios y pegarle las frases en alguna parte del cuerpo. Así mismo deben agregar una mención final de manera muy individual y personal “Yo te aprecio porque eres”. - Posteriormente se les preguntará: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Alguna vez les han dicho a sus compañeros un elogio o aprecio? ▪ ¿Cómo se sintieron al escuchar los aprecio? ▪ ¿Creen que es importante reconocer las cualidades o talento de los demás compañeros de trabajo? 	<p>Cartulinas con frases de aprecio (Anexo 11.1)</p>	<p align="center">15 min.</p>	<p align="center">Practicantes de psicología:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Camino Quinde María del Carmen. - Del Valle Alzamora Melisa

	<p>Construcción de conocimiento</p>	<p>Exposición del tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: reconocimientos, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema. - Para del abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación de trabajo en equipo: https://www.youtube.com/watch?v=dGFvg42b9xl - Con la ayuda de medios audiovisuales como diapositivas, se les enseñará: <ul style="list-style-type: none"> - <i>¿Qué es el reconocimiento laboral?</i> - <i>Tipos de reconocimiento</i> - <i>Importancia</i> - <i>¿Cómo crear una cultura de reconocimiento significativo en su organización?</i> 	<p>Video</p> <p>Diapositivas (Anexo 11.2)</p>	<p>20 min.</p>	
	<p>Cierre</p>	<p>Dinámica: “Cuadro de reconocimiento”</p> <p>Entrega de material informativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Para esta actividad se les entregará una cartulina de manera individual en la cual deben plantear una serie de objetivos que deben cumplir en su área de trabajo e identificar que colaboradores han destacado significativamente para posteriormente, realizar un cuadro de reconocimiento con una foto y descripción de sus méritos. - Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa. 	<p>Cartulina -Modelo de cuadro de reconocimiento (Anexo 11.3)</p> <p>Flyer informativo (Anexo 11.4)</p>	<p>10 min.</p>	

	Evaluación	Aplicación de herramientas.	<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. 	Cuestionario de satisfacción (Anexo 11.5)	5 min.	
		Agradecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 	Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 11.6)		

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Consideran que es importante adaptarse a las diversas situaciones que se presenten durante la jornada laboral?. 			
	Construcción de conocimiento	Exposición del tema	<ul style="list-style-type: none"> - El encargado realizará la conexión de la dinámica anterior con el tema central: adaptación al cambio, explicando la importancia que tuvo realizar esa dinámica para dar pase al tema. - Para del abordaje del tema se les presentará un video resumen sobre la explicación de adaptación al cambio: https://www.youtube.com/watch?v=llpcM1SBaIM - Con la ayuda de medios audiovisuales como diapositivas, se les enseñará: <ul style="list-style-type: none"> - <i>¿Qué es adaptación al cambio en el ámbito organizacional?</i> - <i>Límites para el cambio.</i> - <i>Componentes de la personalidad para el cambio.</i> - <i>¿Cómo motivar a las personas al cambio?</i> 	Video Diapositivas (Anexo 12.1)	20 min.	
	Cierre	Dinámica: “Aprendo el modelo DCC- Kurt Lewin”	<ul style="list-style-type: none"> - Para esta actividad se explicará el modelo DCC de Kurt Lewin debido a que propuso un modelo de gestión de cambio en tres fases. Para explicarlo, realiza un paralelismo entre el proceso de cambio y el de descongelar un bloque de hielo con una forma determinada para congelarlo de nuevo con otra distinta. Para alterar de forma un bloque de hielo, primero tendremos que derretirlo y convertirlo en agua (Descongelado), transvasar esa agua a otro 	-Modelo DCC (Anexo 12.2)	10 min.	

		Entrega de material informativo	<p>recipiente (Cambio) y congelar el agua de nuevo con la nueva forma (Recongelado).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Este modelo nos guía a través del proceso de cambio para que éste se produzca de forma ordenada, preparar al equipo y, finalmente, poder implementar el cambio de forma sólida y definitiva. - Se les entregará una flyer con el resumen del tema, para que puedan llevarlo a casa. 	Flyer informativo (Anexo 12.3)		
	Evaluación	Aplicación de herramientas. Agradecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - En esa parte se les entregará un cuestionario de satisfacción para ser resuelto en ese momento. - También se designará una cartilla, donde el colaborador redactará una experiencia laboral de la semana y marcará su percepción respecto a la aplicación del tema abordado en el ámbito laboral. Esta será entregada la semana posterior al día de entrega. - Finalmente, se agradece la asistencia, participación y se los invita a la siguiente sesión. 	<p>Cuestionario de satisfacción (Anexo 12.4)</p> <p>Cartilla de experiencia laboral. (Anexo 12.5)</p>	5 min.	

viii. MARCO TEÓRICO

Las actitudes frente al trabajo según (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004) señalan que es considerada un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones. Además, Robbins (2004) citado también por (Ansa & Acosta, 2008) muestra un concepto más general y causal, es decir pretende explicar de dónde parte o nacen las actitudes de las personas, indicando así, que estas se adquieren de los padres, maestros, compañeros y muchas áreas más.

Asimismo, Ubillos, Mayordomo y Páez señalan los componentes de las actitudes en el Modelo tridimensional:

Según este modelo, toda actitud está compuesta por tres dimensiones: cognitivo, afectivo y conductual.

Componente cognitivo: Este aspecto está referido a la forma de percibir el objeto actitudinal, en otras palabras, son las creencias, opiniones u otros que el sujeto posee sobre un objeto en particular, además de la información que posee de dicho objeto. Además, se señala que para poder influir directamente sobre esta dimensión la persona debe agregar conocimiento nuevo sobre el influenciado, no obstante, sucede un fenómeno causal de información y actitud, siendo que uno repercute sobre el otro, es decir la información sobre las actitudes, pero también la actitud sobre la forma como recibimos la información, lo que indica que esta puede ser ignorada o tergiversada. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)

Componente afectivo: Este podría entenderse como los sentimientos que un objeto le produce a la persona, ya sean de agrado o desagrado, lo cual no significa que los sentimientos solo se dividan en positivos y negativos, sino que la valoración de estos puede ir de menos a más. Buscar influir sobre estos es trabajar sobre la valoración que se tiene sobre algo, es decir reducir el grado de percepción positiva o negativa. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)

Componente conductual: Aquí se encuentran todas las tendencias, intenciones y muestras comportamentales ante el objeto en cuestión, se indica que buscar influir sobre esta dimensión, basados en las teorías conductuales, se logrará a través de refuerzos y sanciones recibidos en la vida diaria, las cuales influyen directamente sobre la actitud que tenemos frente a algo basados en las experiencias previas sobre esto. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)

De la teoría citada es importante comprender la división de componentes, pues de ello parte la elección de las siguientes actitudes que se trabajaran en el programa:

Organización del espacio

Se basa en la teoría de las “5S”, creada originalmente en Japón, cuya teoría ha sido aplicada en distintas empresas a nivel mundial con notable éxito. Las 5S son las iniciales de cinco palabras japonesas que nombran a cada una de las cinco fases que componen la metodología: (Ángel , 2015)

SEIRI – ORGANIZACIÓN: Consiste en identificar y separar los materiales, instrumentos, insumos u otros necesarios de los innecesarios, especialmente el trabajo radica en desprenderse de éstos últimos para reducir espacios ocupados.

SEITON – ORDEN: Este aspecto busca darle un lugar a cada cosa, para ello debe basarse en la necesidad de alcance inmediato de cada objeto, de manera que sea fácil y rápido acceder a estos cuando se requiera utilizarlos en las actividades.

SEISO – LIMPIEZA: Esta es una de las más importantes pues se enfoca en el aspecto de pulcritud, consiste en identificar puntos de acumulación de suciedad para eliminarlos, darles mejor aspecto y mantenerlos limpios pues además de ahorrar espacio promueven la buena salud.

S E I K E T S U- CONTROL VISUAL: Busca otorgarle un espacio visible y accesible incluso visualmente, es decir la persona podrá identificar plenamente su ubicación de manera sencilla.

S H I T S U K E- DISCIPLINA Y HÁBITO: Consiste en ser constantes con el orden, aquí se busca repetir y mantener el proceso ya establecido, siguiendo la estandarización y orden establecido para que esto se vuelva parte de las costumbres.

Ergonomía cognitiva

La Ergonomía es definida como la disciplina científica que estudia el diseño de los sistemas donde las personas realizan su trabajo. Un sistema de trabajo es el sector del ambiente sobre el que el trabajo humano tiene efecto y del que el ser humano extrae la información que necesita para trabajar. El objetivo que tiene el ergónomo es describir la relación entre el ser humano y todos los elementos del sistema de trabajo.

La ergonomía está definida como una disciplina científica que tiene como objeto estudiar los diseños de los ambientes, espacios y sistemas donde las personas desarrollan sus labores. Aquí se considera todo lo que está dentro del ambiente de trabajo que genera una influencia y efecto sobre el trabajador, además de que este obtiene la información que necesita. En pocas palabras se trata de estudiar la relación o vínculo que el ser humano posee con los elementos de trabajo.

Esta disciplina destaca dos aspectos importantes, el primero está referido a la ergonomía física que se enfoca en la estructura molecular y esquelética de la persona. Por otro lado, está la ergonomía psicológica donde la persona percibe los estímulos del entorno, los interpretan y toman decisiones, además de transferir información a otras personas.

A la ergonomía se le agrega el sistema cognitivo con la finalidad de incluir un replanteamiento en el diseño de los instrumentos de trabajo, para que esto signifique producir un impacto favorable en los cambios en el ambiente de trabajo, de tal forma que le permita al colaborador adecuarse con facilidad. (Cañas, 2003)

Concentración

La Ergonomía es definida como la disciplina científica que estudia el diseño de los sistemas donde las personas realizan su trabajo. Un sistema de trabajo es el sector del ambiente sobre el que el trabajo humano tiene efecto y del que el ser humano extrae la información que necesita para trabajar. El objetivo que tiene el ergónomo es describir la relación entre el ser humano y todos los elementos del sistema de trabajo.

Según (Caamaño Silva, 2012) La concentración es el aumento de atención sobre un estímulo en un espacio de tiempo determinado. Para lograr este proceso mental no solo se necesita poner atención, sino obtener un producto final de la actividad.

Para lograr una buena concentración, esta se divide en tres etapas:

Planificación: Busca establecer los factores no solo de la actividad sino también los ambientales, aquellos que influyen pues poseen un impacto físico o emocional en el desarrollo de las labores.

Control: Este aspecto requiere la supervisión constante de aquellos elementos que favorecen y los que no a la concentración, por lo que además la persona deberá ir implementando nuevas herramientas favorables.

Evaluación: Busca realizar una conclusión sobre el funcionamiento de nuestra concentración, es decir saber con cuanta firmeza están funcionando nuestros métodos.

Pensamiento creativo

Para (Velasco Tapia, 2007) la creatividad es la capacidad de producir cosas nuevas y valiosas, aclara que el uso de palabra cosas hace referencia a todo aquello que se pueda crear ya que el tema es muy amplio. La creatividad es considerada hoy en día como una cualidad humana, se cataloga como un hecho psicológico por lo que es necesario estudiar las nuevas creaciones, aunque estas se repitan en diferentes partes del mundo, porque lo interesante es descubrir que llevo a la persona a crear ese hecho.

El pensamiento creativo puede no existir de manera constante en la persona, por lo que aparecerá justo cuando la oportunidad se presente, además puede ser

utilizado en diferentes aspectos como: el perfeccionamiento, la resolución de problemas, el valor y la oportunidad, el futuro y la motivación.

Pensamiento positivo

Según (García Pérez, 2016) el pensamiento positivo es considerado un estilo de vida que las personas poseen de manera individual en la búsqueda de ser más felices. Los pensamientos como tal poseen una gran importancia sobre nuestras vidas, estos están estrechamente vinculados con el sentimiento y el comportamiento, pero, es el pensamiento el que da origen a los anteriores, por ende asociarlo al positivismo es mantener la perspectiva de que ocurrirán cosas buenas, lo cual acarrea una serie de beneficios que ya han sido estudiados como por ejemplo mejor estado de ánimo, mayor satisfacción con la vida, un porcentaje mayor de éxito en las diferentes áreas, buena salud e incluso una vida más larga. Incluso muchas de las terapias contra la depresión se basan en cambiar el pensamiento negativo de un paciente hacia uno más optimista y positivo para sí mismo.

Gestión del tiempo

La gestión del tiempo es considerada uno de los pilares más importantes para conseguir la productividad en los diferentes campos, es considerada una habilidad para poder dividir las tareas y actividades de un determinado proyecto, en lo que incluye optimizar el tiempo y utilizarlo de la manera más provechosa (Infoautonomos, 2017).

Esta habilidad directamente relacionada al ámbito laboral no está entendida como la cantidad de horas que llevas dentro, sino cuan productivo y eficiente eres con la dosificación de tu tiempo y energía, para lo cual necesitas gestionar su tiempo, esto contribuye a lograr objetivos en menos tiempo, obtener mejor reputación profesional, reducir los niveles de estrés, mejor toma de decisiones, aumento de autoconfianza, procrastinar menos y finalmente mejorar la calidad de vida.

Pausas activas

Para mejorar el desempeño laboral, las personas han buscado diversas opciones para mejorar su calidad de vida y así poder reducir el peligro de

contraer enfermedades tanto físicas como psicológicas. Éstas, en su mayoría se agudizan por estrés laboral. Una de las tantas alternativas son las pausas activas. Consisten en realizar una serie de ejercicios musculares durante la jornada laboral con el objetivo de activar el sistema neurológico, respiratorio y muscular.

Las pausas activas es una técnica sencilla que incrementa la salud y el desempeño laboral. Consiste en la realización de variadas técnicas durante la jornada laboral con el fin de: “impulsar la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para disminuir dificultades físicas originadas por la fatiga física y mental. Estimula el correcto funcionamiento neurológico y repercute directamente en forma positiva a la productividad y el rendimiento laboral. (Barón, 2014).

Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión están referidos a la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una problemática y frente a ello, se plantean medidas de prevención y corrección, dependiendo de la situación.

Para mejorar los indicadores debe determinarse un sistema que implique la adecuada comprensión del acontecimiento o circunstancias, características hasta tomar acciones correctas y optimizar el proceso establecido. (Rincón, s.f)

Comunicación interna

Todas las organizaciones se basan en el proceso de comunicación. Ésta debe involucrar a todos sus miembros conectados e integrados de manera adecuada ya que permitirá un correcto y coherente funcionamiento. Según (Chiavenato, s.f) indica que la comunicación mejora la eficiencia y las relaciones interpersonales. Así mismo, es dónde se evidencia los conflictos entre dos o más personas, miembros de un grupo, entre grupos y específicamente en la organización como sistema.

Trabajo en equipo

(Aguilar, 2016) cita a Gutiérrez (2010) quien indica que el trabajo en equipo es un conjunto de personas que interactúan para alcanzar un objetivo en común, poniendo en práctica conocimientos y habilidades. En todas organizaciones se debe aplicar el trabajo en equipo, debido a que el triunfo es en consecuencia de la unión de todos sus miembros siendo parte muy relevante la comunicación y el compromiso de los integrantes de la organización.

Reconocimientos

Los reconocimientos son estrategias que emplean las organizaciones para premiar a sus colaboradores, con el objetivo de incrementar comportamientos positivos alineados con la dirección estratégica empresarial, y al percibir ese reconocimiento, denotan mayor actitud, seguridad, confianza; y, en consecuencia, mayor compromiso organizacional mejorando directamente la productividad y los resultados. . (Cepeda, Salguero, Sánchez, 2015)

Así mismo, (Martínez, s.f.) menciona que la ausencia de reconocimiento en el trabajo es una de las dificultades que mayor repercute en los trabajadores y disminuye la motivación, y por ende, hay menor productividad y más cantidad de conflictos entre trabajadores y sus superiores.

Adaptación al cambio

Alles (2008) indica que la adaptabilidad organizacional es la capacidad de adecuarse y acoplarse correctamente a los cambios. Es un proceso, en el cual las personas deben cambiar sus conductas para adaptarse a nuevos procesos o sistemas y así poder mejorar la capacidad de manera eficiente y ejecutar funciones sin que impacte en las actividades. En las empresas hay cambios estructurales debido a la innovación constante respondiendo a competitividad, las demandas laborales y exigencias del mercado, por lo que el trabajador debe cambiar el comportamiento ante nuevas situaciones o condiciones, de forma que respondan a los objetivos organizacionales. (Guzmán, 2018)

ix. CRONOGRAMA

Al ser ésta una propuesta de un programa de mejora, el cronograma de planificación de ejecución de las sesiones se dará de acuerdo al contexto de dónde y cuándo se decida poner en práctica el programa presentado.

x. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, H. (2016). *TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL*. Quetzaltenango.

Ángel , A. R. (Abril de 2015). *Euskalit*. Obtenido de Euskalit: <http://www.euskalit.net/pdf/folleto2.pdf>

Ansa, M., & Acosta, A. (2008). La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el núcleo humanístico de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 121-130.

Barón, J. (2014). PROPUESTA METODOLÓGICA PARA PROMOVER LAS PAUSAS ACTIVAS Y MEJORAR LA JORNADA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL GIMNASIO. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8542/PROPUESTA%20METODOL%C3%93GICA%20PARA%20PROMOVER%20LAS%20PAUSAS%20ACTIVAS%20Y%20MEJORAR%20LA%20JORNADA%20LABORAL%20DE%20LOS%20EMPLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Borrego, Y. (2016). *Rabida*. Obtenido de Rabida: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/11948>

Caamaño Silva, C. (2012). *Uchile*. Obtenido de Uchile: https://www.uchile.cl/documentos/claves-para-potenciar-la-atencion-concentracion-psp-carlos-caamano-pdf-757-kb_126609_2_0512.pdf.

Cañas, J. J. (Enero de 2003). *Researchgate*. Obtenido de Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/263003324_Ergonomia_Cognitiva_El_estudio_del_Sistema_Cognitivo_Conjunto

- Cepeda, Salguero, Sánchez. (2015). *RECONOCIMIENTO: HERRAMIENTA QUE REFUERZA EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE TNM LIMITED* . Bogotá.
- Chiavenato, I. (s.f). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda edición ed.). Monterrey, México.
- Espinosa, J. L. (01 de Junio de 2017). *Repositorio académico UPC*. Obtenido de Repositorio académico UPC: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622703>
- García Pérez, M. (29 de Enero de 2016). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777002.pdf>
- Gestion*. (21 de 11 de 2015). Obtenido de *Gestion*: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Grotz, S. (02 de Mayo de 2014). *Creativaconsulting*. Obtenido de *Creativaconsulting*: <https://creativaconsulting.com.ar/actitud-frente-al-trabajo/>
- Guzmán, A. (2018). ADAPTABILIDAD Y PROCESO DE CAMBIO ORGANIZACIONAL:(Estudio realizado con colaboradores del área de atención al cliente de la empresa Cooperativa Salcajá, Salcajá Quetzaltenango). QUETZALTENANGO, Guatemala.
- Infoautonomos*. (07 de Julio de 2017). Obtenido de *Infoautonomos*: <https://www.infoautonomos.com/habilidades-directivas/gestion-del-tiempo/>
- Martínez, M. (s.f.). *IMF Business School-Blog de Recursos Humanos* . Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
- Mehech, C. (2016). *Repositorio u chile*. Obtenido de *Repositorio u chile*: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>

Rincón, R. (s.f). "Los indicadores de Gestión Organizacional". Artículo, Una Guía para su definición.

Trujillo, F. R. (2017). *Repositorio UCV*. Obtenido de Repositorio UCV: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12132>

Ubillos, S., Mayordomo, S., & Páez, D. (2004). Definición y medición: componentes de la actitud. En S. Ubillos, S. Mayordomo, & D. Páez, *Psicología social, cultura y educación* (págs. 301-326). España. Obtenido de Ehu: <https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>

Velasco Tapia, L. (2007). *Astraph*. Obtenido de Astraph: https://www.astraph.com/udl/biblioteca/antologias/desarrollo_pensamiento_creativo.pdf

REFERENCIAS

- Ansa, M., & Acosta, A. (2008). *La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el núcleo humanístico de la Universidad de Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales*, 121-130.
- Ato, Manuel; López, Juan J.; Benavente, Ana. (3 de octubre de 2013). *Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología*. *Redalyc*, 29(3), 1038-1059.
- Berardi, A. L. (2015). *Ufasta*. Obtenido de Ufasta: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1
- Borrego, Y. (2016). *Rabida*. Obtenido de Rabida: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/11948>.
- Cárdenas, R. A. (2016). *Repositorio UCV*. Obtenido de Repositorio UCV: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1111/cardenas_sr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Catarina. (s.f.). *Catarina*. Obtenido de Catarina: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_m_f/capitulo_4.pdf
- Córdova, N. J. (Enero de 2015). *Recursos biblio*. Obtenido de Recursos biblio: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Cumpa, M. D. (08 de Julio de 2015). *Repositorio USS*. Obtenido de Repositorio USS: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/799/CUMPA%20ROMERO%20MARIEL%20DAYANA.pdf;jsessionid=752CDC6A05F12BEA3762232920628D7C?sequence=1>
- Espinosa, J. L. (01 de Junio de 2017). *Repositorio académico UPC*. Obtenido de Repositorio académico UPC: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622703>

- García, A. J. (2015). *Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli*. *Liberabit*, 187-194.
- Gestion. (21 de Noviembre de 2015). Obtenido de Gestion: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Gestión. (23 de Noviembre de 2015). *Bumeran*. Obtenido de Bumeran: <https://www.bumeran.com.pe/noticias/falta-de-compromiso-laboral-peru/>
- Giler, J. (s.f.). *Investigación diagnóstica o propositiva*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/256338347/Investigacion-Diagnostica-o-Propositiva>
- Innovum, E. (2017). *wp- content*. Obtenido de wp- content: https://fch.cl/wp-content/uploads/2018/03/Estudio_Engagement_2018.pdf
- Lagos, S. (Octubre de 2016). *Repositorio UDEC*. Obtenido de Repositorio UDEC: http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2186/Tesis_Disen%C3%B3_de_una_intervencion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marcantonio, C. (13 de Octubre de 2015). *Punto biz*. Obtenido de Punto Biz: https://puntobiz.com.ar/noticias/val/101805/val_s/41/a_de-que-hablamos-cuando-hablamos-de-engagement.html
- Marsans, L. M., & López, E. (Junio de 2006). *pdfs*. Obtenido de pdfs: <http://pdfs.wke.es/8/4/9/2/pd0000018492.pdf>
- Mehech, C. (2016). *Repositorio u chile*. Obtenido de Repositorio u chile: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>
- Moreno, A., & Velásquez, A. (Noviembre de 2011). *Core*. Obtenido de Core: <https://core.ac.uk/download/pdf/47067691.pdf>
- Nieto, Ó. (2010). *Guía para elaborar el marco metodológico de un proyecto de investigación*.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo*. Madrid: Alianza Editorial S.A.

- Sampieri, R. H. (2014). *Uca*. Obtenido de Uca: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Salanova, M., Bresó, E., & Schaufeli, W. (2004). *Wilmar Schaufeli*. Obtenido de Wilmar Schaufeli: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/243.pdf>
- Serrano Leal, J. P. (Febrero de 2014). *Eprints*. Obtenido de eprints: <http://eprints.uanl.mx/4290/1/1080259364.pdf>
- Tamayo, M. T. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A.
- Torres Acuña, W. J. (2003). *Cybertesis*. Obtenido de cybertesis: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/558>
- Trujillo, F. R. (2017). *Repositorio UCV*. Obtenido de Repositorio UCV: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12132>
- Ubillos, S., Mayordomo, S., & Páez, D. (2004). *Definición y medición: componentes de la actitud*. En S. Ubillos, S. Mayordomo, & D. Páez, *Psicología social, cultura y educación* (págs. 301-326). España. Obtenido de Ehu: <https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>
- Valdez Heriberto, Ron Cynthia. (2011). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Jalisco.
- Vázquez, G. V., Álvarez, D., & Castro, C. (2015). *Redemprendia*. Obtenido de Redemprendia: https://www.redemprendia.org/sites/default/files/descargas/analisis_engagement_trabajo.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de variable engagement

<i>Variable</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
Engagement	El engagement hace referencia a una situación en la cual los empleados manifiestan más energía, efectividad en sus trabajos y se consideran con mayor valor para afrontar nuevos retos laborales. (Salanova, Bresó, & Schaufeli, 2004)	El engagement será evaluado a través de la escala UWES de Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003) que consta de 17 ítems, los cuales buscan evaluar 3 dimensiones: absorción, vigor y dedicación.	Vigor Referido a un índice alto de energía y dinamismo mental para trabajar, muestra predisposición a encontrar soluciones y propuestas de mejora incluso antes de que el problema se presente. (Salanova & Schaufeli, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> - Energía - Dinamismo - Dosificación
			Dedicación: Esta se refiere a la identificación y sentimiento de pertenencia, lo que a su vez genera entusiasmo, inspiración y orgullo por la empresa a la que la persona pertenece. (Salanova & Schaufeli, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque - Atención - Entusiasmo
			Absorción: Referido directamente a la cantidad y calidad de tiempo que la persona pasa desarrollando una actividad, que por el placer que esto le genera las horas pueden pasarse con suma velocidad sin que el colaborador pueda percibirlo, debido a que está ejecutando actividades que representan satisfacción para él y absorben su concentración. (Salanova & Schaufeli, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación - Productividad - Placer

Operacionalización de variable actitudes frente al trabajo

<i>Variable</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
Actitudes frente al trabajo	Sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento. (Davis y Newstrom, 2001)	Forma de desarrollarse y comportarse frente a determinadas situaciones en base a su criterio.	Componente cognitivo: Forma de percibir el objeto actitudinal, en otras palabras, son las creencias, opiniones u otros que el sujeto posee sobre un objeto en particular, además de la información que posee de dicho objeto (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)	<ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento positivo. - Creencias
			Componente afectivo: Son los sentimientos que un objeto le produce a la persona, ya sean de agrado o desagrado. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimientos - Sensaciones
			Componente conductual: Son todas las tendencias, intenciones y muestras comportamentales ante el objeto en cuestión. (Ubillos, Mayordomo, & Páez, 2004)	<ul style="list-style-type: none"> - Conductas - Comportamientos - Acciones

ANEXO N°2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Las siguientes propuestas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste "0" (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1) *.
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1).
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2) *.
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2) *.
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi (AB2).
7. _____ Mi trabajo me inspira (DE3) *
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3) *.
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3) *.
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4) *.
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4) *.
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (VI4).
13. _____ Mi trabajo es retador (DE5).
14. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5) *.
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5).
16. _____ Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo (AB6).
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando (VI6).

*Versión abreviar UWES-9); VI=vigor, DE=dedicación, AB=absorción

ANEXO N°3: ENTREVISTA AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

1. Entiendo que tienen un fuerte y arriesgado trabajo. ¿Cómo les va con ello?

Nos encargamos a la venta y distribución de productos químicos e industriales. Así mismo, equipos de laboratorio. Estamos expuestos a riesgos debido a que en la actualidad vendemos productos para desinfección y se debe continuar con la atención tanto al público como a las empresas y con la aparición del covid 19 es una amenaza altamente peligrosa tanto para nuestros colaboradores como para sus familiares. Sin embargo, contamos con protocolos de bioseguridad que son cumplidos a cabalidad. Por lo demás; con respecto a riesgos ocupacionales, son muy pocos ya que contamos con todas las normas establecidas. También le brindamos a todos los colaboradores seguro de riesgo de trabajo si es que ocurriese algún accidente dentro de la empresa; más que todo en el área de almacén.

2. ¿Podría describirme la relación que tiene con sus empleados?

Más que trabajadores somos familia, tres cuartos de la planilla somos familia entonces la relación es buena por lo que existe un respeto. Hay discrepancias en el manejo de la empresa debido a que los dueños y el gerente tienen otro tipo de formación la cual es empírica y les ha funcionado perfectamente en cuanto a ganancias. Sin embargo, hay algunas discrepancias con el personal de almacén con sus constantes quejas de exceso de trabajo, lo cual a nuestro parecer no está fundamentada ya que el área del almacén es el área que tiene más personal y no todos los días se realizan actividades que conlleven una gran cantidad de tiempo. Así que en mi opinión es falta de planificación en su área de trabajo. Además, en el área de ventas se ve reflejada la desorganización y falta de comunicación, lo que genera que se pierda el tiempo realizando actividades que pueden ya haber estado hechas o que si hubiesen podido hacer con anterioridad. Además, la falta de comunicación entre las áreas tanto de ventas, almacén y distribución retrasa el trabajo y genera mayor costo, generando en muchas ocasiones pérdidas de cantidades considerables. En cuanto a esto me refiero que a veces por la poca comunicación se omiten hacer tareas indispensables

como re etiquetar los productos, lo que conlleva a sanciones y responsabilidades extras que no deberían darse. En el área de ventas, en la oficina se distribuyen las tareas a primera hora. A pesar de ello, no todas las tareas asignadas se cumplen de manera ordenada.

3. ¿Cuál es la problemática fundamental en la empresa? ¿Han tomado acciones frente a ello?

Falta de organización del trabajo, las funciones no están identificadas y designadas para cada trabajador, lo que lleva a la consecuencia de la repetición de tareas y funciones. Para mejorar dicha situación, en un primer momento se realizó un manual de organización y funciones (MOF) por parte de una consultoría, pero, las actitudes por parte del personal no han sido las más idóneas y hacen notar el rechazo hacia las nuevas disposiciones. Tenemos una gran deficiencia, y es que no contamos con el área de recursos humanos y psicología que pueda apoyar el bienestar emocional de los trabajadores. Se puede evidenciar a simple vista poca identidad corporativa, falta de compromiso y motivación, a pesar que es una empresa familiar dónde creo yo que se debe mantener a flote con el apoyo de todos.

4. ¿Su rotación de personal es muy alta? ¿En caso de ser la respuesta no, Considera que es necesario rotación del personal?

No, tenemos los mismos trabajadores hace muchos años ya que el personal son familia, dueños, hijos de dueño, sobrinos y personal de confianza que lleva laborando más de 10 años en la empresa. Creo que si es necesario la rotación de personal para darle un aire fresco a la empresa. Así mismo creo que los colaboradores no intentan capacitarse de manera individual como un crecimiento personal. De manera interna, hemos tratado de rotar los puestos para identificar si de esa manera se podía optimizar el trabajo; sin embargo, no dio resultados Sería interesante contar con nuevas ideas de profesionales; sin embargo, consideramos que el conflicto de intereses puede ser una gran amenaza.

5. Del 1 al 10. ¿En qué nivel considera que se encuentra el engagement en la empresa?

Cinco porque ha sido asignado a personas que no están capacitadas ni comprometidas. Los demás de los trabajadores asumen funciones que no les corresponden para el adecuado funcionamiento de la empresa. Como administrador general puedo ver el desempeño de todos los trabajadores y si considero totalmente necesario mejorar el engagement, porque conozco teóricamente que dará buenos resultados; sin embargo, desconocemos acerca de la conducta humana.

6. ¿Han tenido una intervención para mejorar el engagement?

En su momento la gerencia incentivó a todos los trabajadores de manera equitativa con incremento de salarios y posibilidades de ascenso y jefaturas; además bonos de buen desempeño y reconocimiento: pero no tuvo éxito porque en mi opinión ha sido propuesto a personas que no sienten la responsabilidad ni el interés adecuado.

7. ¿Podría explicar qué parte de la identificación laboral le corresponde al colaborador y cual a la empresa?

La empresa está comprometida con sus trabajadores brindándoles bonos, flexibilidad de los horarios para los trabajadores que desean estudiar, la minoría del personal es profesional y para motivarlos les ofrecemos la oportunidad de seguir estudiando como diplomados, horarios flexibles, todos los beneficios de ley y trabajo. Equitativamente todos trabajamos ocho horas y algunos menos. A pesar de ello, la identificación de los trabajadores es muy poca ya que nunca se ha podido tomar una decisión como un deceso laboral definitivo por conductas inadecuadas por el mismo tema que hablo desde un principio, somos familia y constantemente nos brindamos oportunidades de mejora.



ANEXO

1





Reglas de convivencia:

1. El respeto por los otros es fundamental para aprender juntos durante las sesiones.
2. Nadie sabe más que nadie, ni el expositor, ni los participantes lo saben todo, así que se amable y prudente con las dudas o equivocaciones de los demás.
3. Las dudas están para resolverse, pueden preguntar lo que necesiten saber cuantas veces sea necesario

Anexo 1.2. Diapositivas

ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO



Dirigida por:
Marta del Carmen Cuevas Quintanilla
Marta del Carmen del Valle Almaguer

1

¿Qué es?

Es considerado como uno de los aspectos más importantes dentro del área laboral, es adecuado... implementarlo contribuye a grandes progresos.



Por ende

El bienestar de los trabajadores está intrínsecamente relacionado con su productividad y rendimiento, y el entorno donde se desenvuelven es uno de los factores que determina los niveles de satisfacción.

Los colaboradores que disfrutan su espacio laboral son más comprometidos, productivos y saludables.

2

Y entonces...

¿Cómo organizo mi espacio?



Existe una teoría que se ajusta a esta necesidad...

3

Teoría "5 S"

Esta teoría fue creada originalmente en Japón y ha sido aplicada en distintas empresas a nivel mundial con notable éxito.

Se compone de:

- SEIRI - ORGANIZACIÓN
- SEITON - ORDEN
- SEISO - LIMPIEZA
- SEIKETSU - CONTROL VISUAL
- SHITSUKE - DISCIPLINA Y HÁBITO

4

¿En qué ayuda en el ámbito laboral?



Permite tener mayor accesibilidad a las herramientas de trabajo.

Crean ambientes más saludables y agradables visualmente.

Ayuda a estandarizar procesos.

5

¿Cómo se aplica en el trabajo?




Necesitas tomar un tiempo para observar tu espacio e identificar la frecuencia de uso que le das a cada objeto.

Luego ubícalos de acuerdo a la forma mencionada para darle el lugar que merece.

6

Recuerda que un espacio ordenado no solo te ayuda a ser más productivo sino que además nos da una idea de quien eres en tu trabajo y sin duda tu capacidad debe verse reflejada en tu lugar de trabajo.

¡MUCHAS GRACIAS!





ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO

Está considerado como uno de los aspectos más importantes dentro del área laboral, su adecuada implementación contribuye a grandes progresos.

TEORÍA "5S"



APLICABLE AL TRABAJO

- Permite tener mayor accesibilidad a las herramientas de trabajo.
- Crea ambientes más saludables y agradables visualmente.
- Ayuda a estandarizar procesos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

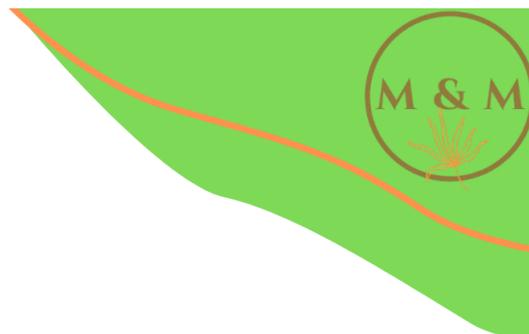
5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



Anexo 1.5. Cartilla de experiencia laboral:

CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



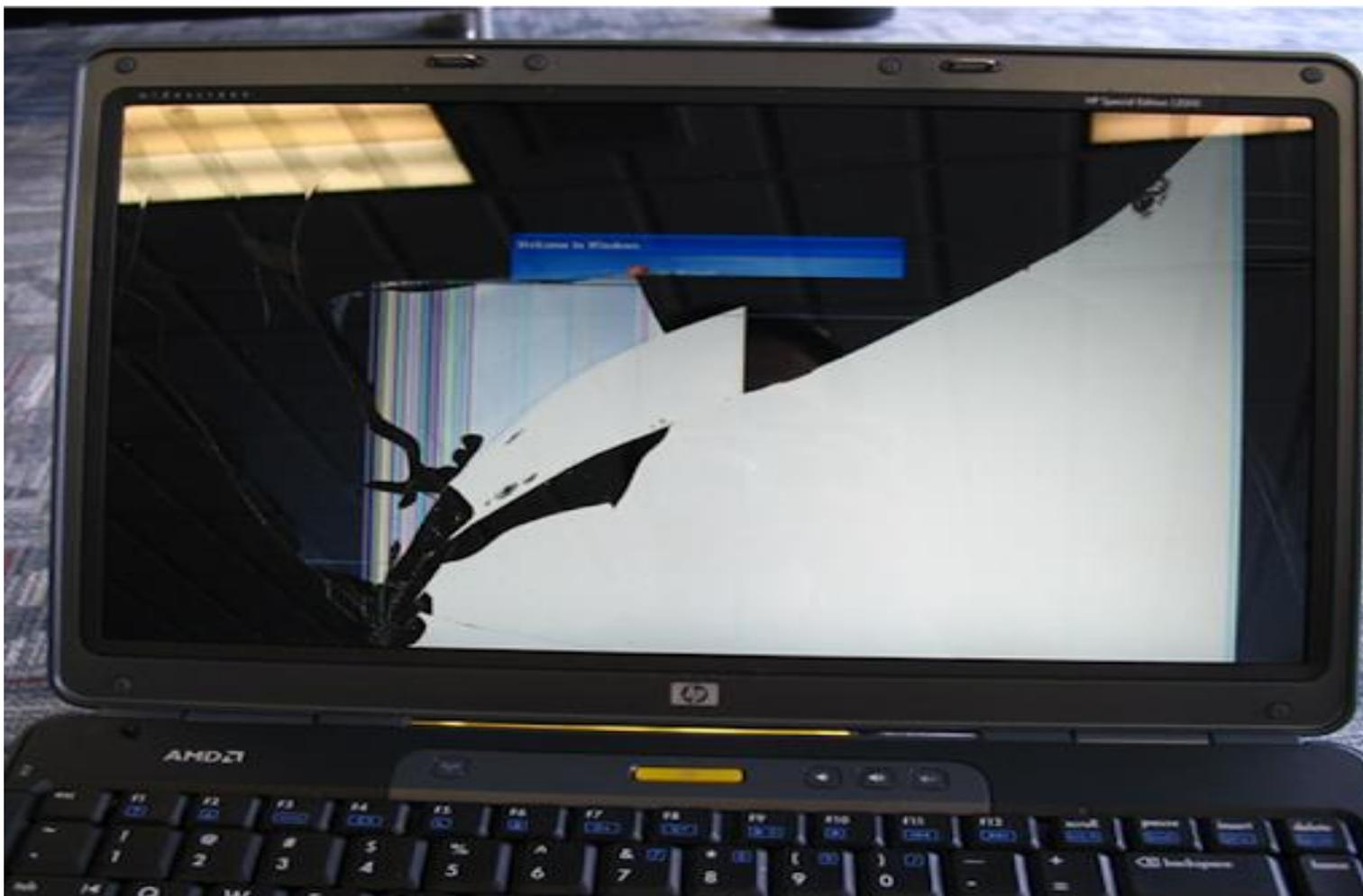


ANEXO

2



Anexo 2.1. Imágenes de objetos













Anexo 2.2. Diapositivas

ERGONOMÍA COGNITIVA



Dirigido por:
Marta del Carmen Corral Quintá
Marta Sánchez Del Valle Alguero

1

¿Qué es?

Esta definida como una disciplina científica que tiene como objeto estudiar los diseños de los ambientes, espacios y sistemas donde las personas desarrollan sus labores.



Por ende → Se considera todo lo que está dentro de ambiente de trabajo.

2

Entonces hablamos de...

La relación entre



TRABAJADOR + SU ENTORNO LABORAL

3

Aspectos de la ergonomía

ERGONOMÍA FÍSICA

Se enfoca en la estructura molecular y esquelética de la persona.

ERGONOMÍA PSICOLÓGICA

Se enfoca en como la persona percibe los estímulos del entorno, los interpretan y toman decisiones.

4

¿En qué ayuda en el ámbito laboral?



Permite identificar el tipo de relación o vínculo que se posee con el entorno laboral (aspecto material).

Ayuda a crear herramientas de trabajo más adaptables a las necesidades.

5

¿Cómo se aplica en el trabajo?



Es importante observar como funcionan todas nuestras herramientas de trabajo.

Identificar si las estoy usando correctamente.

Cambiar aquellas herramientas que no se ajusten a lo que necesito.

6

Recuerda que tu relación con las herramientas de trabajo contribuye a que seas más eficiente y en el proceso siempre hay algo que se puede mejorar.

¡MUCHAS GRACIAS!



Anexo 2.3. Tarjetas

¿Con qué objetos de mi trabajo me llevo mejor?

¿Con qué objetos de mi trabajo tengo dificultades?



ERGONOMÍA COGNITIVA

Está definida como una disciplina científica que tiene como objeto estudiar los diseños de los ambientes, espacios y sistemas donde las personas desarrollan sus labores.

SE DIVIDE EN:



ERGONOMÍA
FÍSICA



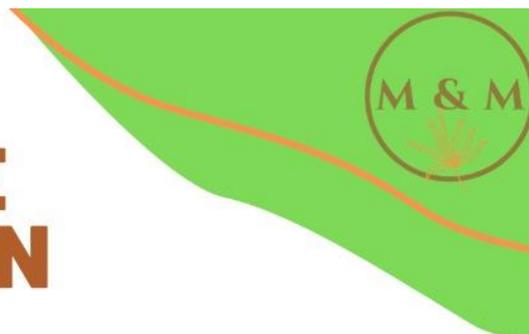
ERGONOMÍA
PSICOLÓGICA

APLICABLE AL TRABAJO

PERMITE IDENTIFICAR EL TIPO DE RELACIÓN O VÍNCULO QUE SE POSEE CON EL ENTORNO LABORAL (ASPECTO MATERIAL).

Ayuda a crear herramientas de trabajo más adaptables a las necesidades.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

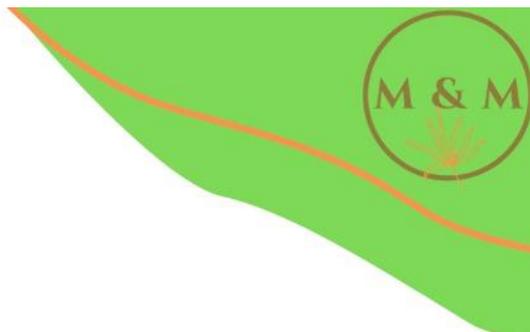
- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo





ANEXO

3



Anexo 3.1. Diapositivas

1 **CONCENTRACIÓN**
Dirigido por:
Marta del Carmen Cuevas Quintanilla
Neurociencia del Valle del Sur

2 **¿Qué es?**
La concentración es el aumento de atención sobre un estímulo en un espacio de tiempo determinado.

3 **¿Cómo lo logro?**
Y entonces...
Existe un proceso que consiste en...

4 **3 ETAPAS**
PLANIFICACIÓN → CONTROL → EVALUACIÓN

5 **¿En qué ayuda en el ámbito laboral?**
Permite enfocarse en una sola actividad.
Culminar las tareas establecidas en el tiempo pactado.
Sentirse más útil y productivo.

6 **¿Cómo se aplica en el trabajo?**
Identifica las distracciones en horario de trabajo, incluso puedes hacer una lista y apagarlas de tu espacio.
Desactiva y desconecta tecnológicamente tus actividades, puedes tenerlas por control o ir quitándolas por día para reducirte.

Recuerda que la concentración nos permite mirar hacia un solo objetivo a la vez y recordarlo en el proceso.

¡MUCHAS GRACIAS!



CONCENTRACIÓN

La concentración es el aumento de atención sobre un estímulo en un espacio de tiempo determinado.



CONSISTE EN 3 PROCESOS

PLANIFICACIÓN

CONTROL

EVALUACIÓN

APLICABLE AL TRABAJO

Permite enfocarse en una sola actividad.

Culminar las tareas establecidas en el tiempo pactado.

Anexo 3.3. Encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



Anexo 3.4. Cartilla de experiencia laboral

CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo





ANEXO

4



Anexo 4.1. Diapositivas

PENSAMIENTO CREATIVO



Dirigida por:
María del Carmen Cuevas Quintanilla
Maestra Titular del Nivel Primario

1

¿Qué es?

Es la capacidad de producir cosas nuevas y valiosas.



ojo → Aclara que el uso de la palabra cosas hace referencia a todo aquello que se pueda crear.

2

Y entonces...

¿Cómo puedo ser más creativo?



Existen muchas técnicas para lograrlo, aquí te enseñamos una

3

Uno + Uno: Uno

Esta estrategia fue creada por Estanislao barchrach.

Busca relacionar →

Inicial de palabras
+
Otras palabras
=
CREAR UN NUEVO CONCEPTO

4

Ejemplo:

Piensa en nombres de personas que sean importantes para ti (2 listas)

Escribe nuevas palabras con la inicial de cada nombre

Inicial de palabras

Juan	Luzma	de	Juan	de	Luzma
Pedro	Aracna		Juan		Luzma
Maria	Enma	Ahora	Juan		Luzma
Luzma	Tindoro		Juan		Luzma
Rita	Marión		Juan		Luzma

Resultado

- Una investigadora.
- Una lupa oculto largo.
- Una larva oculta a la naturaleza

5

¿En qué ayuda en el ámbito laboral?



- Permite el perfeccionamiento de trabajo.
- Ayuda en la resolución de problemas laborales, creando soluciones adaptables.
- Eleva la calidad y el valor de lo que se ofrece.

6

Recuerda que una persona con pensamiento creativo tiene dos vidas: la que vive y la que imagina.

¡MUCHAS GRACIAS!





PENSAMIENTO CREATIVO

La creatividad es la capacidad de producir cosas nuevas y valiosas.



La Aclara que el uso de la palabra "cosas" hace referencia a todo aquello que se pueda crear.

TÉCNICA: 1+1=1

Inicial de palabras



Otras palabras



CREAR UN NUEVO CONCEPTO

APLICABLE AL TRABAJO

Permite el perfeccionamiento de trabajo.

Eleva la calidad y el valor de lo que se ofrece.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

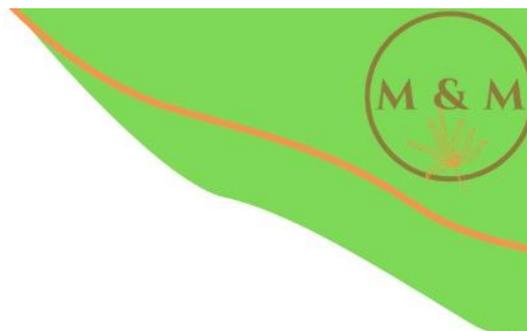
- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo





ANEXO

5



Anexo 5.1. Imágenes







Anexo 5.2. Diapositivas

1

PENSAMIENTO POSITIVO

Dirigido por:
Marta del Carmen Correas Quintanilla
Máster en Gestión del Talento Argentino

2

¿Qué es?

Es considerado un estilo de vida que las personas poseen de manera individual en la búsqueda de ser más felices.

3

Los pensamientos están vinculados con...

EL SENTIMIENTO

EL COMPORTAMIENTO

4

¿Cómo lo logro?

Principio 90/10 de Psicología

Mejora → Solo el 10% de nuestras vidas está determinado por lo que nos pasa → El 90% está relacionado con la manera como reaccionamos ante ella.

5

¿En qué ayuda en el ámbito laboral?

Mejora el estado de ánimo

Brinda una visión más optimista

Mejora la salud mental y también la física.

6

Recuerda que te conviertes en lo que piensas, por eso piensa correctamente.

¡MUCHAS GRACIAS!

M & M

Anexo 5.3. Flyer informativo



PENSAMIENTO POSITIVO

Es considerado un estilo de vida que las personas poseen de manera individual en la búsqueda de ser más felices



LOS PENSAMIENTOS SE VINCULAN A:

EL SENTIMIENTO

EL COMPORTAMIENTO

TÉCNICA 90/10

Solo el 10% de nuestras vida está determinado por lo que nos pasa

El 90% está relacionado con la manera como reaccionamos ante algo.

APLICABLE AL TRABAJO

Brinda una visión más optimista

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo





ANEXO

6



Anexo 6.1. Diapositivas

GESTIÓN DEL TIEMPO



Dirigida por:
María del Carmen Cuevas Quintanilla
Maestría en Gestión del Talento Humano

1

¿Qué es?

Es considerada una habilidad para poder dividir las tareas y actividades de un determinado proyecto.



No está entendida como la cantidad de horas que llevas dentro, sino cuan productivo y eficiente eres con la dosificación de tu tiempo y energía

2

Y entonces...

¿Cómo gestiono mi tiempo?



Existe una herramienta que se ajusta a esta necesidad...

3

Cuadro de tareas

Cuadro de tareas de Eisenhower.

Se compone de:

- Hacer
- Decidir
- Delegar
- Eliminar

4

¿En qué ayuda en el ámbito laboral?



- Permite lograr los objetivos en los tiempos pactados.
- Obtener mejor reputación profesional.
- Evitar la procrastinación.

5

¿Cómo se aplica en el trabajo?

	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTE	HACER <small>Realizar ahora</small>	DECIDIR <small>Decidir en los próximos días o semanas</small>
NO IMPORTANTE	DELEGAR <small>¿Quién puede hacerlo por mí?</small>	ELIMINAR <small>¿Hay algo que no deba hacer por completo?</small>

Observe este cuadro y colorea actividades laborales diarias según la prioridad.

6

Recuerda que el tiempo es valioso, las actividades que realizamos con el no son un pasa tiempo, sino una inversión.

¡MUCHAS GRACIAS!



Anexo 6.2. Cuadro de gestión del tiempo

	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTE		
NO IMPORTANTE		



GESTIÓN DE TIEMPO

Es considerada una habilidad para poder dividir las tareas y actividades de un determinado proyecto.



HERRAMIENTA DE CUADRO DE TAREAS

	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTE	HACER Hacerlo ahora	DECIDIR Destinar hora para hacer las tareas
NO IMPORTANTE	DELEGAR ¿Quién puede hacerlo por ti?	ELIMINAR Borrar estas tareas por completo

APLICABLE AL TRABAJO

Permite lograr los objetivos en los tiempos pactados.

Obtener mejor reputación profesional.

Evitar la procrastinación.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



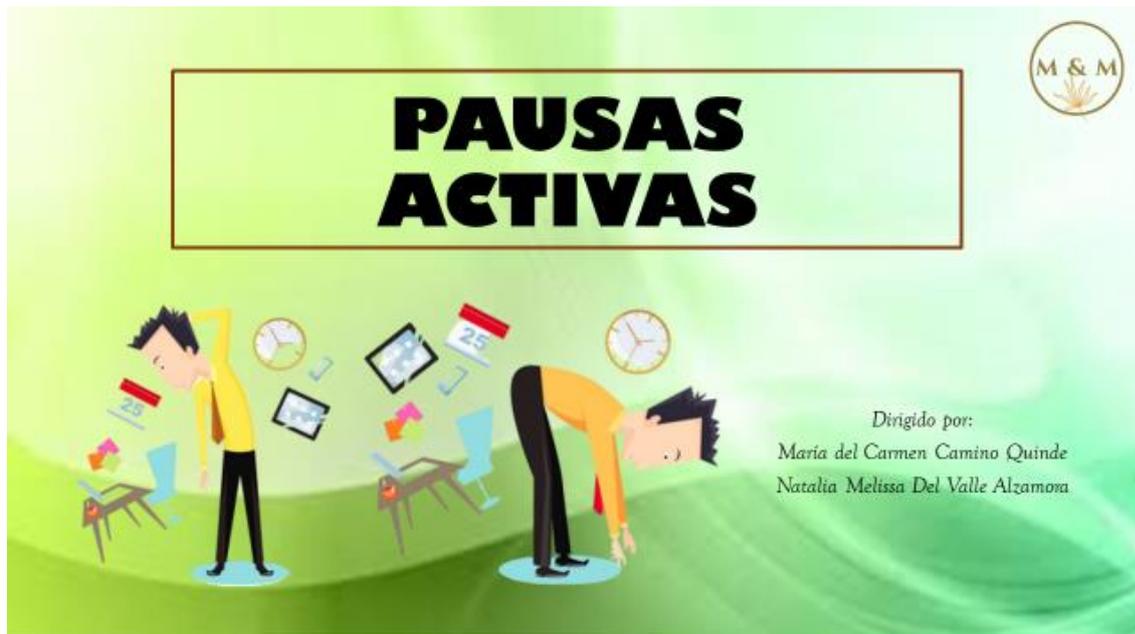


ANEXO

7



Anexo 7.1. Diapositivas



PAUSAS ACTIVAS

Dirigido por:
María del Carmen Camino Quinde
Natalia Melissa Del Valle Alzamora



¿Qué es?

Son breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga, disminuir trastornos musculo-esqueléticos y prevenir el estrés.



¿Por qué deben realizarse?



- Rompen la rutina de trabajo
- Reactiva la energía mejorando el estado de alerta.
- Relaja los grupos musculo-tendinosos más exigidos en el trabajo y reactiva los menos utilizados.
- Genera conciencia de la salud física y mental.
- Estimula y favorece la circulación.
- Mejora la postura.
- Favorece la capacidad de concentración.
- Motiva mejores relaciones interpersonales.
- Promueve el surgimiento de nuevos líderes.
- Mejora el desempeño laboral.



¿Quiénes no deben realizarlas?

Aquellas personas que tengan lesiones musculoesqueléticas o que presenten las siguientes alteraciones de salud deben consultar con su médico tratante el tipo de ejercicios que pueden realizar.

- Malestar por fiebre.
- Fracturas no consolidadas.
- Vértigo
- Hipertensión arterial no controlada.
- Quienes al iniciar los ejercicios sienten dolor o limitación funcional



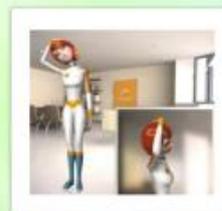


RECOMENDACIONES

- La respiración debe ser lo mas profunda y rítmica posible
- Relájese
- Concéntrese en los músculos y articulaciones que va estirar
- Sienta el estiramiento

CUELLO

Con la ayuda de la mano lleve la cabeza hacia un lado como si tocara el hombro con la oreja hasta sentir una tensión leve sostenga durante 15 segundos y realícelo hacia el otro lado.



HOMBROS

Lleve los brazos hacia atrás, por la espalda baja y entrelace los dedos e intente subir las manos sin soltar los dedos sostenga esta posición durante 15 segundos y hágalo con el otro brazo



BRAZOS

Con la espalda recta, cruce los brazos por detrás de la cabeza e intente llevarlos hacia arriba. Sostenga esta posición durante 15 segundos





BRAZOS

Lleve el brazo hasta el lado contrario y con la otra mano acérquelo hacia el hombro. Realice este ejercicio durante 15 segundos y luego hágalo con el otro brazo.



HOMBROS

Eleve los hombros lo más que pueda y sostenga esta posición durante 15 segundos y descanse.



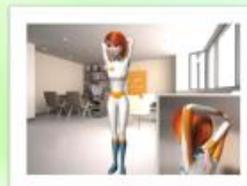
MANOS

Estire el brazo hacia el frente y abra la mano como si estuviera haciendo la señal de pare, y con ayuda de la otra mano lleve hacia atrás todos los dedos durante 15 segundos



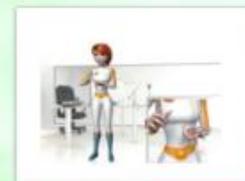
BRAZOS

Lleve los brazos hacia atrás por encima del nivel de los hombros, tome un codo con la mano contraria, empuje hacia el cuello. Sostenga durante 15 segundos y cambie de lado.



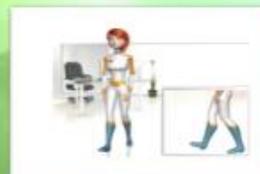
MANOS

Con una mano estire uno a uno cada dedo de la mano contraria (como si los estuviera contando) y sosténgalo durante 3 segundos



PIERNAS

De un paso al frente, apoyando el talón en el piso y lleve la punta del pie hacia su cuerpo. Mantenga esta posición durante 15 segundos.





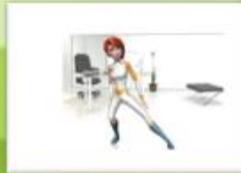
OJOS

Con el cuello recto mire hacia arriba, hacia la derecha, hacia la izquierda y hacia abajo repetidamente durante 10 segundos.



MANOS

Lleve hacia adelante la mano y voltee hacia abajo todos los dedos, con ayuda de la otra mano ejerciendo un poco de presión hacia atrás durante 15 segundos.



PIERNAS

Conserve la pierna recta, extiéndala al máximo posible mantenga esta posición durante 15 segundos.



OJOS

Con el cuello recto haga movimientos circulares con los ojos hacia el lado derecho y luego hacia el lado izquierdo durante 10 segundos.



MANOS

Con las palmas de las manos hacia arriba, abra y cierre los dedos esto se debe repetir 10 veces.



PIERNAS

Levante la rodilla hasta donde le sea posible y sostenga esta posición durante 15 segundos. Mantenga recta la espalda y la pierna de apoyo.





CUELLO

Entrelace las manos y llévelas detrás de la cabeza de manera tal que lleve el mentón hacia el pecho. Sostenga esta posición durante 15 segundos.



BRAZOS

Extienda completamente el brazo hacia al frente, voltee la mano hacia abajo y con la mano contraria ejerza un poco de presión sobre el pulgar, hasta que sienta algo de tensión. Luego se debe hacer con el otro brazo.



OJOS

Cierre los ojos durante 30 segundos respire profundo.

Afiches referencias de propuestas de pausas activas



Permite darle un respiro a tu cuerpo y mente

realiza Pausas Activas

Practica esta rutina de ejercicios y sentirás la diferencia

1. **1** Lleve la cabeza hacia el frente después de 5 segundos de inclinación y flexión.
2. **2** Tuerca los brazos hacia y luego hacia los lados hacia atrás.
3. **3** Inclínese al frente hacia la derecha y luego hacia la izquierda.
4. **4** Apoye los pies sobre el tronco hacia adelante, cubra los talones detrás de la nuca y estírela.
5. **5** Lleve un pie adelante y mire el punto correspondiente al talón del otro pie. Repetir con el otro pie.

¡¡¡IMPORTANTE!!!

- Asesora a la rutina de ejercicios con respiraciones.
- Cada ejercicio debe repetirse con la misma frecuencia.

Salud Ocupacional

DURANTE LA JORNADA LABORAL REALICE ESTOS EJERCICIOS DE ESTIRAMIENTO

LO BUENO DEBE SER PARA TODOS

LLAMA AL 2555

EN LA LINEA DE AYUDA

EN LA LINEA DE AYUDA

RIMAC MOVIMIENTOS REPETITIVOS

Los movimientos repetitivos (MOR) son lesiones que se producen al realizar una actividad física repetitiva durante un periodo prolongado de tiempo. Estas lesiones pueden afectar a cualquier parte del cuerpo, especialmente a las manos, muñecas, codos, hombros, brazos y espalda.

¿CÓMO SE PUEDEN EVITAR?

Los MOR se pueden evitar realizando los siguientes ejercicios:

- 1. Ejercicios de calentamiento.
- 2. Ejercicios de estiramiento.
- 3. Ejercicios de fortalecimiento.
- 4. Ejercicios de flexibilidad.
- 5. Ejercicios de equilibrio.
- 6. Ejercicios de coordinación.
- 7. Ejercicios de resistencia.
- 8. Ejercicios de velocidad.
- 9. Ejercicios de precisión.
- 10. Ejercicios de fuerza.
- 11. Ejercicios de agilidad.
- 12. Ejercicios de destreza.

¡MUCHAS GRACIAS!



Anexo 7.2. Afiches referenciales para la elaboración de propuestas

Permite darle un respiro a tu cuerpo y mente

realiza Pausas Activas

Practica esta rutina de ejercicios y sentirás la diferencia



- 1** Lleva la cabeza hacia la oreja derecha con la ayuda de la mano y viceversa.
- 2** Date un abrazo fuerte y luego lleva los brazos hacia atrás.
- 3** Inclina el tronco hacia la derecha y luego hacia la izquierda.
- 4** Separa los pies, lleva el tronco hacia adelante, coloca las manos detrás de la rodilla y estírate.
- 5** Lleva un pie adelante y eleva la punta apoyándote en el talón y tratando de tocar con la mano. Repetir con el otro pie.

¡¡IMPORTANTE!

- ✓ Acompaña la rutina de ejercicios con respiraciones.
- ✓ Cada ejercicio debes repetirlo por lo menos **5 veces**.

Salud Ocupacional





MOVIMIENTOS REPETITIVOS

Haga pausas activas para prevenir lesiones o molestias causadas por mantener movimientos repetitivos.

Los movimientos repetitivos son movimientos de corta duración y usualmente rápidos y constantes de un grupo muscular específico de una región del cuerpo. Pueden provocar enfermedades musculoesqueléticas manifestadas a través de dolor, entumecimiento, hormigueo, etc.

¿QUÉ ES UNA PAUSA ACTIVA?

Son ejercicios físicos de corta duración que se realizan durante la jornada laboral.

Ayuda a mitigar la fatiga y el estrés laboral, y puede prevenir lesiones o alteraciones en los músculos, articulaciones, tendones, ligamentos, nervios, huesos y sistema circulatorio.

Los ejercicios recomendados a continuación son para los brazos y muñecas.



Ejercicios para los brazos



Con la espalda recta, cruce los brazos por detrás de la cabeza e intente llevarlos hacia arriba. Sostenga esta posición durante 15 segundos.



Lleve el brazo hacia el lado contrario y con la otra mano empujelo hacia el hombro. Realice el ejercicio durante 15 segundos y luego hágalo con el otro brazo.



Extienda completamente el brazo hacia el frente, voltee la mano hacia abajo y, con la otra mano, ejerza un poco de presión sobre el pulgar hasta sentir algo de tensión. Luego se debe repetir el ejercicio con la otra mano.



Lleve los brazos hacia atrás por encima del nivel de los hombros, tome un codo con la mano contraria empujándolo hacia el cuello. Sostenga durante 15 segundos y cambie de lado.

Ejercicios para las muñecas



Estire el brazo hacia el frente y abra la mano como si estuviera haciendo la señal de pare. Con la ayuda de la otra mano, leve hacia atrás todos los dedos durante 15 segundos.



Lleve hacia adelante la mano y voltee hacia abajo todos los dedos. Con la ayuda de la otra mano, ejerza un poco de presión hacia atrás durante 15 segundos.



Con una mano, estire uno a uno cada dedo de la mano contraria (como si los estuviera contando) y sosténgalos así durante 3 segundos.



Con las palmas de las manos hacia arriba, abra y cierre los dedos. Este ejercicio se debe repetir 10 veces.



PAUSAS ACTIVAS

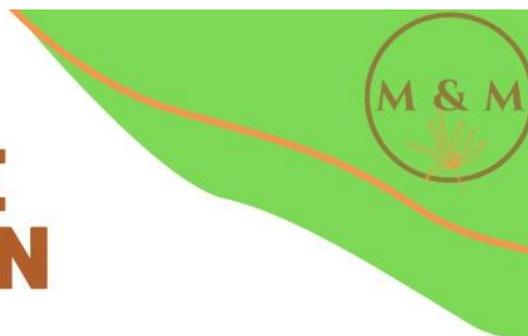
Son breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga, disminuir trastornos musculoesqueléticos y prevenir el estrés.



APLICABLE AL TRABAJO

- Rompen la rutina de trabajo
- Reactiva la energía mejorando el estado de alerta.
- Relaja los grupos musculoesqueléticos más exigidos en el trabajo y reactiva los menos utilizados.
- Genera conciencia de la salud física y mental.
- Estimula y favorece la circulación.
- Mejora la postura.
- Favorece la capacidad de concentración.
- Motiva mejores relaciones interpersonales.
- Promueve el surgimiento de nuevos líderes.
- Mejora el desempeño laboral.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

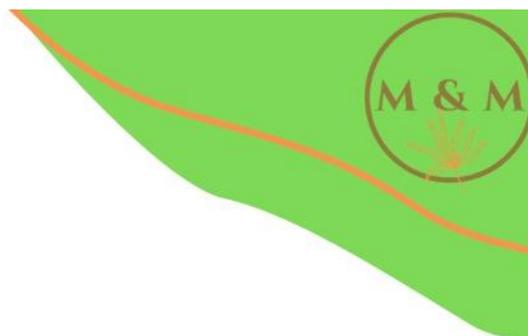
- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo





ANEXO

8



Anexo 8.1. Diapositivas



INDICADORES DE GESTIÓN



Dirigido por:
María del Carmen Camino Quinde
Natalia Melissa Del Valle Alzamora



¿Qué es?

Es una unidad métrica que mide el rendimiento de una actividad o proceso concreto. El objetivo es servir de referencia a la hora de evaluar el proceso o actividad en función al objetivo que se quiere alcanzar.



Características



- Concreto
- Medible
- Asequible
- Relevante

Ventajas

- Satisfacción del cliente
- Monitoreo del proceso
- Benchmarking
- Gerencia del cambio



Mejoramiento continuo



Todo proceso busca en el tiempo optimizar sus recursos para alcanzar lo propuesto; siendo necesario un proceso de innovación, por ello al comenzarse con éste la mejora se sostiene determinado tiempo y luego empieza a decaer, en este punto vuelve a hacerse una innovación iniciando nuevamente el ciclo. Esta forma de trabajar requiere mucho tiempo y posiblemente no alcance el objetivo deseado.

Trabajar con la filosofía del Mejoramiento Continuo permite obtener beneficios como: mejoramiento en calidad, alta productividad, mejor disponibilidad y confiabilidad de cada uno de los equipos, estandarización, servicios de preventa y postventa a los clientes y competitividad en un futuro.

Modelo P.H.V.A



La Gerencia de Procesos mediante el ciclo P.H.V.A. consiste básicamente en:

- **PLANEAR:** entendido como la definición de las metas y los métodos que permitirán alcanzarlas.
- **HACER:** consisten en ejecutar la tarea y recoger los datos, no sin antes haber pasado por un proceso de formación (educar y entrenar).
- **VERIFICAR:** evaluar los resultados de la tarea ejecutada; identificación de los problemas que originan el no cumplimiento de las tareas (formación, planeación).
- **ACTUAR:** tomar medidas correctivas para lograr el cumplimiento de las metas.



CICLO PHVA como herramienta de evaluación

¿Qué aprendizajes hubo?
¿Qué logros y errores?

¿Qué aciertos se estandarizaron?

¿Qué acciones correctivas se tomaron?

¿Qué cambios se adoptaron para el nuevo ciclo de mejoramiento?

¿Lo ejecutado es coherente con lo planeado? ¿El control de la ejecución fue adecuado? ¿Se lograron los resultados? ¿Qué indicadores lo demuestran?

¿Qué análisis se hizo de los resultados? ¿A quién se presentó?



¿Qué, cómo y para qué se planeó?

¿Se hizo con base en las necesidades y expectativas de los usuarios/as?

¿Quién, cuándo, cómo dónde y con qué recursos haría lo planeado?

¿Cómo se evaluaría lo realizado? ¿Con qué datos? ¿Qué se haría con los resultados?

¿Cómo se ejecutó lo planeado? ¿Quién lo hizo? ¿Cuándo y cómo lo hizo? ¿Con qué recursos?

¿Qué registros se dejaron? ¿Qué datos se recolectaron?

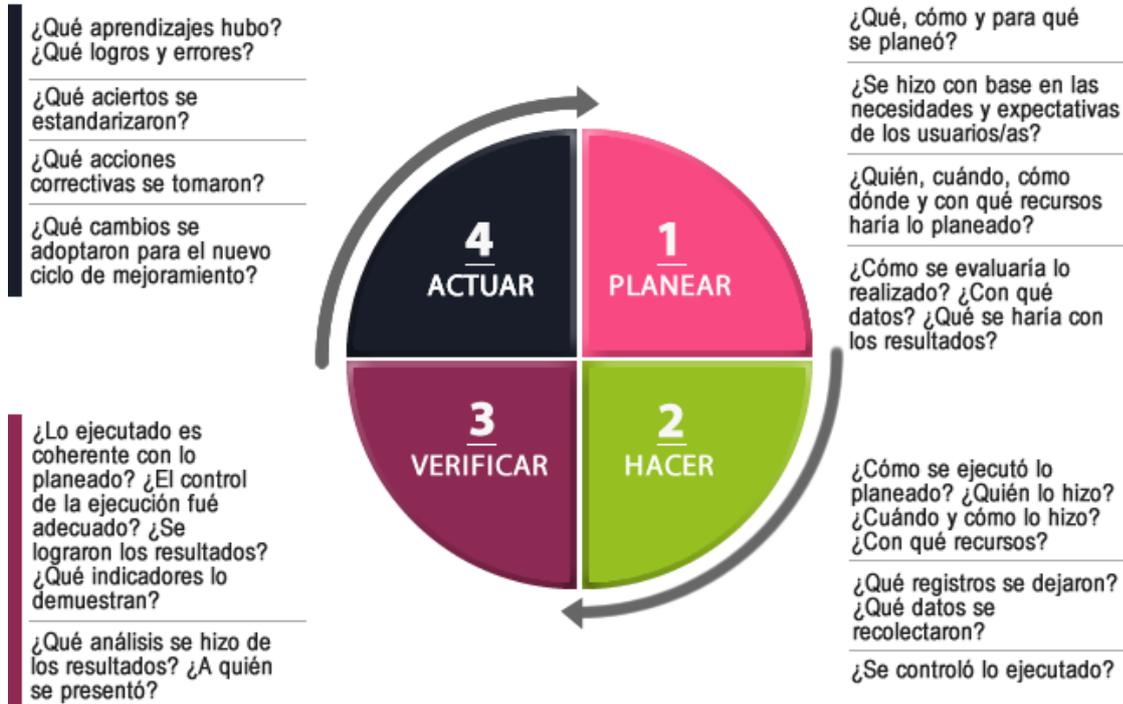
¿Se controló lo ejecutado?

¡MUCHAS GRACIAS!



Anexo 8.2. Cuadro de modelo P.H.V.A

CICLO PHVA como herramienta de evaluación





INDICADORES DE GESTIÓN

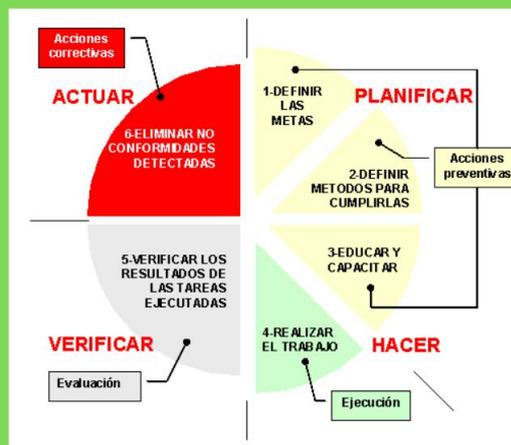
Es una unidad métrica que mide el rendimiento de una actividad o proceso concreto. El objetivo es servir de referencia a la hora de evaluar el proceso o actividad en función al objetivo que se quiere alcanzar.

CARACTERÍSTICAS

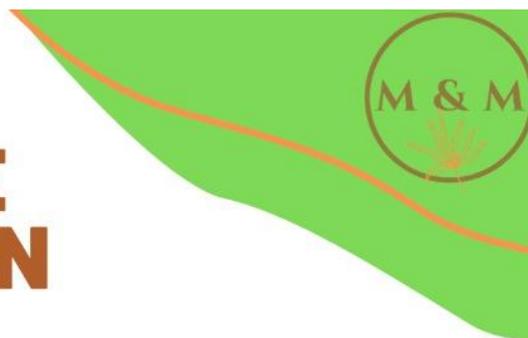
- Concreto
- Medible
- Asequible
- Relevante



MODELO P.H.V.A



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

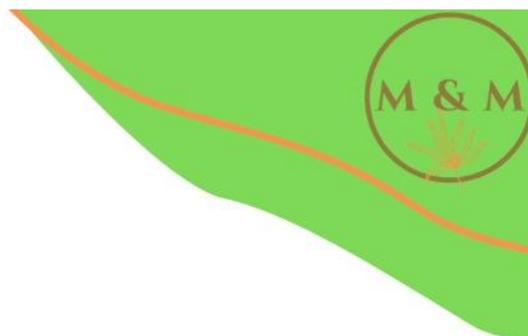
- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo





ANEXO

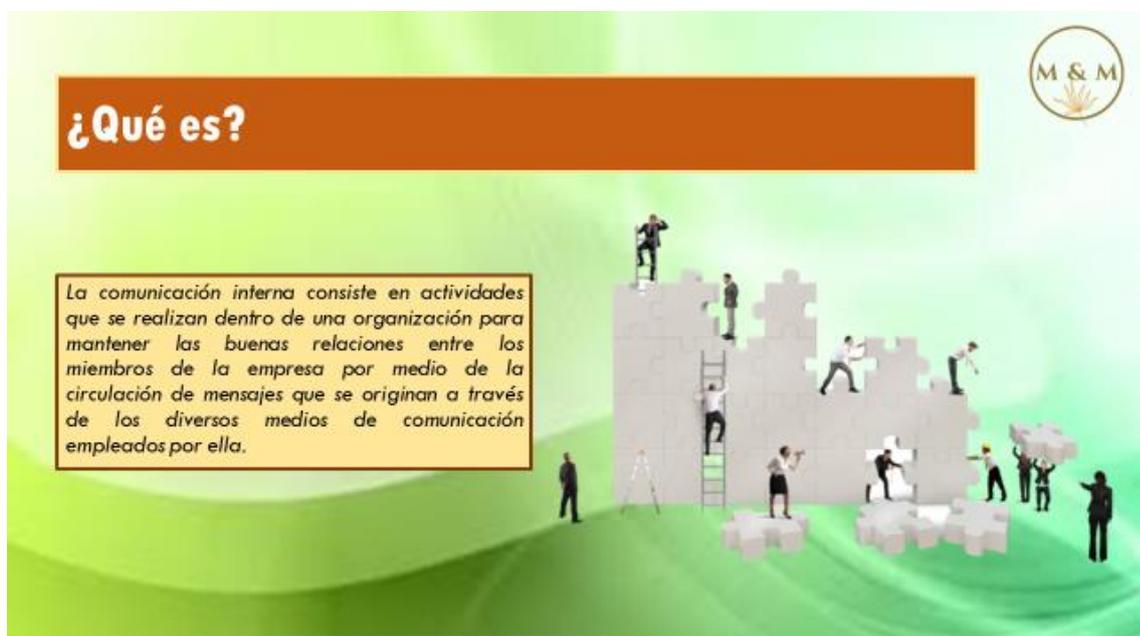
9



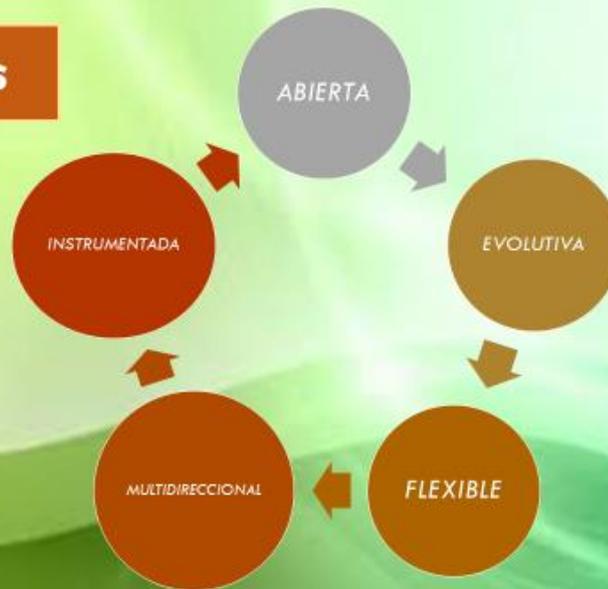
Anexo 9.1. Minas



Anexo 9.2. Diapositivas



Características



Importancia

Es decisiva para optimizar los procesos internos ya que satisface las necesidades propias de la empresa y contribuye a alcanzar los objetivos finales de la misma.

Reduce la conflictividad y mejora el clima laboral.

Impacta directamente sobre la gestión diaria y en los resultados finales de la institución.

Desempeña un rol protagonista en la estrategia de las organizaciones.

Ayuda a la empresa a difundir su política y su propia identidad y encauza el flujo de información, en especial sobre temas fundamentales.

Es una vía para que las personas, mediante la transparencia en el conocimiento de los temas que les afectan, se sientan más involucradas en sus actuaciones cada día y así aumentar su motivación personal.



Importancia

Incrementa la satisfacción de los empleados y su grado de compromiso e implicación con la dirección de la organización.

Ayuda a la organización a lograr sus metas globales, ya que transmite con velocidad y claridad tanto la política empresarial como los cambios acontecidos en la misma.

Mejora la comunicación entre los departamentos, empleados, etc., tan habitual en las organizaciones modernas marcadas por la descentralización territorial y de funciones.

Tiene un carácter dinámico, por lo que se va adaptando a medida que lo hace la organización, es flexible y maximiza el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el entorno.

M & M

Estrategias

Empodera a los mandos medios.

Diversifica los canales de comunicación.

Mantén una política de puertas abiertas.

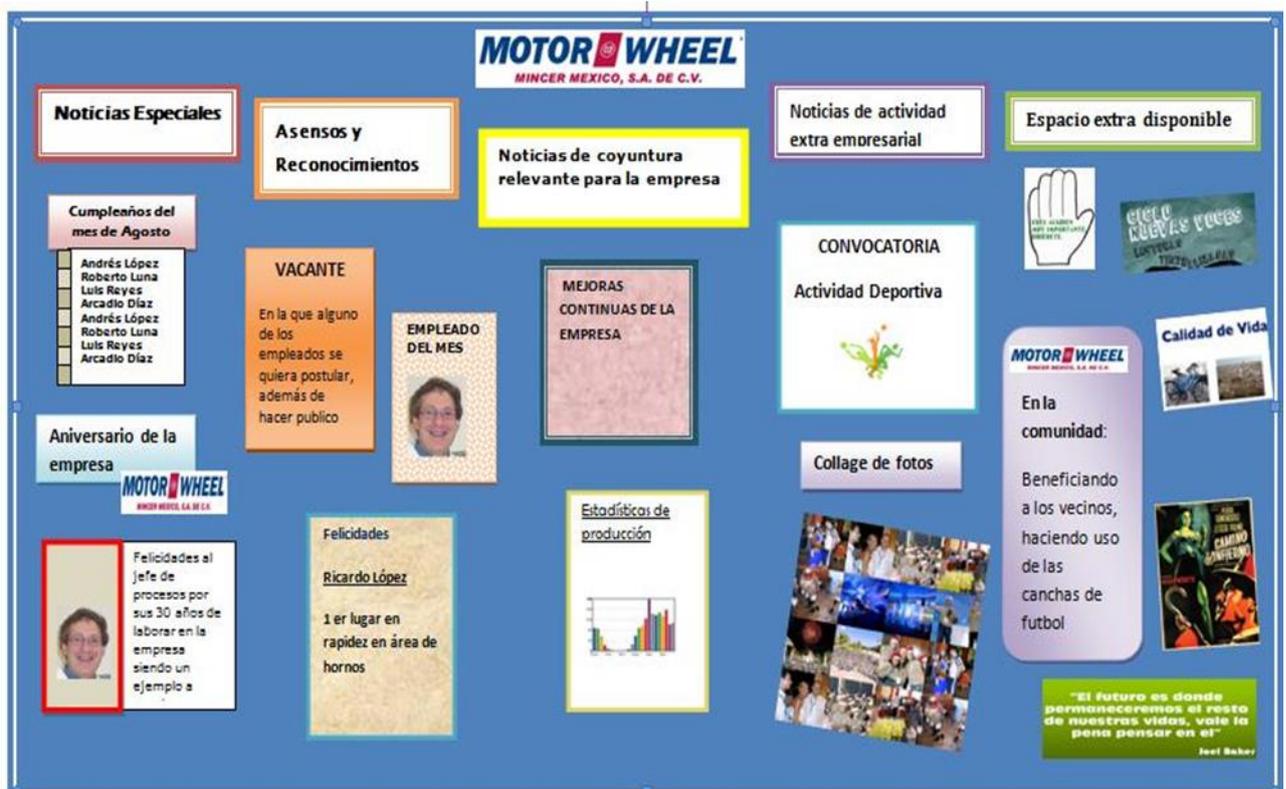
Sé conciso.

Haz conciencia de que un mensaje enviado no es un mensaje recibido.

Practica el arte de escuchar.

M & M

Anexo 9.2. Imágenes referenciales de periódico mural





COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna consiste en actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella.

CARACTERÍSTICAS

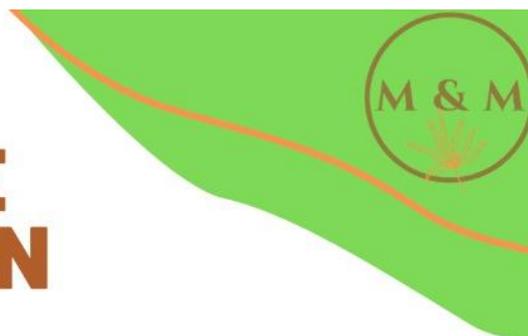
- Abierta
- Evolutiva
- Flexible
- Multidireccional
- Instrumentada



ESTRATEGIAS

- *Empodera a los mandos medios.*
- *Diversifica los canales de comunicación.*
- *Mantén una política de puertas abiertas.*
- *Sé conciso.*
- *Haz conciencia de que un mensaje enviado no es un mensaje recibido.*
- *Practica el arte de escuchar.*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



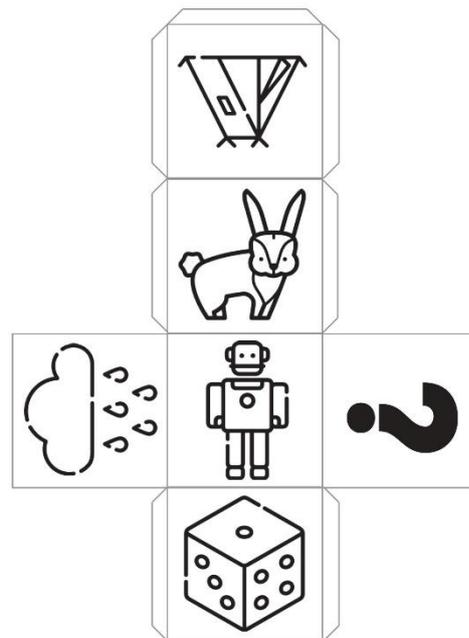
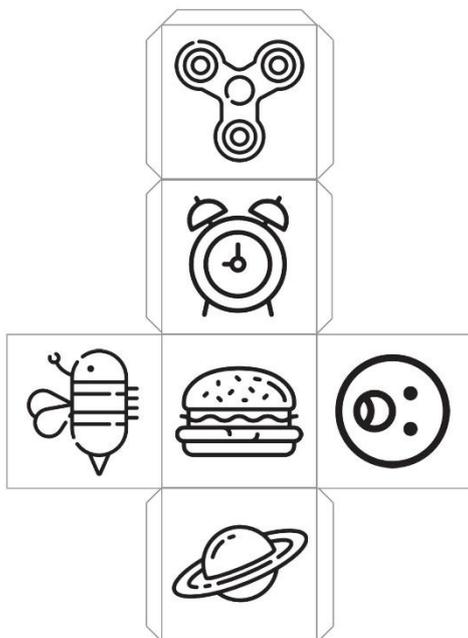
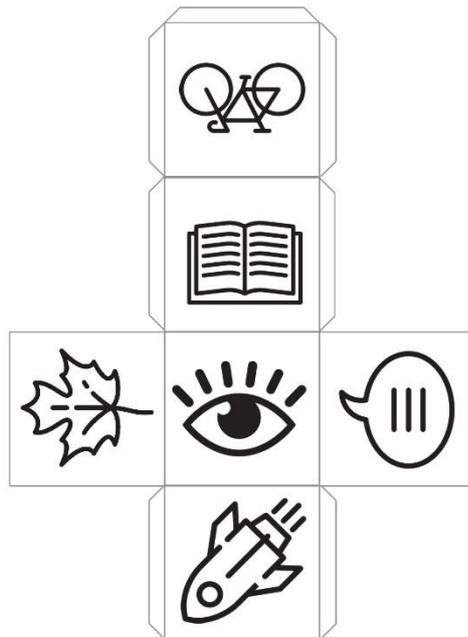
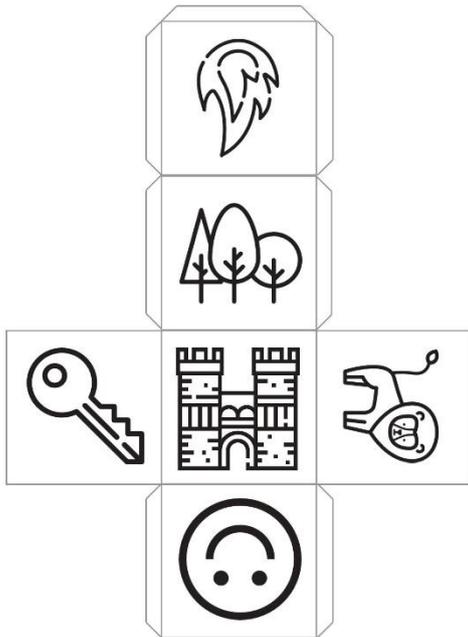


ANEXO

10



Anexo 10.1: Cubos



Anexo 10.2. Diapositivas



TRABAJO EN EQUIPO



Dirigido por:
María del Carmen Camino Quinde
Natalia Melissa Del Valle Alzamora



¿Qué es un equipo?

Es un conjunto ilimitado de personas con **talentos** y **habilidades complementarias** directamente relacionadas entre sí que trabajan para conseguir **objetivos determinados y comunes**, con un alto grado de **compromiso**, un conjunto de **metas de desempeño** y un **enfoque acordado** por lo cual se consideran **mutuamente responsables**.





¿Qué es trabajo en equipo?



Es un método de trabajo colectivo "coordinado" en el lo que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta.



Diferencia entre grupo y equipo

GRUPO	EQUIPO
<ul style="list-style-type: none">-Líder centrado en la tarea.-Responsabilidades individuales.-Producto es individual.-Desempeñar determinados roles.-Tienen un fin u objetivo común.-Se discute, se decide y se delega.	<ul style="list-style-type: none">-Liderazgo compartido.-Responsabilidades compartidas e individuales.-Producto colectivo.-Destrezas complementarias.-Compromiso con una misma meta.-Se discute, se decide y se trabaja conjuntamente.

¿Por qué trabajar en equipo?



-Las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente.

Dificultades

-Todos pensamos diferente, a veces creemos que nuestra opinión "impera" sobre la de los compañeros, sin embargo **PODEMOS LLEGAR A UN EQUILIBRIO.**

Aspectos a tener en cuenta



-No confundir "trabajar en equipo" con "equipo de trabajo".

-El miembro del equipo debe:

- Producir para obtener mejores resultados.
- Centrarse en los procesos para alcanzar metas.
- Integrarse con sus compañeros.
- Ser creativo para solucionar problemas.
- Ser tolerante.
- Tomar en cuenta a colegas y aceptar diferencias.
- Ser eficiente más que eficaz.





Líder

CARACTERÍSTICAS	ESTILOS
<ul style="list-style-type: none">-Contagia de energía y fuerza para enfrentar los desafíos.-Promueve la retroalimentación.-Promueve y ejecuta acciones.-Mantiene las metas y propósito.-Promueve el compromiso.-Crea oportunidades.-Desarrolla habilidades.	<ul style="list-style-type: none">-Democrático.-Autoritario.-Transformacional.-Laissez faire-

Distintos tipos de roles





Fases del equipo



Etapas del desarrollo de un equipo





Factores que hacen un equipo exitoso



¿Cómo trabajar en equipo?



¡MUCHAS GRACIAS!





TRABAJO EN EQUIPO

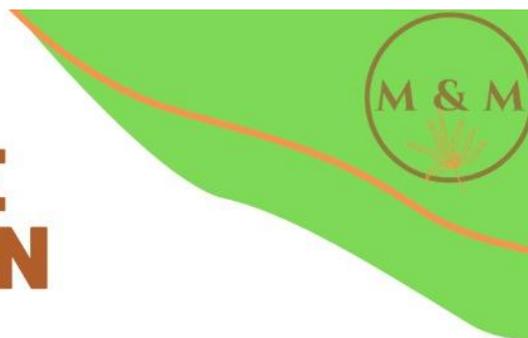
Es un conjunto ilimitado de personas con talentos y habilidades complementarias directamente relacionadas entre sí que trabajan para conseguir objetivos determinados y comunes, con un alto grado de compromiso, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque acordado por lo cual se consideran mutuamente responsables.



ETAPAS DEL DESARROLLO DE UN EQUIPO



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

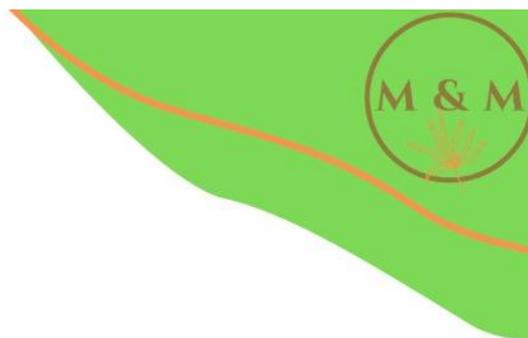
- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo





ANEXO

11



Anexo 11.1. Cartulinas con frases de aprecio

ERES EL/LA MEJOR

TU LABOR APORTA MUCHO

LO ESTÁS HACIENDO MUY
BIEN

ERES MUY IMPORTANTE PARA
NOSOTROS

GRACIAS POR SER PARTE DE
NUESTRO EQUIPO

ERES MUY TALENTOSO/A Y
CAPAZ



RECONOCIMIENTOS



*Dirigido por:
Maria del Carmen Camino Quinde
Natalia Melissa Del Valle Alzamora.*



¿Qué es el reconocimiento laboral?

Los reconocimientos son estrategias que emplean las organizaciones para premiar a sus colaboradores, con el objetivo de incrementar comportamientos positivos alineados con la dirección estratégica empresarial, y al percibir ese reconocimiento, denotan mayor actitud, seguridad, confianza; y, en consecuencia, mayor compromiso organizacional mejorando directamente la productividad y los resultados.





Tipos

Reconocimiento público (Emocional) ☞ Reconocimiento a través de un premio, certificado o recomendación.

Reconocimiento privado (Emocional) ☞ De un jefe, compañero o cliente.

Promoción (Desarrollo) ☞ Aumento en el alcance del trabajo o responsabilidad para mostrar confianza.

Premio monetario (Económico) ☞ Como un viaje, premio o aumento de sueldo.

Importancia

Según la investigación de Gallup, una de las principales razones por las cuales los empleados dejan sus trabajos es que no se sienten apreciados.

Esta misma encuesta descubrió que el 65% de los empleados no han recibido ninguna forma de reconocimiento por su buen trabajo en el último año.

La investigación de TJInsite reveló que más del 35% de los empleados consideran la falta de reconocimiento como el mayor obstáculo para mejorar productividad.

Infojobs ha publicado en el 2019 el macroestudio, *El Barómetro del Empleo*, donde confirma que la 2ª preocupación de los empleados es la **FALTA DE RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO**.



¿Cómo crear una cultura de reconocimiento en su organización?



Reconoce a tu recurso humano

Mejora el desempeño organizacional

Estudia a tu equipo

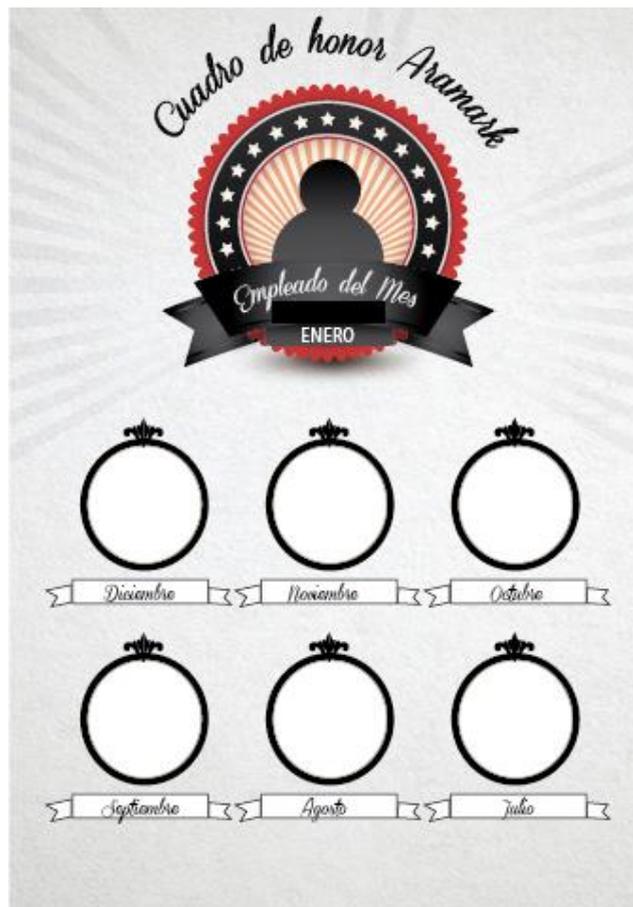
Modelos de cuadro de reconocimiento laboral



¡MUCHAS GRACIAS!



Anexo 11.3. Modelo de cuadro de reconocimiento laboral





RECONOCIMIENTO LABORAL

Los reconocimientos son estrategias que emplean las organizaciones para premiar a sus colaboradores, con el objetivo de incrementar comportamientos positivos alineados con la dirección estratégica empresarial, y al percibir ese reconocimiento, denotan mayor actitud, seguridad, confianza; y, en consecuencia, mayor compromiso organizacional mejorando directamente la productividad y los resultados.



TIPOS DE RECONOCIMIENTO LABORAL

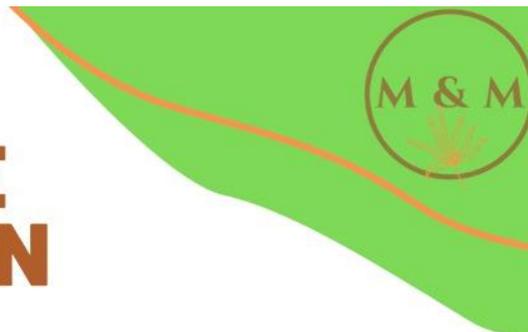
Reconocimiento público (Emocional) ➤ Reconocimiento a través de un premio, certificado o recomendación.

Reconocimiento privado (Emocional) ➤ De un jefe, compañero o cliente.

Promoción (Desarrollo) ➤ Aumento en el alcance del trabajo o responsabilidad para mostrar confianza.

Premio monetario (Económico) ➤ Como un viaje, premio o aumento de sueldo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

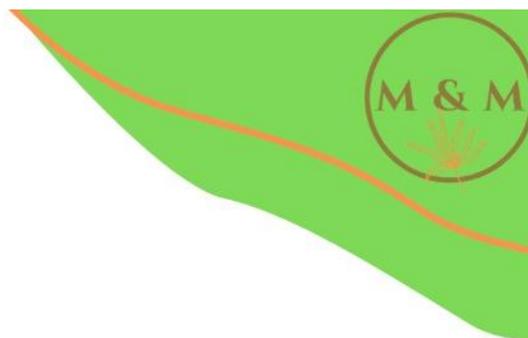
- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo





ANEXO

12



Anexo 12.1. Diapositivas



ADAPTACIÓN AL CAMBIO



Dirigido por:
María del Carmen Camino Quinde
Natalia Melissa Del Valle Alzamora



¿Qué es adaptación al cambio en el ámbito organizacional?

Alles (2008) indica que la adaptabilidad organizacional es la capacidad de adecuarse y acoplarse correctamente a los cambios. Es un proceso, en el cual las personas deben cambiar sus conductas para adaptarse a nuevos procesos o sistemas y así poder mejorar la capacidad de manera eficiente y ejecutar funciones sin que impacte en las actividades.





Límitantes para el cambio

Miedo

*Sensación de
impotencia*

Inercia

*Falta de
interés
personal*



Componentes de la personalidad para el cambio

Recursividad

Optimismo

*Espíritu de
aventura*

Empuje

Adaptabilidad

Confianza

*Tolerancia a
la
ambigüedad*

¿Cómo motivar a las personas para el cambio?



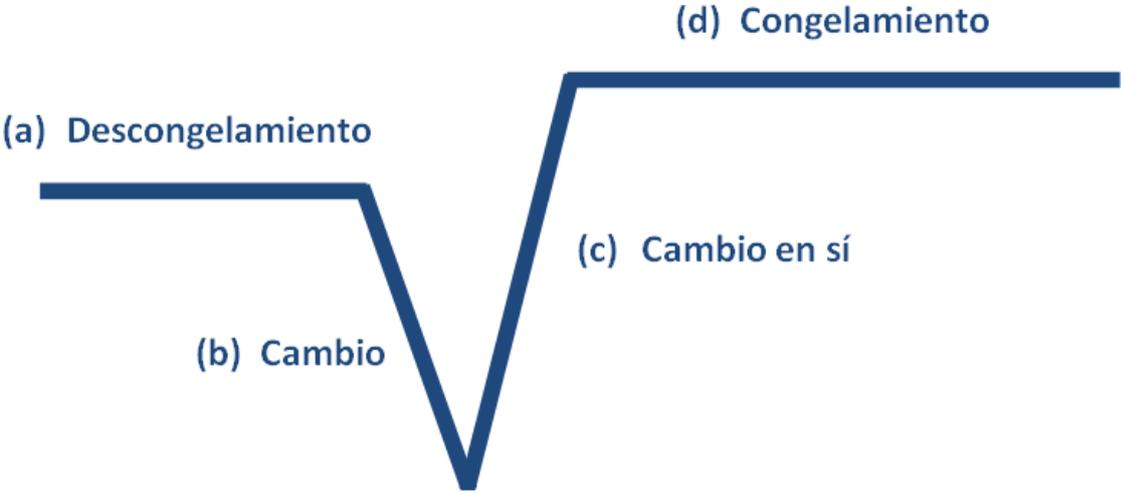
Cuatro Claves para encender el fuego en su
compañía, equipo u organización:



¡MUCHAS GRACIAS!



Anexo 12.2. Cuadro de modelo DCC





ADAPTACIÓN AL CAMBIO

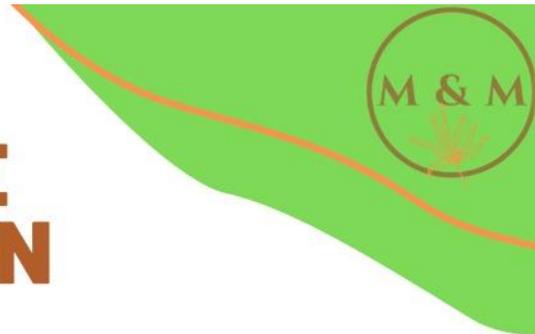
Alles (2008) indica que la adaptabilidad organizacional es la capacidad de adecuarse y acoplarse correctamente a los cambios. Es un proceso, en el cual las personas deben cambiar sus conductas para adaptarse a nuevos procesos o sistemas y así poder mejorar la capacidad de manera eficiente y ejecutar funciones sin que impacte en las actividades.



COMPONENTES DE LA PERSONALIDAD PARA EL CAMBIO

<i>Recursividad</i>	<i>Optimismo</i>	<i>Espíritu de aventura</i>
<i>Empuje</i>	<i>Adaptabilidad</i>	<i>Confianza</i>
	<i>Tolerancia a la ambigüedad</i>	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Estimado colaborador a continuación encontrarás una breve encuesta que nos permitirá conocer tu nivel de satisfacción respecto del desarrollo de las sesiones. Se sincero con tus respuestas.

1. La información emitida es de gran ayuda para mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

2. Las actividades realizadas para comprender el tema fueron entretenidas y entendibles.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

3. El lenguaje empleado por los ponentes fue claro y entendible

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. Me he sentido cómodo y contento formando parte de esta sesión

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Le recomendaría estas sesiones a compañeros de otras instituciones.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



CARTILLA DE EXPERIENCIA LABORAL



Estimado colaborador a continuación encontrarás un espacio en blanco donde nos gustaría que nos cuentes una experiencia laboral donde hayas aplicado el tema que se abordó en la sesión. Aunque sea pequeña, es importante para nosotros conocer como ha ido tu aprendizaje en la semana.

Ahora, ayúdanos respondiendo estas 3 preguntas:

1. Fue fácil recordar la información/ técnicas/ herramientas brindadas en la sesión para ponerlas en práctica.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

4. La información brindada se relaciona con la realidad laboral que vivo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo

5. Seguiré aplicando lo aprendido en mi desempeño laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Desacuerdo



ANEXO N°5: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS-UWES

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Escala Utrech de Engagement en el Trabajo”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa PSICOMETRICA DE LA PSICOLOGÍA como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Boris Córdova Cánova		
Grado profesional:	Maestría	(X)	
	Especialidad	()	
Área de Formación académica:	Clínica	()	Educativa ()
	Organizacional	(X)	
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria, Gestión del talento humano, consultoría organizacional y coaching.		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE LA ESCALA UWES

Nombre de la Prueba:	Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo- UWES 17-versión español
Autores:	Schaufeli Wilmar y Backker Arnold
Procedencia:	
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Colaboradores dentro de una empresa, con ejercicio mayor a 1 año.
Significación:	La escala tiene como objetivo medir el nivel de engagement en los colaboradores de una empresa. Consta de 17 ítems que corresponden a tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

4. SOPORTE TEÓRICO

La Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17 versión español) fue creada por Schaufeli Wilmar y Backker Arnold en el año 2003. Consta de 17 ítems que corresponden a tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Se aplica en el campo laboral y puede ser administrado de manera individual y grupal con un tiempo de aplicación de 15 minutos aproximadamente. Para realizar la calificación se realiza de manera manual y la modalidad de respuesta es de múltiple elección a través de la escala de tipo Likert. Las alternativas de respuesta son: siempre, casi siempre, bastantes veces, regularmente, algunas veces, casi nunca y nunca. Finalmente, tiene una validez de escalas que están altamente correlacionadas. (Cárdenas, 2016).

Dimensiones	Definición
VIGOR	Referido a un índice alto de energía y dinamismo mental para trabajar, muestra predisposición a encontrar soluciones y propuestas de mejora incluso antes de que el problema se presente. (Salanova & Schaufeli, 2009).
DEDICACIÓN	Esta se refiere a la identificación y sentimiento de pertenencia, lo que a su vez genera entusiasmo, inspiración y orgullo por la

	empresa a la que la persona pertenece. (Salanova & Schaufeli, 2009).
ABSORCIÓN	Referido directamente a la cantidad y calidad de tiempo que la persona pasa desarrollando una actividad, que por el placer que esto le genera las horas pueden pasarse con suma velocidad sin que el colaborador pueda percibirlo, debido a que está ejecutando actividades que representan satisfacción para él y absorben su concentración. (Salanova & Schaufeli, 2009).

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento la Escala Utrech de Engagement en el Trabajo. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

indicador que está midiendo.	2 Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3 Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4 Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3 Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Escala Utrech de Engagement en el Trabajo

- **Primera dimensión: VIGOR**

El vigor se evalúa mediante los seis ítems siguientes, que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad, y la persistencia frente a las dificultades.

Aquellos que presentan altos puntajes en vigor generalmente tienen mucha energía, entusiasmo y resistencia cuando trabajan, mientras aquellos que presentan bajos puntajes, tienen menos energía, entusiasmo y resistencia en lo que concierne a su trabajo.

ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	4	4	4	
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	4	4	4	
3. Cuando me levanto por las mañanas, siento ganas de ir a trabajar.	4	4	4	
4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	4	4	4	
5. Soy muy persistente en mi trabajo.	4	4	4	
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	4	4	4	

- **Segunda dimensión: DEDICACIÓN**

La dedicación se evalúa mediante cinco ítems que se refieren al sentido o significado del trabajo, a sentirse entusiasmado y orgulloso por su labor, y sentirse inspirado y retado por el trabajo.

Aquellos que presentan altos niveles en dedicación se identifican fuertemente con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante. Por lo tanto, ellos generalmente se sienten entusiasmados y orgullosos en relación a su trabajo. Aquellos que presentan bajos puntajes, no se identifican con su trabajo porque ellos no consideran la experiencia como significativa, inspiradora o desafiante, y no se sienten ni entusiasmados, ni orgullosos, en relación a su trabajo.

ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
1. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	4	4	4	
2. Estoy entusiasmado con mi trabajo.	4	4	4	
3. Mi trabajo me inspira.	4	4	4	
4. Estoy orgulloso del trabajo que hago.	4	4	4	
5. Mi trabajo es retador.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: ABSORCIÓN**

La absorción se evalúa mediante seis ítems que se refieren a estar felizmente inmerso en su trabajo y presentar dificultad para dejarlo, de tal forma que el tiempo pasa rápidamente y uno se olvida de todo a su alrededor.

Aquellos que presentan altos puntajes en absorción, están usualmente contentos de involucrarse en su trabajo, se sienten inmersos en él y presentan dificultad para dejarlo porque la actividad los impulsa. Como consecuencia de ello, se olvidan de todo alrededor y el tiempo parece volar. Los que presentan bajos puntajes en absorción, no se sienten involucrados o inmersos en el trabajo, no presentan dificultad en dejarlo ni dejan de poner atención a su entorno ni al tiempo que transcurre.

ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	4	4	4	
2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	4	4	4	
3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	4	4	4	
4. Estoy inmerso en mi trabajo	4	4	4	
5. Me “dejo llevar” por mi trabajo.	4	4	4	
6. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.	4	4	4	

A handwritten signature in blue ink on a light blue background. The signature is stylized and appears to be 'Javier'.

Firma del evaluador

ANEXO N°6: EVALUACIÓN DE CRITERIO DE EXPERTOS-PROGRAMA

FORMATO PARA VALIDACION CRITERIO DE EXPERTOS

I.-DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado Doctor (a)

Solicito su apoyo profesional para que emita juicio sobre la propuesta que se ha denominado **“Análisis del engagement en los trabajadores de una empresa de ventas químicas e industriales de Piura y propuesta de un programa de mejora basado en las actitudes frente al trabajo”** por las particularidades de la indicada propuesta, usted ha sido seleccionado como experto en la materia y necesito su valiosa opinión.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

Por consiguiente, es muy importante, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1.-Datos generales del experto encuestado:

1.1. Años de experiencia en la labor universitaria/ educativa 20 años

1.2. Cargo actual: Docente Tiempo parcial-Consultor externo

1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: UCV – UPN – UNFV - CDA

SERVICIOS GENERALES

1.4. Grado académico: Magister

1.5. Años de experiencia como directivo en la educación: _____

2.- Test de autoevaluación del experto

2.1. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con un aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y dominio máximo 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

II.-EVALUACION DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Nombres y apellidos del experto	Maria del Pilar Alejos Valqui
---------------------------------	-------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **“Análisis del engagement en los trabajadores de una empresa de ventas químicas e industriales de Piura y propuesta de un programa de mejora basado en las actitudes frente al trabajo”** por la cual es necesario someter a su, en calidad de experto relacionados al área organizacional o a fines, su contenido, estructura y otros aspectos.

Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador:

Evalué cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy de acuerdo

BA : Bastante Adecuado

A : Adecuado.

PA : Poco Adecuado.

NA : No Adecuado

ASPECTOS GENERALES

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	NA
1	Denominación de la propuesta	x				
2	Representación gráfica de la propuesta	x				
3	Secciones que comprende	x				
4	Nombre de estas secciones	x				
5	Elementos componentes de cada una de las secciones	x				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de las secciones	x				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales	x				

CONTENIDOS

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	NA
1	Denominación del modelo, plan, etc. propuesto.	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta.	X				
3	Objetivos.	X				
4	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación.	X				
5	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación.	x				

VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	NA
1	Pertinencia.	x				
2	El modelo propuesto es coherente y trascendente.	x				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	x				
4	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras Instituciones educativas.	x				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Fecha: Piura, Julio 31 de 2020

Expreso mi gratitud por su valiosa consideración.



Maria del Pilar Alejos Viana
Sello y firma 3498

DNI :08225037

Teléfono :999960491