



**UNIVERSIDAD CENTRAL
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

PLAN DE INTERVENCIÓN COGNITIVO-CONDUCTUAL PARA LA PROMOCIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL Y BIENESTAR INDIVIDUAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA BOND ENTERPRISES, UBICADA EN PIEDADES DE SANTA ANA. ESTUDIO REALIZADO ENTRE LOS MESES DE ENERO Y AGOSTO DEL 2025.

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
CON ÉNFASIS EN MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA**

**ESTUDIANTE
ANGIE JIMÉNEZ LÓPEZ**

**TUTORA
MPs. NANCY ROMÁN GONZÁLEZ**

SEDE CENTRAL

AGOSTO, 2025

Contenido

Contenido	2
Índice De Tablas	5
Índice De Figuras	7
Dedicatoria Y Agradecimiento	10
Resumen	11
Derechos De Propiedad Intelectual	12
Capítulo I: Problema.....	13
1.1 Planteamiento del Problema	13
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo General	14
1.2.2 Objetivos Específicos.....	15
1.3 Justificación	15
1.4 Antecedentes	17
1.4.1 Internacionales	17
1.4.2 Nacionales	21
1.5 Proyecciones	27
Capítulo II: Marco Teórico.....	27
2.1 Contexto Sociocultural	28

2.1.1 Globalización	28
2.1.2 Inflación y Remuneración	30
2.1.3 Avances en Tecnología	32
2.1.4 Pandemia COVID-19	33
2.1.5 Modalidad Presencial, Bimodal y Remota	34
2.2 Bienestar Individual	38
2.2.1 Definición de Bienestar	38
2.2.2 Factores que Influyen en el Bienestar	39
2.2.3 Dimensiones del Bienestar	42
2.2.4 Modelos de Bienestar	46
2.3 Satisfacción Laboral	47
2.3.1 Concepto de Satisfacción Laboral	47
2.3.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral	48
2.3.3 Impacto de la Satisfacción Laboral en el Desempeño.....	51
2.4 Relación Entre Bienestar y Satisfacción	52
2.4.1 Estudios Empíricos Sobre la Relación Bienestar-Satisfacción	53
2.4.2 Factores Mediadores y Moderadores	54
2.5 Técnicas Cognitivo-Conductuales	55
2.5.1 Fases de la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC).....	58
2.5.2 Aplicaciones de la TCC en el Ámbito Organizacional	59

2.5.3 Diseño y Estructura de Planes de Intervención	61
2.7 Bond Enterprises	62
Capítulo III: Marco Metodológico	63
3.1 Enfoque de la Investigación.....	64
3.2 Método de la Investigación.....	65
3.3 Fuentes de Información	66
3.3.1 Fuentes Primarias	66
3.3.2 Fuentes Secundarias	66
3.3.3 Fuentes Terciarias	67
3.4 Población	67
3.4.1 Muestra.....	68
3.4.2 Criterios de Inclusión	69
3.4.3 Criterios de Exclusión	69
3.5 Variables	69
3.5 Instrumentos.....	71
3.6 Proceso para la Recolección y Análisis de Datos	73
Capítulo IV: Análisis de Resultados.....	74
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	99
5.1 Conclusiones	99

5.1.1 Objetivo 1: “Identificar los Principales Factores que Influyen en el Bienestar Individual y la Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa Bond Enterprises en Piedades de Santa Ana”	99
5.1.2 Objetivo 2: “Determinar las Técnicas Cognitivo-Conductuales más Efectivas Para Abordar la Insatisfacción Laboral y el Bajo Bienestar Individual de los Empleados”	100
5.1.3 Objetivo 3: “Proponer un Plan de Intervención Cognitivo-Conductual que Promueva el Bienestar Individual de los Empleados y, a su vez, Favorezca su Satisfacción Laboral en la Empresa Bond Enterprises”	101
5.2 Recomendaciones	102
5.2.1 A los Empleados de Bond Enterprises	102
5.2.2 Al Departamento de Recursos Humanos y Dirección General de Bond Enterprises	102
5.2.3 A la Universidad Central.....	102
Referencias	104
Apéndices	115
Apéndice 1: Propuesta de Plan de Intervención Cognitivo-Conductual.....	115

Índice De Tablas

Tabla 1: Factores de la Salud según Hartenstein y Latkovic (2022)	40
Tabla 2: Dimensiones del Bienestar	43

Tabla 3: Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral	70
Tabla 4: Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales más efectivas para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual.....	70
Tabla 5: Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral. Dimensión: Bienestar Financiero	75
Tabla 6: Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral. Dimensión: Bienestar Emocional	77
Tabla 7: Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral. Dimensión: Bienestar Profesional	79
Tabla 8: Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral. Dimensión: Satisfacción Intrínseca	80
Tabla 9: Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral. Dimensión: Satisfacción Extrínseca	83
Tabla 10: Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral. Dimensión: Satisfacción General	85
Tabla 11: Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual. Dimensión: Programación de Actividades Positivas.	87
Tabla 12: Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual. Dimensión: Registro en Diario	89

Tabla 13: Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual. Dimensión: Diálogo Interno	91
Tabla 14: Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual. Dimensión: Psicoeducación	93
Tabla 15: Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual. Dimensión: Reestructuración Cognitiva	95
Tabla 16: Estadística Descriptiva por Pregunta.....	97

Índice De Figuras

Figura 1: Cifras clave sobre la migración en el mundo	29
Figura 2: Pregunta 5: ¿Siente preocupación constante por su situación financiera personal?	76
Figura 3: Pregunta 17: ¿Considera que su salario actual le permite cubrir adecuadamente sus necesidades básicas y compromisos económicos?	76
Figura 4: Pregunta 2: ¿Su trabajo afecta negativamente su estado de ánimo?	78
Figura 5: Pregunta 14: ¿Considera que maneja adecuadamente el estrés relacionado con su trabajo?	78
Figura 6: Pregunta 6: ¿Su trabajo actual le permite alcanzar sus metas profesionales a largo plazo?	80
Figura 7: Pregunta 20: ¿Siente que se está desarrollando profesionalmente en su puesto actual?	80

Figura 8: Pregunta 3: ¿Se siente motivado/a por cumplir con sus responsabilidades laborales?	82
Figura 9: Pregunta 15: ¿Disfruta de las tareas que realiza en su trabajo diario?	82
Figura 10: Pregunta 8: ¿Considera que los beneficios que recibe son justos en relación con su desempeño?	84
Figura 11: Pregunta 19: ¿Recibe reconocimiento por parte de sus superiores por el trabajo que realiza?	84
Figura 12: Pregunta 1: ¿Recomendaría su lugar de trabajo a otras personas?	86
Figura 13: Pregunta 21: ¿Está satisfecho/a con su trabajo en Bond Enterprises?	86
Figura 14: Pregunta 4: ¿Cree que realizar actividades que le gusten durante la semana, le ayudaría a sentirse mejor?	88
Figura 15: Pregunta 12: ¿Piensa que se sentiría mejor si se toma un momento para disfrutar algo cada día?	88
Figura 16: Pregunta 7: ¿Cree que escribir lo que siente le ayudaría a entenderse mejor? ..	90
Figura 17: ¿Consideraría útil anotar lo que le pasa para ver las cosas con más claridad? ...	90
Figura 18: Pregunta 10: ¿Cree que recordar sus logros o cualidades cuando se siente mal podría mejorar su estado de ánimo?	92
Figura 19: Pregunta 22: ¿Considera que cambiar la manera en que ve una situación difícil podría hacerle sentir mejor?	92
Figura 20: Pregunta 9: ¿Le gustaría entender mejor por qué a veces se siente estresado/a o triste?	94

Figura 21: Pregunta 13: ¿Cree que aprender más sobre cómo funcionan las emociones le
podría ayudar en su vida diaria? 94

Figura 22: Pregunta 11: ¿Ha intentado ver una situación difícil desde otro punto de vista
para sentirse más tranquilo/a?..... 96

Figura 23: Pregunta 16: ¿Ha notado que cuando se calma, puede pensar diferente sobre lo
que le molestaba?..... 96

Dedicatoria Y Agradecimiento

A mi padre, Roberto Jiménez Salazar, por ser mi mayor fuente de inspiración.

A mi mejor amigo, Carlos Valverde Mena, por su motivación y ayuda en cada desafío.

A mis compañeros de la universidad, por su solidaridad y apoyo constante.

A los participantes del estudio y todas las personas que de alguna forma contribuyeron a que esta meta se cumpliera.

Resumen

La presente investigación, tiene como objetivo diseñar e implementar un plan de intervención cognitivo-conductual para promover el bienestar individual y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Bond Enterprises, ubicada en Piedades de Santa Ana. Es un estudio con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo. La población está conformada por setenta y cinco (75) empleados y la muestra fue de treinta (30) participantes. El instrumento construido fue un cuestionario de veintidós preguntas cerradas, aplicado mediante la técnica de encuesta. La principal conclusión indica que los factores que más afectan el bienestar individual y la satisfacción laboral son el bienestar financiero y la satisfacción extrínseca, reflejando preocupaciones económicas y una percepción de falta de justicia en los beneficios y el reconocimiento laboral. Por otro lado, el bienestar emocional, la motivación intrínseca y la actitud favorable hacia técnicas cognitivo-conductuales representan fortalezas clave dentro del grupo evaluado. Finalmente, se recomienda implementar un plan de intervención que priorice técnicas como la reestructuración cognitiva, la programación de actividades positivas y el diálogo interno, al tiempo que se promuevan acciones para mejorar la percepción de justicia organizacional y se generen mayores oportunidades de desarrollo profesional dentro de la empresa.

Palabras Claves: *Satisfacción laboral, bienestar individual, cognición, modificación de conducta.*

Derechos De Propiedad Intelectual

La información complida en este estudio puede servir de referencia para otros estudios, actividades académicas, o de acción social-laboral, tomando la autoría de Angie Jiménez López con el uso correcto de la cita bibliográfica. Por tanto, se recomienda utilizar:

Jiménez, A. (2025). ***“Plan de intervención cognitivo-conductual para la promoción de satisfacción laboral y bienestar individual de los empleados de la empresa Bond Enterprises, ubicada en Piedades de Santa Ana. Estudio realizado entre los meses de enero y agosto del 2025”***. [Tesis Licenciatura en Psicología]. Universidad Central de Costa Rica.

Capítulo I: Problema

1.1 Planteamiento del Problema

El empleo es una parte esencial de la salud integral, no solo porque representa la fuente principal de ingresos económicos de cada persona, sino, también influye directamente en el bienestar de los trabajadores. Un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (2021) junto con la Organización Mundial de la Salud (OMS), señaló que aproximadamente 479 millones de personas en el mundo (Equivalente a un 9% de la población global) tienen una jornada de al menos 55 horas semanales. Esta es una cifra en aumento y preocupa a las autoridades correspondientes debido a su correlación con muertes por enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares (párr. 1-4). En este sentido, es certero afirmar que muchos trabajadores invierten la mayor parte de sus horas activas en el entorno laboral, por lo tanto, esta esfera sea determinante para su calidad de vida.

Es común observar cómo en distintas áreas laborales, aunque los empleados ejecuten las mismas funciones en un mismo rol, la percepción hacia sus labores puede variar significativamente. Esto es un indicativo de que, aunque la organización brinde igualdad en responsabilidades y tareas, la experiencia del trabajador se ve afectada por otros factores, los cuales, generan variaciones en su nivel de satisfacción laboral. En Costa Rica, los datos de la Encuesta Continua de Empleo del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2025), revelaron que, durante el periodo de septiembre a noviembre del 2024, al menos 59,453 personas reportaron estar en una búsqueda activa de un cambio de empleo (hoja “C1 total”, celda FP52), mientras que 31,664 personas indicaron estar desempleadas

por “motivos personales” (hoja “C1 total”, celda FP59). De acuerdo con la entrevista realizada por Lozano (2021) a la psicóloga y jefe de personal de la empresa RobinFood, en muchos casos las renunciadas atribuidas a “motivos personales” ocultan por lo general insatisfacción con la empresa, desmotivación, desacuerdos o conflictos interpersonales (párr. 3-7).

En el caso particular de Bond Enterprises, en donde la fuerza laboral se ha visto reducida en los últimos años a un total de setenta y cinco empleados, y al tratarse de una plantilla ya limitada, la posible pérdida de más empleados representa un riesgo crítico para la operación y sostenibilidad de la empresa. Por esto, se vuelve urgente establecer estrategias, las cuales, prevengan la renuncia voluntaria y fortalezcan el compromiso laboral, tomando en consideración factores del bienestar individual que pueden afectar la satisfacción laboral.

Por lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ***¿Cuál debe ser el diseño de un plan de intervención cognitivo-conductual para promover el bienestar individual y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Bond Enterprises, ubicada en Piedades de Santa Ana?***

1.2 Objetivos

A continuación, y en base a la pregunta de investigación planeada, se presentan los objetivos para el presente trabajo:

1.2.1 Objetivo General

- Diseñar un plan de intervención cognitivo-conductual para promover el bienestar individual y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Bond

Enterprises, ubicada en Piedades de Santa Ana, durante el periodo de enero - agosto 2025.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los principales factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Bond Enterprises en Piedades de Santa Ana.
- Determinar las técnicas cognitivo-conductuales más efectivas para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual de los empleados.
- Proponer un plan de intervención cognitivo-conductual que promueva el bienestar individual de los empleados y, a su vez, favorezca su satisfacción laboral en la empresa Bond Enterprises.

1.3 Justificación

Cuando los empleados experimentan niveles elevados de insatisfacción laboral, esto puede generar una serie de consecuencias negativas tanto a nivel personal como organizacional. De acuerdo con Gómez y Guarnizo (2024, p. 5), estas consecuencias incluyen comportamientos negativos como chismes, sabotaje, acoso o robo, los cuales afectan la moral del equipo y deterioran el clima laboral, además de que puede llevar a actitudes de abandono, como ausentismo frecuente, tardanzas, desinterés por las responsabilidades y una falta de compromiso con el trabajo y la organización.

En el contexto costarricense, los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2025, hoja “C1 total”, celdas FP52 y FP59) reflejan una tendencia preocupante, con una cantidad de empleados de distintas empresas buscando activamente cambiar de

empleo, además, de los empleados que reportan haber renunciado por “motivos personales”. Estos indicadores, resaltan la importancia de comprender las causas subyacentes de la insatisfacción laboral y la necesidad de abordar estos problemas para generar un ambiente más saludable y productivo dentro de las empresas.

En este sentido, determinar la relación entre el bienestar individual y la satisfacción laboral se vuelve crucial, y se entiende que dicho bienestar está estrechamente vinculado con la percepción del trabajo y el compromiso con la organización. Andrade de Noguera (2024, pp. 10-13), expone que cuando los empleados experimentan un malestar emocional o estrés relacionado con el entorno laboral, esto puede afectar su desempeño y su actitud hacia la empresa. Por otro lado, cuando los empleados cuentan con herramientas para gestionar su bienestar emocional, pueden enfrentar los desafíos laborales de manera más efectiva, esto potencia su satisfacción, motivación y el sentido de bienestar integral dentro de la organización.

Las intervenciones cognitivo-conductuales, enfocadas en modificar patrones de pensamiento y comportamiento que afectan negativamente el bienestar emocional, han demostrado ser eficaces tratando problemas psicológicos. En el contexto laboral, estas intervenciones pueden ser particularmente útiles para abordar la insatisfacción laboral, el estrés y otros factores emocionales que afectan el rendimiento y el compromiso de los empleados (Garzón Pesillo y Pardo Morales, 2021, pp.19-23).

A través de estas técnicas, se busca ayudar a los empleados a desarrollar habilidades de afrontamiento y a modificar las interpretaciones cognitivas, las cuales, puedan generar malestar y desmotivación en el trabajo. El presente estudio es relevante tanto desde el punto

de vista académico como organizacional. Desde la perspectiva académica, se aporta al cuerpo de conocimiento acerca de la relación entre bienestar emocional y satisfacción laboral, explorando cómo las intervenciones cognitivo-conductuales pueden ser aplicadas en la esfera personal para mejorar la esfera laboral. Desde el punto de vista organizacional, se ofrece una solución práctica para las empresas que buscan mejorar la satisfacción y el bienestar de sus empleados, contribuyendo a una mejor productividad y un ambiente de trabajo más saludable.

1.4 Antecedentes

Para desarrollar este plan de intervención cognitivo-conductual, es fundamental considerar antecedentes internacionales y nacionales relacionados con la pregunta de investigación, explorando estudios que puedan dar bases y premisas para resolver los objetivos expuestos.

1.4.1 Internacionales

A nivel internacional, un estudio realizado por Cabanilla Guerra et al. (2022), en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador, cuyo objetivo general fue evaluar la satisfacción laboral en relación con la productividad del capital humano dentro del área administrativa, analizó la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores del Grupo Empresarial ADMG. La metodología aplicada fue de tipo no experimental, con enfoque mixto y alcance descriptivo, aplicando un cuestionario de encuesta, a una muestra aleatoria estratificada de cincuenta empleados de diferentes departamentos y una entrevista en profundidad al gerente administrativo. Entre las conclusiones y resultados del estudio, se identificó que factores como horas excesivas de

trabajo, falta de capacitación, ausencia de estrategias motivacionales, y relaciones laborales deficientes afectan negativamente el desempeño del personal. Entre las recomendaciones destacaron implementar programas de capacitación, estrategias de motivación, pausas activas, condiciones laborales favorables y una mayor autonomía en las tareas. También se resaltó la importancia de la participación del personal en la toma de decisiones, lo cual, incrementa la satisfacción y la motivación para alcanzar metas organizacionales. Este estudio subraya que un entorno laboral estimulante y bien organizado, contribuye significativamente al bienestar y productividad del capital humano, lo cual brinda bases sólidas que justifican la creación de un plan de intervención cognitivo-conductual que al promover el bienestar individual de los empleados de la empresa Bond Enterprises, pueda potencialmente contribuir también con su satisfacción laboral.

Diversos estudios han analizado la relación entre motivación, satisfacción laboral y bienestar individual, destacando su impacto en la productividad y calidad del trabajo. Un ejemplo, es el estudio realizado por Talavera-Salas et al. (2021) en Perú, el cual tuvo como objetivo principal determinar la relación del papel de la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo, transversal, realizado en 76 trabajadores que respondieron al cuestionario de Frederick Herzberg de 34 ítems ($\alpha=0,801$), y a la Escala de satisfacción laboral SL-ARG de 43 ítems ($\alpha=0,898$). Los resultados del estudio revelaron que la mayoría presentaba motivación (98.7%) y satisfacción laboral (38.2%) moderadas. Expusieron además que factores extrínsecos como políticas de la empresa, condiciones laborales y salario influyen significativamente en la motivación, destacando la necesidad de un entorno laboral favorable para mejorar el desempeño. A nivel intrínseco, elementos

como la responsabilidad y el reconocimiento demostraron ser claves para una motivación sostenida. La correlación positiva, aunque baja, entre motivación y satisfacción laboral subrayó la importancia de estrategias integrales que aborden ambos aspectos, fundamentales para el bienestar individual y organizacional. Estos hallazgos respaldan la implementación de intervenciones cognitivo-conductuales como las propuestas en este estudio para abordar la relación satisfacción laboral-bienestar individual.

Otro ejemplo de estudio que analiza este tipo de relación es el de Ríos Ríos (2024), realizado en México. El objetivo primordial del estudio fue investigar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. La metodología utilizada fue a través de un diseño no experimental y descriptivo correlacional con una muestra que incluyó a sesenta y dos trabajadores seleccionados de una población de ochenta y dos empleados. Los resultados revelaron una correlación significativa entre motivación y satisfacción laboral, destacando que factores como retroalimentación y autonomía son determinantes clave en la percepción de satisfacción laboral. Además, el reconocimiento y la valoración de tareas se asociaron positivamente con la satisfacción, mientras, aspectos como el desarrollo profesional y la posibilidad de ascenso mostraron correlaciones moderadas. A pesar de las limitaciones metodológicas, como el diseño transversal y el tamaño reducido de la muestra, se sugirió que promover la retroalimentación efectiva y fomentar la autonomía pueden ser estrategias clave para mejorar la satisfacción laboral y el bienestar individual, incluso en estructuras organizacionales rígidas como el sector público. Estos antecedentes destacan la estrecha relación entre la satisfacción laboral, la motivación y el bienestar individual, subrayando la importancia de estrategias integrales que combinen factores intrínsecos y extrínsecos para

mejorar el desempeño y el clima organizacional. Los hallazgos refuerzan la necesidad de implementar intervenciones específicas, como las propuestas en este estudio, para promover la satisfacción laboral y el bienestar individual en distintos contextos organizacionales.

Por otro lado, Dávila Morán et al. (2021), desarrollaron un estudio en Lima, Perú, con el propósito de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa del sector industrial durante el año 2020. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional. Se trabajó con una muestra censal de 316 colaboradores, a quienes se les aplicaron dos instrumentos: uno para medir el clima organizacional (20 ítems) y otro para evaluar la satisfacción laboral (16 ítems). Los hallazgos indicaron que un 71,20% de los trabajadores percibían un clima organizacional regular, y un 80,70% expresó niveles regulares de satisfacción laboral. Además, se estableció una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables ($Rho = 0,559$; $p < 0,05$). Las conclusiones destacaron que un entorno organizacional adecuado influye directamente en la percepción de satisfacción del personal. Este antecedente aporta evidencia empírica que respalda la relevancia de abordar factores organizacionales como parte de un plan de intervención cognitivo-conductual, orientado a mejorar tanto el bienestar individual como la satisfacción laboral en entornos corporativos como el de Bond Enterprises.

Finalmente, Solís Granda y Burgos Villamar (2023) realizaron un estudio de revisión bibliográfica enfocado en analizar la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral, con el fin de validar la existencia y relevancia de literatura científica

que aborde ambos conceptos en el contexto empresarial. Esta investigación se hizo en Ecuador y utilizó como fuente la base de datos SCOPUS, abarcando publicaciones del período 2017-2022. La búsqueda se centró en artículos cuyos títulos, resúmenes o palabras clave incluyeran los términos “emotional salary” y “job satisfaction”, lo que permitió identificar un total de 83 estudios relevantes. El análisis de esta producción científica se realizó mediante la herramienta Tree of Science (ToS), diseñada para visualizar la estructura del conocimiento mediante la teoría de grafos. Los resultados evidenciaron que tanto el salario emocional como la satisfacción laboral son temas ampliamente abordados desde distintas disciplinas, aunque con escasa vinculación directa entre ellos en los estudios revisados. Se reconoció una relación conceptual entre estos temas y otros como el agotamiento laboral, sugiriéndose la necesidad de investigaciones cualitativas más profundas que clarifiquen la conexión teórica entre el salario emocional y la satisfacción. Asimismo, se recomendó la utilización futura de software como Atlas.ti o Maxqda para enriquecer el análisis cualitativo de los conceptos. Este antecedente aporta una base teórica clave al resaltar la importancia de elementos no monetarios, como la flexibilidad, el reconocimiento o la conciliación vida-trabajo, en la percepción de satisfacción laboral. Esto respalda la propuesta del presente estudio de incorporar estrategias cognitivo-conductuales que promuevan el bienestar emocional y, con ello, potencien la satisfacción de los colaboradores en Bond Enterprises desde un enfoque integral.

1.4.2 Nacionales

El análisis del bienestar individual y la satisfacción laboral de los empleados ha tomado relevancia, especialmente en el marco de las investigaciones realizadas en entornos laborales costarricenses. Un estudio relevante para el presente tema es el desarrollado por

González (2024) de la Universidad Central y aplicado en la empresa Especialidades Gourmac Limitada ubicada en San Rafael de Alajuela, cuyo objetivo fue diseñar un Programa de Intervención Cognitivo-Conductual para el manejo del posible estrés en los colaboradores del área de producción durante el periodo comprendido entre mayo y diciembre del 2024. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por diez personas, de las cuales ocho pertenecían al área operativa y dos ocupaban cargos de jefatura. Para recolectar la información, se aplicaron instrumentos, los cuales, permitieron identificar las principales fuentes generadoras de estrés, entre ellas se destacó que el 100% de los participantes percibía una sobrecarga laboral que superaba su capacidad, además de falta de control sobre las tareas y plazos excesivos para cumplir con sus funciones. En cuanto a las estrategias sugeridas para el manejo del estrés, los participantes indicaron que las técnicas cognitivo-conductuales más eficaces serían la relajación, la reestructuración cognitiva, la desensibilización sistemática y la exposición progresiva. Entre las conclusiones más relevantes, se identificó la necesidad de mejorar la gestión del tiempo, fomentar la comunicación sobre las cargas laborales, fortalecer el liderazgo mediante capacitación a las jefaturas y diseñar políticas organizacionales enfocadas en la prevención del estrés. Este estudio aporta elementos fundamentales al desarrollo del plan de intervención en Bond Enterprises, pues, resalta factores organizacionales concretos, los cuales, inciden directamente en el bienestar del personal, y propone herramientas cognitivo-conductuales que pueden ser adaptadas al contexto de los colaboradores, quienes laboran de forma remota o híbrida en Piedades de Santa Ana.

Otro antecedente relevante de la Universidad Central, es el estudio de Chacón (2023), cuyo objetivo principal fue analizar los indicadores conductuales y cognitivos vinculados al estrés laboral manifestado por los docentes de primaria, bajo una perspectiva teórica conductual. Entre mayo y diciembre del 2023 se investigaron. Se trabajó con un enfoque cuantitativo y un paradigma positivista, utilizando un diseño no experimental. Como instrumento, se aplicó un cuestionario de diecisiete preguntas, cuyas respuestas fueron analizadas mediante triangulación. La muestra estuvo compuesta por docentes de dicho centro educativo, quienes aportaron información clave acerca de las manifestaciones del estrés en su labor cotidiana. Entre los resultados más destacados, se identificó que, a nivel cognitivo, el estrés se asociaba a la rumiación constante de pensamientos laborales fuera del horario de trabajo, así como a problemas de memoria para recordar datos de uso frecuente. A nivel conductual, se reportó dificultad para dormir y una disminución en la productividad. En cuanto a las condiciones del entorno laboral, la sobrecarga de tareas fue señalada como el principal factor estresante. Las conclusiones del estudio enfatizan la importancia de capacitar al personal en técnicas para el manejo del estrés laboral, promover la priorización de tareas en línea con el Manual de Desempeño Docente y fomentar hábitos saludables que ayuden a contrarrestar los efectos negativos del estrés. Este antecedente resulta especialmente útil para el desarrollo del plan de intervención en Bond Enterprises, pues, aporta una visión concreta sobre cómo el estrés laboral puede afectar tanto el comportamiento como los procesos cognitivos, elementos clave para la formulación de estrategias cognitivo-conductuales, las cuales, mejoren la satisfacción laboral y el bienestar en contextos laborales exigentes.

Gutiérrez Arroyo et al. (2022), traen a colación otra perspectiva muy valiosa mediante su estudio realizado en la Universidad de Costa Rica, que pretendía mostrar la relación entre la satisfacción y las demandas laborales, basándose en la hipótesis de que, a mayor cantidad de horas de teletrabajo realizadas, mayores serán las demandas laborales y menor la satisfacción de la persona. La metodología utilizada fue por medio de dos escalas, una con el fin de medir las demandas laborales, y la otra para la satisfacción laboral, con una muestra de 100 personas (37 residentes de San José, 33 de Alajuela, 11 de Cartago, 15 de Heredia, 2 de Limón, 1 de Guanacaste y 1 de Puntarenas) cuyas edades se encontraron distribuidas entre los 18 y los 38 años. El estudio fue de enfoque cuantitativo con un diseño correlacional. Al tratarse de un análisis multivariado, se contó con dos variables dependientes, que corresponden a la satisfacción y las demandas laborales, y una variable independiente, referente a la jornada laboral de teletrabajo. Los resultados identificaron que, aunque en general existe una alta satisfacción laboral en la muestra analizada, las jornadas de teletrabajo extensas (10 horas o más) se relacionan con menores niveles de satisfacción laboral y una mayor percepción de demandas laborales, en comparación con jornadas más cortas. Estos datos exponen la importancia de regular las horas de teletrabajo e implementar estrategias organizacionales que favorezcan un equilibrio entre la carga laboral y el bienestar de los empleados. Además, destaca la necesidad de adaptar los programas laborales para maximizar los beneficios del teletrabajo, promoviendo condiciones que permitan un mejor balance entre la vida laboral y personal, tal y como se busca en el presente trabajo.

Otro estudio que ejemplifica este análisis es el llevado a cabo por Villegas Garro (2022) realizado en la Universidad Nacional, cuyo objetivo principal fue establecer la

relación entre satisfacción laboral y el bienestar integral en las personas colaboradoras de la Importadora CONDOR S.A. Se utilizó un enfoque cualitativo con un paradigma de investigación naturalista, llevado a cabo a través de un tipo de estudio correlacional y un diseño fenomenológico, en el cual se utilizó una muestra de diez personas distribuidas entre personal de oficina y bodega. Los participantes comprendieron de colaboradores con edades comprendidas de entre los 36 a los 66 años. Como resultados del estudio, se identificó que la presencia de intereses, creatividad y habilidades en las tareas ejecutadas es esencial para la percepción de bienestar, aunque las dificultades para desarrollarlos plenamente pueden estar vinculadas a la estructura de las tareas asignadas. Este hallazgo resalta la necesidad de promover condiciones, las cuales, faciliten la exploración de estos factores. Se analizaron las estrategias de autogestión implementadas por los empleados, pues, aunque enfrenta retos diarios con éxito, la iniciativa y responsabilidad pueden verse limitadas por el control y favoritismo de los supervisores. Esto genera un estado de confort en los empleados que reduce su motivación para esforzarse más allá de lo básico. Las relaciones interpersonales, incluyendo la comunicación, los estilos de liderazgo y el sentido de pertenencia, fueron señaladas como áreas clave a fortalecer. Estas dimensiones tienen un impacto directo en la creación de un ambiente laboral que fomente el bienestar colectivo. Adicionalmente, el papel de los líderes y supervisores fue destacado como crucial para la comunicación y la autogestión, esto, resalta su influencia en la satisfacción laboral. El bienestar integral se analizó bajo la perspectiva de la pirámide de Maslow, evidenciando cómo los niveles básicos y superiores de la pirámide contribuyen al desarrollo personal y profesional de los empleados. Las condiciones de insatisfacción laboral se reflejan tanto en la salud física como emocional de los trabajadores, mostrando la importancia de la

estabilidad laboral proporcionada por la empresa como un factor crucial para el bienestar. El estudio aporta información valiosa acerca de la relación entre el bienestar integral y la satisfacción laboral, que refuerzan la importancia de comprender cómo estos elementos influyen en el entorno de trabajo y en la motivación de los empleados, y presenta una base sólida en relación con el objetivo del presente trabajo que busca identificar los principales factores que afectan la satisfacción laboral en Bond Enterprises.

Por último, Ojeda Rodríguez et al. (2023), en su estudio realizado en la Universidad de Costa Rica, cuyo objetivo principal fue analizar las repercusiones del teletrabajo en la motivación y satisfacción laboral durante la pandemia del COVID-19 para conocer si el teletrabajo es una variable influyente, evaluaron distintas modalidades de trabajo: remoto 100%, bimodal (50% remoto y 50% presencial), presencial 100%, y una combinación de 25% presencial y 75% remoto. El estudio se realizó de una investigación cuantitativa correlacional, con una técnica de análisis multivariado, en la que participaron 114 personas de entre 18 y 65 años. Los resultados mostraron que la motivación y la satisfacción laboral son altas en todas las modalidades, con diferencias significativas entre géneros y modalidades de trabajo. Por ejemplo, los hombres reportaron mayor satisfacción y motivación en modalidades 100% remotas y bimodales, mientras que las mujeres presentaron puntajes más altos en trabajo presencial y en la modalidad 25% presencial y 75% remoto. Esto sugiere que las responsabilidades domésticas y sociales pueden influir en las preferencias de las mujeres hacia el trabajo presencial, mientras que los hombres parecen adaptarse mejor al teletrabajo. El estudio resalta que factores como la flexibilidad del teletrabajo, las condiciones del entorno laboral y los roles de género influyen significativamente en la percepción de bienestar y motivación. Esto establece un marco

valioso para el desarrollo de un plan de intervención cognitivo-conductual en Bond Enterprises, enfocado en las necesidades específicas de sus empleados en Piedades de Santa Ana, ya que la muestra a utilizar se compone de empleados que trabajan en modalidad remota e híbrida.

1.5 Proyecciones

Para entender mejor el estudio, es fundamental establecer los alcances esperados, esto permitirá precisar el enfoque del trabajo y anticipar factores que podrían afectar la aplicación o interpretación de los resultados.

Los resultados de esta investigación pretenden servir como referencia para futuras intervenciones en entornos organizacionales similares, proporcionando herramientas prácticas para la gestión del bienestar en el trabajo. Además, se espera que el estudio aporte a la literatura existente, profundizando en la relación entre satisfacción laboral y bienestar personal, y destacando la importancia de programas estructurados para mejorar la calidad de vida de los empleados de forma holística.

En términos de aplicación, los hallazgos podrán ser utilizados por profesionales de recursos humanos, psicólogos organizacionales y líderes empresariales interesados en fomentar un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

Capítulo II: Marco Teórico

Según exponen Hadi et al. (2023), el marco teórico corresponde a una etapa de la investigación que requiere del esfuerzo científico por parte del investigador. En esta fase, se debe buscar minuciosamente fuentes como libros, artículos académicos, tesis, foros,

reportes de entidades gubernamentales y no gubernamentales, informes de patentes, materiales audiovisuales e incluso páginas web, siempre acorde a la problemática, los objetivos, las preguntas y el tema específico del estudio (p. 34). En este capítulo, se presentarán los enfoques teóricos más pertinentes para el presente trabajo, así como investigaciones previas que respaldan el desarrollo de este.

2.1 Contexto Sociocultural

Para enmarcar el presente estudio, es necesario referirse al contexto sociocultural en el cual opera la empresa Bond Enterprises tomando en cuenta factores sociales, económicos y culturales propios de su entorno, y cómo influyen en el desarrollo organizacional y en el cumplimiento de los objetivos planteados.

2.1.1 Globalización

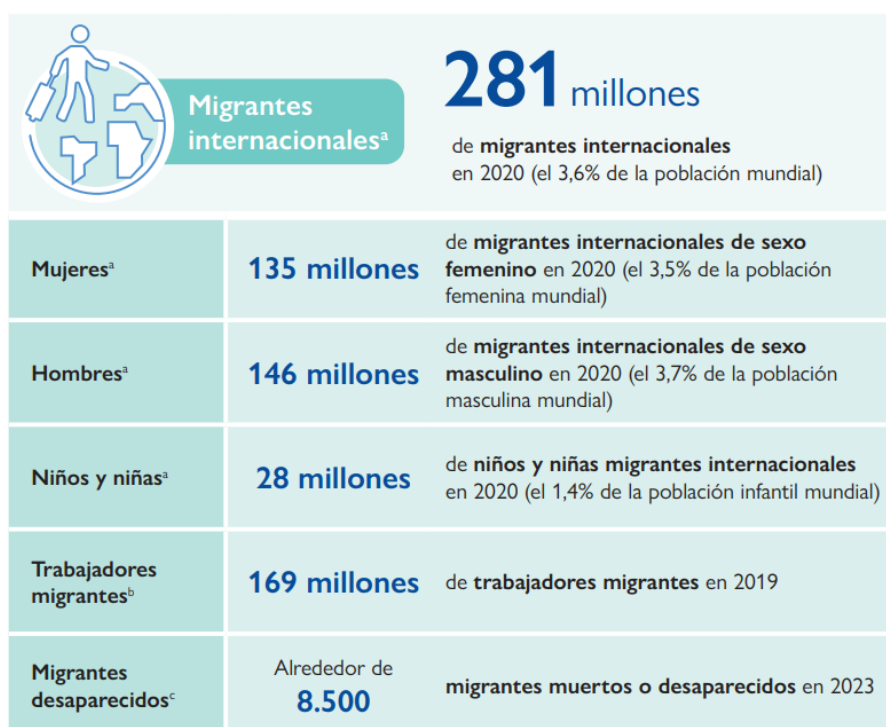
Investigaciones recientes de Vizuite Paz (2023, p. 9) muestran que los efectos de la globalización han variado entre distintos sectores, beneficiando más a los trabajadores altamente calificados comparados con los con menos formación. Esta realidad adquiere especial relevancia para Bond Enterprises, que opera en sectores altamente demandantes de capital humano calificado, como TI y desarrollo web, y se posiciona dentro de un mercado laboral altamente competitivo.

Por otra parte, según Bonilla Morán (2021, pp. 75-76) la migración y la globalización están estrechamente vinculadas, y cada día más trabajadores se ven impulsados a otros países con mayores oportunidades de empleo y mejores condiciones de vida.

Esta información es respaldada por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), quienes exponen que la mayoría de los migrantes en el mundo en el año 2019 fueron trabajadores y representaban el 62% de la población de la totalidad de migrantes internacionales (McAuliffe y Oucho, 2024, pp. 176-179), tal y como se observa en la Figura 1.

Figura 1

Cifras clave sobre la migración en el mundo



Nota. Tomado de *Informe sobre las migraciones en el mundo* (p. 4), por McAuliffe, M. y Oucho, L. A., 2024, Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

La información presentada acerca de los efectos de la globalización y la migración laboral, permite contextualizar los retos que enfrenta Bond Enterprises, una empresa caracterizada por su diversidad cultural. Al tratarse de una compañía fundada por

empresarios extranjeros y con una fuerza laboral compuesta por personas procedentes de distintos países como Costa Rica, Estados Unidos, Venezuela e Irlanda, resulta evidente cómo los efectos de la globalización pueden incidir directamente en la estabilidad del talento humano.

2.1.2 Inflación y Remuneración

En el contexto actual, la inflación representa un gran desafío para las empresas y sus empleados, afectando directamente el poder adquisitivo de los trabajadores y, en consecuencia, su satisfacción y compromiso organizacional. Asimismo, la globalización ha impactado de manera importante la distribución de la riqueza y ha incrementado la desigualdad económica global.

Investigaciones recientes por Vizuite Paz (2023, pp. 4-9), muestran que la brecha entre los diferentes grupos sociales se ha ampliado, con el 10% más rico desproporcionalmente abarcando una gran parte de la riqueza global, mientras los ingresos de las personas en situaciones menos favorecidas han quedado estancados o incluso disminuido. Se revela que la brecha de ingresos se ha ampliado en un promedio de un 25% en las últimas décadas.

En el caso de la empresa Bond Enterprises, una marcada diferencia entre los niveles salariales y las condiciones laborales de los distintos puestos dentro de la organización puede reflejar un escenario de desigualdad económica interna que influya y afecte negativamente la motivación, el bienestar y la permanencia de los colaboradores.

Otra de las consecuencias importantes causadas por temas económicos, es la migración laboral. Bonilla Morán (2021, p. 68) argumenta que la migración es impulsada por la disparidad de ingresos entre los países de origen y destino, así como por la falta de empleos bien remunerados en las economías en desarrollo. En esta línea, Arauco-Jiménez et al. argumentan que “para que una empresa sea productiva debe tener a sus trabajadores contentos llevándolos a ser leales y honestos a la empresa para ello el salario es fundamental en la productividad convirtiéndose en un factor de motivación” (2024, p. 20).

Es evidente que los ingresos económicos de los trabajadores forman una parte importante de su satisfacción laboral, sin embargo, estudios como el de Chiang Vega et al. (2021, p. 111) evidencian que la remuneración es una de las dimensiones con menor puntuación en el sector privado, lo que sugiere que muchos trabajadores no perciben su salario como factor suficiente para reconocer adecuadamente su desempeño.

Aunado a esto, el London Premier Centre (2023) enfatiza que factores como licencias remuneradas, acceso a seguros médicos, planes de jubilación y sistemas de incentivos y reconocimientos, constituyen estrategias efectivas para mejorar la percepción de los empleados sobre su remuneración total. La combinación de una retribución justa y beneficios complementarios permite que las empresas fortalezcan su clima organizacional y promuevan un mayor compromiso de su capital humano (Sección de What factors affect job satisfaction?, párr. 1-5).

En este contexto, atender las necesidades individuales del personal de Bond Enterprises no solo representa una inversión en la calidad del ambiente laboral, sino una estrategia clave para asegurar la continuidad operativa y minimizar los factores que podrían

llevar a la rotación voluntaria, especialmente entre los empleados con menores ingresos dentro de la estructura organizacional.

2.1.3 Avances en Tecnología

En el entorno actual, caracterizado por rápidos avances tecnológicos, Bond Enterprises opera dentro de un contexto altamente influido por tecnologías que están redefiniendo las dinámicas laborales y organizacionales. En estas circunstancias, las tecnologías emergentes, la inteligencia artificial y las plataformas de automatización transformaron las demandas del mercado laboral y, además, tomaron ciertas tareas rutinarias y crearon nuevos roles que exigen tanto capacidades tecnológicas como creatividad (Salgado Reyes, 2023, p. 2419).

Sumado a lo anterior, Bonilla Morán (2021, pp. 80-81) argumenta que los avances tecnológicos han facilitado la conectividad y han permitido la integración de mercados laborales a nivel mundial, incrementando la demanda de trabajadores altamente calificados en sectores como la tecnología de la información y la comunicación. El autor expone, además, que la automatización y la digitalización han modificado las dinámicas laborales, creando nuevas oportunidades para quienes tienen acceso a estas herramientas, pero también generando desplazamiento en ciertos sectores laborales que dependen de habilidades manuales.

Comprender cómo los avances tecnológicos influyen en la estructura del trabajo y en la percepción de estabilidad laboral resulta fundamental para el presente estudio, pues, Bond Enterprises se desenvuelve en sectores que dependen en gran medida de la innovación digital y la adaptabilidad del capital humano. La presión por mantenerse a la

vanguardia tecnológica puede generar tensiones en los colaboradores, especialmente en aquellos puestos más operativos o con menor formación técnica, afectando su bienestar y satisfacción laboral. Por ello, es crucial considerar estos elementos dentro del diseño de estrategias de intervención que promuevan un entorno organizacional más equitativo, motivador y preparado para los desafíos del entorno digital actual.

2.1.4 Pandemia COVID-19

La pandemia de COVID-19 generó un impacto significativo en el ámbito laboral a nivel global, y Bond Enterprises no fue la excepción. Dentro de este panorama, las empresas se vieron obligadas a adaptarse a nuevas condiciones operativas e implementar modelos de trabajo tanto híbridos como completamente remotos. García-Martínez et al. (2022) expone:

Debido a la crisis sanitaria de la COVID-19 han surgidos cambios en la política organizacional, en las que se da mayor relevancia al bienestar emocional de los trabajadores y a un salario competitivo, siendo estos factores de necesidades psicológicos y motivacionales que conducen a la satisfacción laboral. (p. 6)

Este cambio en la cultura organizacional, ha llevado muchas empresas a reconocer la importancia de la salud mental y el equilibrio entre la vida laboral y personal como elementos clave para la retención y satisfacción de sus colaboradores. Por otro lado, el mercado laboral como tal también experimentó una transformación notable tras la pandemia. La digitalización acelerada y la adopción del teletrabajo han ampliado las oportunidades para que los empleados busquen opciones laborales más atractivas.

En la entrevista realizada por Lozano (2021) a la psicóloga y jefe de personal de RobinFood, la misma menciona que:

La principal causa de retiro o renuncia voluntaria de una persona es una mejor oferta laboral. El mercado laboral se ha venido reactivando después de la contingencia ocasionada por la pandemia del covid-19 y se están contratando perfiles de buen nivel y especialmente haciendo énfasis en el área de tecnología, o que tengan capacidades de trabajar de manera remota. Sin duda la mayoría de las veces es esto lo que moviliza a la gente a dejar su puesto actual e ir en busca de algo mejor. (párr. 3)

Esto indica que la movilidad laboral ha incrementado debido a la pandemia COVID-19, generando nuevos retos para las organizaciones en términos de la lealtad del talento humano.

2.1.5 Modalidad Presencial, Bimodal y Remota

El contexto laboral ha experimentado transformaciones significativas en los últimos años, impulsadas por factores como la pandemia de COVID-19 y el avance de tecnología. Estas transformaciones han dado lugar a nuevos modelos de trabajo, específicamente el bimodal (hibrido) y remoto (teletrabajo). En el caso de Bond Enterprises, la evolución ha sido clara al hacer transición de un esquema 100% presencial antes de la pandemia, hacia un modelo que permite a sus trabajadores únicamente las modalidades bimodales como remota.

2.1.5.1 Modalidad Presencial. Tradicionalmente, la modalidad presencial había sido la norma predominante en el mundo laboral, no se debe dejar de lado que ofrece beneficios, los cuales, las otras modalidades no promueven de la misma forma. Diversos autores argumentan que la modalidad presencial, trae consigo beneficios como la interacción directa entre los trabajadores, promoción de un sentido de comunidad, facilidad de supervisión, seguridad informática, rapidez en la resolución de problemas y mejora del ambiente laboral y cultural de la empresa (Optima Venture Partners, 2022, sección de Beneficios del trabajo presencial, párr. 1-7; Entercomm, 2022, sección de 2.1 Ventajas, párr. 1-6; SAP Concur Team, 2024, sección de 5 ventajas de la vuelta al trabajo presencial, párr. 1-5; Abraín, 2023, sección de Beneficios del trabajo presencial vs. el teletrabajo, párr. 1-5; Kudos, 2022, sección de Apostar por lo presencial, párr. 1-3).

Sin embargo, conforme avanza los años se evidencian también las limitaciones de esta modalidad, especialmente en lo que respecta a costos de operación, aumento de distracciones, posibles dificultades de desplazamiento y transporte, menor flexibilidad en horarios, y un impacto en la conciliación entre vida laboral y personal (Entercomm, 2022, sección de 2.2 Desventajas, párr. 1-3; SAP Concur Team, 2024, sección de Desventajas del regreso a los espacios corporativos, párr. 1-16).

2.1.5.2 Modalidad Bimodal o Híbrida. Entre los dos extremos de presencialidad y el trabajo remoto, surge la modalidad bimodal o híbrida, esta combina el teletrabajo con asistencia presencial intermitente o en determinadas circunstancias. Un sondeo realizado por la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (2024), reveló que el 79% de las empresas multinacionales en Costa Rica implementan el modelo de trabajo híbrido,

combinando modalidades presenciales y remotas. Dentro de este esquema, la opción más común es ofrecer tres días de teletrabajo a la semana, seguida de dos días de trabajo remoto (párr. 1-4).

Este esquema busca equilibrar las ventajas y desventajas de ambas modalidades y ha sido particularmente utilizada en épocas post-pandemia para la transición de vuelta a la presencialidad. La empresa Entercomm (2022, sección de 4.2 Desventajas, párr. 1-2) argumenta que a pesar de que esta modalidad ofrece beneficios como reducción parcial de costos y mayor flexibilidad, presenta también desafíos como agotamiento laboral y dificultad para relacionarse. Briones Briones (2021, párr. 4), por su parte, señala que es un modelo viable siempre que se garantice un equilibrio entre la satisfacción personal y la interacción social.

2.1.5.3 Modalidad Remota o Teletrabajo. El teletrabajo ha generado un impacto notable en las organizaciones, no solo en la gestión operativa, sino también en el bienestar de los empleados. Briones Briones (2021) expone que este modelo ha demostrado ser una herramienta válida tanto en el sector público como en el privado, aportando beneficios en términos de inclusión y satisfacción laboral. Sin embargo, también ha planteado desafíos relacionados con la regulación jurídica, la delimitación de horarios y la gestión de la desconexión digital (párr. 4).

En Costa Rica, la Ley N.º 9738 de la Asamblea Legislativa de Costa Rica (2019) establece en su artículo 8- Obligaciones de las personas empleadoras, que el empleador es responsable de proporcionar los recursos necesarios para el teletrabajo, incluyendo equipos, software y costos energéticos. No obstante, esta legislación presenta ciertas lagunas, como

la falta de regulación sobre la instalación de software en dispositivos personales, el derecho a la desconexión digital y la delimitación clara de responsabilidades fuera del espacio físico de la empresa (Briones Briones, 2021, párr. 4).

Otro punto clave es la gestión del tiempo y la prevención del agotamiento laboral. Briones Briones (2021, párr. 6) sugiere que una estrategia efectiva para mitigar estos riesgos implica establecer pausas programadas, definir horarios flexibles y fomentar la conciliación entre la vida laboral y personal. La Organización Internacional del Trabajo (2021), expone por su parte preocupaciones en términos del balance vida-trabajo:

La difusión del teletrabajo, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y el aumento de los empleos flexibles, temporales o autónomos han incrementado la tendencia a trabajar muchas horas. También ha provocado la difuminación de los límites entre el tiempo de trabajo y los periodos de descanso. (párr. 7)

En Bond Enterprises, trabajar de manera remota e híbrida ofrece ventajas, pero también presenta retos para la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados. El aislamiento y la falta de conexión pueden afectar la motivación y el equilibrio entre la vida personal y profesional. A través de expectativas claras, herramientas adecuadas y apoyo emocional, se puede crear un ambiente laboral más positivo, favoreciendo el bienestar y la productividad de los colaboradores.

2.2 Bienestar Individual

El bienestar individual es un concepto clave en el ámbito de la psicología y otras disciplinas relacionadas con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Este apartado tiene como objetivo explorar su definición, los factores influyentes en su desarrollo, sus principales dimensiones, y los modelos teóricos que lo sustentan.

2.2.1 Definición de Bienestar

La Real Academia Española define “bienestar” como el “conjunto de las cosas necesarias para vivir bien” o como un “estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica” (2014a, párr. 1). El bienestar involucra factores externos que contribuyen a una vida plena y la percepción individual de satisfacción y equilibrio.

La Organización Mundial de la Salud (2021, p.10), por su parte, respalda esta idea al definir el bienestar como un estado positivo experimentado tanto a nivel individual como social. Al igual que la salud, se considera un recurso fundamental para la vida diaria y está determinado por condiciones sociales, económicas y ambientales. Además, expone que abarca la calidad de vida y la capacidad de las personas y sociedades para contribuir al mundo con un sentido de significado y propósito.

Es importante destacar la forma en que los conceptos de “bienestar” y “salud” están estrechamente relacionados, y son comúnmente utilizados intercambiabilmente, pues, sus definiciones coinciden en ciertos aspectos. Por ejemplo, cuando se habla de salud mental, generalmente se habla de un bienestar psicológico o, referirse a promover el bienestar,

implica mejorar directamente la salud en sus distintas dimensiones, tratándose de un enfoque integral.

La salud, es definida por la Organización Mundial de la Salud (1948, párr. 1) como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. La Real Academia Española (2014b, párr. 1), por su parte, define la salud como el “estado en que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones” y aborda también que se trata de una “condición física y psíquica en que se encuentra un organismo en un momento determinado” (párr. 2). Podemos identificar como inclusive dentro de los sinónimos o afines de “salud” por parte de la RAE, se lista el término “bienestar”, lo que refuerza la idea de que ambos conceptos pueden solaparse en ciertas ocasiones.

Aunque la salud y el bienestar no son conceptualmente iguales, su relación es innegable y dependiendo del contexto, pueden utilizarse como conceptos complementarios o incluso sinónimos. Considerando la amplitud en ambas definiciones y la amplia gama de factores externos que se ven involucrados, es fundamental describir los principales factores que afectan el bienestar de las personas.

2.2.2 Factores que Influyen en el Bienestar

Un artículo de Hartenstein y Latkovic (2022, sección de 5. Most drivers of health sit outside conventional healthcare systems and are modifiable, párr. 1-5), publicado por el McKinsey Health Institute, destaca que la mayoría de los factores que influyen en nuestro bienestar son modificables. La investigación destaca 23 factores, observables en la Tabla 1, los cuales tienen un impacto significativo en la salud.

Por ejemplo, las investigaciones revelan que el ejercicio regular puede añadir entre 3 y 5 años de vida y mejorar la calidad de vida entre 5 y 10 años. El artículo sugiere que se debe reconocer la importancia de estos factores y dedicar más recursos a investigarlos y comprenderlos, en lugar de centrarnos únicamente en intervenciones clínicas tradicionales (2022, sección de 5. Most drivers of health sit outside conventional healthcare systems and are modifiable, párr. 9-22).

Tabla 1

Factores de la Salud según Hartenstein y Latkovic (2022).

Factor	Descripción
1. Dieta	Selección de alimentos; porciones; preparación; horarios de comida; macronutrientes/micronutrientes; ayuno/restricción calórica; consumo de agua.
2. Suplementación	Frecuencia; grado de uso; tipo (por ejemplo, extractos, té, vitaminas, minerales, hierbas, botánicos, aminoácidos, metabolitos, probióticos, cafeína).
3. Uso de Sustancias	Frecuencia; grado de uso; tipo (por ejemplo, alcohol, tabaco/nicotina, vapeo, cocaína, marihuana, heroína, psilocibina).
4. Movilidad	Mezcla de tiempo por posición; estar de pie, sentado, caminando, postura, escritura, posición del cuello, uso de habilidades motoras finas.
5. Ejercicio	Duración; frecuencia; tipo (por ejemplo, deportes, resistencia, alta intensidad, fuerza/resistencia, estabilidad, flexibilidad, coordinación, individual/grupal).
6. Sueño	Calidad; duración; distribución por etapas; regularidad; consistencia; alineación con el ritmo circadiano.
7. Actividad Productiva	Trabajo, voluntariado, cuidado de personas, pasatiempos, práctica religiosa, activismo, tocar música, artes, manualidades, viajes.

Factor	Descripción
8. Interacción social	Conversaciones, comidas, interacción laboral, amistades, intimidad física, matrimonio/citas, actividades; en persona o a distancia.
9. Consumo de Contenido	Entretenimiento, literatura, noticias, música, pornografía; en todos los formatos: en línea, aplicaciones, redes sociales, papel, en persona, televisión, videojuegos.
10. Higiene	Lavado de manos, baño, ducha, cuidado bucal, protección auditiva, aseo personal.
11. Naturaleza	Tiempo entre bosques, flores, cuerpos de agua, vida silvestre/insectos, montañas; cielo de día/noche.
12. Atmósfera	Temperatura; humedad; clima, eventos climáticos; radiación; humo; exposición a calor/frío extremo (sauna, inmersión en agua fría).
13. Estimulación Sensorial	Pantallas; sol/luz exterior; tipo/grado de luz interior; ruido—tipo, intensidad, duración.
14. Materiales	Tipo (aire, agua, superficies, telas, recipientes); contenido (toxinas, gérmenes, contaminantes, metales pesados, alérgenos).
15. Estrés	Respuesta a desafíos físicos, emocionales y/o mentales (presión, trauma, emoción); agudo y crónico; incluye eustrés.
16. Mentalidades y creencias	Actitudes/perspectivas sobre todos los aspectos de la vida: religión/filosofía, optimismo, sentido de agencia, naturaleza de las personas, propósito, esperanza.
17. Composición Corporal	Grasa corporal según tipo de grasa; masa muscular magra; obesidad mórbida.
18. Seguridad Física	Seguridad/protección física: ausencia de guerra, conflicto armado, violencia criminal, violencia doméstica, accidentes evitables.
19. Seguridad Económica	Seguridad alimentaria, seguridad en la vivienda, seguridad de ingresos, acceso a la atención médica.
20. Vacunación	Regularidad y alcance de la vacunación: sarampión-paperas-rubéola (MMR), influenza, COVID, tuberculosis, polio, tétanos.

Factor	Descripción
21. Detección y Diagnóstico	Monitoreo; pruebas; exámenes de detección; pruebas genéticas; diagnóstico de factores de riesgo, enfermedades y/o condiciones.
22. Intervención Clínica	Todas las formas de tratamiento clínico: cirugías, implante de dispositivos, farmacológico; terapia; audífonos; otros dispositivos médicos.
23. Adherencia	Grado en que una persona sigue un plan de tratamiento prescrito, incluyendo intervenciones, alcance, frecuencia, duración y método.

Nota. Adaptado de *The Secret to Great Health? Escaping the healthcare matrix*, por Hartenstein y Latkovic, 2022, McKinsey Health Institute.

Algunos de los factores identificados por Hartenstein y Latkovic son respaldados de la misma forma por la doctora Laurie Santos, profesora universitaria de Yale, quien creó el curso más exitoso de la universidad titulado “The Science of Well-Being” (Santos, s.f.). En este curso, la doctora explora distintas estrategias diseñadas para reconfigurar la mente y mejorar el bienestar a través de prácticas basadas en la investigación científica. Entre sus principales técnicas destacan el agradecimiento diario, meditación y el mindfulness, ejercicio físico regular, higiene de sueño, realizar actos de bondad hacia los demás y conectar socialmente.

2.2.3 Dimensiones del Bienestar

Distintos autores se refieren a las dimensiones del bienestar en una cantidad variable, como se puede observar en la Tabla 2, y aunque cada uno incluye una amplitud desigual de factores que las componen, coinciden en la mayoría de sus descripciones de forma general. Esta coincidencia sugiere la existencia de un consenso teórico acerca de los componentes esenciales del bienestar, a pesar de las diferencias metodológicas o conceptuales entre los modelos propuestos.

Tabla 2*Dimensiones del Bienestar*

Dimensión	Descripción	Fuentes
1. Financiero	Es la capacidad de manejar responsablemente los recursos económicos para cubrir necesidades presentes y futuras, mantener estabilidad, tomar decisiones informadas y alcanzar metas personales con equilibrio y seguridad.	• Falcone (2022, sección de Financial Wellness, párr. 1) • Kroll (2023, sección de The Eight Dimensions of Wellness, párr. 3) • Orozco (s.f., sección de Las 8 Dimensiones del Bienestar, párr. 10) • Womack (2022, sección de Financial Wellness, párr. 1-2)
2. Emocional	El bienestar emocional es la capacidad de reconocer, comprender, expresar y regular adecuadamente una amplia gama de emociones, mantener relaciones saludables, afrontar el estrés de forma efectiva y cuidar de uno mismo con conciencia, responsabilidad y autoestima.	• Falcone (2022, sección de Emotional Wellness, párr. 1) • Kroll (2023, sección de The Eight Dimensions of Wellness, párr. 1) • Lindenwood University (s.f., sección de Emotional, párr. 1) • Orozco (s.f., sección de Las 8 Dimensiones del Bienestar, párr. 5) • Parodi (2022, sección de 2. Bienestar emocional, párr. 1) • Robin (2024, sección de Bienestar emocional, párr. 1-2) • Womack (2022, sección de Emotional Wellness, párr. 1-2) • Zendell (2023, sección de Las dimensiones del bienestar, párr. 2)
3. Ambiental	Es la conciencia y responsabilidad de cómo nuestras acciones, hábitos y entorno físico afectan tanto nuestra salud personal como la del planeta, promoviendo espacios seguros, armónicos y sostenibles que favorezcan nuestro bienestar y el de la comunidad.	• Falcone (2022, sección de Environmental Wellness, párr. 1) • Kroll (2023, sección de The Eight Dimensions of Wellness, párr. 6) • Orozco (s.f., sección de Las 8 Dimensiones del Bienestar, párr. 9) • Parodi (2022, sección de 6. Bienestar ambiental, párr. 1) • Robin (2024, sección de Bienestar medioambiental, párr. 1-2) • Womack (2022, sección de Environmental Wellness, párr. 1-2) • Zendell (2023, sección de Las dimensiones del bienestar, párr. 5)

Dimensión	Descripción	Fuentes
4. Cultural	Es la conciencia, aceptación y respeto hacia la diversidad, que permite interactuar de forma positiva con personas de diferentes culturas, identidades y contextos.	Falcone (2022, sección de Cultural Wellness, párr. 1)
5. Intelectual	Es la disposición a aprender de forma continua, desarrollar el pensamiento crítico y creativo, y participar en actividades que estimulen la mente, amplíen conocimientos y fortalezcan habilidades para comprender y enfrentar el mundo de manera constructiva.	- Falcone (2022, sección de Intellectual Wellness, párr. 1) - Kroll (2023, sección de The Eight Dimensions of Wellness, párr. 7) - Lindenwood University (s.f., sección de intellectual, párr. 1) - Orozco (s.f., sección de Las 8 Dimensiones del Bienestar, párr. 7) - Parodi (2022, sección de 3. Bienestar Intelectual, párr. 1) - Robin (2024, sección de Bienestar intelectual, párr. 1-2) - Womack (2022, sección de Intellectual Wellness, párr. 1-2) - Zendell (2023, sección de Las dimensiones del bienestar, párr. 3)
6. Ocupacional o Profesional	Es la satisfacción personal y el sentido de propósito que se obtiene al desempeñar un trabajo o actividad significativa, alineada con los valores, habilidades y metas propias, promoviendo así el crecimiento personal, profesional y un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.	- Falcone (2022, sección de Occupational Wellness, párr. 1) - Kroll (2023, sección de The Eight Dimensions of Wellness, párr. 5) - Lindenwood University (s.f., sección de Occupational, párr. 1) - Orozco (s.f., sección de Las 8 Dimensiones del Bienestar, párr. 11) - Parodi (2022, sección de 7. Bienestar profesional, párr. 1) - Robin (2024, sección de Bienestar ocupacional, párr. 1-2) - Womack (2022, sección de Occupational Wellness, párr. 1-2) - Zendell (2023, sección de Las dimensiones del bienestar, párr. 7)

Dimensión	Descripción	Fuentes
7. Físico	Es la capacidad de cuidar y fortalecer el cuerpo mediante hábitos saludables como la actividad física regular, una alimentación equilibrada, buen descanso, atención médica preventiva y la reducción de conductas de riesgo, con el fin de mantener una salud óptima y una buena calidad de vida.	• Falcone (2022, sección de Physical Wellness, párr. 1) • Kroll (2023, sección de The Eight Dimensions of Wellness, párr. 2) • Lindenwood University (s.f., sección de Physical, párr. 1) • Orozco (s.f., sección de Las 8 Dimensiones del Bienestar, párr. 8) • Parodi (2022, sección de 1. Bienestar físico, párr. 1) • Robin (2024, sección de Bienestar físico, párr. 1-2) • Womack (2022, sección de Physical Wellness, párr. 1-2) • Zendell (2023, sección de Las dimensiones del bienestar, párr. 1)
8. Social	Es la capacidad de construir y mantener relaciones positivas, basadas en el respeto, la empatía y la comunicación, que fomenten un sentido de conexión, pertenencia y apoyo mutuo en distintos entornos como la familia, el trabajo, la comunidad o los amigos.	• Falcone (2022, sección de Social Wellness, párr. 1) • Kroll (2023, sección de The Eight Dimensions of Wellness, párr. 4) • Lindenwood University (s.f., Sección de Social, párr. 1) • Orozco (s.f., sección de Las 8 Dimensiones del Bienestar, párr. 12) • Parodi (2022, sección de 4. Bienestar social, párr. 1) • Robin (2024, sección de Bienestar social, párr. 1-2) • Womack (2022, sección de Social Wellness, párr. 1-2) • Zendell (2023, sección de Las dimensiones del bienestar, párr. 6)
9. Espiritual	Es la capacidad de encontrar propósito, sentido y dirección en la vida a través de creencias, valores o prácticas que promuevan la paz interior, la conexión con uno mismo, con los demás y con algo más grande, fomentando la reflexión, la compasión y el crecimiento personal.	• Falcone (2022, sección de Spiritual Wellness, párr. 1) • Kroll (2023, sección de The Eight Dimensions of Wellness, párr. 8) • Lindenwood University (s.f., sección de Spiritual, párr. 1) • Orozco (s.f., sección de Las 8 Dimensiones del Bienestar, párr. 6) • Parodi (2022, sección de 5. Bienestar espiritual, párr. 1) • Robin (2024, sección de Bienestar espiritual, párr. 1-2) • Womack (2022, sección de Spiritual Wellness, párr. 1-2) • Zendell (2023, sección de Las dimensiones del bienestar, párr. 4)

Para efectos del presente trabajo, se utiliza la definición de Bienestar Profesional propuesta por Parodi (2022, sección de 7. Bienestar profesional, párr. 1), quien lo concibe como un “proceso de tomar y mantener elecciones que sean significativas y contribuyan a su crecimiento personal y laboral”. Esta definición resulta pertinente, pues, integra tanto la dimensión individual, centrada en la toma de decisiones personales, como la dimensión organizacional, al vincular dichas decisiones con el desarrollo en el ámbito laboral. Además, pone énfasis en el carácter activo y continuo del bienestar, alineándose con el enfoque cognitivo-conductual adoptado en esta intervención, promueve la autorreflexión, la planificación de metas y la ejecución de acciones que favorezcan el bienestar y la satisfacción laboral sostenida en el tiempo. Finalmente, la autora refiere que, entre los elementos a evaluar para el Bienestar Profesional, se debe considerar elegir un trabajo alineado con los valores y estilo de vida, que permita desarrollarse profesionalmente, mantener un equilibrio personal (Bienestar Emocional) y tener estabilidad económica (Bienestar Financiero).

2.2.4 Modelos de Bienestar

2.2.4.1 Modelo de Activación Conductual (Behavioral Activation, BA). De acuerdo con Luca Gonzáles (2024), la Activación Conductual se define como “un tratamiento breve estructurado para la depresión, que tiene como objetivo activar conductualmente al paciente de maneras específicas para incrementar las experiencias de recompensa en sus vidas” (p. 95). Su fundamento parte de que “la depresión se mantiene porque: el reforzamiento posible para las conductas no depresivas es bajo o inexistente, y/o la conducta depresiva tiene una tasa relativamente alta de reforzamiento” (p. 96). Al centrar la intervención en la programación de actividades coherentes con los valores y metas

personales, este modelo promueve un aumento del reforzamiento positivo que favorece la mejora del estado de ánimo y, por ende, se entiende que contribuye al bienestar individual de las personas.

2.2.4.2 Modelo de Terapia Cognitiva de Aaron Beck. Uno de los modelos teóricos más influyentes del enfoque cognitivo-conductual en relación con el bienestar es la Terapia Cognitiva de Aaron T. Beck. Según Luca Gonzáles (2024), esta propuesta se centra en los pensamientos y distorsiones automáticas, lo cual, permite identificar cómo ciertas creencias afectan el estado emocional del individuo. Además, se expone mediante la intervención estructurada, es posible modificar la conducta y con ello lograr una interacción satisfactoria con la realidad (pp. 31-32). Este modelo resulta especialmente útil en contextos organizacionales, pues, permitiría abordar creencias disfuncionales relacionadas con el desempeño, la autoeficacia o las relaciones laborales, favoreciendo así la promoción de la satisfacción laboral y el bienestar individual en el entorno de trabajo.

2.3 Satisfacción Laboral

Este apartado profundiza en la satisfacción laboral, abordando su definición, las distintas dimensiones que la conforman, y su impacto en la productividad y el bienestar de los empleados.

2.3.1 Concepto de Satisfacción Laboral

La Real Academia Española (2014c, párr. 4) define “satisfacción” como la “confianza o seguridad del ánimo”, mientras que define el concepto de “laboral” como “perteneciente o relativo al trabajo” (2014d, párr. 1). Por tanto, la satisfacción laboral puede

entenderse como la confianza o seguridad del ánimo que una persona experimenta en relación con su trabajo.

La satisfacción laboral ha tenido múltiples definiciones a lo largo de los años, sin embargo, la descripción que más se replica en las investigaciones continúa siendo la propuesta por Locke (1968, como se citó en Quintero Rodríguez y Sifuentes Ocegueda, 2021) indicando que “dicho estado emocional representa una condición generada por la experiencia de la persona, lo cual propicia una orientación positiva hacia la tarea, que puede encerrar sentimientos y emociones favorables o desfavorables en el trabajador respecto a su empleo” (pp. 120-121).

Se entiende con estas definiciones, que la satisfacción laboral no es solo una condición influenciada por factores externos, sino, también es basada en la experiencia o esquema cognitivo individual, siendo así una capacidad que debe ser abordada de manera holística. Esto es respaldado por Andrade de Noguera (2024, p.13) quien expone: “cada trabajador habita un complejo mundo de emociones y percepciones que deben ser entendidas y aprovechadas con la responsabilidad que implica la gestión del talento humano en forma integral”, destacando que una gestión efectiva de talento humano debe considerar tanto necesidades individuales como objetivos organizacionales, promoviendo un equilibrio, el cual, fortalezca la productividad y el éxito empresarial.

2.3.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral pueden variar según los modelos teóricos y los autores, pero en términos generales las investigaciones señalan similitud en sus

conclusiones. Artal (Sección de Las tres dimensiones de la satisfacción laboral, 2024, párr. 1-4), por ejemplo, argumenta que existen 3 dimensiones de la satisfacción laboral:

2.3.2.1 Satisfacción Intrínseca. Relacionada con el disfrute y la realización personal obtenida del trabajo, es decir, qué tanto percibe la persona que sus tareas le permiten aprender, crecer profesionalmente y recibir reconocimiento. Factores como la autonomía en la toma de decisiones, la diversidad de responsabilidades, el sentido de propósito y la sensación de logro juegan un papel fundamental en esta dimensión.

2.3.2.2 Satisfacción Extrínseca. Esta se vincula con elementos externos al desempeño laboral como tal, en otras palabras, con el entorno y las condiciones en las cuales se desarrollan las labores. Aquí entran en juego factores como el salario, los beneficios, las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, la estabilidad laboral y las relaciones sociales con compañeros y superiores.

2.3.2.3 Satisfacción General. Representa una visión integral de la satisfacción laboral, y combina tanto factores internos como externos. Es el resultado de como la persona percibe su bienestar laboral en función de su desarrollo profesional y las condiciones que la empresa le ofrece.

Arauco-Jiménez et al. (2024, p. 20), por su parte, definen 3 dimensiones de satisfacción laboral de manera más reducida:

2.3.2.4 Recompensa Equitativa. Para esta primera dimensión, los autores se apoyan en Chiavenato (2011, como se citó en Arauco-Jimenez et al., 2024, p.20) quien señala que la recompensa se refiere a cualquier pago, gratificación, incentivo o reconocimiento otorgado a una persona en función de su desempeño o las tareas realizadas.

Esta dimensión coincide con la satisfacción general expuesta anteriormente por Artal (Sección de Las tres dimensiones de la satisfacción laboral, 2024, párr. 4), pues, abarca tanto factores como el salario y los beneficios, así como la cantidad que percibe la persona quien recibe reconocimiento por sus tareas.

2.3.2.5 Ambiente de Trabajo. Los autores definen que es el conjunto de condiciones, las cuales, acompañan al trabajador en su jornada laboral, advirtiéndole que un entorno deficiente puede afectar su salud y está compuesto por las percepciones y experiencias del colaborador dentro de la organización, las cuales pueden verse afectadas por distracciones que reducen la concentración e impactan el cumplimiento de los objetivos (Álvarez y Faizal, 2012; Madero, 2021; como se citó en Arauco-Jimenez et al., 2024, pp.20-21). Se puede relacionar el ambiente de trabajo a la dimensión de satisfacción extrínseca referida por Artal (Sección de Las tres dimensiones de la satisfacción laboral, 2024, párr. 3), al contener mención del entorno y las condiciones en las que se desarrollan las tareas.

2.3.2.6 Compañerismo. Esta dimensión se describe como la interacción grupal entre los trabajadores, donde la cooperación y el apoyo mutuo juegan un papel clave en la consecución de metas comunes (Morales, 2019, como se citó en Arauco-Jiménez et al., 2024, p.21). A pesar de que el autor propone el compañerismo como una dimensión individual, se puede observar cómo Artal (Sección de Las tres dimensiones de la satisfacción laboral, 2024, párr. 3) reduce este componente a ser solamente uno de los factores pertenecientes a la satisfacción extrínseca.

Por último, Chiang Vega et al. (2021), se refieren en su trabajo a la satisfacción por el trabajo, por el ambiente físico, cómo se realiza, la oportunidad de desarrollo, la relación con el jefe, la remuneración y la autonomía (p. 109). Se observa similitud en la percepción con el resto de los autores, pero la forma en que las dimensiones segregan difiere según las investigaciones utilizadas como referencia y los objetivos de sus estudios.

2.3.3 Impacto de la Satisfacción Laboral en el Desempeño

El London Premier Centre (Sección de The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance, 2023, párr. 1-5) valida que, cuando una persona se siente satisfecha con su trabajo, su desempeño tiende a mejorar de forma significativa. Esto se refleja en distintos aspectos dentro de la empresa y en la manera en la cual, los empleados interactúan con su entorno laboral. Algunos de los efectos más relevantes expuestos por los autores son:

2.3.3.1 Menor Rotación de Personal. Un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten cómodos y valorados reduce la posibilidad de que busquen otras oportunidades. Esto significa menos renunciadas y, en consecuencia, una menor necesidad de contratar y capacitar nuevos colaboradores. Para las empresas, esto representa un gran ahorro en tiempo y costos, además de ayudar a mantener equipos consolidados y experimentados.

2.3.3.2 Aumento en la Productividad. Las personas que disfrutan su trabajo suelen estar más motivadas y comprometidas con sus responsabilidades. Este sentido de pertenencia y lealtad a la organización hace que se esfuercen más en alcanzar objetivos, lo que impacta directamente en la productividad y en la calidad del trabajo realizado.

2.3.3.3 Empleados Como Embajadores de la Empresa. Cuando alguien está feliz en su trabajo, es natural que lo comparta con su círculo cercano. Un equipo satisfecho no solo trabaja mejor, sino que también transmite una imagen positiva de la empresa. Esto fortalece la reputación de la organización y puede atraer tanto a nuevos talentos como a clientes.

2.3.3.4 Mejor Atención al Cliente. Un colaborador satisfecho suele atender a los clientes con una actitud más positiva, ofreciendo un servicio más amable y eficiente. Esto se traduce en mejores experiencias para los clientes y en una imagen más sólida para la empresa, impulsando la fidelización y el crecimiento del negocio.

García-Martínez et al. (2022, pp. 9-10) concluyeron en su estudio acerca de la influencia de la satisfacción laboral en la productividad, que la misma tiene un impacto profundo en el desempeño de los empleados y en el éxito de las organizaciones. Los autores exponen que cuando los trabajadores se sienten valorados y cuentan con condiciones laborales adecuadas, su motivación aumenta, lo que se traduce en mayor compromiso y productividad. Esto no solo beneficia a la empresa, sino que también reduce la rotación de personal, ya que los empleados encuentran estabilidad y bienestar en su entorno de trabajo. Además, concuerdan en que un trabajador satisfecho no solo realiza mejor sus tareas, sino que también se convierte en un embajador de la empresa, transmitiendo una imagen positiva tanto dentro como fuera de la organización.

2.4 Relación Entre Bienestar y Satisfacción

El bienestar y la satisfacción son conceptos interconectados, los cuales, influyen mutuamente en la experiencia de las personas en distintos ámbitos de su vida, incluido el

laboral. Este apartado examina la relación entre ambos desde una perspectiva empírica, analizando estudios que han explorado su vínculo y los efectos que tienen uno sobre el otro. Además, se abordan los factores mediadores y moderadores que pueden potenciar o debilitar esta relación, permitiendo una comprensión más profunda de los mecanismos que inciden en el bienestar y la satisfacción.

2.4.1 Estudios Empíricos Sobre la Relación Bienestar-Satisfacción

Ortiz Talavera y Quino Omonte (2021, pp.69-70), analizaron la relación bienestar-satisfacción en el contexto del teletrabajo en empresas de seguros en Perú. Sus hallazgos revelaron que un mayor bienestar laboral está correlacionado con una mayor satisfacción laboral, lo que a su vez repercute en una mejor productividad y compromiso organizacional.

Por otro lado, Tejeda Parra y Burgos Flores (2020, pp.77-78), estudiaron el impacto del empleo en el bienestar subjetivo de las personas en México. Su investigación destaca que condiciones laborales adecuadas, estabilidad en el empleo y un ambiente de trabajo favorable son factores clave que influyen en la percepción de bienestar y satisfacción. Estos resultados refuerzan la idea de que el bienestar no solo depende de factores individuales, sino también de las condiciones estructurales dentro de la organización.

Asimismo, estudios en entornos empresariales han enfatizado que la satisfacción laboral no solo mejora la retención del talento, sino que también contribuye a la salud mental de los trabajadores. Alba Paradelo (Sección de ¿Cómo se puede mejorar la satisfacción laboral?, 2023, párr. 7), destaca que promover una cultura organizacional basada en el bienestar es clave para garantizar el éxito profesional y el compromiso de los

empleados. En la misma línea, Raeburn (Sección de El bienestar de los empleados es más que una moda pasajera, 2025, párr. 1-6) subraya que el bienestar de los empleados no debe verse como una tendencia pasajera, sino como una estrategia sostenible para mejorar la calidad de vida en el trabajo. Esta información respalda la necesidad de implementar estrategias de intervención que promuevan tanto el bienestar como la satisfacción laboral, especialmente en empresas que buscan mejorar su rendimiento y clima organizacional.

2.4.2 Factores Mediadores y Moderadores

Diferentes factores pueden influir en la relación entre bienestar y satisfacción laboral, actuando como mediadores o moderadores en esta dinámica. Ortiz Talavera y Quino Omonte (2021, pp.69-70), identificaron que la percepción de equidad salarial y las oportunidades de desarrollo profesional median la relación entre bienestar y satisfacción, demostrando que empleados que perciben justicia en la compensación económica y crecimiento profesional tienden a experimentar mayores niveles de bienestar.

En cuanto a los factores moderadores, el liderazgo y el diseño del puesto de trabajo juegan un papel crucial. De acuerdo con Paradelo (Sección de ¿Cómo se puede mejorar la satisfacción laboral?, 2023, párr. 1-8), un liderazgo empático y orientado al bienestar de los colaboradores puede potenciar la relación entre satisfacción laboral y bienestar, ya que los empleados se sienten respaldados y valorados dentro de la organización. Asimismo, García Pérez (2021, párr. 1-5) enfatiza que un diseño de trabajo flexible y con autonomía puede mitigar el impacto negativo del estrés laboral en la satisfacción de los trabajadores.

Finalmente, Raeburn (Sección de 2. Aspecto emocional, 2025, párr. 1-3) destaca que el acceso a programas de bienestar corporativo, como capacitaciones en salud mental y

programas de reconocimiento, también actúa como un moderador en la relación bienestar-satisfacción. Esto sugiere que las empresas que invierten en el bienestar de sus empleados pueden obtener mayores niveles de satisfacción laboral y, en consecuencia, una mayor lealtad organizacional.

2.5 Técnicas Cognitivo-Conductuales

Raypole y Marcin (2024), exponen que las Técnicas Cognitivo-Conductuales son métodos utilizados en la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) para identificar y cambiar patrones de pensamiento y comportamiento negativos. Estas técnicas ayudan a las personas a reconocer cómo sus pensamientos, emociones y acciones están interrelacionados, y les permiten desarrollar estrategias para manejar mejor el estrés y mejorar su bienestar (párr. 1-4). Los autores mencionan que algunas de las técnicas más populares utilizadas en la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) son las siguientes:

Descubrimiento Guiado y Cuestionamiento. A través del cuestionamiento estratégico, el terapeuta ayuda a la persona a desafiar pensamientos disfuncionales y a considerar perspectivas alternativas ante situaciones estresantes o problemáticas (Sección de Popular CBT techniques, párr. 5).

Registro en Diario. Se recomienda que el individuo registre sus pensamientos negativos a lo largo de la semana, con el propósito de analizarlos y sustituirlos por creencias más funcionales y adaptativas (Sección de Popular CBT techniques, párr. 6).

Diálogo Interno. El terapeuta explora el tipo de lenguaje interno utilizado por la persona en diversas circunstancias y fomenta la sustitución de un discurso autocrítico o

negativo por un diálogo interno más compasivo y constructivo (Sección de Popular CBT techniques, párr. 7).

Reestructuración Cognitiva. Esta técnica consiste en identificar y modificar distorsiones cognitivas que influyen en la interpretación de la realidad. Entre estas distorsiones se encuentran el pensamiento dicotómico, la tendencia a sacar conclusiones precipitadas y la catastrofización (Sección de Popular CBT techniques, párr. 8). Por otra parte, Alvez (2024, sección de El diálogo socrático en las terapias cognitivas, párr. 1) añade que el diálogo socrático es una herramienta propia de la terapia cognitiva que busca guiar a las personas en la exploración objetiva de sus ideas y creencias. Para ello, el terapeuta plantea preguntas estratégicas que permiten al consultante reconocer pensamientos automáticos poco funcionales, cuestionar su veracidad y reemplazarlos por interpretaciones más útiles y adaptativas.

Registro de Pensamientos. Implica documentar pensamientos y emociones experimentados en situaciones específicas, contrastándolos con evidencia objetiva tanto a favor como en contra de dichas creencias. Con base en este análisis, se fomenta la adopción de interpretaciones más equilibradas y realistas (Raypole y Marcin, 2024, sección de Popular CBT techniques, párr. 9).

Programación de Actividades Positivas. Se recomienda incorporar actividades gratificantes en la rutina diaria para fomentar un estado emocional positivo. Algunas opciones incluyen la realización de pasatiempos, la exposición a estímulos agradables o la práctica de actividades recreativas (Sección de Popular CBT techniques, párr. 10).

Exposición Gradual a Situaciones Estresantes. Consiste en elaborar un listado de situaciones que generan ansiedad o malestar, ordenándolas según el nivel de incomodidad que producen. Posteriormente, se implementa una exposición progresiva con el fin de reducir la respuesta emocional negativa ante dichos estímulos (Sección de Popular CBT techniques, párr. 11).

Desensibilización Sistemática. Similar a la exposición gradual, esta técnica incorpora estrategias de relajación para ayudar a la persona a manejar sus emociones en situaciones que generan ansiedad o malestar, favoreciendo así una respuesta adaptativa (Sección de Popular CBT techniques, párr. 12).

Psicoeducación. Altamirano (s.f., sección de La Psicoeducación en la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC), párr. 1), explica que “la psicoeducación en terapia juega un papel fundamental, ayudando a que el paciente tome un rol activo en su proceso terapéutico. A través de la información clara y estructurada, el paciente puede desarrollar mayor autonomía y compromiso con su tratamiento”. Esta técnica resulta especialmente relevante en el diseño de un plan de intervención para la empresa Bond Enterprises, donde no se cuenta con acceso a profesionales en Psicología. Por ello, es fundamental educar a los empleados no solo en temas de satisfacción laboral y bienestar individual, sino también en los fundamentos de la terapia cognitivo-conductual y sus distintas técnicas.

En el marco del presente proyecto, se priorizan las técnicas de Programación de Actividades Positivas, Registro en Diario, Diálogo Interno, Psicoeducación y Reestructuración Cognitiva, debido a su efectividad y aplicabilidad en contextos laborales sin supervisión clínica directa. Estas herramientas permiten fomentar el bienestar

individual, la autorreflexión y la modificación de pensamientos disfuncionales, facilitando su implementación de manera autónoma y con orientación mínima.

Se excluyen las técnicas de Descubrimiento Guiado y Cuestionamiento, así como el Registro de Pensamientos, por requerir un nivel de análisis cognitivo profundo y acompañamiento profesional constante, el cual no se encuentra disponible en la empresa. Asimismo, se omiten la Exposición Gradual a Situaciones Estresantes y la Desensibilización Sistemática, al no ser prioritarias en un entorno centrado en la promoción de la satisfacción laboral y el bienestar emocional general.

2.5.1 Fases de la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC)

Según la Universidad Europea (Sección de Fundamentos y fases de la terapia cognitivo-conductual (TCC), 2024, párr. 1-5), la TCC es una intervención estructurada, con objetivos definidos y, en general, de menor duración en comparación con otras formas de terapia. Su proceso se desarrolla en varias fases:

2.5.1.1 Identificación de Situaciones Problemáticas. En la primera etapa, el terapeuta y el paciente exploran en detalle las dificultades que este enfrenta, considerando tanto aspectos actuales como experiencias pasadas que puedan influir en su bienestar. Además, se analizan factores como su estilo de vida, las redes de apoyo disponibles y otros elementos relevantes para comprender el contexto general (párr. 2).

2.5.1.2 Identificación de Emociones, Pensamientos y Conductas. Esta fase se centra en identificar las reacciones emocionales, cognitivas y conductuales que el paciente experimenta ante diversas situaciones problemáticas. Para ello, es frecuente el uso de

herramientas como los autorregistros, que permiten llevar un seguimiento detallado de pensamientos, emociones y conductas en el momento en que ocurren (párr. 3).

2.5.1.3. Identificación de Pensamientos Desadaptativos. Aquí, el terapeuta guía al paciente en la identificación de creencias y pensamientos automáticos que pueden estar distorsionando su percepción de la realidad y contribuyendo a su malestar emocional. El objetivo es aprender a detectar y cuestionar estos patrones cognitivos para desarrollar una visión más objetiva y adaptativa (párr. 4).

2.5.1.4. Desarrollo de Habilidades de Afrontamiento. En esta etapa, se trabajan diferentes técnicas destinadas a modificar patrones de comportamiento y dotar al paciente de herramientas para afrontar sus dificultades de manera más efectiva. Una de las estrategias clave es la reestructuración cognitiva, que consiste en desafiar y reemplazar pensamientos negativos o irracionales por otros más equilibrados y realistas. A través de este proceso, el paciente aprende a evaluar las evidencias, considerar alternativas y reformular su diálogo interno de manera más constructiva (párr. 5).

2.5.2 Aplicaciones de la TCC en el Ámbito Organizacional

Según Martínez (2023, párr. 2), uno de los principales beneficios de la TCC en el trabajo, es el desarrollo de estrategias de resolución de problemas. A través de la identificación y modificación de patrones de pensamiento disfuncionales, los empleados pueden adoptar una mentalidad más constructiva y positiva, lo que les permite abordar sus tareas con un enfoque más resolutivo. Esta capacidad no solo mejora el desempeño individual, sino que también influye en la eficiencia de los equipos de trabajo y en la toma de decisiones organizacionales.

Además, esta terapia es una herramienta eficaz para la gestión del estrés laboral. En entornos de alta demanda, el estrés puede afectar negativamente el desempeño y el bienestar de los empleados. Mediante técnicas específicas, como la reestructuración cognitiva y la regulación emocional, los trabajadores pueden aprender a manejar la ansiedad y la presión, lo que favorece un ambiente laboral más equilibrado y satisfactorio (párr. 3).

Otro aspecto fundamental de su aplicación en el ámbito organizacional es la mejora de las habilidades de comunicación. La capacidad de expresarse de manera clara y efectiva es crucial para el éxito en cualquier entorno de trabajo. La TCC ayuda a identificar patrones de pensamiento que pueden obstaculizar la comunicación y proporciona estrategias para mejorarla, facilitando la interacción con compañeros y superiores (párr. 4).

Asimismo, esta terapia permite a los empleados establecer y alcanzar metas de manera estructurada. A través del diseño de objetivos realistas y alcanzables, junto con estrategias para lograrlos, los trabajadores pueden aumentar su motivación y desempeño. Este enfoque contribuye a la satisfacción laboral, ya que los empleados perciben un mayor control sobre su desarrollo profesional (párr. 5).

Por último, la TCC es una herramienta clave para mejorar las relaciones laborales. Al identificar y modificar patrones de pensamiento y comportamiento que generan conflictos, los empleados pueden fortalecer la cooperación y el trabajo en equipo. La comunicación efectiva y la gestión emocional adecuada facilitan un ambiente laboral más armonioso, beneficiando tanto a los individuos como a la organización en su conjunto (párr. 6).

Estas aplicaciones de la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) en el entorno organizacional se vinculan directamente con los objetivos del presente estudio, pues, fundamentan la propuesta de un plan de intervención orientado a promover la satisfacción laboral y el bienestar individual de los empleados de Bond Enterprises. Al integrar técnicas como la reestructuración cognitiva, el establecimiento de metas realistas y la mejora de habilidades de comunicación, se busca no solo potenciar el rendimiento sino también la motivación del personal. De esta manera, la teoría respalda la intervención diseñada, al proporcionar herramientas prácticas y validadas que impactan positivamente tanto en la experiencia individual del trabajador como en la dinámica organizacional.

2.5.3 Diseño y Estructura de Planes de Intervención

Talavera-Valverde et al. (2022) refieren que la planificación de la intervención es el proceso mediante el cual se organiza la información obtenida en la evaluación inicial de una persona. A partir de esta información, se establecen objetivos jerarquizados que guían la selección de abordajes, técnicas y tipos de intervención a utilizar. Este plan orienta el trabajo del terapeuta durante todo el proceso. Además, el modelo teórico o marco de referencia elegido influye directamente en los objetivos y métodos aplicados. Una vez definidos los objetivos y prioridades, se diseña un plan individualizado de intervención adaptado a cada persona (pp. 73-74).

Este enfoque resulta especialmente pertinente para la presente investigación, ya que permite estructurar de manera clara y efectiva el plan de intervención cognitivo-conductual propuesto para la empresa Bond Enterprises. Al contar con una guía metodológica que organiza la información desde la evaluación inicial hasta la aplicación de técnicas

específicas, se asegura una intervención coherente con las necesidades detectadas en la población trabajadora. [OBJ]

Según los autores Talavera-Valverde et al. (2022), este proceso incluye tres fases principales: el establecimiento de prioridades, la definición de objetivos y el diseño del plan individualizado. Primero, se determinan las prioridades en función de los resultados esperados; luego, se encuadran los objetivos en el tiempo, se definen los resultados funcionales y se cuantifican. Finalmente, se diseña el plan de intervención, eligiendo las estrategias, técnicas, modalidades y medios específicos que se aplicarán durante el proceso terapéutico (p. 74).

2.7 Bond Enterprises

Bond Enterprises es una de las principales empresas en Costa Rica dedicadas a la prestación de servicios externalizados en Call Center, Finanzas, Tecnologías de la Información (TI), Telemercadeo y Desarrollo Web. La empresa dispone de agentes especializados para la gestión de atención al cliente y otros servicios relacionados (Bond Enterprises, s.f., sección de Welcome to BOND, párr. 1).

La empresa cuenta con más de treinta años de operar en el país, fundada originalmente por personas extranjeras. Inició operó en San Pedro y luego se trasladó a Piedades de Santa Ana, donde funcionaba 100% presencial. En el año 2019, realizaron un cambio hacia la modalidad 100% remota y, después de la pandemia, permitieron la modalidad híbrida para ciertos colaboradores, de forma opcional. Es decir, pueden visitar las instalaciones cuando lo necesiten por temas de conectividad o si su rol lo requiere en ocasiones específicas.

Desde sus inicios, la cultura organizacional se ha caracterizado por ofrecer beneficios constantes, como viajes a destinos turísticos para empleados y acompañantes, actividades anuales como fiestas navideñas, celebraciones de Acción de Gracias, concursos de disfraces en Halloween, eventos deportivos, así como acceso a gimnasio, soda, centros de entretenimiento con fútbolín o mesa de tenis, café ilimitado, agua, recompensas ocasionales por desempeño (como chocolates) y regalos de cumpleaños. No obstante, desde el periodo de pandemia y la transición a la modalidad remota e híbrida, este tipo de beneficios se ha visto reducido considerablemente.

Dado que la mayoría de los colaboradores tienen más de 10 años de trabajar en la empresa, y considerando los múltiples cambios que han impactado la dinámica laboral y los beneficios ofrecidos, resulta relevante atender aspectos como la satisfacción laboral y el bienestar individual. Esto permitiría identificar posibles afectaciones derivadas de la disminución del salario emocional y establecer acciones que favorezcan el compromiso y la permanencia del talento humano.

No se incluyen los apartados de misión, visión ni organigrama, ya que la empresa no cuenta con una definición formal de estos elementos.

Capítulo III: Marco Metodológico

En línea con lo expuesto por Ayala (2020), el marco metodológico es esencial de cualquier investigación, ya que define el enfoque, los métodos y las técnicas usadas para la recolección y análisis de datos. Su propósito es garantizar la rigurosidad y validez del estudio, proporcionando una estructura clara que permita obtener resultados confiables (párr. 1-4).

3.1 Enfoque de la Investigación

Según el Equipo Editorial de Lifeder (2020a, párr. 1-4), el enfoque de la investigación determina la manera en que se abordará el estudio, dependiendo de los resultados esperados. Estos autores señalan que el enfoque cuantitativo se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para identificar patrones, establecer relaciones y probar hipótesis mediante métodos estadísticos (Sección de Enfoque cuantitativo, párr. 1-5). En contraste, el enfoque cualitativo privilegia la exploración profunda de fenómenos a través de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y análisis de contenido (Sección de Enfoque cualitativo, párr. 1-5), mientras que el enfoque mixto integra las fortalezas de ambos métodos (Sección de Enfoque mixto, párr. 1-3).

En línea con lo expuesto por el Equipo Editorial de Lifeder (2020a, sección de Enfoque cuantitativo, párr. 1-5), Hadi et al. (2023) afirman que el enfoque cuantitativo aplica métodos numéricos y estadísticos para recolectar, medir y analizar datos, buscando medir variables, establecer relaciones causales y comprobar hipótesis bajo un proceso científico riguroso (p. 52). Este enfoque se vincula directamente con la presente investigación, ya que facilita medir de forma objetiva el bienestar individual y la satisfacción laboral de los empleados de Bond Enterprises. A través de cuestionarios, se recolectarán datos cuantificables que permitirán analizar las variables de interés y establecer relaciones claras entre la aplicación de estrategias cognitivo-conductuales y los niveles de bienestar y satisfacción.

Por otra parte, el paradigma positivista, cuantitativo o empírico-analítico, se fundamenta en la observación objetiva y la verificación de teorías mediante el método

científico, para explicar, predecir y controlar fenómenos mediante el análisis de datos medibles y verificables (Herrera Castrillo, 2024, p. 29). Este paradigma respalda la presente tesis, ya que sustenta el uso de instrumentos estandarizados para la recolección de datos objetivos y medibles sobre el bienestar y la satisfacción laboral, facilitando así la obtención de resultados replicables que pueden orientar futuras intervenciones en contextos organizacionales similares.

3.2 Método de la Investigación

El método de investigación guía el desarrollo del estudio, define cómo se recopilarán los datos y establece el nivel de profundidad alcanzado. La elección adecuada de métodos, materiales y técnicas resulta crucial, ya que impacta directamente en el logro de los objetivos, en los resultados obtenidos y en las conclusiones derivadas del estudio (Romero, 2020, párr. 1-2).

Según Jhangiani et al. (2019), la investigación no experimental se caracteriza por no manipular variables independientes; en lugar de ello, se limita a medir las variables tal como ocurren de manera natural, ya sea en el laboratorio o en el mundo real (p.143). Esta metodología es pertinente para el presente trabajo, pues permite observar y analizar el fenómeno de estudio en su contexto natural, sin alterarlo, garantizando así la obtención de datos reales y relevantes.

Por otra parte, Mejia Jervis (2020) señala que la investigación descriptiva se enfoca en ofrecer datos sobre qué ocurre, cómo sucede, cuándo y en qué contexto, sin buscar explicar las causas del fenómeno. Su objetivo principal es describir el fenómeno de interés, empleando técnicas como encuestas u observación para recolectar información directamente del entorno (párr. 1-2). En este estudio, la elección de un diseño descriptivo

resulta adecuada, ya que mediante la aplicación de encuestas se obtendrán datos específicos del contexto laboral de los empleados, facilitando una comprensión detallada de la situación que se pretende analizar.

3.3 Fuentes de Información

Las fuentes de información son herramientas clave para obtener datos sobre un tema específico. En toda investigación, es fundamental consultar diversas fuentes que permitan ampliar y profundizar el conocimiento. Su valor radica en la veracidad y utilidad de la información que ofrecen, por lo que es importante comparar varias de ellas para asegurar la objetividad del estudio (Equipo Editorial de Lifeder, 2022, párr. 1-3).

3.3.1 Fuentes Primarias

Las fuentes primarias contienen información original y permiten acceder directamente al tema investigado. Estas pueden incluir libros, revistas, periódicos, cartas, entrevistas, leyes o material audiovisual, y son valiosas porque reflejan hechos, ideas o testimonios desde su origen (Equipo Editorial de Lifeder, 2022, sección de 1. Fuentes primarias, párr. 1-2). En el presente estudio, las fuentes primarias están representadas por los cuestionarios aplicados a los empleados de Bond Enterprises, los cuales proporcionarán información de primera mano sobre el bienestar individual y la satisfacción laboral.

3.3.2 Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias no ofrecen información original, sino que remiten a fuentes primarias para ampliar el conocimiento sobre un tema. Comprenden materiales como enciclopedias, estadísticas, bases de datos, antologías y diccionarios, que organizan,

resumen o explican los datos de forma accesible (Equipo Editorial de Lifeder, 2022, sección de 2. Fuentes secundarias, párr. 1-2). Para el desarrollo de esta investigación, se recurre a las siguientes fuentes secundarias:

- Artículos científicos sobre satisfacción laboral y bienestar individual.
- Tesis académicas que analicen la relación entre bienestar y desempeño en el ámbito laboral.
- Informes de organismos internacionales, como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Libros y artículos de revistas especializados en intervenciones cognitivo-conductuales en el contexto organizacional.

3.2.3 Fuentes Terciarias

Las fuentes terciarias son aquellas que recopilan y resumen información de fuentes primarias y secundarias. Estas incluyen materiales como enciclopedias, directorios, catálogos, y listas de lectura, que proporcionan una visión general o guía sobre un tema sin ofrecer un análisis profundo u original (Equipo Editorial de Lifeder, 2022, sección de 3. Fuentes terciarias, párr. 1-6). Cabe señalar que, en este estudio, no se hará uso de fuentes terciarias, ya que estas no ofrecen información relevante en cuanto a los objetivos planteados.

3.4 Población

La población de un estudio corresponde al grupo amplio de personas sobre el cual el investigador desea obtener conclusiones. Esta puede abarcar desde adolescentes, personas con características específicas, hasta toda la población humana, según el enfoque de la

investigación. Aunque normalmente se analiza solo una parte de este grupo (la muestra), es fundamental que sea representativa para que los resultados puedan aplicarse al total de la población (Jhangiani et al., 2019, p. 46). En el presente estudio, la población está constituida por 75 empleados activos de la empresa Bond Enterprises, ubicada en Piedades de Santa Ana.

3.4.1 Muestra

El tipo de muestreo empleado es no probabilístico, específicamente por conveniencia. Según Zapata (2024), esta técnica consiste en seleccionar a los participantes según su accesibilidad y disposición para colaborar, siendo utilizada cuando no es viable realizar una selección aleatoria (Sección de Tipos de muestreo no probabilístico, párr. 1-5). En cuanto al tamaño de la muestra, Asenahabi y Ikoha (2023, p. 9) exponen que un investigador puede usar un porcentaje de la población accesible para determinar el tamaño de la muestra con mayor facilidad. Singh (2006, como se citó en Asenahabi y Ikoha, 2023, p. 9) sugiere seleccionar entre el 10 % y el 20 % de la población accesible. Por su parte, Mugenda y Mugenda (2013, como se citó en Asenahabi y Ikoha, 2023, p. 9) indican que, si la población accesible es menor a 10,000 personas, se puede seleccionar entre el 10% y el 30% como muestra representativa. Además, Kothari (2004, como se citó en Asenahabi y Ikoha, 2023, p. 9) afirma que una muestra representativa debe incluir al menos el 10% de la población. En esta investigación, la muestra está integrada por 30 empleados de Bond Enterprises, seleccionados por su disponibilidad e interés en participar, una cantidad que representa un 40% de la población total.

3.4.2 Criterios de Inclusión

Los criterios de inclusión son lineamientos explícitos y justificados que orientan qué estudios o participantes serán considerados en una investigación, asegurando que se alineen con los objetivos planteados (Aromataris et al., 2024, sección de 4.2.4 Inclusión criterio, párr. 1). Para este trabajo, se establecieron los siguientes criterios de inclusión:

- Ser empleado activo de Bond Enterprises durante enero y agosto del 2025.
- Tener una antigüedad mínima de seis meses en la empresa.
- Manifestar interés en participar y firmar el consentimiento informado.

3.4.3 Criterios de Exclusión

Los criterios de exclusión establecen de forma explícita qué participantes no formarán parte de la investigación, para evitar ambigüedades y fortalecer la claridad del proceso de selección (Aromataris et al., 2024, sección de 4.2.4 Inclusión criterio, párr. 1). Se excluirán del estudio aquellos empleados que:

- Estén en proceso de contratación o tengan menos de seis meses de antigüedad
- Se encuentren en licencia médica o en vacaciones durante la investigación
- No cuenten con disponibilidad para participar en todas las etapas del estudio
- No otorguen su consentimiento para la recopilación y análisis de sus datos.

3.5 Variables

El Equipo Editorial de Lifer (2020b) señala que, en una investigación, la variable independiente es aquella que el investigador manipula o selecciona con el objetivo de evaluar su impacto sobre otra variable. En cambio, la variable dependiente corresponde al efecto o resultado que se mide (párr. 1-2). Dado que el presente estudio es de diseño no

experimental, no se manipulan variables, sino que se observan y analizan tal como ocurren en su entorno natural. En este estudio, se definen dos variables principales de interés:

Tabla 3

Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral

Definición Conceptual	Definición Operacional (Dimensiones)	Definición Instrumental (Cuestionario)
“Proceso de tomar y mantener elecciones que sean significativas y contribuyan a su crecimiento personal y laboral” (Parodi, 2022, sección de Bienestar profesional, párr. 1).	Bienestar Financiero	Preguntas 5 y 17
	Bienestar Emocional	Preguntas 2 y 14
	Bienestar Profesional	Preguntas 6 y 20
“Confianza o seguridad del ánimo que una persona experimenta en relación con su trabajo” (Real Academia Española, 2014c, párr. 4; 2014d, párr. 1)	Satisfacción Intrínseca	Preguntas 3 y 15
	Satisfacción Extrínseca	Preguntas 8 y 19
	Satisfacción General	Preguntas 1 y 21

Tabla 4

Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual

Definición Conceptual	Definición Operacional (Técnicas)	Definición Instrumental (Cuestionario)
Métodos utilizados en la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) para identificar y cambiar patrones de pensamiento y comportamiento negativos. (Raypole y Marcin, 2024, párr. 1-4).	Programación de Actividades Positivas	Preguntas 4 y 12
	Registro en Diario	Preguntas 7 y 18
	Diálogo Interno	Preguntas 10 y 22
	Psicoeducación	Preguntas 9 y 13
	Reestructuración Cognitiva	Preguntas 11 y 16

3.5 Instrumentos

Hadi et al. (2023), refieren que “una técnica de recolección de información es un método específico utilizado para reunir datos o información relevante para un estudio o investigación” (p.56). Entre las técnicas más comunes, mencionan las entrevistas, encuestas, observaciones, experimentos y el análisis de documentos y registros existentes.

Para la recolección de datos en el presente estudio, se empleará la técnica de encuesta, definida como “una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones” (Hadi et al., 2023, p. 57). Como instrumento, se utilizará un cuestionario, conceptualizado por los mismos autores como “un conjunto de preguntas estandarizadas que se administran a un grupo de personas. Pueden ser administrados en persona, por teléfono o por internet” (p. 56).

Dado que los empleados participantes laboran en modalidad remota o híbrida, el cuestionario resulta ser el instrumento más adecuado, ya que permite medir objetivamente los factores que influyen en la satisfacción laboral y el bienestar individual, además de facilitar su administración en línea. Según Arias (2020, como se citó en Hadi et al., 2023):

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos utilizado comúnmente en los trabajos de investigación científica. Consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder. No existen respuestas correctas o incorrectas, todas las respuestas llevan a un resultado diferente y se aplican a una población conformada por personas. (p. 58)

El cuestionario diseñado para esta investigación consta de 22 ítems de preguntas cerradas, elaboradas para abordar las dimensiones establecidas en las dos variables dependientes del estudio.

En cuanto a la validación del instrumento, esta se realizará mediante el criterio o juicio de experto, el cual, según Balderas Sánchez et al. (2022) implica que “el experto al emitir su juicio podrá sugerir la mejora del cuestionario, qué criterios debe considerar para que cumplan con el objetivo del estudio, además sugerirá cambio o eliminación de ítems, así como la validez y la pertinencia de las preguntas y tiempos de respuesta” (p. 11).

Para el presente proceso de validación, se cuenta con la participación de la tutora MPs. Nancy Román González, bachiller en Administración de Recursos Humanos y Maestría Profesional en Psicología Laboral, y la licenciatura en Psicología (código profesional 4320). Con 20 años de trayectoria profesional en los campos educativo, clínico y laboral, y más de 12 años en docencia universitaria, tanto para la especialidad de modificación de conducta y administración.

Además, se valida Carlos Valverde Mena, con el título de Ingeniero en Sistemas, una Maestría en Ciencias de Datos, un MBA y una Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia. A lo largo de sus quince años de experiencia profesional, ha ocupado cargos de alta dirección, destacando sus últimos diez años como director de Tecnología de un grupo empresarial conformado por más de treinta compañías. Además, es cofundador y gerente de una empresa de retail desde hace dos años, así como de una firma de servicios tecnológicos desde hace tres años. Actualmente lidera a más de 40 colaboradores distribuidos en diez verticales de negocio. Su participación en la validación por juicio de expertos resulta fundamental, pues, su amplio conocimiento del

entorno organizacional, la gestión de equipos multidisciplinarios y el diseño de soluciones tecnológicas aporta una perspectiva integral sobre la aplicabilidad y pertinencia del instrumento en escenarios corporativos reales, como los que caracterizan a Bond Enterprises.

Por último, se cuenta con la participación del psicólogo Jeffry Agüero Cordero código 13368 del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, quien posee una Licenciatura en Psicología por la Universidad Fidélitas, así como una Maestría en Informática por la Universidad de Costa Rica (UCR) y una Maestría en Administración de Proyectos por la Universidad para la Cooperación Internacional (UCI). Su experiencia profesional incluye más de 23 años como ingeniero en informática. Su perfil aporta una combinación singular de conocimientos psicológicos y un profundo dominio del entorno tecnológico y organizacional, lo cual resulta especialmente valioso en el contexto de Bond Enterprises, empresa dedicada a servicios especializados en tecnologías de la información. Su criterio permite asegurar que el instrumento esté alineado no solo con su validez conceptual, sino también con su aplicabilidad en contextos reales propios de este tipo de empresas.

3.6 Proceso para la Recolección y Análisis de Datos

De acuerdo con González (2020), “la recolección de datos es una actividad donde se agrupa o se recoge información importante sobre un tema determinado; por lo general, esta actividad tiene como objetivo aportar conocimientos necesarios para el desarrollo de un trabajo o una investigación” (párr. 1). En esta investigación, la recolección de datos se realizará mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas dirigido a los empleados seleccionados de Bond Enterprises. Este instrumento será administrado de

forma virtual, considerando las características remotas e híbridas de la población participante.

Posteriormente, se procederá al análisis de los datos obtenidos en línea con lo expuesto por Hadi et al. (2023), quienes mencionan que "los resultados de la encuesta siempre se representan en tablas de frecuencia y/o figuras; asimismo, se debe utilizar estadística descriptiva e inferencial para exponer los resultados" (p. 58).

En el presente estudio, se empleará estadística descriptiva básica, utilizando frecuencias absolutas, frecuencias relativas y medidas de tendencia central, con el fin de describir de manera clara los niveles de bienestar individual y satisfacción laboral de los participantes, así como detectar patrones relevantes para el diseño del plan de intervención

Capítulo IV: Análisis de Resultados

El análisis de los resultados cuantitativos se realiza mediante el estudio de los datos obtenidos del instrumento aplicado a la población de empleados de Bond Enterprises, y continua con su presentación e interpretación estadística.

Para mantener la confidencialidad de la población participante, sus datos de identificación no se registran. Para identificar a las personas participantes, se utilizan números del 1 al 30; por ejemplo, empleado 1, empleado 2 y así consecutivamente hasta llegar a treinta.

El consentimiento informado se aplicó del 5 al 10 de mayo del 2025 y el instrumento del 26 de mayo al 2 de junio del 2025, ambos de manera virtual. A continuación, se realiza el análisis de los resultados, según la correlación de la variable 1 y sus subcategorías con la variable 2.

El análisis de las respuestas a las preguntas 5 y 17 evidencia una situación preocupante en cuanto al bienestar financiero de los colaboradores. Un 70 % de los participantes respondió que sentían preocupación por su situación financiera personal, mientras que un 73.33 % indicó que su salario actual no le permite cubrir adecuadamente sus necesidades básicas ni compromisos económicos.

Estos resultados reflejan un deterioro significativo en la dimensión financiera del bienestar, la cual se refiere a la capacidad de manejar de forma responsable los recursos económicos para satisfacer necesidades actuales y futuras, mantener estabilidad, tomar decisiones informadas y alcanzar metas personales con equilibrio y seguridad (Falcone, 2022, sección Finacial Wellness, párr. 1; Kroll, 2023, sección The Eight Dimensions of Wellness, párr. 3; Orozco, s.f., sección Las 8 Dimensiones del Bienestar, párr. 10; Womack, 2022, sección Finacial Wellness, párr. 1-2).

Tabla 5

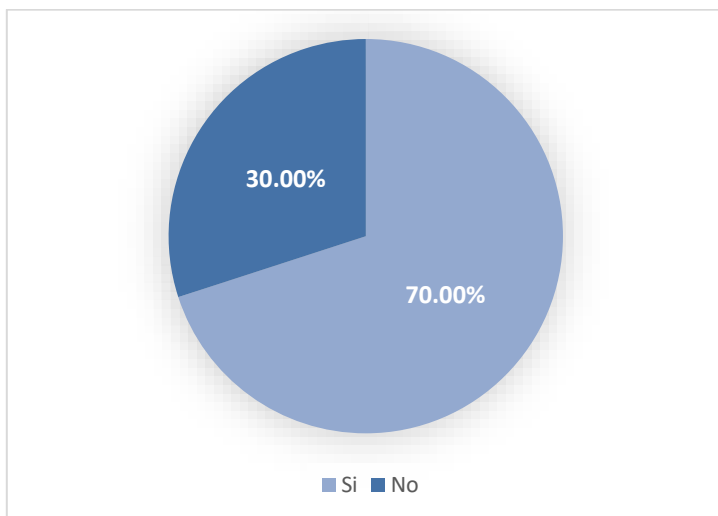
Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral.

Dimensión: Bienestar Financiero.

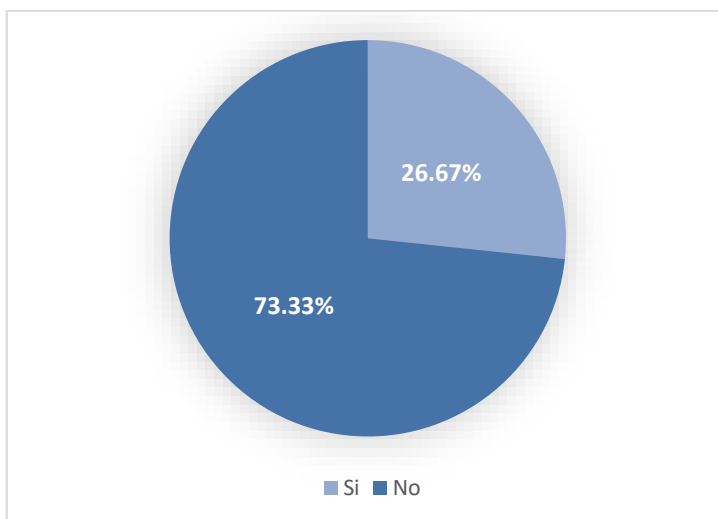
Pregunta	Frecuencia Absoluta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
5: ¿Siente preocupación constante por su situación financiera personal?	21	9	70.00%	30.00%
17: ¿Considera que su salario actual le permite cubrir adecuadamente sus necesidades básicas y compromisos económicos?	8	22	26.67%	73.33%

Figura 2

Pregunta 5: ¿Siente preocupación constante por su situación financiera personal?

**Figura 3**

Pregunta 17: ¿Considera que su salario actual le permite cubrir adecuadamente sus necesidades básicas y compromisos económicos?



En lo que respecta al bienestar emocional, los resultados reflejados en la Tabla 6 fueron más alentadores. Solo un 20% de los empleados considera que su trabajo afecta

negativamente su estado de ánimo, y un 86.67% afirma que maneja adecuadamente el estrés relacionado con sus labores.

La dimensión emocional del bienestar, es entendida como la capacidad de reconocer, comprender, expresar y regular adecuadamente una amplia gama de emociones, mantener relaciones saludables, afrontar el estrés de forma efectiva y cuidarse a sí mismo con conciencia, responsabilidad y autoestima (Falcone, 2022, sección Emotional Wellness, párr. 1; Kroll, 2023, sección The Eight Dimensions of Wellness, párr. 1; Lindenwood University, s.f., sección Emotional, párr. 1; Orozco, s.f., sección Las 8 Dimensiones del Bienestar, párr. 5; Parodi, 2022, sección 2. Bienestar emocional, párr. 1; Robin, 2024, sección Bienestar emocional, párr. 1-2; Womack, 2022, sección Emotional Wellness, párr. 1-2; Zendell, 2023, sección Las dimensiones del bienestar, párr. 2). Estos datos sugieren que los empleados cuentan con recursos personales y emocionales que les permiten enfrentar adecuadamente las exigencias laborales y mantener una buena salud mental.

Tabla 6

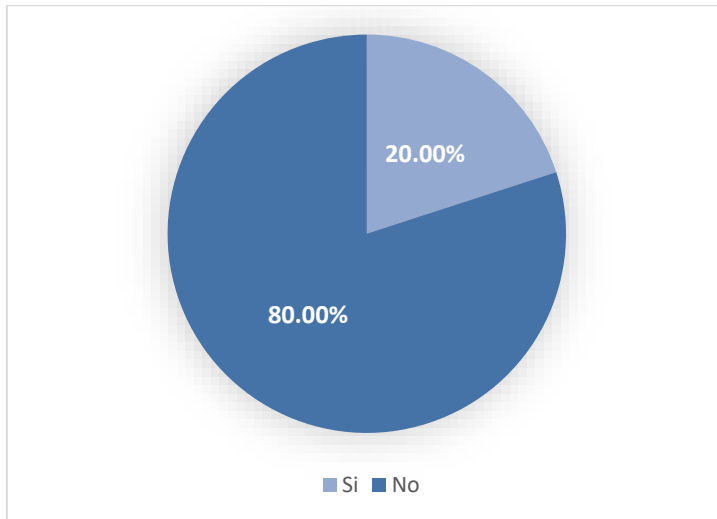
Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral.

Dimensión: Bienestar Emocional.

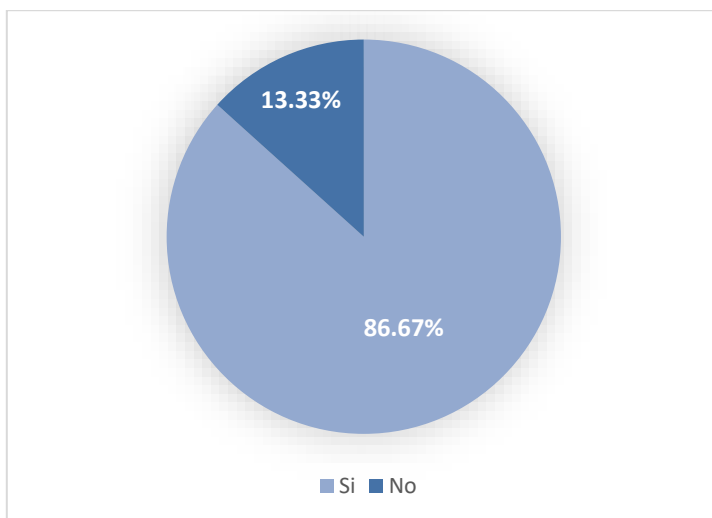
Pregunta	Frecuencia Absoluta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
2: ¿Su trabajo afecta negativamente su estado de ánimo?	6	24	20.00%	80.00%
14: ¿Considera que maneja adecuadamente el estrés relacionado con su trabajo?	26	4	86.67%	13.33%

Figura 4

Pregunta 2: ¿Su trabajo afecta negativamente su estado de ánimo?

**Figura 5**

Pregunta 14: ¿Considera que maneja adecuadamente el estrés relacionado con su trabajo?



En la Tabla 7, las preguntas relacionadas con el bienestar profesional reflejan un panorama más dividido entre los participantes. El 46.67% de los participantes respondió

que su trabajo actual le permite alcanzar metas profesionales a largo plazo, mientras que solo el 40% siente que se está desarrollando profesionalmente en su puesto actual.

Los resultados obtenidos muestran que una parte significativa de los colaboradores no percibe un desarrollo profesional claro en su puesto actual, lo cual podría limitar su sentido de realización y proyección laboral a futuro. Estos hallazgos se relacionan con la definición de bienestar profesional propuesta por Parodi (2022, sección 7. Bienestar profesional, párr. 1), quien lo describe como un proceso activo de tomar y mantener elecciones significativas que contribuyan al crecimiento personal y laboral. La baja percepción de desarrollo profesional podría reflejar una desconexión entre las funciones actuales y las aspiraciones individuales de los colaboradores, así como una necesidad de fortalecer los espacios de autorreflexión, planificación de metas y apoyo organizacional.

Esto refuerza la importancia de alinear el entorno laboral con los valores, el estilo de vida y los objetivos personales de los empleados, tal como lo sugiere la autora, integrando otras dimensiones clave como el bienestar emocional y financiero.

Tabla 7

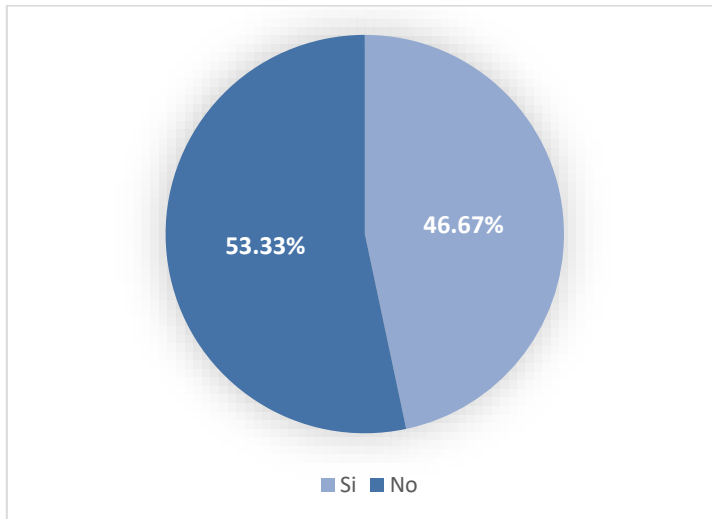
Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral.

Dimensión: Bienestar Profesional.

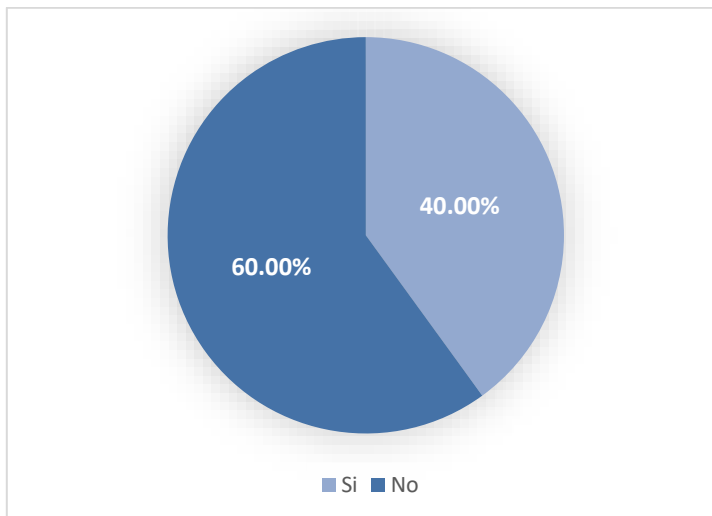
Pregunta	Frecuencia Absoluta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
6: ¿Su trabajo actual le permite alcanzar sus metas profesionales a largo plazo?	14	16	46.67%	53.33%
20: ¿Siente que se está desarrollando profesionalmente en su puesto actual?	12	18	40.00%	60.00%

Figura 6

Pregunta 6: ¿Su trabajo actual le permite alcanzar sus metas profesionales a largo plazo?

**Figura 7**

Pregunta 20: ¿Siente que se está desarrollando profesionalmente en su puesto actual?



En cuanto a la satisfacción intrínseca, los resultados son notablemente positivos, como se puede observar en la Tabla 8. El 73.33% de los encuestados expresó sentirse motivado por cumplir con sus responsabilidades laborales, y el 83.33% disfruta de las

tareas que realiza en su trabajo diario. Este nivel de satisfacción intrínseca es un hallazgo muy valioso, ya que evidencia que la mayoría de los colaboradores encuentra sentido y agrado en las actividades que realiza. Este tipo de motivación interna sugiere que las tareas asignadas no solo resultan agradables, sino también significativas para los empleados, lo cual fortalece su compromiso con la organización y su estabilidad emocional en el entorno laboral.

Los datos se alinean con la definición de satisfacción intrínseca, entendida como el disfrute y la realización personal que se obtiene del trabajo, en la medida en que las tareas permiten aprender, crecer profesionalmente y experimentar reconocimiento (Artal, sección Las tres dimensiones de la satisfacción laboral, 2024, párr. 2).

Asimismo, el elemento fundamental de sentido de propósito parece estar presente en la experiencia laboral de los colaboradores, lo cual potencia su bienestar integral y favorece una actitud positiva hacia sus funciones diarias.

Tabla 8

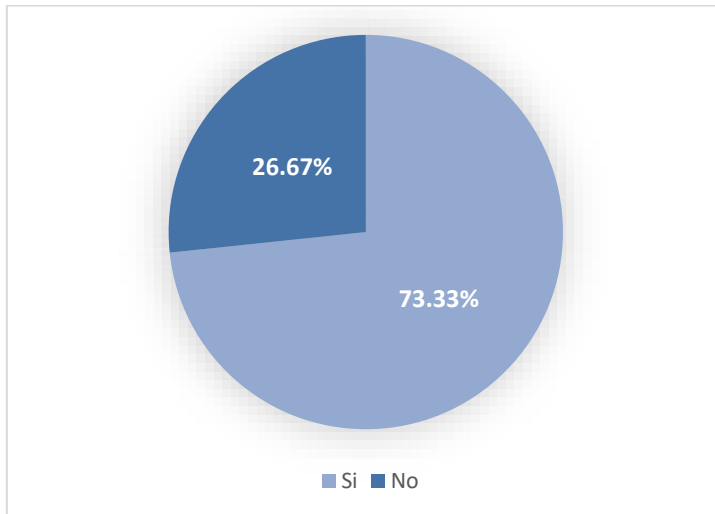
Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral.

Dimensión: Satisfacción Intrínseca.

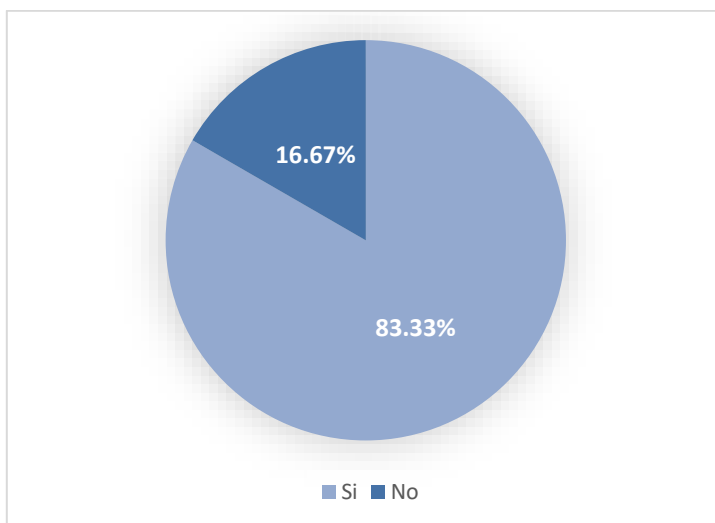
Pregunta	Frecuencia Absoluta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
3: ¿Se siente motivado/a por cumplir con sus responsabilidades laborales?	22	8	73.33%	26.67%
15: ¿Disfruta de las tareas que realiza en su trabajo diario?	25	5	83.33%	16.67%

Figura 8

Pregunta 3: ¿Se siente motivado/a por cumplir con sus responsabilidades laborales?

**Figura 9**

Pregunta 15: ¿Disfruta de las tareas que realiza en su trabajo diario?



En contraste con la satisfacción intrínseca, los indicadores de satisfacción extrínseca fueron más bajos. Solo un 33.33% de los colaboradores considera que los beneficios que

recibe son justos en relación con su desempeño, y apenas un 46.67% siente que recibe reconocimiento por parte de sus superiores, como se observa en la Tabla 9.

La satisfacción extrínseca está relacionada con aspectos tangibles del entorno laboral, como el salario, los beneficios adicionales, las oportunidades de ascenso, la seguridad en el puesto de trabajo y la calidad de las relaciones entre compañeros y superiores (Artal, sección de Las tres dimensiones de la satisfacción laboral, 2024, párr. 3). Cuando estos factores no son percibidos como equitativos o adecuados, pueden generar sentimientos de desvalorización y afectar la percepción general del ambiente organizacional

Por lo tanto, es fundamental que el plan de intervención contemple estrategias que, aunque no puedan modificar elementos estructurales como el salario, sí aborden la percepción de justicia organizacional. Esto puede lograrse mediante la promoción del reconocimiento verbal y simbólico, el fortalecimiento de la comunicación entre líderes y colaboradores, y la creación de espacios donde se validen los aportes individuales.

Tabla 9

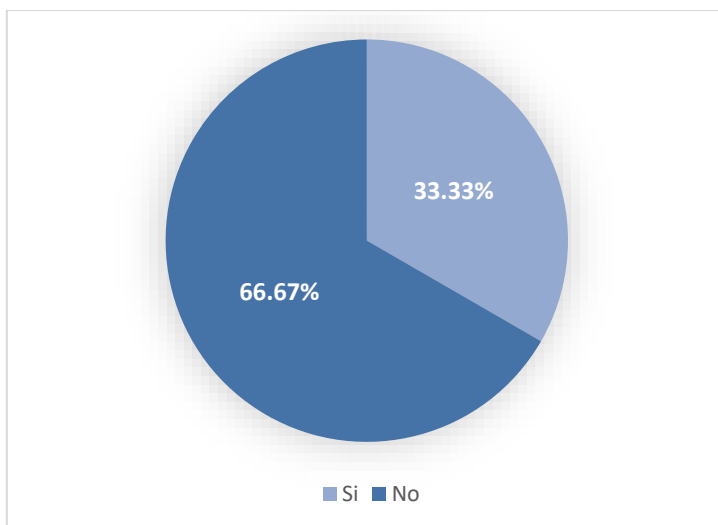
Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral.

Dimensión: Satisfacción Extrínseca.

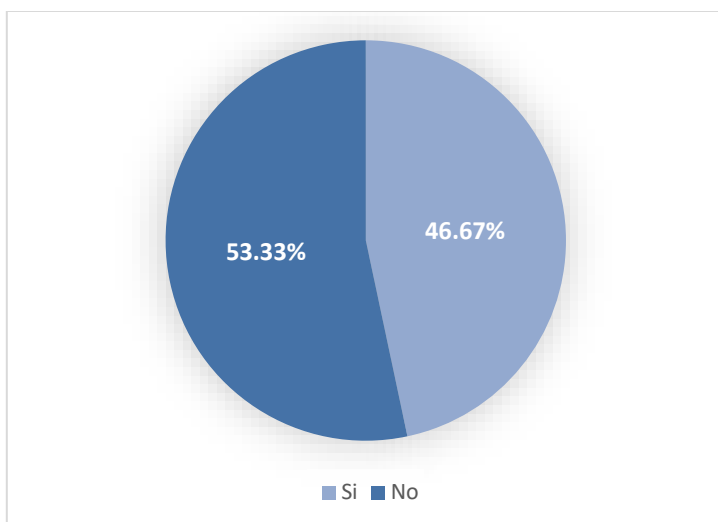
Pregunta	Frecuencia Absoluta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
8: ¿Considera que los beneficios que recibe son justos en relación con su desempeño?	10	20	33.33%	66.67%
19: ¿Recibe reconocimiento por parte de sus superiores por el trabajo que realiza?	14	16	46.67%	53.33%

Figura 10

Pregunta 8: ¿Considera que los beneficios que recibe son justos en relación con su desempeño?

**Figura 11**

Pregunta 19: ¿Recibe reconocimiento por parte de sus superiores por el trabajo que realiza?



En cuanto a la satisfacción general, los resultados son bastante alentadores: el 66.67% de los empleados recomendaría su lugar de trabajo a otras personas y el 80% se siente satisfecho con su empleo actual, como se muestra en la Tabla 10.

Estos datos reflejan una percepción globalmente positiva del entorno laboral, lo cual sugiere que, a pesar de ciertas limitaciones en la satisfacción extrínseca, los colaboradores valoran de forma equilibrada su experiencia en la empresa. Esto se relaciona con la definición de satisfacción general, entendida como una visión integral que combina tanto factores internos, como la motivación y el desarrollo profesional, como externos, tales como las condiciones laborales, el reconocimiento y los beneficios (Artal, sección de Las tres dimensiones de la satisfacción laboral, 2024, párr. 4). En este sentido, la satisfacción general actúa como un indicador clave del bienestar organizacional, ya que expresa cómo el empleado evalúa su realidad laboral en función de su crecimiento personal y de lo que la empresa le ofrece para alcanzar sus metas. Un nivel elevado de esta satisfacción puede traducirse en mayor estabilidad, lealtad y disposición a contribuir con los objetivos institucionales.

Tabla 10

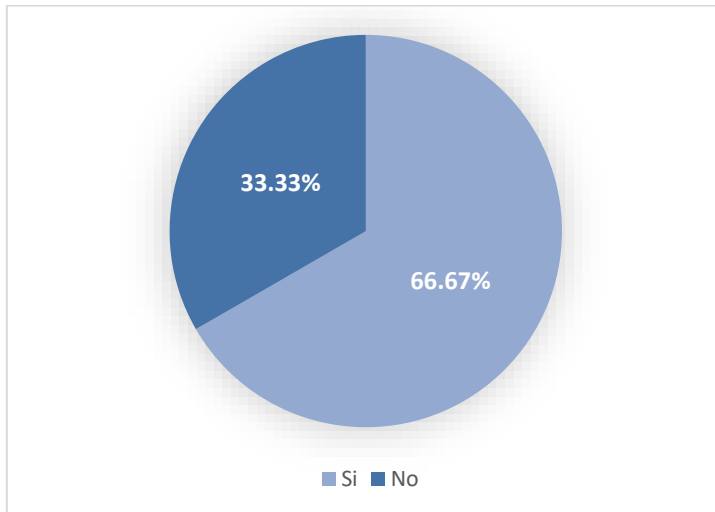
Variable 1: Factores que influyen en el bienestar individual y la satisfacción laboral.

Dimensión: Satisfacción General.

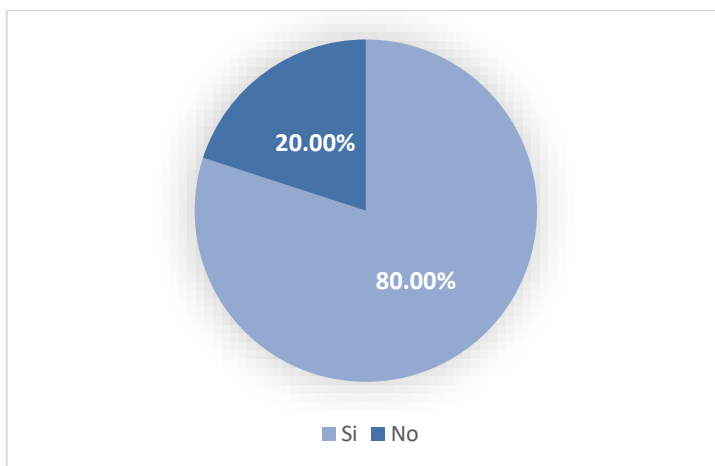
Pregunta	Frecuencia Absoluta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
1: ¿Recomendaría su lugar de trabajo a otras personas?	20	10	66.67%	33.33%
21: ¿Está satisfecho/a con su trabajo en Bond Enterprises?	24	6	80.00%	20.00%

Figura 12

Pregunta 1: ¿Recomendaría su lugar de trabajo a otras personas?

**Figura 13**

Pregunta 21: ¿Está satisfecho/a con su trabajo en Bond Enterprises?



Los resultados presentados en la Tabla 11 reflejan una alta receptividad hacia la técnica de Programación de Actividades Positivas, ya que el 90% y el 96.67% de los empleados consideran que incorporar actividades placenteras en su rutina diaria puede contribuir significativamente a mejorar su bienestar. Este hallazgo es especialmente

relevante dentro del enfoque cognitivo-conductual, ya que confirma la disposición de los colaboradores a aplicar estrategias prácticas orientadas a fortalecer su salud mental y emocional.

La Programación de Actividades Positivas consiste en integrar de forma intencionada experiencias que generen disfrute, relajación o satisfacción personal, como dedicar tiempo a pasatiempos, compartir con seres queridos, disfrutar de la naturaleza o realizar actividades recreativas (Raypole y Marcin, 2024, sección Popular CBT techniques, párr. 10). Estas acciones, aunque sencillas, tienen un efecto acumulativo en el estado de ánimo y en la percepción general del día a día, ayudando a romper ciclos de desmotivación o estrés. Además, su implementación regular favorece el equilibrio entre las obligaciones laborales y la vida personal, elemento clave para la prevención del desgaste emocional y la promoción de un bienestar sostenido. El alto nivel de aceptación de esta técnica sugiere que los colaboradores están abiertos a estrategias que, aunque simples, pueden generar un impacto profundo en su calidad de vida.

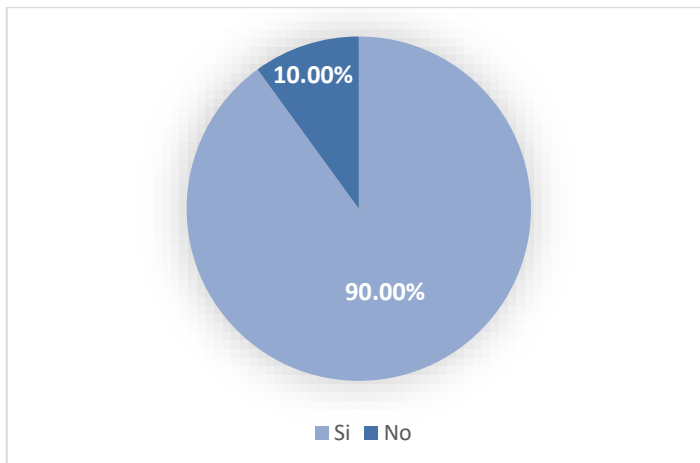
Tabla 11

Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual. Dimensión: Programación de Actividades Positivas.

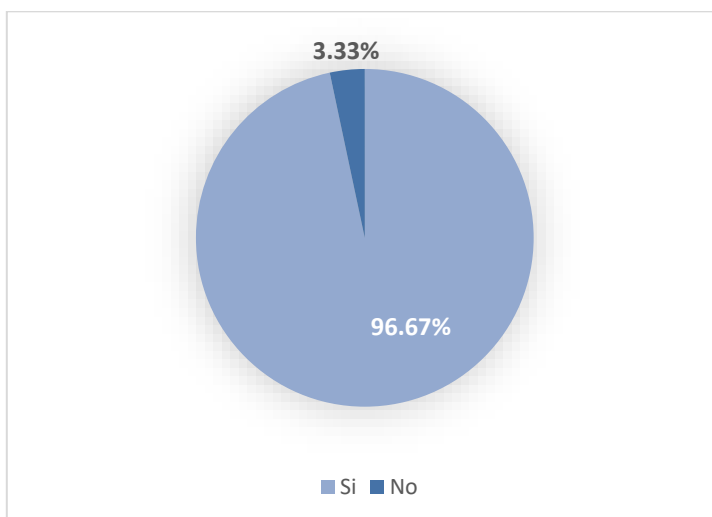
Pregunta	Frecuencia Absoluta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
4: ¿Cree que realizar actividades que le gusten durante la semana, le ayudaría a sentirse mejor?	27	3	90.00%	10.00%
12: ¿Piensa que se sentiría mejor si se toma un momento para disfrutar algo cada día?	29	1	96.67%	3.33%

Figura 14

Pregunta 4: ¿Cree que realizar actividades que le gusten durante la semana, le ayudaría a sentirse mejor?

**Figura 15**

Pregunta 12: ¿Piensa que se sentiría mejor si se toma un momento para disfrutar algo cada día?



Los resultados de la Tabla 12 muestran una menor aceptación hacia la técnica de Registro en Diario, ya que solo el 43.33% de los empleados considera que escribir sobre

sus emociones podría ayudarles a comprenderse mejor, y apenas el 26.67% cree que anotar lo que les ocurre sería una estrategia útil. Esta baja receptividad puede deberse a la percepción de que esta práctica requiere un mayor esfuerzo o tiempo, o a la falta de familiaridad con los beneficios que ofrece.

El Registro en Diario es una herramienta clave dentro de la terapia cognitivo-conductual, que implica anotar pensamientos negativos y emociones durante la semana para analizarlos posteriormente y trabajar en su transformación hacia creencias más funcionales y adaptativas (Raypole y Marcin, 2024, sección Popular CBT techniques, párr. 6).

Además, es importante considerar que algunas personas podrían sentirse más cómodas con otras formas de autorregistro, como el uso de aplicaciones móviles, audios personales o ejercicios más estructurados. Tomar en cuenta estas diferencias puede facilitar la incorporación de la técnica y aumentar su impacto positivo en el bienestar general.

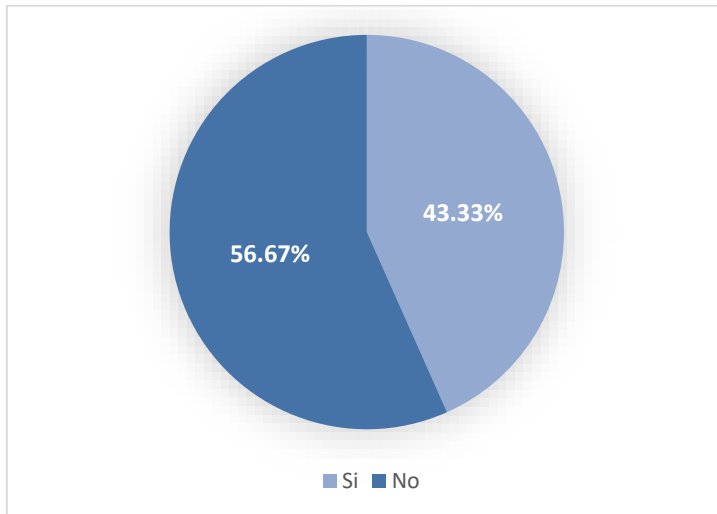
Tabla 12

Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual. Dimensión: Registro en Diario.

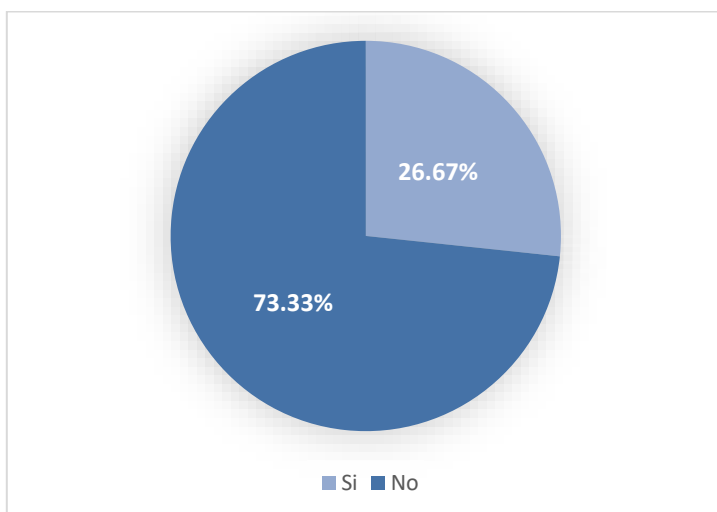
Pregunta	Frecuencia Absoluta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
7: ¿Cree que escribir lo que siente le ayudaría a entenderse mejor?	13	17	43.33%	56.67%
18: ¿Consideraría útil anotar lo que le pasa para ver las cosas con más claridad?	8	22	26.67%	73.33%

Figura 16

Pregunta 7: ¿Cree que escribir lo que siente le ayudaría a entenderse mejor?

**Figura 17**

Pregunta 18: ¿Consideraría útil anotar lo que le pasa para ver las cosas con más claridad?



Los resultados de la Tabla 13 muestran una respuesta positiva hacia la técnica de Diálogo Interno, con un 76.67% de los empleados que considera que recordar sus logros

puede mejorar su estado de ánimo, y un 90% que cree que cambiar la forma de interpretar una situación difícil les ayudaría a sentirse mejor.

Esta técnica, fundamental en la terapia cognitivo-conductual, consiste en identificar y modificar el lenguaje interno, especialmente aquel que es autocrítico o negativo, para reemplazarlo por un diálogo más compasivo y constructivo (Raypole y Marcin, 2024, sección Popular CBT techniques, párr. 7).

Al fomentar una narrativa interna positiva, se facilita la regulación emocional y se promueve una mayor resiliencia frente a los desafíos. La alta aceptación de esta estrategia sugiere que los colaboradores reconocen el poder de sus pensamientos y están dispuestos a trabajar en su transformación para mejorar su bienestar emocional y afrontar mejor las dificultades diarias.

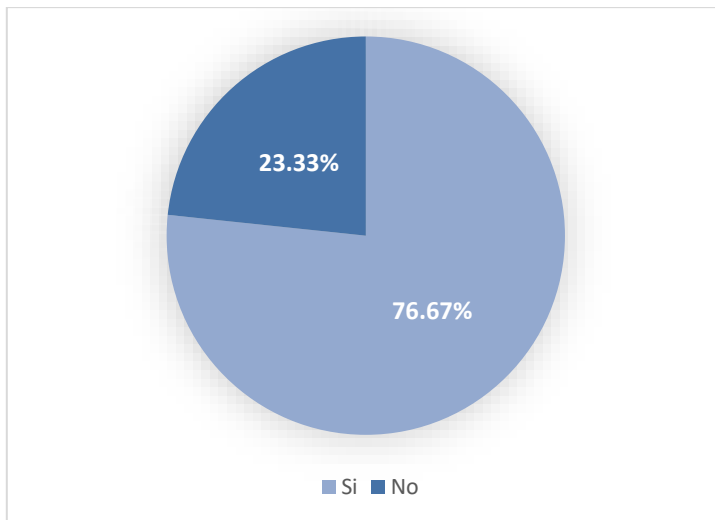
Tabla 13

Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual. Dimensión: Diálogo Interno.

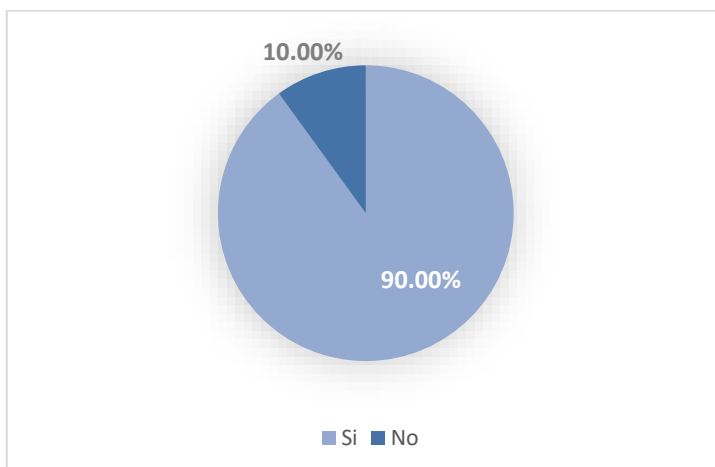
Pregunta	Frecuencia Absoluta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
10: ¿Cree que recordar sus logros o cualidades cuando se siente mal podría mejorar su estado de ánimo?	23	7	76.67%	23.33%
22: ¿Considera que cambiar la manera en que ve una situación difícil podría hacerle sentir mejor?	27	3	90.00%	10.00%

Figura 18

Pregunta 10: ¿Cree que recordar sus logros o cualidades cuando se siente mal podría mejorar su estado de ánimo?

**Figura 19**

Pregunta 22: ¿Considera que cambiar la manera en que ve una situación difícil podría hacerle sentir mejor?



Los resultados reflejados en la Tabla 14 muestran un alto interés entre los empleados por comprender el origen del estrés y el funcionamiento de las emociones, con

un 76.67% y un 80% respectivamente, lo cual evidencia una disposición favorable hacia el aprendizaje y la autoexploración en estas áreas. Este interés se alinea con el enfoque de la psicoeducación, la cual, según Altamirano (s.f., sección La Psicoeducación en la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC), párr. 1), cumple un papel esencial al facilitar que la persona asuma un rol activo en su proceso de cambio. Mediante la entrega de información clara, estructurada y accesible, la psicoeducación promueve la autonomía y el compromiso, factores clave para el éxito terapéutico.

En el contexto de Bond Enterprises, donde no se dispone de acceso directo a profesionales de psicología, esta técnica cobra especial relevancia, pues permite capacitar a los empleados en conceptos básicos de bienestar laboral y emocional, así como en las herramientas propias de la terapia cognitivo-conductual, sentando las bases para un plan de intervención efectivo y sostenible.

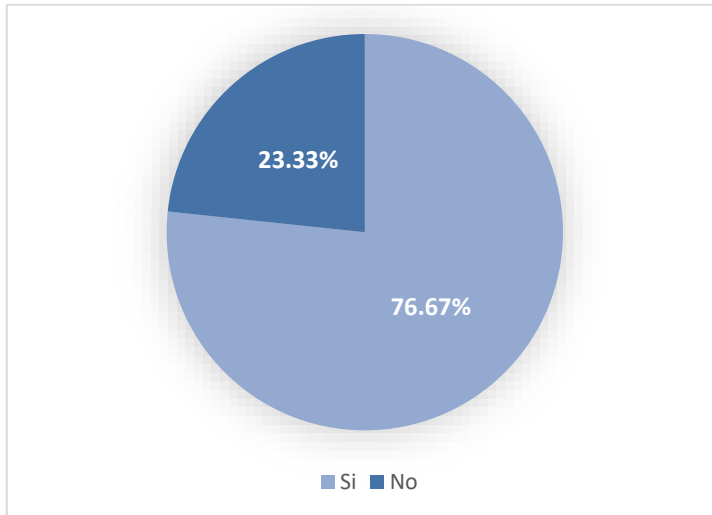
Tabla 14

Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual. Dimensión: Psicoeducación.

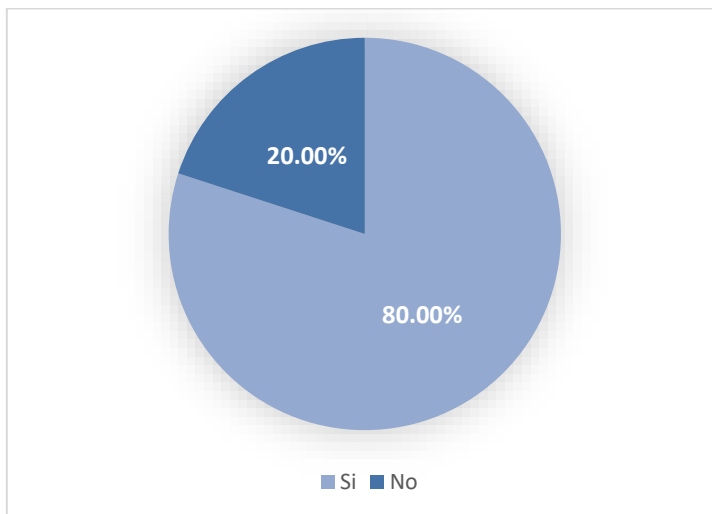
Pregunta	Frecuencia Absoluta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
9: ¿Le gustaría entender mejor por qué a veces se siente estresado/a o triste?	23	7	76.67%	23.33%
13: ¿Cree que aprender más sobre cómo funcionan las emociones le podría ayudar en su vida diaria?	24	6	80.00%	20.00%

Figura 20

Pregunta 9: ¿Le gustaría entender mejor por qué a veces se siente estresado/a o triste?

**Figura 21**

Pregunta 13: ¿Cree que aprender más sobre cómo funcionan las emociones le podría ayudar en su vida diaria?



Finalmente, los resultados presentados en la Tabla 15 reflejan una aceptación notable y un uso frecuente de la técnica de Reestructuración Cognitiva entre los empleados, con un 96.67% que ha intentado cambiar la perspectiva frente a situaciones difíciles y un

100% que reconoce que pensar de manera diferente, una vez calmados, mejora su malestar emocional.

Esta técnica fundamental en la terapia cognitivo-conductual consiste en identificar y modificar distorsiones cognitivas como el pensamiento dicotómico, las conclusiones precipitadas y la catastrofización, que afectan negativamente la interpretación de la realidad (Raypole y Marcin, 2024, sección Popular CBT techniques, párr. 8). Además, Alvez (2024, sección El diálogo socrático en las terapias cognitivas, párr. 1) destaca el uso del diálogo socrático como una herramienta que guía a las personas a explorar objetivamente sus creencias, cuestionar la veracidad de sus pensamientos automáticos poco funcionales y sustituirlos por interpretaciones más útiles y adaptativas. La alta aceptación de esta técnica indica que los colaboradores ya cuentan con un recurso valioso para la regulación emocional y el afrontamiento de dificultades, lo que representa una base sólida para el desarrollo y la implementación de intervenciones enfocadas en el bienestar psicológico.

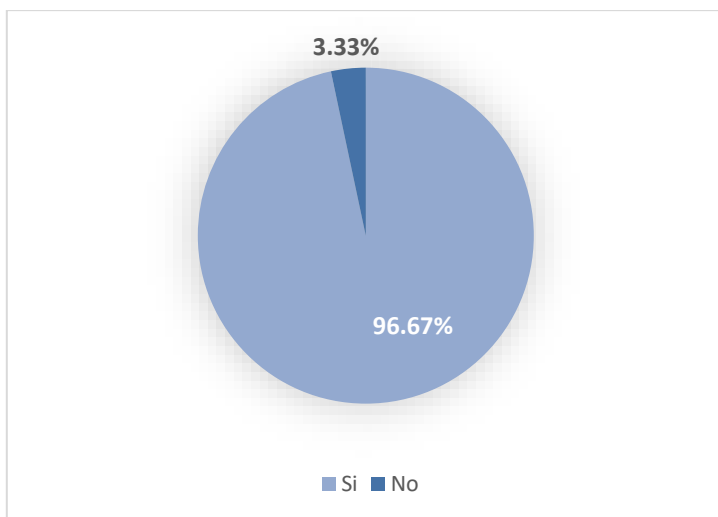
Tabla 15

Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales para abordar la insatisfacción laboral y el bajo bienestar individual. Dimensión: Reestructuración Cognitiva.

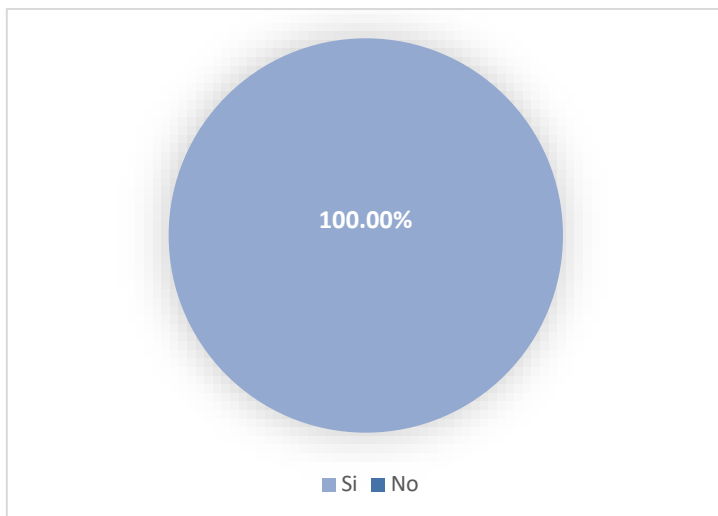
Pregunta	Frecuencia Absoluta		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
11: ¿Ha intentado ver una situación difícil desde otro punto de vista para sentirse más tranquilo/a?	29	1	96.67%	3.33%
16: ¿Ha notado que cuando se calma, puede pensar diferente sobre lo que le molestaba?	30	0	100.00%	0.00%

Figura 22

Pregunta 11: ¿Ha intentado ver una situación difícil desde otro punto de vista para sentirse más tranquilo/a?

**Figura 23**

Pregunta 16: ¿Ha notado que cuando se calma, puede pensar diferente sobre lo que le molestaba?



A continuación, se presentan los resultados resumidos en la Tabla 16. Este análisis permite identificar patrones de respuesta y obtener una visión general del comportamiento de las variables evaluadas.

Tabla 16

Estadística Descriptiva por Pregunta

Dimensión	Respuesta	FA (n=30)	FR (%)
Bienestar Financiero			
5. ¿Siente preocupación constante por su situación financiera personal?	Sí	21	70.00%
	No	9	30.00%
17. ¿Considera que su salario actual le permite cubrir adecuadamente sus necesidades básicas y compromisos económicos?	Sí	8	26.67%
	No	22	73.33%
Bienestar Emocional			
2. ¿Su trabajo afecta negativamente su estado de ánimo?	Sí	6	20.00%
	No	24	80.00%
14. ¿Considera que maneja adecuadamente el estrés relacionado con su trabajo?	Sí	26	86.67%
	No	4	13.33%
Bienestar Profesional			
6. ¿Su trabajo actual le permite alcanzar sus metas profesionales a largo plazo?	Sí	14	46.67%
	No	16	53.33%
20. ¿Siente que se está desarrollando profesionalmente en su puesto actual?	Sí	12	40.00%
	No	18	60.00%
Satisfacción Intrínseca			
3. ¿Se siente motivado/a por cumplir con sus responsabilidades laborales?	Sí	22	73.33%
	No	8	26.67%
15. ¿Disfruta de las tareas que realiza en su trabajo diario?	Sí	25	83.33%
	No	5	16.67%
Satisfacción Extrínseca			
8. ¿Considera que los beneficios que recibe son justos en relación con su desempeño?	Sí	10	33.33%
	No	20	66.67%
19. ¿Recibe reconocimiento por parte de sus superiores por el trabajo que realiza?	Sí	14	46.67%
	No	16	53.33%
Satisfacción General			
1. ¿Recomendaría su lugar de trabajo a otras personas?	Sí	20	66.67%
	No	10	33.33%
21. ¿Está satisfecho/a con su trabajo en Bond Enterprises?	Sí	24	80.00%
	No	6	20.00%

Dimensión	Respuesta	FA (n=30)	FR (%)
Actividades Positivas			
4. ¿Cree que realizar actividades que le gustan durante la semana, le ayudaría a sentirse mejor?	Sí	27	90.00%
	No	3	10.00%
12. ¿Piensa que se sentiría mejor si se toma un momento para disfrutar algo cada día?	Sí	29	96.67%
	No	1	3.33%
Registro en Diario			
7. ¿Cree que escribir lo que siente le ayudaría a entenderse mejor?	Sí	13	43.33%
	No	17	56.67%
18. ¿Consideraría útil anotar lo que le pasa para ver las cosas con más claridad?	Sí	8	26.67%
	No	22	73.33%
Diálogo Interno			
10. ¿Cree que recordar sus logros o cualidades cuando se siente mal podría mejorar su estado de ánimo?	Sí	23	76.67%
	No	7	23.33%
22. ¿Considera que cambiar la manera en que ve una situación difícil podría hacerle sentir mejor?	Sí	27	90.00%
	No	3	10.00%
Psicoeducación			
9. ¿Le gustaría entender mejor por qué a veces se siente estresado/a o triste?	Sí	23	76.67%
	No	7	23.33%
13. ¿Cree que aprender más sobre cómo funcionan las emociones le podría ayudar en su vida diaria?	Sí	24	80.00%
	No	6	20.00%
Reestructuración Cognitiva			
11. ¿Ha intentado ver una situación difícil desde otro punto de vista para sentirse más tranquilo/a?	Sí	29	96.67%
	No	1	3.33%
16. ¿Ha notado que cuando se calma, puede pensar diferente sobre lo que le molestaba?	Sí	30	100.00%
	No	0	0.00%

Nota. FA (n=30) corresponde a la frecuencia absoluta, es decir, la cantidad de personas que respondieron “Sí” o “No” a cada pregunta, sobre un total de 30 participantes. FR (%) indica la frecuencia relativa, es decir, el porcentaje que representa esa respuesta con respecto al total de respuestas posibles.

Los resultados revelan que el bienestar financiero es una de las principales áreas problemáticas, ya que la mayoría de los colaboradores experimenta preocupación económica y considera insuficiente su salario. En cuanto al bienestar emocional, los datos son positivos: la mayoría maneja adecuadamente el estrés y no percibe afectación significativa en su estado de ánimo. El bienestar profesional, sin embargo, muestra niveles bajos, con muchos empleados sintiéndose estancados en su desarrollo.

Respecto a la satisfacción intrínseca, los resultados son altos: la mayoría disfruta de sus tareas y se siente motivada. En contraste, la satisfacción extrínseca es baja, con percepciones de injusticia en beneficios y falta de reconocimiento. Aun así, la satisfacción general es favorable, con una mayoría que recomendaría su lugar de trabajo y se declara satisfecha con su empleo.

Las técnicas cognitivo-conductuales muestran diferente aceptación: las actividades positivas, el diálogo interno, la psicoeducación y la reestructuración cognitiva cuentan con gran respaldo por parte de los empleados. En cambio, el registro en diario presenta menor aceptación, por lo que deberá aplicarse de forma gradual y adaptada. Los resultados indican fortalezas internas que pueden potenciarse, pero también condiciones estructurales que deben abordarse para mejorar el bienestar integral y la satisfacción laboral.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Las conclusiones en la presente investigación, se detallan según los objetivos planteados, la pregunta de investigación y se derivan del análisis de los resultados obtenidos.

5.1.1 Objetivo 1: “Identificar los Principales Factores que Influyen en el Bienestar Individual y la Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa Bond Enterprises en Piedades de Santa Ana”.

Los resultados del estudio revelaron que:

- La dimensión con mayor puntuación fue el Bienestar Emocional. El 80.00% de los participantes indicó que su trabajo no afecta negativamente su estado de ánimo, y un 86.67% considera que maneja adecuadamente el estrés laboral.

En contraste, las dimensiones con menor puntuación fueron el Bienestar Financiero y la Satisfacción Extrínseca:

- En cuanto al bienestar financiero, el 70.00% manifestó preocupación constante por su situación económica, y un 73.33% considera que su salario no cubre adecuadamente sus necesidades básicas ni compromisos económicos, reflejando una percepción de inestabilidad económica.
- Respecto a la satisfacción extrínseca, el 66.67% considera que los beneficios que recibe no son justos en relación con su desempeño, y el 53.33% señaló no recibir reconocimiento por parte de sus superiores. Estos datos sugieren carencias en aspectos de valoración externa y recompensas laborales.

5.1.2 Objetivo 2: “Determinar las Técnicas Cognitivo-Conductuales más Efectivas Para Abordar la Insatisfacción Laboral y el Bajo Bienestar Individual de los Empleados”.

Las técnicas cognitivo-conductuales con mayor aceptación fueron:

- Reestructuración Cognitiva: el 100.00% de los colaboradores indicó que ha notado un cambio positivo al calmarse antes de reflexionar, y el 96.67% afirmó haber intentado ver una situación difícil desde otra perspectiva.
- Programación de Actividades Positivas: el 96.67% de los participantes opinó que tomar un momento diario para disfrutar algo les ayudaría a sentirse mejor, y un

90.00% cree que realizar actividades agradables durante la semana puede impactar positivamente su estado de ánimo.

- Diálogo Interno: el 90.00% considera útil cambiar la forma en que percibe situaciones difíciles para sentirse mejor, y el 76.67% cree que recordar sus logros o cualidades mejora su estado de ánimo.

Por otra parte, las técnicas con menor aceptación fueron:

- Psicoeducación: el 80.00% piensa que aprender sobre cómo funcionan las emociones le ayudaría en su vida diaria, y el 76.67% desearía comprender mejor por qué se siente estresado o triste.
- Registro en Diario: fue la técnica con menor aceptación. Solo el 43.33% cree que escribir lo que siente le ayudaría a entenderse mejor, y únicamente el 26.67% considera útil anotar lo que le ocurre para ver las cosas con más claridad.

5.1.3 Objetivo 3: “Proponer un Plan de Intervención Cognitivo-Conductual que Promueva el Bienestar Individual de los Empleados y, a su vez, Favorezca su Satisfacción Laboral en la Empresa Bond Enterprises”

Ver Apéndice 1, en donde se elabora una propuesta estructurada de intervención cognitivo-conductual basada en los resultados del instrumento, la cual incluye sesiones individuales enfocadas en actividades positivas, psicoeducación, estrategias de reestructuración cognitiva y fortalecimiento del diálogo interno positivo. Este plan busca atender las debilidades identificadas, potenciando las fortalezas personales y generando un impacto positivo en la calidad de vida laboral.

5.2 Recomendaciones

Las recomendaciones del estudio, se detallan según las poblaciones de interés y participantes, y se derivan del análisis de los resultados alcanzados.

5.2.1 A los Empleados de Bond Enterprises

- Practicar autoafirmaciones: Se recomienda a los colaboradores aplicar esta técnica en su vida diaria, reconociendo sus logros y reformulando pensamientos negativos que puedan surgir en el entorno laboral.
- Buscar actividades que generen satisfacción personal: Se sugiere incorporar momentos de autocuidado y actividades gratificantes dentro o fuera del horario laboral, lo cual puede fortalecer su bienestar emocional.

5.2.2 Al Departamento de Recursos Humanos y Dirección General de Bond Enterprises

- Revisar el sistema de compensación y beneficios: realizar un análisis de competitividad salarial y, en la medida de lo posible, revisar los beneficios económicos ofrecidos. Esta acción podría estar a cargo del departamento de Recursos Humanos en conjunto con la Dirección General.
- Diseñar un plan de desarrollo profesional: Implementar un programa interno de capacitación o mentoría que brinde oportunidades de crecimiento. Esta tarea puede ser liderada por el área de Recursos Humanos.

5.2.3 A la Universidad Central

- Incluir un curso introductorio en Psicología Laboral dentro del plan de estudios del Bachillerato en Psicología. Este curso brindaría a los estudiantes una visión temprana sobre la aplicación de técnicas conductuales en entornos laborales para

promover el bienestar y la productividad, entre otras cosas. Además, les permitiría tomar decisiones más informadas sobre su trayectoria académica, sin limitarse únicamente a la licenciatura en Recursos Humanos si su interés profesional está orientado al ámbito laboral.

- Se sugiere que los resultados de estudios como este, enfocados en la modificación de conducta en contextos organizacionales, se compartan en espacios institucionales como seminarios, jornadas académicas o publicaciones estudiantiles. Esto podría fomentar el interés por la investigación en temas de bienestar y cambio conductual en el trabajo, y contribuir a la promoción de buenas prácticas en el entorno organizacional costarricense, desde una perspectiva conductual.

Referencias

- Abraín, M. (5 de octubre de 2023). *5 beneficios clave del trabajo presencial*.
<https://www.lexington.es/blog/incentivos-clave-para-atraer-a-los-teletrabajadores-a-la-oficina-y-los-beneficios-del-trabajo-presencial>
- Altamirano, M. (s.f.). *Psicoeducación en terapia: La clave para el empoderamiento del paciente*. <https://clinsmin.com.mx/psicoeducacion-en-terapia-la-clave-para-el-empoderamiento-del-paciente/>
- Alvez, L. C. (5 de abril de 2024). *Descubriendo la verdad a través del diálogo socrático*.
<https://neuro-class.com/descubriendo-la-verdad-a-traves-del-dialogo-socratico/>
- Andrade de Noguera, S. M. (2024). Salud y bienestar laboral, ¿personas felices, empresas felices? *Ciencias Sociales y Educación*, 13(25), 1–20.
https://revistas.udem.edu.co/index.php/Ciencias_Sociales/article/view/4484
- Arauco-Jiménez, K. C., Enríquez-Villavicencio, P., y Huachaca-Urbina, A. R. (2024). Satisfacción laboral y productividad en el área de negocio de una entidad bancaria. *Revista Científica de la UCSA*, 11(1), 19-29. <http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2024.011.01.019>
- Aromataris, E., Lockwood, C., Porritt, K., Pilla, B., y Jordan, Z. (Eds.). (2024). *JBIM Manual for Evidence Synthesis*. <https://doi.org/10.46658/JBIMES-24-01>
- Artal, M. J. (14 de noviembre de 2024). ¿Qué factores influyen en la satisfacción laboral y cómo medirla? <https://www.grupocastilla.es/satisfaccion-laboral/>
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2019). *Ley N.º 9738: Ley para regular el teletrabajo*.
<https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/9738.pdf>

Asenahabi, B. M., y Ikoha, P. A. (2023). Scientific research sample size determination. *The International Journal of Science & Technoledge*, 11(7).

<https://doi.org/10.24940/theijst/2023/v11/i7/ST2307-008>

Ayala, M, (16 noviembre 2020). *Marco metodológico: cómo redactarlo, estructura, ejemplos*. <https://www.lifeder.com/marco-metodologico/>

Balderas Sánchez, A. V., Cruz Navarro, C., Zapata Garay, N., y Salazar Mata, J. M. (2022).

La validación por juicio de expertos como estrategia para medir la confiabilidad de un instrumento. *TECTZAPIC: Revista Académico-Científica*, 8(1), 9–18.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9593530>

Bloom, E. (15 de julio de 2024). *Evaluación de capacitación: cómo medir la eficacia de un programa*. <https://www.ispring.es/blog/evaluacion-de-la-capacitacion>

Bond Enterprises. (s.f.). *Welcome to Bond*. <https://bond.cr/>

Bonilla Morán, G. I. (2021). Globalización y movilidad humana: mejora laboral. *Revista Relaciones Internacionales*, 3(1).

<https://revistas.ues.edu.sv/index.php/reinter/article/view/2066>

Briones Briones, E. (30 de julio de 2021). *Consejos para la bimodalidad laboral*.

<https://www.larepublica.net/noticia/consejos-para-la-bimodalidad-laboral>

Cabanilla Guerra, G., Cando Carrillo, C., y Valencia Chica, M. I. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista*

Universidad y Sociedad, 14(3), 403-408. <http://ref.scielo.org/fxpd9q>

Chacón, A. (2023). *Análisis de indicadores conductuales y cognitivos, asociados al estrés laboral del personal docente del centro educativo de primaria San Andrés de León*

- Cortés de San José, durante el período de mayo a diciembre 2023.* [Tesis licenciatura en psicología]. Universidad Central de Costa Rica.
- Chiang Vega, M. M., Quijada García, M. de L., Rivera Cerda, M. J., y Hidalgo Ortiz, J. P. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud de los Trabajadores*, 29(2), 104-114.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8481762>
- Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo. (14 de noviembre de 2024). *79% de empresas multinacionales implementa el modelo de trabajo híbrido en Costa Rica.*
<https://www.cinde.org/es/noticias/79-de-empresas-multinacionales-implementa-el-modelo-de-trabajo-hibrido-en-costa-rica>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. del C., Ruiz Nizama, J. L., y Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 663–677.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Entercomm. (4 de abril de 2022). *Trabajo remoto, híbrido y presencial: Ventajas y desventajas.* <https://entercommmla.com/trabajo-remoto-hibrido-y-presencial-ventajas-y-desventajas/>
- Equipo Editorial de Lifeder. (12 de noviembre de 2022). *Fuentes de información.*
<https://www.lifeder.com/fuentes-de-informacion/>
- Equipo Editorial de Lifeder. (19 de mayo de 2020a). *Enfoque de la investigación: tipos y características.* <https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/>
- Equipo Editorial de Lifeder. (29 de julio de 2020b). *Variables dependiente e independiente: concepto y ejemplos.* <https://www.lifeder.com/variables-dependiente-independiente/>

Falcone, K. (2022). *Dimensiones del bienestar*. Pressbooks.

<https://pressbooks.pub/introtohealth/chapter/chapter-1-what-is-health/>

García Pérez, L. A. (25 de marzo de 2021). *El bienestar laboral y su importancia en las organizaciones*. <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones>

García-Martínez, E. J., García-Álvarez, A. D., y Suárez Jiménez, R. del C. (2022).

Influencia de la satisfacción laboral en la productividad. *Publicaciones e Investigación*, 16(2). <http://dx.doi.org/10.22490/25394088.6213>

Garzón Pesillo, L. A., y Pardo Morales, C. D. (2021). *Manejo del estrés laboral desde el enfoque cognitivo conductual*. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/34584>

Gómez, E. y Guarnizo, A. P. (2024). *El impacto de la insatisfacción laboral en la empresa productora de plástico Caanplast*. <https://repository.ugc.edu.co/items/52eb3d2f-564b-4b67-959e-903d6a1ae9af>

González, G. (4 de marzo de 2020). *Recolección de datos: concepto y técnicas*. <https://www.lifeder.com/recoleccion-de-datos/>

González, M. (2024). *Programa de Intervención Cognitivo-Conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del Área de Producción de la empresa “Especialidades Gourmac Limitada” en San Rafael de Alajuela. Estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024*. [Tesis Licenciatura en Psicología]. Universidad Central de Costa Rica.

Gutiérrez Arroyo, P., Herrera Solís, H., López Muñoz, S., Montero Jiménez, Y., y Mora Molina, M. J. (2022). *Satisfacción y demandas laborales en un grupo de personas*

- jóvenes de entre 18 y 38 años que realizan teletrabajo en Call Centers en Costa Rica. *Wimb Lu*, 17(1), 75–94. <https://doi.org/10.15517/wl.v17i1.50947>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hartenstein, L., y Latkovic, T. (20 de diciembre de 2022). *The secret to great health? Escaping the healthcare matrix*. <https://www.mckinsey.com/mhi/our-insights/the-secret-to-great-health-escaping-the-healthcare-matrix>
- Herrera Castrillo, C. J. (2024). Paradigma Positivista. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 12(24), 29-32. <https://doi.org/10.29057/icea.v12i24.12660>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (9 de enero 2025). *ECE. JAS Trimestre 2010 - DEF Trimestre 2024. Costa Rica: Población nacional según indicadores generales de la condición de actividad* [Archivo Excel]. <https://admin.inec.cr/sites/default/files/2025-01/seempleoiiiitri2010-son2024-01.xlsx>
- Jhangiani, R. S., Chiang, I.-C. A., Cuttler, C., y Leighton, D. C. (2019). *Research methods in psychology (4th ed.)*. Kwantlen Polytechnic University. <https://kpu.pressbooks.pub/psychmethods4e/>
- Kroll, M. M. (4 de mayo de 2023). *Do you know the 8 dimensions of wellness and what they say about your well-being?* <https://extension.unh.edu/blog/2023/05/do-you-know-8-dimensions-wellness-what-they-say-about-your-well-being>
- Kudos. (5 de julio de 2022). *¿Qué ventajas tiene el trabajo presencial?* <https://kudosworkplace.com/beneficios-ventajas-trabajo-presencial/>

Lindenwood University. (s.f.). *The six dimensions of wellness*.

<https://www.lindenwood.edu/science/lindenwell/the-six-dimensions-of-wellness/>

London Premier Centre. (6 de julio de 2023). *Job satisfaction: Impact on employees' performance*. <https://www.lpcentre.com/articles/job-satisfaction-impact-on-employees-performance>

Lozano, J. D. (1 de octubre de 2021). *¿Cuáles son las causas más comunes por las que renuncia un empleado?* <https://www.eempleo.com/co/noticias/noticias-laborales/cuales-son-las-causas-mas-comunes-por-las-que-renuncia-un-empleado-6467>

Luca Gonzáles, M. L. (2024). *Psicoterapias de tercera generación* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México].
<https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000864315/3/0864315.pdf>

Martínez, S. (22 de mayo de 2023). *Triunfa en el trabajo con la terapia cognitivo-conductual: Cómo puede impulsar tu desempeño laboral*.
<https://nexu.co/blog/triunfa-en-el-trabajo-con-la-terapia-cognitivo-conductual-como-puede-impulsar-tu-desempeno-laboral/>

McAuliffe, M., y Oucho, L. A. (Eds.). (2024). *Informe sobre las migraciones en el mundo 2024*. En Organización Internacional para las Migraciones (OIM).
<https://publications.iom.int/books/informe-sobre-las-migraciones-en-el-mundo-2024>

Mejia Jervis, T. (27 de agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

- Ojeda Rodríguez, C., Ramírez Solano, M., Rojas Camacho, P., Román López, S., y Sandi Padilla, J. (2023). Repercusiones del teletrabajo en la motivación y satisfacción laboral durante la pandemia en un grupo de personas entre 18 a 65 años en Costa Rica. *Wimb Lu*, 18(1), 101–127. <https://doi.org/10.15517/wl.v18i1.55065>
- Optima Venture Partners. (18 de abril de 2022). *Beneficios del trabajo presencial*. <https://www.optima-venture.com/blog/negocios/beneficios-del-trabajo-presencial/>
- Organización Internacional del Trabajo. (17 de mayo de 2021). *Las largas jornadas de trabajo pueden aumentar las muertes por enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares, según la OIT y la OMS*. <https://www.ilo.org/es/resource/news/las-largas-jornadas-de-trabajo-pueden-aumentar-las-muertes-por-enfermedades>
- Organización Mundial de la Salud. (1948). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Health promotion glossary of terms for 2021*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240038349>
- Orozco, L. R. (s.f.). *Las 8 dimensiones del bienestar*. <https://whittiercounselingcenter.org/las-8-dimensiones-del-bienestar-2/>
- Ortiz Talavera, J. R., y Quino Omonte, K. K. (2021). *Relación entre bienestar y satisfacción laborales en empresas de seguros que usan teletrabajo en Lima Metropolitana el año 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <http://hdl.handle.net/10757/658743>

- Paradelo, A. (25 de julio de 2023). *La satisfacción laboral: clave para el bienestar y el éxito profesional*. <https://www.lukkap.com/articulo/la-satisfaccion-laboral-clave-para-el-bienestar-y-el-exito-profesional/>
- Parodi, D. (2 de abril de 2022). *¿Estás equilibrando las 7 dimensiones del bienestar?* <https://ucontinental.edu.pe/innovacionpedagogica/estas-equilibrando-las-7-dimensiones-del-bienestar/>
- Quintero Rodríguez, J. O., y Sifuentes Ocegueda, E. L. (2021). La satisfacción laboral en condiciones de trabajo flexible en una empresa de telefonía móvil. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información (RITI)*, 9(19), 118-130. <https://doi.org/10.36825/RITI.09.19.010>
- Raeburn, A. (7 de enero de 2025). *¿Por qué el bienestar de los empleados es más que una moda?* <https://asana.com/es/resources/employee-well-being>
- Raypole, C., y Marcin, A. (20 de setiembre de 2024). *What is cognitive behavioral therapy (CBT)?* <https://www.healthline.com/health/cognitive-behavioral-therapy>
- Real Academia Española. (2014a). *Bienestar*. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/bienestar>
- Real Academia Española. (2014b). *Salud*. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/salud>
- Real Academia Española. (2014c). *Satisfacción*. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/satisfacción>
- Real Academia Española. (2014d). *Laboral*. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/laboral>

Rios Rios, R. (2024). Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 13574-13587.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13772

Robin, R. (8 de junio de 2024). *7 dimensiones del bienestar que debes conocer*.

<https://es.integrativenutrition.com/blog/seven-dimensions-of-wellness-and-wellbeing>

Romero, L.M. (24 de mayo de 2020). *Elegir el método de investigación adecuado*.

<https://www.grupocomunicar.com/wp/escuela-de-autores/elegir-el-metodo-de-investigacion-adecuado/>

Salgado Reyes, N. (2023). Tecnologías disruptivas y su impacto en el mercado laboral.

Dominio De Las Ciencias, 9(2), 2418–2431.

<https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/handle/123456789/4197>

Santos, L. (s.f.). *The Science of Well-Being*. <https://www.drlauriesantos.com/science-well-being>

[being](https://www.drlauriesantos.com/science-well-being)

SAP Concur Team. (14 de mayo de 2024). *Regreso al trabajo presencial: Ventajas y*

desventajas. <https://www.concur.cl/blog/article/regreso-al-trabajo-presencial-ventajas-y-desventajas>

SAP. (s.f.). *¿Qué es la planificación de la fuerza laboral?*

<https://www.sap.com/latinamerica/products/hcm/what-is-workforce-planning.html>

Solís Granda, L. E., y Burgos Villamar, I. S. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES. Revisión bibliográfica. *Podium*, (43), 163–176.

<https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.10>

- Talavera-Salas, I. X., Calcina-Cuevas, S. C., Castillo-Machaca, J. E., y Campos-García, J. L. (2021). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(10), 3–14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094619>
- Talavera-Valverde, M. A., Souto-Gómez, A. I., y Moruno-Miralles, P. (2022). Planificación de la intervención y el marco de trabajo para la práctica de la terapia ocupacional. *TOG (A Coruña)*, 19(1E).
<https://www.revistatog.es/ojs/index.php/tog/article/view/153>
- Tejeda Parra, G., y Burgos Flores, B. (2020). Influencia del empleo en el bienestar subjetivo de las personas en México. *Relaciones. Estudios de Historia y Sociedad*, 41(163), 58-81. <https://doi.org/10.24901/rehs.v41i163.689>
- Universidad Europea. (10 de abril de 2024). *Terapia cognitivo-conductual: ¿qué importancia tiene en psicología?* <https://universidadeuropea.com/blog/terapia-cognitivo-manual/#fundamentos-y-fases-de-la-terapia-cognitivo-conductual-tcc>
- Villegas Garro, R. E. (2022). *Relación entre bienestar integral y satisfacción laboral de las personas colaboradoras de la Importadora CONDOR S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional, Costa Rica]. Repositorio UNA.
<https://repositorio.una.ac.cr/items/b97be20f-5e9b-41d0-b255-a07f7d675463>
- Vizuite Paz, D. (2023). Efectos de la Globalización en la distribución de ingresos y la desigualdad económica. *Bastcorp International Journal*, 2(1), 4–13.
<https://doi.org/10.62943/bij.v2n1.2023.23>
- Womack, L. (7 de enero de 2022). *The 8 dimensions of wellness (how to live well)*.
<https://andrewsinc.net/the-8-dimensions-of-wellness/>

Zapata, F. (7 de octubre de 2024). *Tipos de muestreo y sus características*.

<https://www.lifeder.com/tipos-muestreo-investigacion/>

Zendell, A. (14 de agosto de 2023). *Las siete dimensiones del bienestar*.

<https://www.excelsior.edu/es/article/seven-dimensions-of-wellness/>

Apéndices

Apéndice 1: Propuesta de Plan de Intervención Cognitivo-Conductual

PLAN DE INTERVENCIÓN COGNITIVO-CONDUCTUAL PARA LA PROMOCIÓN DEL BIENESTAR Y SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS BOND ENTERPRISES	
Bond Enterprises	
OBJETIVO GENERAL:	Intervenir desde el enfoque cognitivo-conductual en los empleados de la empresa Bond Enterprises. promoviendo el bienestar individual y la satisfacción laboral.
POBLACIÓN META:	Empleados activos de la empresa Bond Enterprises.
UBICACIÓN:	Remota
TIEMPO DE EJECUCIÓN:	4 meses, 1 técnica mensual. (cíclica)
ELABORADO POR:	Angie Jiménez López.
EJECUTADO POR:	Departamento de Recursos Humanos. Bond Enterprises
COMPONENTES DEL PROGRAMA	
Técnica	Desarrollo
Psicoeducación	Introducción: Para la aplicación del plan de intervención, es importante iniciar con una breve explicación del objetivo del programa, conceptos básicos relacionados y las técnicas cognitivo-conductuales a aplicarse. Actividad: Al ser una empresa que opera en modalidad remota, se recomienda como paso inicial enviar por medio de correo electrónico una pequeña introducción al plan de intervención. Dicho correo debe contener información general del programa y recursos adicionales en donde los empleados pueden ampliar su conocimiento de manera voluntaria. Por ejemplo: <i>Objetivo General:</i>

	<i>Promover el bienestar individual y la satisfacción laboral de los empleados de Bond Enterprises mediante la aplicación autónoma de estrategias cognitivo-conductuales accesibles y de bajo costo.</i> Características del Plan: – Aplicación individual y autodirigida. – No requiere supervisión de un profesional en psicología. – No implica gastos ni inversión por parte de los colaboradores. ¿Por qué es útil? <i>Entender qué está pasando dentro de nosotros (por qué reaccionamos como lo hacemos, cómo funciona el estrés, etc.) permite manejar mejor las emociones y evitar reacciones impulsivas.</i> Conceptos Importantes: – <u>Satisfacción Laboral</u>: “Confianza o seguridad del ánimo que una persona experimenta en relación con su trabajo” (Real Academia Española, 2014) – <u>Bienestar Individual</u>: “Conjunto de las cosas necesarias para vivir bien” o “estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica” (Real Academia Española, 2014). – <u>Técnicas Cognitivo-Conductuales</u>: Métodos utilizados en la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) para identificar y cambiar patrones de pensamiento y comportamiento negativos. (Raypole y Marcin, 2024). Actividad: Psicoeducación Autoaplicada – <u>Paso 1: Buscar contenido corto sobre salud mental</u>: Puedes ver videos en YouTube, leer artículos breves o infografías. Recomendaciones: Canales de salud mental confiables, TED Talks, o contenido de universidades y organizaciones sin fines de lucro. – <u>Paso 2: Reflexionar brevemente sobre lo aprendido</u>. Piensa o escribe: “¿Qué entendí de esto? ¿Cómo lo aplico en mi vida?” – <u>Paso 3 (opcional): Comparte lo aprendido con alguien</u>. A veces, explicar lo que uno aprendió ayuda a recordarlo mejor y refuerza la motivación. Algunos Recursos Valiosos: – Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica – Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) – TED en Español TED: Ideas change everything – Google Académico
--	--

	– <u>Universidad de Yale – Curso gratuito “The Science of Well-Being”</u> Además, se recomienda realizar publicaciones mensuales en el blog interno de Recursos Humanos “HR Blog”, que contengan información relacionada con la salud mental, el bienestar individual y la satisfacción laboral. Frecuencia Sugerida: 1 boletín informativo o publicación al mes. Evaluación y Seguimiento: Para evaluar la efectividad de la información brindada, y analizar los temas de interés y apertura por parte de los empleados para futuras publicaciones, se recomienda realizar un cuestionario breve y anónimo de manera virtual al finalizar el programa luego de 4 meses.
Reestructuración Cognitiva	Introducción: Para la aplicación de la primer técnica, se debe iniciar con una breve explicación a los colaboradores de lo que son pensamientos automáticos. Por ejemplo: <i>¿Qué es un pensamiento automático negativo?</i> <i>Son ideas que aparecen sin darnos cuenta ante una situación desagradable, como:</i> – “Todo me sale mal.” – “Mi jefe seguro piensa que soy inútil.” – “No voy a poder con esto.” <i>Estas ideas no siempre son verdaderas, pero las creemos sin analizarlas. La reestructuración cognitiva nos ayuda a detenernos, cuestionarlas y cambiarlas.</i> Actividad: • Paso 1: Elegir una situación incómoda: Al final del día (o justo después de una situación que te hizo sentir mal), recuerda brevemente qué pasó. Ejemplo: “Hoy trabajé horas extra y nadie lo reconoció” o “Me esforcé en un proyecto importante y no recibí ni un gracias, mucho menos un incentivo”. • Paso 2: Identificar el pensamiento automático: Preguntate: “¿Qué fue lo primero que pensé en ese momento?”. Ejemplo: “Mi trabajo no vale nada para ellos” o “Nunca voy a ganar lo que merezco”

	• <u>Paso 3: Cuestionar el pensamiento:</u> Preguntate: ¿Tengo pruebas reales de que eso es cierto? ¿Qué le diría a un amigo si él pensara eso? ¿Existe otra forma de ver la situación? • <u>Paso 4: Escribir un pensamiento alternativo:</u> Ahora escribe o piensa en un pensamiento más realista, amable o neutral. Ejemplo: “Que hoy no me reconocieran no significa que mi trabajo no sea valioso” o “Aunque no me hayan subido el sueldo aún, estoy ganando experiencia que puede abrirme otras puertas” Frecuencia Sugerida: – Aplicar la técnica al menos 2 o 3 veces en la semana. – Idealmente en momentos de estrés o al finalizar el día. Evaluación y Seguimiento: Se sugiere aplicar un cuestionario breve y anónimo en formato virtual, un mes después de su implementación. Puede incluirse en el correo o publicación de la siguiente actividad.
Programación de Actividades Positivas	Introducción: Para la aplicación de esta técnica, se debe iniciar con una breve explicación de por qué es importante la programación de actividades positivas. Ejemplo: <i>¿Por qué es útil?</i> <i>Cuando una persona está estresada o desmotivada, tiende a dejar de hacer cosas que le gustan o que le hacen sentir bien. Programar momentos positivos, por pequeños que sean, puede generar una mejora en el bienestar emocional y dar equilibrio al día.</i> Actividad: • <u>Paso 1: Hacer una lista de actividades agradables:</u> Piensa en al menos 5 cosas que te resulten placenteras, fáciles de hacer y que no cuesten dinero. Ejemplos: escuchar música, tomar un café en silencio, leer un rato, salir a caminar, conversar con alguien que aprecias, cuidar una planta, jugar con tu mascota. • <u>Paso 2: Incluir una actividad al día en tu rutina:</u> Agrega en tu agenda (mental o escrita) al menos una actividad diaria de esa lista. Si tienes poco tiempo, con 10 minutos es suficiente. • <u>Paso 3: Registrar cómo te sentiste después:</u> Puedes escribirlo o simplemente pensarlo: ¿Cómo me sentí antes y después de hacer esta actividad? Frecuencia Sugerida: Al menos 1 actividad positiva diaria.

	Evaluación y Seguimiento: Se sugiere aplicar un cuestionario breve y anónimo en formato virtual, un mes después de su implementación. Puede incluirse en el correo o publicación de la siguiente actividad.
Diálogo Interno	Introducción: Para la aplicación de esta técnica, se debe iniciar con una breve explicación de por qué es importante modificar nuestro diálogo interno. Ejemplo: <i><u>¿Por qué es útil modificar nuestro diálogo interno?</u></i> <i>Muchas veces somos nuestro peor crítico. Un diálogo interno negativo puede aumentar el estrés, la culpa o la sensación de incapacidad. Cambiar ese lenguaje por uno más amable ayuda a aumentar la autoestima y la confianza.</i> Actividad: • <u>Paso 1: Detectar el diálogo interno negativo:</u> Presta atención a frases negativas que piensas, como por ejemplo “Nada de lo que hago importa en esta empresa”, “Nunca me van a pagar lo que merezco”, “Estoy perdiendo el tiempo aquí”. • <u>Paso 2: Sustituirlo por frases constructivas:</u> Cambialas por pensamientos más realistas y útiles. Por ejemplo: “Estoy desarrollando habilidades que pueden abrirme nuevas oportunidades.”, “No depende solo de mí que me reconozcan o suban el sueldo, pero puedo seguir defendiendo mi valor con hechos.” • <u>Paso 3: Celebrar tus logros diarios:</u> Al final del día, anota o piensa en una cosa que lograste, por pequeña que sea. Ejemplo: “Hoy terminé una tarea difícil a pesar del cansancio”. Frecuencia Sugerida: De manera diaria, cada vez que se identifique dialogo interno negativo. Evaluación y Seguimiento: Se sugiere aplicar un cuestionario breve y anónimo en formato virtual, un mes después de su implementación. El mismo puede ser incluido en el correo final de evaluación del programa, una vez concluidos los 4 meses de inicio.