

NIVELES DE BIENESTAR LABORAL EN EL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES  
Y PORTERÍA DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

DIANA MARCELA GUZMÁN CAMPO.  
MARÍA CAMILA RODRÍGUEZ ROMO.



FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN



PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

Noviembre, 2022

NIVELES DE BIENESTAR LABORAL EN EL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES  
DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

DIANA MARCELA GUZMÁN CAMPO.  
MARÍA CAMILA RODRÍGUEZ ROMO.

Trabajo de grado para obtener el título de Psicólogas

Asesora

KAROL NATHALIA LARA ESPINOSA

Psicóloga, Magíster en Psicología con énfasis en Investigación.



FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN



PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

Noviembre, 2022

## **Agradecimientos**

“A Dios Padre agradezco por sostener mi vida y permitirme gozar de salud y conocimiento para materializar mis metas, a mis Padres, Mi Hija y Mi Esposo, Gracias por ser siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en cada momento de mi formación profesional, les dedico a ustedes este logro amada Familia, como una meta más conquistada; por último y no siendo menos importante, a mi compañera de trabajo de grado, gracias por su apoyo y constancia, por compartir horas de estudio en las que fortalecimos lazos que espero se nutran en el campo profesional. Gracias por creer en mí”.

Diana Marcela Guzmán Campo.

“A mis padres y mi hermano, gracias por apoyarme siempre, por guiar mi camino y ser mis pilares. A quienes, en su interés por mí, día a día me alentaron a continuar para alcanzar esta meta, gracias. A las mujeres y hombres de esta investigación, porque con amabilidad estuvieron dispuestos a participar y a mi compañera de investigación, gracias porque hicimos una dupla increíble y logramos encauzar este proyecto satisfactoriamente. Gracias por todo el apoyo y comprensión”.

María Camila Rodríguez Romo.



FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN



## NOTA DE ACEPTACIÓN

La mesa de jurados del proyecto de investigación "Niveles De Bienestar Laboral En El Personal De Servicios Generales Y Portería De La Fundación Universitaria De Popayán" presentado por Diana Marcela Guzmán Campo y María Camila Rodríguez Romo. Una vez revisado el informe final y aprobado su sustentación, dan fe que éste trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a).

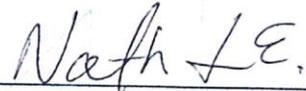
Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

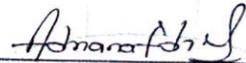
BUENO:

SOBRESALIENTE: X

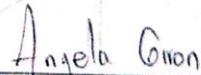
EXCELENTE:



**KAROL NATHALIA LARA ESPINOSA**  
Asesora



**YENNY ADRIANA FERNANDEZ M.**  
Jurado



**ANGELA PATRICIA GIRON OJEDA**  
Presidente del Jurado  
Popayán, 23 de noviembre del 2022

ANIVERSARIO

2022

## **Dedicatoria**

Este trabajo de grado está dedicado a la perseverancia, pasión, entrega y amor con la que realizó las actividades que me propongo y que desde pequeña me han enseñado mis padres, porque sin estos elementos no sería posible gozar hoy la satisfacción que siento por el resultado de este proyecto investigativo, el cual inicialmente presentó dificultades pero que gracias al compromiso y trabajo en equipo junto a mi compañera de investigación fuimos consolidando y culminando de la mejor manera para nunca darnos por vencidas por el contrario, nos apoyamos la una a la otra y cumplimos con los objetivos establecidos aun con limitaciones de tiempo, lo cual nos deja como enseñanza que realmente cuando algo se quiere se lucha hasta alcanzarlo sin importar los obstáculos que se presenten en el camino.

Diana Marcela Guzmán Campo.

## **Línea de investigación**

En la Fundación Universitaria de Popayán (FUP) en el departamento del Cauca se cuenta con una línea de investigación enmarcada en el grupo Cognocer, en la cual se investiga desde diferentes áreas y enfoques. Esta investigación está adscrita a la línea de investigación del *Desarrollo Humano y Social*, en donde se busca contribuir desde la Psicología Organizacional, en la observación y análisis del ser humano, como ser activo e inmerso en diferentes escenarios. Por otro lado y teniendo en cuenta que el objetivo principal de esta línea se basa en la descripción colectiva e individual de los fenómenos y modelos del desarrollo humano y social (FUP, 2022) y de manera específica y teórica, esta investigación pretende analizar el bienestar en el personal de servicios generales y portería de la FUP, como un aporte a un tema y población poco estudiados, que a su vez contribuya como base de investigaciones futuras y desarrollo de mejoras desde las áreas de talento humano que tienen a cargo al personal mencionado.

Igualmente, este tema que se pretende investigar, se encuentra concebido dentro del objeto misional de la línea de investigación de la FUP (2022), en tanto en la formación de sus profesionales se interesa por aportar posibles soluciones a los problemas que se evidencian en el contexto (p. 56). Es por ello que desde un referente teórico y disciplinario de la psicología, se busca contribuir elementos que posibiliten la comprensión subjetiva e intersubjetiva de los diferentes ámbitos de desarrollo en los que se encuentra inmerso el ser humano; por ejemplo, en este tema específico del bienestar en el personal de servicios generales y de portería de la FUP, donde se pretende hacer un análisis del tema principal que está contenido en el campo temático de Bienestar y trabajo en las organizaciones.

En este sentido uno de los conceptos principales a abordar es el bienestar, el cual es definido según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su declaración constitucional

(1948) como un “estado de completo bienestar físico, psicológico y social” en donde el trabajo y el bienestar han entramado una estrecha relación desde donde la psicología del trabajo y las organizaciones juegan un papel muy importante. Así mismo, para Blanch et al. (2010) alude que conceptos como el de bienestar, felicidad, satisfacción, salud, como también optimismo, salud mental, calidad de vida y experiencias de plenitud en un individuo se pueden asociar como referentes del bienestar de una persona dentro una organización (p. 157).

## **Resumen**

Esta investigación describe los niveles de bienestar laboral de 18 personas con cargos de servicios generales y de portería, de las seis sedes de la Fundación Universitaria de Popayán (Cauca). Para ello se utilizó un cuestionario de caracterización socio demográfico y el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG). Se obtuvieron resultados que fueron sistematizados en bases de datos de EXCEL, el Software JASP, usando estadística descriptiva y la prueba no paramétrica Chi cuadrado, los cuales arrojaron información a través de tablas y gráficas descriptivas de los que se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo, indicando un alto bienestar laboral y sesgos de género respecto a los roles por cargos laborales, sin embargo los empleados gozan de bienestar psicosocial y oportunidades de mejora que brinda la institución.

*Palabras clave: bienestar psicosocial, bienestar laboral, sesgos de género, salario emocional, empleados de servicios generales y de portería.*

### ***Abstract***

This research describes the levels of well-being at work of 18 people in general services and janitorial positions at the six campuses of the Fundación Universitaria de Popayán (Cauca). A questionnaire of socio-demographic characterization and the Questionnaire of General Labor Well-being (qBLG) were used for this purpose. Results were obtained and systematized in EXCEL databases, the JASP Software, using descriptive statistics and the non-parametric Chi-square test, which yielded information through descriptive tables and graphs from which a quantitative and qualitative analysis was made, indicating a high labor welfare and gender biases regarding roles by job positions, however employees enjoy psychosocial welfare and opportunities for improvement provided by the institution.

*Key words: psychosocial well-being, occupational well-being, gender bias, emotional wage, general service and janitorial employees.*

## Índice

Introducción	1
Planteamiento del Problema	2
Antecedentes	3
<i>Antecedentes internacionales</i>	3
<i>Antecedentes nacionales</i>	5
<i>Antecedentes locales</i>	9
Contextualización	10
Justificación	11
Objetivos	13
<i>Objetivo general</i>	13
<i>Objetivos específicos</i>	13
Referente conceptual	13
<i>Bienestar Laboral</i>	14
<i>Bienestar psicosocial</i>	15
<i>Afectos</i>	16
<i>Competencias</i>	16
<i>Expectativas</i>	17

<i>Efectos Colaterales</i>	17
<i>Somatización</i>	18
<i>Agotamiento</i>	18
<i>Alienación</i>	19
<i>Marco Legal</i>	19
Metodología	20
<i>Enfoque</i>	20
<i>Diseño</i>	20
<i>Técnica de recolección de datos</i>	21
<i>Cuestionario de caracterización sociodemográfica</i>	21
<i>Instrumentos</i>	22
<i>Cuestionario de Bienestar Laboral General</i>	22
<i>Participantes</i>	22
<i>Criterios de inclusión</i>	23
<i>Criterios de exclusión</i>	23
<i>Procedimiento de recolección y análisis de información</i>	23
<i>Fase 1: revisión teoría</i>	23
<i>Fase 2: acercamiento con la población</i>	24
<i>Fase 3: recolección de datos</i>	24
<i>Fase 4: sistematización y organización de datos</i>	24
<i>Fase 5: análisis de datos</i>	25

Aspectos éticos	25
Resultados	26
<i>Capítulo 1. Caracterización sociodemográfica</i>	27
<i>Capítulo 2. Resultados de escalas de Bienestar Laboral General</i>	31
Discusión	40
<i>El trabajo y el bienestar laboral</i>	40
<i>Género respecto al bienestar laboral</i>	43
<i>Bienestar laboral en la organización</i>	46
<i>Efectos colaterales y sintomatología de los empleados</i>	47
Conclusiones	47
Recomendaciones	49
<i>Población: Personal de servicios generales y de portería de la FUP</i>	49
Referencias	50

## Índice de Anexos

<i>Anexos</i>	58
<i>Anexo 1. Consentimiento informado</i>	58
<i>Anexo 2. Cuestionario sociodemográfico</i>	59
<i>Anexo 3. Formato Cuestionario de Bienestar Laboral General</i>	60
<i>Anexo 4. Manual para la aplicación y corrección del cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) en una muestra venezolana</i>	62

## Índice de Figuras

### **Figura 1**

Estructura del Cuestionario de Bienestar Laboral General (gBLG)

13

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Descriptivos de edad, antigüedad e ingreso</i>	27
Tabla 2. <i>Tabla cruzada entre sexo y cargo de la población.</i>	29
Tabla 3. <i>Prueba Chi cuadrado</i>	29
Tabla 4. <i>Rangos de puntuación de niveles de medición de las escalas del cuestionario de Bienestar Laboral General – Bienestar psicosocial</i>	31
Tabla 5. <i>Rangos de puntuación de niveles de medición de las escalas del cuestionario de Bienestar Laboral General – Efectos colaterales</i>	32

## Índice de gráficas

Gráfica 1. <i>Sexo de la población</i>	28
Gráfica 2. <i>Estado civil de la población</i>	30
Gráfica 3. <i>Niveles de escolaridad</i>	30
Gráfica 4. <i>Total, Escala de Bienestar Laboral General</i>	32
Gráfica 5. <i>Escala de Afectos</i>	33
Gráfica 6. <i>Escala de Competencias</i>	34
Gráfica 7. <i>Escala de Expectativas</i>	35
Gráfica 8. <i>Total, Bienestar Psicosocial</i>	35
Gráfica 9. <i>Escala de Somatización</i>	36
Gráfica 10. <i>Escala de Desgaste</i>	37
Gráfica 11. <i>Escala de Alienación</i>	38
Gráfica 12. <i>Total, Efectos Colaterales</i>	39

## **Introducción**

Este trabajo de investigación, busca analizar los niveles de bienestar laboral del personal de servicios generales y portería de la FUP, entendiendo que el bienestar laboral es un tema fundamental dentro de las organizaciones, no solo por los resultados generados para las empresas sino también en la posibilidad de gestar una mejor calidad de vida en las personas y los contextos laborales.

La metodología usada es cuantitativa, para lo cual se da inicio con la caracterización de la población, a través de un cuestionario que permitió obtener datos sociodemográficos, los cuales contribuyen al análisis de aspectos del bienestar de los empleados y sus condiciones laborales reales que brindaron un acercamiento a la realidad del entorno laboral; por lo que es necesario el apalancamiento en el cuestionario de bienestar laboral general (QBLG), dando lugar no solo a la caracterización del grupo de estudio; también se logra reconocer el bienestar psicosocial y los efectos colaterales del trabajo, todo en un escenario de ambiente natural y real de los colaboradores.

Por medio de herramientas de investigación como el software gratuito JASP y la prueba no paramétrica chi cuadrado, se obtuvo información real respecto a la población de estudio la cual el 45% de los participantes son mujeres las cuales desempeñan cargos de servicios generales y el 55% restantes son hombres los cuales ejercen la labor de portería siendo eso información representativa respecto a las diferencias de género y cultura organizacional hetero normada que aún predomina. Por otro lado, en el abordaje de las dimensiones que conforman el bienestar laboral, se logró evidenciar que los efectos colaterales son los que tienen un leve impacto en este grupo de investigación, con unos porcentajes en las escalas que conforman este apartado, arrojando resultados correspondientes a alto y muy alto, sin embargo este resultado no ocasiona ningún tipo

de perjuicio para el desempeño de las laborales; caso contrario con lo ocurre en las dimensiones de bienestar psicosocial, el cual tiene como resultado que los colaboradores presentan altos grados de satisfacción y de bienestar

### **Planteamiento del Problema**

La Psicología es una ciencia que tiene muchos campos de aplicación y que por su naturaleza de investigación transforma individuos y grupos, en el área Organizacional contribuye al desarrollo y bienestar de los colaboradores desde muchos aspectos interdisciplinarios y que en otras disciplinas posiblemente se tienden a ignorar.

En ese sentido es necesario entender en el ser humano, el concepto de trabajo, donde para Ortega et al. (2017) es el medio con el cual se satisfacen necesidades básicas, permitiendo realizar el cumplimiento de anhelos y deseos inherentes de cada individuo, que conllevan a tener una realización no solo individual sino también colectiva puesto que al tener satisfacción individual se contribuye en una sociedad al alcance de metas grupales; pero también se debe precisar que con el enfoque al logro se promueve la alteración de factores de riesgo, los cuales hacen más propenso al empleado a desarrollar enfermedades y propiciar accidentes que atentan contra el bienestar del ser humano.

Así las cosas, también es importante precisar que una organización que cuente con esquemas y protocolos definidos para prevenir factores de riesgo psicosociales y promocionar la salud, que a su vez busquen incrementar el bienestar laboral y el desarrollo integral de los trabajadores, incluso genera motivación y satisfacción laboral, aspectos que influyen positivamente tanto a nivel individual en los empleados y a nivel grupal para las organizaciones.

En este sentido para el Ministerio de Protección social (2010) también es relevante tomar en cuenta las dimensiones psicosociales que aumentan la carga mental y emocional de los empleados, como desencadenantes de posibles y futuras afectaciones en salud mental, tema que es primordial abordar desde la importancia de los entornos saludables en el ambiente laboral; Estos argumentos aportan con claridad las necesidades de bienestar laboral en una organización y el disturbio que se ocasiona si no hay bienestar laboral, por tal motivo en esta investigación hace alusión a la pregunta:

### **Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de bienestar laboral en el personal de servicios generales y portería de la Fundación Universitaria de Popayán?

### **Antecedentes**

El siguiente estudio se enfoca en el bienestar laboral del personal de servicios generales y portería de la FUP, como un tema de gran importancia por su aporte teórico a la institución y localidad, ya que es una población muy poco estudiada en los entorno universitarios; por ende, se hace necesario la revisión de autores en su visión teórica, que es proporcionada por artículos científicos, revistas virtuales, entre otras, partiendo de una matriz de datos de los años 2019, 2020, 2021, 2022 de países como, Costa Rica, México y Colombia en ciudades como, Bogotá, Medellín, Cali, Villavicencio y Popayán; para destacar algunas referencias de cercanía con este estudio y así visualizar sus resultados para posteriormente aplicarlos a este proyecto.

### **Antecedentes internacionales**

El artículo elaborado por Torres y Matamoros (2019), en una investigación llevada a cabo en la Universidad de Costa Rica, con población de servicios generales, donde se indagan en la

identificación de factores protectores y de afrontamiento que contribuyan en la adquisición de estrategias encaminadas al mejoramiento del bienestar laboral de los trabajadores. Para la realización de esta investigación se efectuó en 2 fases, en la primera se hace un análisis de contenido y categorización de riesgos identificados previamente, para luego realizar la construcción de los factores protectores y de afrontamiento con un método de investigación acción. La población de estudio estuvo conformada por no más de 30 empleados y no menos de 20 como un tipo de muestra a conveniencia con representación de distintas áreas de la oficina de servicios generales. Los resultados obtenidos sugieren que existe gran cantidad exposición a riesgos que afectan el bienestar laboral de la población objeto de estudio, por lo que sugieren la adopción de factores protectores que permitan contribuir a mejorar la calidad de vida, el bienestar, la motivación, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, el incremento de productividad, así como la mejora en la prestación de servicios a los usuarios de la institución.

Por otro lado, un trabajo de grado elaborado por Betancourt (2019) sobre el bienestar laboral: un ejercicio realizado desde la observación en tres organizaciones mexicanas, cuyo objetivo es hacer un análisis del bienestar laboral haciendo uso de la observación in-situ en tres organizaciones mexicanas como experiencia de una pasantía internacional en la Ciudad de México (Puebla y Acapulco). Las empresas donde se llevó a cabo el proceso observacional para describir y registrar el manejo del bienestar laboral fueron: Nestlé, Unilever (Helados Holanda) y We Work. Uno de los resultados respecto al bienestar laboral de los empleados de las diferentes empresas, atañe al hecho de que la mayoría de ellos no conocen o no tienen claro cuáles son los tipo de oferta que se ofrece desde el bienestar laboral, dado que con la cantidad de empleados que existen, no puede generarse solo un plan de bienestar laboral; aun tomando en cuenta las necesidades, cargos y oportunidades de cada uno de los trabajadores que conforman dichas empresas, así como se

menciona importante el seguimiento y continuidad de los planes, que sean comunicados a sus empleados y se han efectivos en pro de crear un buen ambiente y clima laboral al interior de cada organización.

### **Antecedentes nacionales**

Un estudio realizado por Arboleda (2007) en Medellín (Colombia), sobre el Desarrollo Humano en el personal vinculado a las instituciones de tercer nivel de atención: servicios de salud y bienestar laboral de personal, con una población de 1622 personas, adscritas a cinco instituciones del sector público y privado, para una muestra final de 242 personas con una vinculación laboral a fechas anteriores de enero de 1997, a través de un estudio descriptivo transversal cuyo objetivo es la medición de los componentes del desarrollo humano y el bienestar laboral de la población mencionada. Los resultados respecto a la satisfacción y bienestar laboral el 93% de la población afirman estar muy satisfechos o satisfechos con la labor que desempeñan en la institución, por otro lado, la tercera parte refieren haber sido reconocidos ocasionalmente en su trabajo mientras que el 46% refiere nunca o casi nunca haberlo estado, entre tanto con los ascensos por méritos, influencias u otras razones, el 45% de la población refiere que esta consideración no se tiene en cuenta y 24% consideran que se da ocasionalmente.

En anterior antecedente, se toma como referencia respecto al tema que se aborda en esta investigación: el bienestar laboral, dado que la mayoría de las investigaciones encontradas, refieren datos sobre esa variable, pero con diferentes poblaciones, por lo que, como información relevante del tema, se decide tomar del artículo lo relacionado con el bienestar laboral.

En Bogotá (Colombia) Restrepo et al. (2017) llevaron a cabo una investigación orientada por la superintendencia de subsidio familiar, cuyo objetivo principal se basa en la generación de un plan de bienestar laboral para los colaboradores de esta organización, de esta forma se busca

fortalecer y mejorar las condiciones que contribuyan al desarrollo integral del colaborador público. Metodológicamente, se orienta al mejoramiento de los niveles de vida personal y familiar al igual que también busca mejorar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad que tienen similitud al servicio que se ofrece dentro de la institución. En este sentido, se hizo uso de diseño descriptivo, que fue elaborado y basado en la certificación de aptitud que la misma empresa otorga al colaborador. Esto se realizó de manera interdisciplinariamente, tomando en cuenta los niveles personales, familiares, sociales y demás, con el fin de identificar idóneamente cuáles eran los factores que afectan el bienestar y el desempeño laboral de los colaboradores. Dando como resultado en la aplicación de incentivos y actividades que tendrán un presupuesto ya estipulado para la aplicación de talleres, actividades, mantenimientos en las áreas de trabajo, entre otras. Esto con el fin de satisfacer las necesidades de los colaboradores y mejoramiento del rendimiento laboral.

En el entorno nacional, García (2018) realiza un estudio sobre el ejemplo que se otorga a las empresas de outsourcing en Bogotá realizado por la Universidad Nacional de Colombia, el cual tiene como objetivo de estudio, caracterizar las condiciones de trabajo en operarios especializados en el servicio de limpieza general que prestan sus servicios a 3 empresas de Bogotá. Esta investigación es cuantitativa, con diseño descriptivo y de corte transversal; para llevar a cabo la recolección de información fue necesario realizar visitas de inspección técnica a los lugares de trabajo teniendo en cuenta los criterios de valoración de la segunda sobre condiciones de salud y seguridad en el trabajo, la cual fue diseñada por el Ministerio de Trabajo. El grupo focal o muestra, está constituido por 237 operarios que pertenecen al cargo de auxiliar de servicios generales o auxiliar de aseo. Para el análisis de esta investigación basado en las condiciones laborales se obtiene como resultado que, de las 3 empresas investigadas, es mayor el porcentaje de mujeres con

un 83,1%, respecto a un 16,9% de hombres; los auxiliares de aseo son contratados directamente por outsourcing, las cuales otorgan garantías laborales y se encargan de enviarlos con las diferentes empresas con las que tienen convenio.

En la localidad de Santiago de Cali, Molano y Ruiz (2018), realizaron el diseño del programa y plan de bienestar laboral de la empresa Gamaquim dirigida a todo el personal vinculado tanto personal administrativo, de bodega, de puntos de venta, con 10 personas de las diferentes áreas, a fin de fortalecer los factores psicosociales de los trabajadores a través del diseño del programa de bienestar laboral como un producto entregable de un proyecto de práctica de estudiantes de psicología en modalidad de grado. Para lograr el objetivo de esta investigación, se hizo uso de una entrevista semiestructurada a fin de conocer las dinámicas de la organización para finalmente implementar y socializar el modelo de bienestar creado para los trabajadores de la empresa. Este trabajo de práctica en modalidad de grado, arrojó como resultado final el diseño del plan de bienestar laboral y la generación de estrategias en 3 dimensiones: subjetiva, psicológica y social para conocer los comportamientos organizacionales respecto a motivación y bienestar laboral; que contribuyeron en la ejecución de actividades dirigidas al mejoramiento del bienestar laboral de los empleados de la organización.

Desde otra arista Jiménez et al., (2019) investigó sobre las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero; lo cual se realizó con el fin de conocer las características de vida del personal en general que, de alguna manera, pueden afectar su productividad, así como también ponen en riesgo sus condiciones psicosociales. Para ello fue necesario aplicar como instrumento de investigación, la encuesta semiestructurada.

Por medio de los resultados se puede identificar que el mayor número de participantes tiene un ingreso salarial que corresponde entre 1 a 2 salarios mínimos, al igual también se logró

identificar que los colaboradores expresan satisfacción y sentido de pertenencia por la empresa en la que laboral, en la que la variable del salario no es su mayor motivación sino que para ellos lo más importante que se les brinde un trato respetuoso, los beneficios que puedan adquirir dentro de esta, la seguridad, la ayuda en momento difícil, siendo estos factores de mayor relevancia para poder formar parte de la organización. El uso de este artículo como antecedente, se hace necesario, dado a las dificultades de encontrar información de bienestar laboral en población de servicios generales y de portería, por tanto, se toma como referencia el tema de bienestar laboral independiente de la población de la que fue objeto el estudio.

En la ciudad de Pereira, Díaz (2019) en su proyecto de práctica profesional organizacional, para el fortalecimiento del bienestar laboral y el manejo de las emociones con 12 empleados de la empresa Centro de Reconocimiento de Conductores Consalud (CRC Consalud) de las diferentes secciones de la organización, para ello se inició con un diagnóstico de necesidades donde se hizo uso de la observación directa y una encuesta para la recolección de información del diagnóstico de necesidades. El resultado de la puesta en práctica fue la implementación en el fortalecimiento motivacional comunicacional, manejo del estrés y las emociones, donde se encontró que el aspecto del bienestar laboral no ha sido abordado en profundidad y se evidencia como un tema de importancia para el desempeño laboral de los trabajadores, que, por su constante interacción con el servicio al cliente, se ve necesario implementar dinámicas motivacionales que a su vez generen bienestar físico y psicológico.

Por otro lado Corredor (2020) realizó un proyecto de práctica – investigativo aplicada sobre la carga laboral durante la época de pandemia enfocado en el tema de bienestar y calidad de vida de los auxiliares de servicios generales del hospital de Villavicencio, el cual tiene como objetivo principal fue definir el impacto que tiene la sobrecarga laboral durante la época de pandemia en el

bienestar y la calidad de vida del grupo de investigación que son 10 auxiliares de servicios generales del hospital; para ello se realizó un diseño metodológico cuantitativo con tipo de investigación descriptiva explicativa y como instrumento de investigación se realiza una encuesta para la recolección de los datos. Con los resultado de la encuesta se logró determinar que la mayoría de los trabajadores de servicios generales han presentado sobrecargas laborales debido a los cambios laborales sustanciales que trajo consigo la pandemia lo que les generó agotamiento y cansancio, otros resultados corresponden a la falta de empatía hacia el cliente e insatisfacción laboral; así como la directa afectación al bienestar y calidad de vida de los empleados por el exceso de trabajo y largas jornadas laborales por la pandemia.

### **Antecedentes locales**

En la ciudad de Popayán, Magin (2020) realizó una investigación basada en el impacto del plan de bienestar laboral en las 150 personas que conforman las diferentes áreas del del Hospital Universitario de Popayán E. S. E, a fin de identificar las condiciones laborales, físicas, recreativas y de esparcimiento que se presentan dentro de la institución. Para la realización de esta investigación se hizo necesario un diagnóstico inicial del plan de bienestar laboral con un instrumento de recolección de datos de 12 preguntas, posteriormente realizaron la identificación de los aspectos que impactan positiva y negativamente el plan de bienestar laboral. Finalmente, con la tabulación de las encuestas se realizó el análisis de los datos que permitió la construcción de herramientas como una propuesta de estrategias para mejorar el impacto de los servicios del programa de bienestar laboral y se entregó la propuesta a modo de recomendación al encargado de ejecutar el plan de bienestar laboral en la institución. Se implementó una metodología cualitativa y cuantitativa con un enfoque de teoría fundamentada. Los resultados que se obtuvieron, evidencian falencias en la comunicación entre los colaboradores y los encargados de implementar

el plan de bienestar laboral; ya que se deben mejorar los planes de bienestar, dado que se demostró que las actividades implementadas ayudan a fortalecer el compañerismo y la motivación laboral.

### **Contextualización**

El departamento del Cauca está ubicado en el Sur Oeste del país, haciendo parte de las regiones Pacíficas y Andinas, cuyos departamentos limítrofes son: Nariño y Putumayo, en el oriente el Huila, al norte con el Valle del Cauca y Tolima y occidente con el Océano Pacífico.

Según el censo del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE Gobernación del Cauca (2012) suscita que el departamento del Cauca tiene 1.268.937 habitantes. El 39.87% de la población se ubica en la zona urbana y el 60.13% en la zona rural” (p.53).

Según la Gobernación del Cauca (2012) Popayán capital Departamento del Cauca limita con los siguientes municipios: al norte Cajibío y Totoró, al Sur con Sotaró Puracé, al Oriente con Totoró, Inzá y el Departamento del Huila y al Occidente el Tambo y Timbío. (p.5)

En este sentido, la población objeto de estudio seleccionada presta sus servicios para la FUP, la cual fue creada el 14 de diciembre de 1982, por el arzobispo de la ciudad, el Señor Samuel Silverio Buitrago Trujillo, siendo una universidad privada cuenta con varias sedes a nivel departamental en el municipio de Santander de Quilichao con dirección carrera 13 No.1 Sur-51 que lleva el nombre del señor Álvaro Ulcue Chocue en honor al primer sacerdote indígena en Colombia. También se encuentra ubicada en la capital del departamento del cauca con dirección Calle 8 # 9-51 en el barrio San Camilo zona centro y cuenta con la inscripción de más de 7000 estudiantes a los diferentes programas académicos y tecnológicos que oferta la institución en las diferentes facultades (Fundación Universitaria de Popayán [FUP], s.f).

La población de estudio que se pretende abordar en esta investigación son el personal de servicios generales y portería, los cuales se encuentran adscritos al departamento de gestión

humana de la FUP, son 23 trabajadores de servicios generales 14 porteros (no vigilantes) no tienen vinculación directa con la institución y su funcionalidad difiere de la vigilancia.

### **Justificación**

El bienestar laboral de los colaboradores es uno de los temas más importantes para las organizaciones, dado que es uno de los factores que requieren acciones y protocolos que debe ejecutar cualquier empresa para fomentar una buena experiencia del trabajador en la organización y que sea reflejo en el buen desempeño de los mismos, logrando obtener los mejores resultados.

En Colombia el Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) establece que las empresas deben contar con un plan de intervención y protección para el empleado que se desarrolle desde cada una de las áreas de trabajo con las que cuentan las empresas. Por medio de este se expidió el decreto único 1072 de 2015 en el cual se adoptan políticas frente a la protección y formación laboral, entre otras el Ministerio de trabajo (2020), refiere que las organizaciones deben enfocar sus esfuerzos en la capacitación de sus colaboradores y fomentar buenas prácticas para la creación de un ambiente laboral que tenga como principal objetivo el bienestar del trabajador, su medio ambiente, su satisfacción y las condiciones laborales seguras, de tal forma y según el Ministerio de la Protección Social (2010) que el estrés y riesgo psicosocial sean mitigados dentro de las organizaciones.

El desarrollo de la presente investigación es viable entendiendo que por medio del análisis del bienestar laboral del personal de servicios generales y de portería de la FUP se obtendrán datos sociodemográficos, condiciones laborales y bienestar laboral, que permitirá trabajar con información real de los empleados respecto a situaciones que afectan su desarrollo laboral y estado de salud mental, a su vez este segmento de colaboradores elegidos para la investigación, ha sido

una población poco común en investigaciones anteriores; aun siendo que por sus funciones y labores realizadas, se encuentran expuestos diariamente a múltiples riesgos psicosociales.

Es así como lo menciona Corredor (2020), en el apartado de limitaciones, donde menciona que tuvo dificultades para encontrar estudios científicos que hayan indagado sobre el impacto de la carga laboral en la época de pandemia en el bienestar y calidad de vida del personal de servicios generales, por lo que tuvo que seleccionar estudios con población diferente; pero con las mismas variables de investigación (pp. 24).

Así mismo, esta propuesta beneficia al área de talento humano de la FUP, ya que teniendo acceso a este tipo de información tendrán la posibilidad de comprender la forma en que se refleja el bienestar laboral y cómo desde su posición pueden trabajar para prevenirlos y exigir dentro de sus lugares de trabajo el cuidado a los mismos y potenciar el bienestar laboral. Es importante la realización de esta propuesta, no solo en la población elegida, también en otros cargos y diferentes organizaciones, puesto que contribuye a que las personas desde su campo laboral logren reconocer si cuenta con un adecuado estado de bienestar laboral.

Parte de este esfuerzo es el poder llevar a cabo un proceso de formación profesional para mejorar las condiciones de vida, al asegurarse un empleo o trabajo donde se respeten las condiciones de bienestar laboral y también el equilibrio de los factores que condicionan la opinión que un empleado puede tener sobre su entorno de trabajo.

Finalmente, la investigación que se propuso puede ayudar a visibilizar un problema que no se ha cuestionado en la misma Fundación universitaria de Popayán o también puede resaltar la buena ejecución de bienestar laboral en el área de gestión humana para el personal de servicios generales.

## Objetivos

### Objetivo general

Describir el nivel de bienestar laboral del personal de servicios generales y portería de la Fundación Universitaria de Popayán.

### Objetivos específicos

Caracterizar el personal de servicios generales y portería de la Fundación Universitaria de Popayán.

Determinar el bienestar psicosocial del personal de servicios generales y portería de la Fundación Universitaria de Popayán.

Establecer los efectos colaterales del trabajo en el personal de servicios generales y portería de la Fundación Universitaria de Popayán.

## Referente conceptual

Para esta investigación se hace necesario abordar los conceptos que se encuentran vinculados en el cuestionario de bienestar laboral general, instrumento mediante el cual se realizó el análisis de información respecto al tema en cuestión, se estructura de la siguiente manera:

### Figura 1

*Estructura del Cuestionario de Bienestar Laboral General (gBLG)*



*Nota.* Adaptado del “Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas” (p.160), por J. M. Blanch et al., 2010, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2).

El desarrollo de los siguientes conceptos permite aportar una base teórica respecto al bienestar laboral, en diferentes organizaciones a nivel nacional y departamental.

### **Bienestar Laboral**

Para Chiavenato (2009), el estado de bienestar laboral, se encuentra compuesto por algunos factores que los empleados esperan hallar en la organización, como lo sería contar con un excelente lugar donde trabajar, dado que influye psicológica y físicamente en el empleado, al sentirse parte una organización; por otro lado, la cuestión de las recompensas y reconocimiento, como el salario, los incentivos, refuerzan de manera positiva la labor de los empleados repercutiendo en la satisfacción de los mismos; igualmente importantes son las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, el acceso a educación con la opción de desarrollar una carrera profesional que

ofrezca posibilidades de desarrollo y crecimiento personal a sus colaboradores, hacen que el sentido de pertenencia incremente, así como el sentimiento de progreso que pueden percibir los trabajadores.

Otro factor importante evidenciado por Chiavenato (2009) respecto al bienestar laboral de los empleados, es la participación en la toma de decisiones, éste aspecto, hace que los trabajadores se sientan importantes y respetado al poder participar en las decisiones de la organización; además, la libertad y autonomía en el ejercicio de nuevo estilo de liderazgo, propicia en los colaboradores compromiso y responsabilidad dejando de lado el antiguo estilo de obediencia y sumisión, aunado a ello, el respaldo, la orientación, preparación y apoyo a los empleados; así mismo el sentido de actualización respecto de la carrera profesional que puedan asegurar la permanencia y flexibilidad de los empleados en sus cargos, es un aspecto importante a tener en cuenta.

En cuanto el avance informático ha propiciado grandes cambios en el mundo, sumado a ello y no menos importante son las relaciones interpersonales, así pues, la camaradería y el compañerismo también juegan un papel fundamental en el bienestar y el clima laboral, siguiente este apartado, es igualmente importante tener presentes como la diversión, satisfacción y alegría propician un clima laboral agradable, los empleados se sienten bien, a gusto y desean permanecer, finalmente y trayendo a colación los aspectos relacionados anteriormente, puede decirse que son generadores de bienestar y satisfacción laboral, que propician un buen clima organizacional (pp. 29-31)

### **Bienestar psicosocial**

Este concepto es aplicable de manera individual y colectiva. Siendo importante especificar los dos conceptos:

Para Arnold et al., (2012) el bienestar emocional o psicológico, se fundamenta desde la literatura psicológica los cuales se encuentra inmersos en aspectos socioculturales, en términos de salud mental, se habla de conceptos como niveles de depresión y ansiedad, incidencia y prevalencia de comorbilidad psiquiátrica, admisiones a unidades psiquiátricas hospitalarias, consultas externas de salud mental, tasas de suicidio, etc.; por otro lado desde una perspectiva subjetiva de bienestar, hay percepción sobre la salud física, el goce e interés en la vida, actitudes positivas, autoestima, etc. (p. 386). Así mismo, el bienestar emocional se contrasta con el malestar o bienestar negativo, lo que se entiende como afecto negativo, estrés, depresión, sintomatología psicósomática, etc. Kim (2008). Para tomar en cuenta otro aporte del bienestar psicosocial, se vincula un concepto más relevante que se compone tanto de bienestar emocional o psicológico y de bienestar social y colectivo (Martikainen, 2002).

### **Afectos**

Se hace énfasis en esta palabra dado que se encuentra inmersa en los conceptos que arroja el Cuestionario de Bienestar Laboral General, como una variable a tener en cuenta sobre las posibles afectaciones laborales en los colaboradores. Ésta hace referencia a la emoción positiva experimentada por una persona respecto a algo a alguien, por lo cual se manifiesta un interés, armonía y gozo.

### **Competencias**

Para Arnold et al., (2012) definen las competencias como aquellas características y comportamientos específicos que un trabajador tiene para desempeñar sus labores y que a su vez necesita demostrarlos (p. 92). Esta definición es sumamente útil para las organizaciones en la identificación de los conocimientos, destrezas, aptitudes y habilidades esenciales que debe tener

el trabajador para realizar sus funciones en determinada área o cargo; no obstante, los componentes para determinar un modelo de competencias para cada rol dentro de una organización, asume una larga lista de competencias asociadas a un trabajo.

Así mismo, para Arnold et al., (2012) el conjunto de competencias que se puedan establecer para cargo laboral en un organización, serán de utilidad también en la evaluación de desempeño de los colaboradores; así como un indicador conductual guía para los comportamientos que se espera eviten los trabajadores de una organización y en sentido inverso, servirá para describir los comportamientos que se desea por parte de los trabajadores, finalmente y no menos importante, el conjunto de competencias por cargo, es una guía fundamental para el psicólogo en el diseño de la evaluación de selección de los futuros trabajadores para la organización (pp. 92-93).

### **Expectativas**

Respecto al concepto, Chiavenato (2009) refiere las necesidades humanas y cómo pueden satisfacerse adoptando algunos comportamientos que les puedan ser útiles a los trabajadores en sus puestos laborales, por ejemplo, la remuneración económica para algunos podrá significar reconocimientos y éxito. Este término a su vez, permite un análisis predictivo del comportamiento de las personas en razón de cuáles son las expectativas que pueden ofrecer motivación en el cumplimiento de sus labores, dado que, debido a esto, puede obtener una recompensa mayor que la función y/o esfuerzo por su labor.

### **Efectos Colaterales**

Según Buitrago et al., (2021) refiere que en la experiencia laboral propicia efectos positivos y negativos, los últimos haciendo alusión a condiciones precarias laborales que traen consigo no solo efectos físicos, sino también psicológicos y sociales. Por otro lado, un efecto colateral del

trabajo, como lo es el agotamiento, concepto constituyente de uno de los factores del síndrome de burnout en donde el trabajador experimenta una sobre exigencia laboral que puede sobrepasar sus recursos físicos y emocionales conllevando a que experimente agotamiento y el trabajador se quede sin energía para hacer frente a las diferentes situaciones que se presente en su trabajo.

### **Somatización**

Referente a los efectos físicos Buitrago et al., (2021) refieren que en las condiciones laborales negativas es donde surge la somatización individual debido a inconvenientes laborales, como, por ejemplo: trastornos digestivos, dolores de cabeza, insomnio, dolores de espalda, tensiones musculares, lo que puede ocasionar ausentismo, enfermedades profesionales, entre otros más (p. 10).

Asociados al agotamiento y la sobre carga laboral, se encuentran los siguientes síntomas: estrés, tensión muscular, dolor de cabeza, problemas de orden gastrointestinal, entre otros físicos; por otro lado, a la sintomatología psicológica atañen desórdenes como la depresión, baja autoestima, ansiedad, etc.

### **Agotamiento**

Segura (2014), refiere inicialmente que se cataloga como una condición mental dado a que su sintomatología se basa en la disminución del desempeño laboral, sensación de impotencia, frustración y la incapacidad para conseguir objetivos o metas laborales. Algunos autores definen el agotamiento profesional como un conjunto de signos y síntomas; sin embargo, para otros es una enfermedad que alude a un problema de impacto en la salud pública.

## **Alienación**

Buitrago et al., (2021) adiciona que en este término se presenta: mal humor, despersonalización, baja realización profesional y frustración. Referente a la despersonalización, aclara que es el proceso en el que el trabajador siente desapego hacia el trabajo, por lo que las relaciones interpersonales entre colaboradores, usuarios y demás personal crea un deficiente clima laboral.

## **Marco Legal**

Existen una serie de normas y leyes derivadas a empresas públicas y privadas, enfocadas al bienestar laboral.

A los colaboradores de la FUP los cobijan unas leyes que tienen el objetivo de otorgar un bienestar laboral en el personal de servicios generales y/o portería. Una de dichas leyes es la ley 30 de 1992 en el artículo 117, el cual menciona que “las IES (Instituciones de Educación Superior) deben presentar constantemente programas de bienestar físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo” (FUP 2021). Puesto que, para crecer y tener éxito en los procesos es importante reconocer cada una de las labores ejecutadas por el personal que conforman la institución, puesto que el esfuerzo, sacrificio, actitudes y aptitudes de cada uno de ellos, genera y permite el cumplimiento de los objetivos misionales.

La FUP con el objetivo de incentivar las labores del personal vinculado busca aportar activamente al desarrollo personal y al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, haciendo uso de su autonomía universitaria mediante la adopción de un Plan de Beneficios que aporte a administrativos y docentes, a través de un documento institucional, donde se consolidan

y formalizan estos beneficios, dejando claras las condiciones sobre las cuales se conceden (FUP 2021).

Considerando de esta forma que la universidad cuenta con un plan de beneficio Institucional a favor del personal administrativo y docente, estipulado en el acuerdo 008 del 12 de abril de 2021 presentado por el Consejo Superior de la Fundación Universitaria de Popayán.

## **Metodología**

### **Enfoque**

La investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, que según Hernández et. al, (2014) inicia con una idea general, posteriormente se delimita para convertirse en una idea principal de la cual se establecen los objetivos, la pregunta de problema y finalmente se da inicio a la investigación literaria. De la formulación de la hipótesis se determinan las variables de estudio que posteriormente serán analizadas estadísticamente para confirmar o refutar la hipótesis planteada con base en la teoría, finalmente se extraen resultados y conclusiones (p. 4). En este sentido, los datos recolectados en la población objeto de estudio permitirán explicar el bienestar laboral en el personal de servicios generales y portería de la FUP.

### **Diseño**

El diseño de esta investigación es no experimental - transversal, donde según Hernández et al., (2014) hace referencia la investigación no experimental más cercana a la hipótesis planteada con índices de mayor validez que generan resultados reales de la población a investigar y su entorno (p. 163) dado a que se realiza en un ambiente natural y sin la manipulación deliberada de los investigadores, en la cual solo se observan los fenómenos para luego analizarlos; y transversal

porque, para Hernández et al.,(2014) los datos son recopilados en un momento único “su propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

Esta investigación es de tipo descriptivo, puesto que, como lo menciona Hernández et al. (2014) aquí se busca hacer una descripción de las características y perfiles de la población, como datos sociodemográficos, de manera tal que se obtenga información independiente de los sujetos de estudio (p. 92). Además de los datos sociodemográficos, también se implementa la aplicación del cuestionario de Bienestar Laboral General (QBLG) en el personal de servicios generales y portería de la FUP, en este sentido se comprende que en las investigaciones descriptivas se desarrollan estudios que busquen describir las variables de los grupos o población sobre un determinado fenómeno con el fin de poder identificar las ideas o características que comparte dicho grupo, de acuerdo o con Hernández, et al. (2014) “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92).

### **Técnica de recolección de datos**

#### ***Cuestionario de caracterización sociodemográfica***

El cuestionario permitirá la recolección de la información mediante los diferentes tipos de factores sociodemográficos, los cuales se orientan a todas las características asignadas, como lo son: edad, género, estrato, estado civil, número de personas a cargo, nivel académico, cargo/ocupación, antigüedad y tipo de contratación, para dar paso a la exploración y profundización sobre el tema a evaluar y así conseguir la información necesaria para desarrollar el tema de investigación.

## **Instrumentos**

### ***Cuestionario de Bienestar Laboral General***

Una de las herramientas psicológica a usar en esta investigación es el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) diseñado por Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes en el año 2010 en la Universidad Autónoma de Barcelona, España, con el fin de evaluar la percepción propia del individuo dentro de su contexto laboral en relación al bienestar, el cual se mide en 2 dimensiones: el bienestar psicosocial y los efectos colaterales que afectan a los trabajadores, lo que permite tener una visión más completa e integral de los factores que afectan al bienestar laboral del personal de servicios generales portería de la FUP.

Para mayor ampliación de la información, el documento correspondiente a las indicaciones, características y todo lo relacionado con el instrumento se encuentra especificado en el anexo 4 de este proyecto de investigación.

## **Participantes**

Los participantes de esta investigación la conforman el personal de servicios generales y portería de la FUP. Se llevó a cabo una muestra no probabilística por conveniencia, entendiendo ésta según lo que refiere Sampieri et al., (2014) arroja una ventaja desde una visión cuantitativa que es de gran utilidad al momento de realizar el diseño de un estudio que no requiere mostrar una representatividad de la población; por el contrario, expone una cuidadosa elección de características en la muestra que se evidencian en el planteamiento del problema (p. 190). Tomando en cuenta lo anterior, la población que constituye al personal referido, son 23 personas con el cargo de servicios generales y 14 que se desempeñan como porteros, de todas las sedes de la FUP en la ciudad de Popayán.

Para la selección de esta población de investigación es necesario tener en cuenta algunos criterios como lo son:

### ***Criterios de inclusión***

Los colaboradores actualmente se encuentran vinculados laboralmente en la FUP, así mismo que tenga uno de los dos cargos del objeto de estudio (servicios generales o portería) y finalmente que pertenezca a una de las sedes de la ciudad de Popayán.

### ***Criterios de exclusión***

No serán objeto de estudio los colaboradores que, en el momento del acercamiento, se encuentren en incapacidad, permisos autorizados por la dependencia de talento humano o en período de vacaciones.

## **Procedimiento de recolección y análisis de información**

### ***Fase 1: revisión teoría***

El objetivo de la revisión teórica comprende un análisis de las percepciones actuales del concepto de bienestar laboral, específicamente en la población de servicios generales y portería de la FUP. Se llevó a cabo una revisión metódica de fuentes bibliográficas, para ello se tuvieron en cuenta documentos como: artículos, reportes de investigación y estudios investigativos de diferentes revistas científicas de psicología y ciencias sociales, los cuales se encuentran indexados en registros electrónicos, que se alimentó paulatinamente en una matriz de datos en Excel, con información referente a nivel internacional, nacional y local. Finalmente, se concluye que por medio de una rigurosa revisión teórica se obtiene una mayor comprensión del concepto del tema en estudio.

***Fase 2: acercamiento con la población***

La finalidad de abordar a la población objeto de estudio, surge de la necesidad del poco argumento teórico que se pudo obtener en la recopilación de la revisión teórica, es por ello que se origina desde el departamento de talento humano de la FUP, los protocolos exigidos por la Institución para el abordaje del personal de servicios generales y de portería; una vez se obtienen los permisos y los espacios aprobados en cabeza de la Directora del Departamento de Gestión Humana, se procederá al abordaje del personal en un ambiente natural de la Institución.

***Fase 3: recolección de datos***

La recolección de datos se aplicó en la población antes mencionada a través de un cuestionario sociodemográfico, para caracterizar al personal y así obtener información general sobre los colaboradores y el tipo de contratación que tienen en la institución; así mismo se aplicará el Cuestionario de Bienestar Laboral General con el objetivo de evaluar el bienestar psicológico laboralmente situado en la población.

***Fase 4: sistematización y organización de datos***

El proceso de sistematización permitirá organizar la información previamente recogida de los colaboradores, a partir de esto se podrán relacionar las categorías o criterios obtenidos en la caracterización del cuestionario sociodemográfico, que posteriormente en el análisis y relación de toda la información, facilite la descripción del bienestar laboral del personal a través de Microsoft Excel, que es una herramienta avanzada de análisis, visualización y generador de resultados, así mismo, la información obtenida en el cuestionario de bienestar laboral general se vació en el programa software gratuito JASP.

***Fase 5: análisis de datos***

Para el análisis de datos de la investigación, se implementa el software estadístico gratuito JASP, el cual permite a los investigadores realizar análisis descriptivos inferenciales y correlacionales de datos.

Este programa es un paquete estadístico, desarrollado y actualizado por un grupo de investigadores de la Universidad de Ámsterdam. Su objetivo era desarrollar un programa libre para realizar un análisis estadístico que permite analizar con detenimiento el comportamiento de las variables trabajadas en la población, así como también aporta diferentes campos de conocimiento y de investigación.

Por medio de los análisis estadísticos se tendrá en cuenta las siguientes variables como lo son: media de edad, frecuencia, porcentajes y desviación estándar, que permitirán interpretar los datos numéricos obtenidos con el objetivo de llegar a una discusión, recomendaciones y conclusiones acertadas frente a la población de estudio.

Así mismo se implementa el uso de la prueba no paramétrica chi cuadrado, la cual permite organizar los resultados obtenidos respecto al género y al cargo, que permitió plantear hipótesis alternativas e hipótesis nulas de las variables cualitativas de esta investigación.

**Aspectos éticos**

Para esta investigación se tendrá en cuenta el Código Deontológico, teniendo en cuenta el Código de Ética de la Ley 1090 de 2006, donde los asuntos del psicólogo deben ser conducidos en el ámbito profesional, de acuerdo al Artículos. 2 de las normas generales, los psicólogos están obligados a brindar y respetar los datos obtenidos durante su desarrollo (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Con base a lo anterior se les brindará a los participantes de servicios generales y portería de la FUP una información detallada de la investigación y el objetivo de ésta. El grupo objeto de estudio que participará debe firmar un consentimiento informado, de manera voluntaria en el cual se especifica que ejercieron su plena libertad para proporcionar la información solicitada y que podían retirarse de la investigación si así lo deseaban. El consentimiento representa la voluntad de un participante de comunicar de manera confiable e inequívoca la información requerida para su análisis e interpretación.

Posteriormente, se tendrá en cuenta el apartado sobre los aspectos éticos investigativos en individuos basados la Resolución 8430 de 1993 por el Ministerio de Salud que a grandes rasgos nos habla la importancia que en toda investigación el individuo que es sujeto de estudio, debe prevalecer el respeto a su dignidad, así como también la protección de sus derechos y su bienestar. También se aclaran los principales riesgos que pueden provocar que el investigador o el participante, pueda dar fin si se detecta que hay algún daño en la salud en el transcurso de la investigación y se tiene en cuenta también la probabilidad de que el participante sufra algún daño como consecuencia inmediata o tardía del estudio.

### **Resultados**

Para la recolección de información de 18 trabajadores de servicios generales y de portería de la Fundación Universitaria de Popayán, se hizo necesario la aplicación de un cuestionario de caracterización sociodemográfico de elaboración propia, el cuál indaga aspectos puntuales que contribuyen al análisis de esta investigación, así como también se realizó la aplicación del instrumento Cuestionario de Bienestar Laboral General elaborado por Blanch et, al (2010) del cual se obtuvo información sobre el bienestar laboral general en 6 escalas (afectos, competencias, expectativas, somatización, desgaste y alienación) de los individuos objeto de estudio.

Posteriormente se realiza la codificación de los datos obtenidos en el programa de Microsoft EXCEL para exportar la información al Software JASP, versión 0.16.3 mediante el cual se obtiene información estadística con tablas que arrojan datos sobre la media, frecuencia y desviación estándar de la información para llevar a cabo un análisis cuantitativo completo que nutre la información y a su vez permite llevar a cabo el análisis cualitativo, mediante gráficas que facilitan su interpretación.

### Capítulo 1. Caracterización sociodemográfica

La información suministrada a continuación, fue obtenida mediante la aplicación del cuestionario de caracterización sociodemográfica a los 18 colaboradores de servicios generales y portería de la Fundación Universitaria de Popayán el cual responde al objetivo número 1 de esta investigación centrando los ejes de información en la indagación de aspectos relevantes como: edad, género, estrato, estado civil, escolaridad, número de personas a cargo, cargo u ocupación, antigüedad, ingreso, tipo de contrato y sede en donde laboran. Estos resultados fueron codificados inicialmente en el programa de Microsoft EXCEL para posterior exportación en el programa JASP versión 0.16.3. Estos datos son:

**Tabla 1.**

*Descriptivos de edad, antigüedad e ingreso*

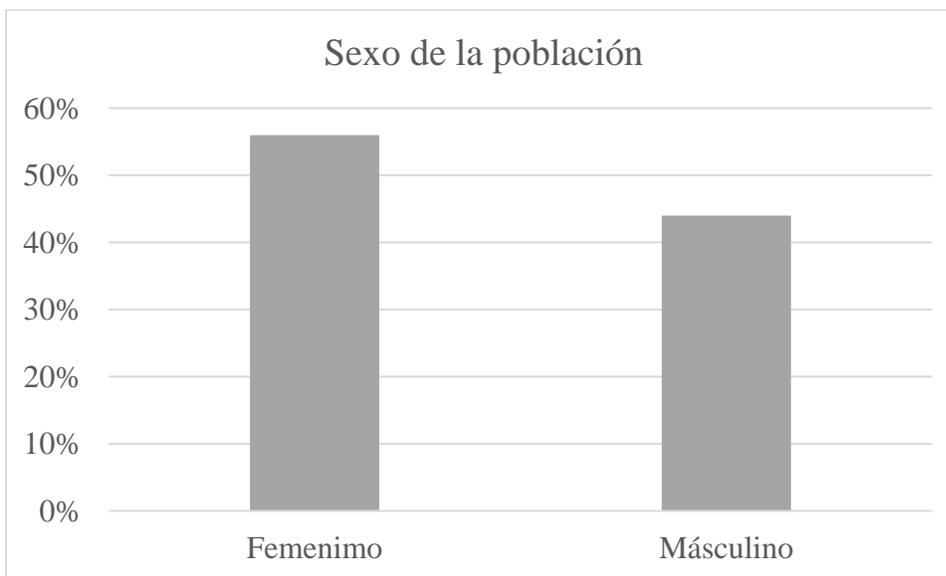
	<b>EDAD</b>	<b>ANTIGÜEDAD (AÑOS)</b>	<b>INGRESO</b>
Media	49,278	8,222	1.000
Desviación estándar	8,917	4,413	0.000
Mínimo	24	1	1.000
Máximo	63	16	1.000

Nota: Elaboración propia creada con programa JASP, versión 0.16.3

La tabla anterior, hace alusión a que la población objeto de estudio de 18 colaboradores, tiene una media de edad de 49,278 y una desviación estándar de 8.917, siendo 24 años la edad mínima y 63 años la edad máxima entre los participantes. Por otro lado, la media de antigüedad es de 8,222 con una desviación estándar de 4,413 en la cual el mínimo de antigüedad es de 1 año y el máximo de antigüedad son 16 años. Finalmente, respecto al ingreso salarial para todos los participantes hay una igualdad de ingresos correspondiente a un salario mínimo mensual legal vigente por eso no hay una desviación estándar.

### Gráfica 1.

*Sexo de la población*



Nota: Elaboración propia, datos obtenidos del programa JASP versión 0.16.3

La presente gráfica evidencia que un 56% de la población es de género femenino y un 44% es de género masculino, siendo la muestra más representativa las mujeres.

Por otro lado, con estos resultados, es pertinente plantear las siguientes hipótesis:

H0= La mayoría de personas con cargos de portería son hombres.

H1= La mayoría de personas con cargos de portería no son hombres.

H2= La mayoría de personas con cargos de servicios generales son mujeres.

H3= La mayoría de personas con cargos de servicios generales no son mujeres.

De acuerdo a las hipótesis planteadas anteriormente, se hace uso de una prueba no paramétrica Chi cuadrado para examinar las diferencias entre grupos respecto a grupos; es decir, entre el segmento de hombres y segmento de mujeres respecto a los grupos de servicios generales y portería, para lo cual se tienen las siguientes tablas:

**Tabla 2.**

*Tabla cruzada entre sexo y cargo de la población.*

<b>CARGO Y OCUPACIÓN</b>			
<b>GÉNERO</b>	<b>Servicios generales</b>	<b>Portería</b>	<b>Total</b>
<i>Femenino</i>	9	1	10
<i>Masculino</i>	0	8	8
<i>Total</i>	9	9	18

Nota: Elaboración propia creada con programa JASP, versión 0.16.3

La tabla anterior representa que, de las 10 mujeres, 9 de ellas desempeñan el cargo de servicios generales y los 8 hombres se encuentran adscritos al cargo de portería.

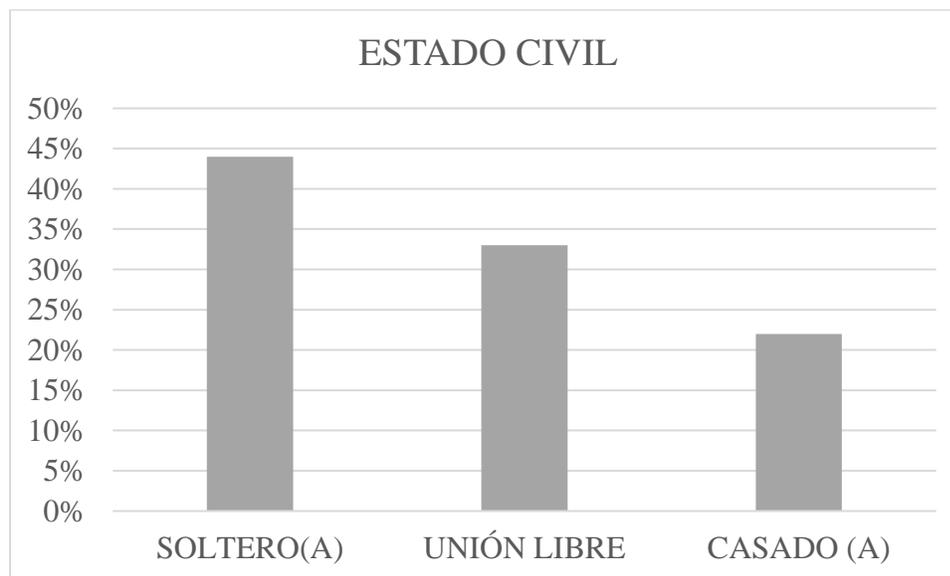
**Tabla 3.**

*Prueba Chi cuadrado*

	Valor	df	P
X <sup>2</sup>	14.400	1	< .001
N	18		

Nota: Elaboración propia creada con programa JASP, versión 0.16.3

Con la información anterior, se valida que sí hay una diferencia estadísticamente significativa, dado que el valor de  $p$  es menor a 0,05 entre los grupos, lo que permite corroborar las hipótesis planteadas anteriormente, H0 y H2 donde como verdaderas dado a que la mayoría pertenecen al cargo de portería, la mayoría de mujeres desempeñan el cargo de servicios generales y esto a su vez permite realizar la interpretación que se rechazan las hipótesis un de las.

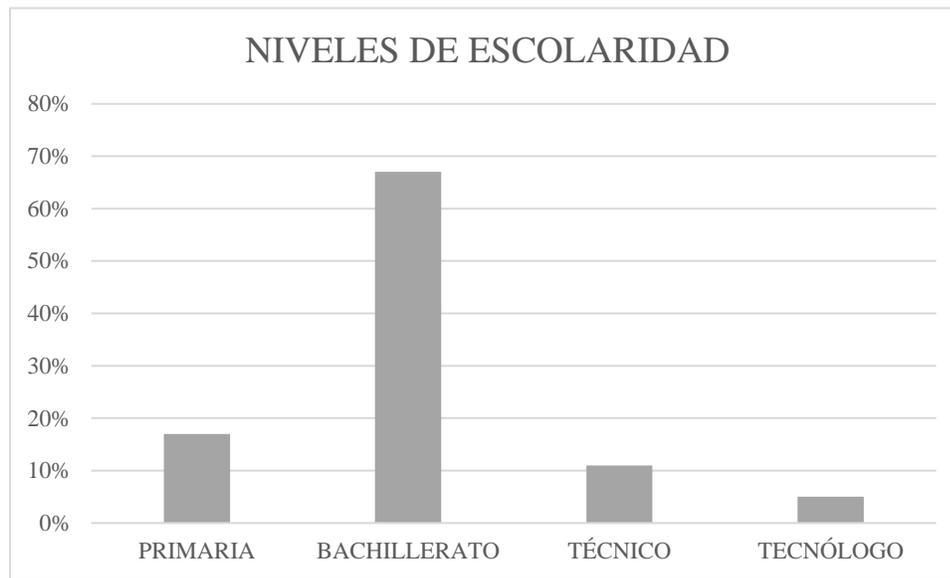
**Gráfica 2.***Estado civil de la población*

Nota: Elaboración propia, datos obtenidos del programa JASP versión 0.16.3

La gráfica anterior indica que el 44% de la población se encuentra en estado civil soltero (a), 34% de la población se encuentra en unión libre y finalmente un 22% se encuentran casados (as).

### Gráfica 3.

#### *Niveles de escolaridad*



*Nota: Elaboración propia, datos obtenidos del programa JASP versión 0.16.3*

Por medio de esta gráfica se puede observar que el 18% de la población tiene estudios de básica primaria, el 68% cuenta con estudios de bachillerato, mientras el 10% tiene estudio de formación técnica y un 4% con formación tecnólogo.

## Capítulo 2. Resultados de escalas de Bienestar Laboral General

Para obtener los resultados de los niveles de bienestar laboral de los colaboradores se llevó a cabo la codificación de los resultados de las escalas que componen el cuestionario en 5 aspectos: muy alto, alto, promedio, bajo y muy bajo, para reconocer en que portaje se encuentra puntuada cada escala. Esto se llevó a cabo por rangos de porcentajes que se evidencian en la siguiente tabla:

**Tabla 4.**

*Rangos de puntuación de niveles de medición de las escalas del cuestionario de Bienestar Laboral General – Bienestar psicosocial*

	<b>Rango de porcentaje</b>		<b>Codificación</b>
Muy alto	80%	100%	1
Alto	60%	80%	2
Promedio	40%	60%	3
Bajo	20%	40%	4
Muy bajo	0	20%	5

*Nota: rangos de porcentajes de los niveles de bienestar laboral general. Elaboración propia.*

**Tabla 5.**

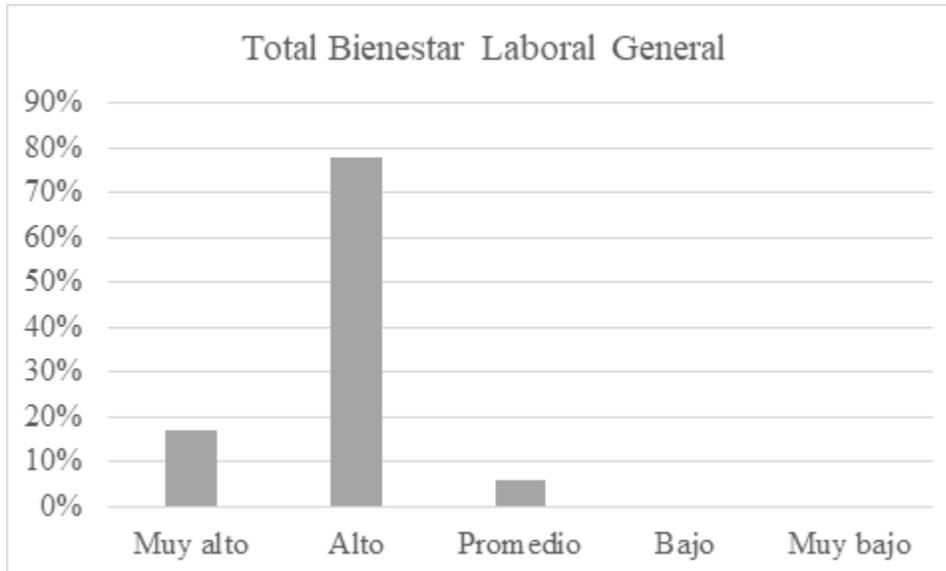
*Rangos de puntuación de niveles de medición de las escalas del cuestionario de Bienestar Laboral General – Efectos colaterales*

	<b>Rango de porcentaje</b>		<b>Codificación</b>
Muy bajo	0	20%	1
Bajo	20%	40%	2
Promedio	40%	60%	3
Alto	60%	80%	4
Muy alto	80%	100%	5

*Nota: rangos de porcentajes de los niveles de bienestar laboral general. Elaboración propia.*

**Gráfica 4.**

*Total, Escala de Bienestar Laboral General*

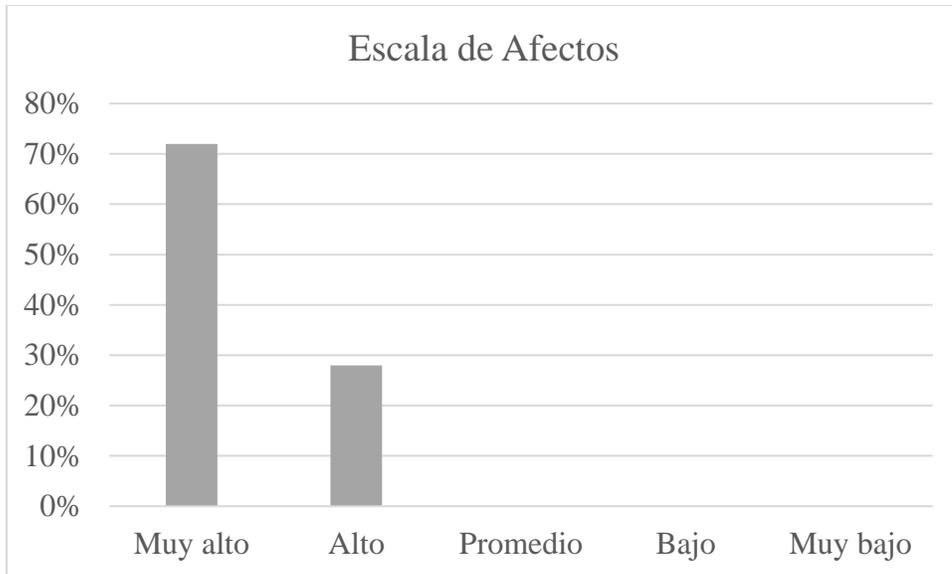


*Nota: la gráfica representa los resultados del total del cuestionario de Bienestar Laboral General de la población objeto de estudio. Elaboración propia codificación en programa de Microsoft EXCEL.*

Finalmente se presenta la gráfica con los porcentajes totales del cuestionario de bienestar laboral general donde se encuentran 3 categorías y la mayor participación representada en un 78% se encuentra en alto, un 17% con muy alto y un 6% en promedio.

**Bienestar Psicosocial****Gráfica 5.**

*Escala de Afectos*



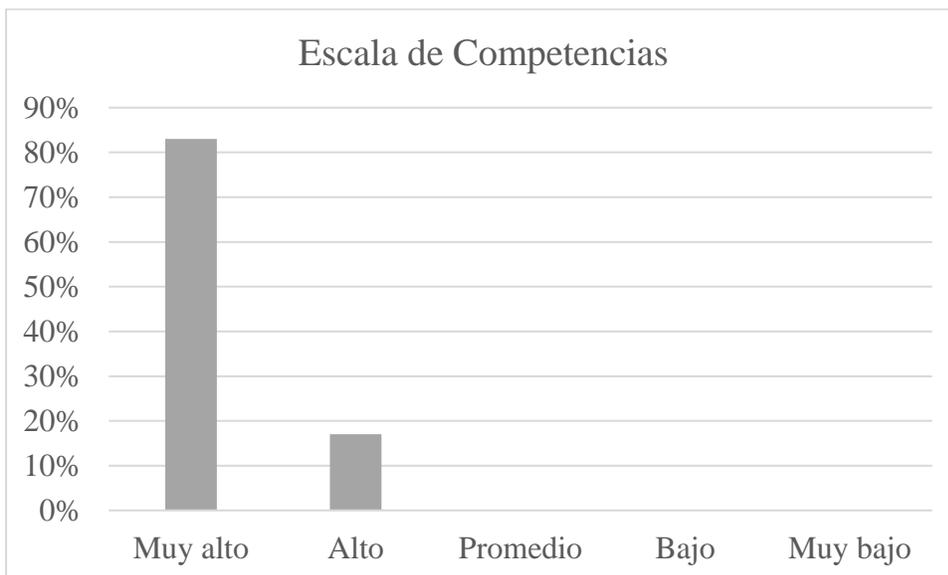
*Nota: la gráfica representa los resultados de la escala de afectos de la población objeto de estudio.*

*Elaboración propia codificación en programa de Microsoft EXCEL.*

Esta gráfica de escala de afectos tiene como resultado que el 72% de los participantes tienen el mayor nivel de medición representada en muy alto y un 28% en la categoría alto.

**Gráfica 6.**

*Escala de Competencias*



*Nota: la gráfica representa los resultados de la escala de competencias de la población objeto de estudio. Elaboración propia codificación en programa de Microsoft EXCEL.*

En esta gráfica se observa que el 83% de la población dirige sus respuestas en la categoría muy alto y el 17% restante en alto.

### **Gráfica 7.**

#### *Escala de Expectativas*

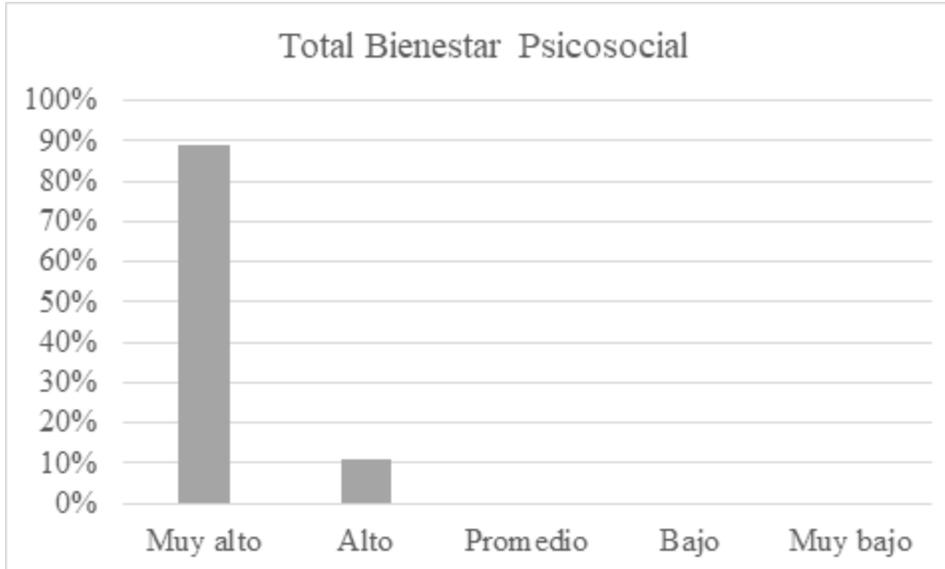


*Nota: la gráfica representa los resultados de la escala de expectativas de la población objeto de estudio. Elaboración propia codificación en programa de Microsoft EXCEL.*

De acuerdo a la gráfica anterior, se observa que el comportamiento de respuesta se inclina hacia una sola categoría, muy alto con un 100%.

### **Gráfica 8.**

#### *Total, Bienestar Psicosocial*

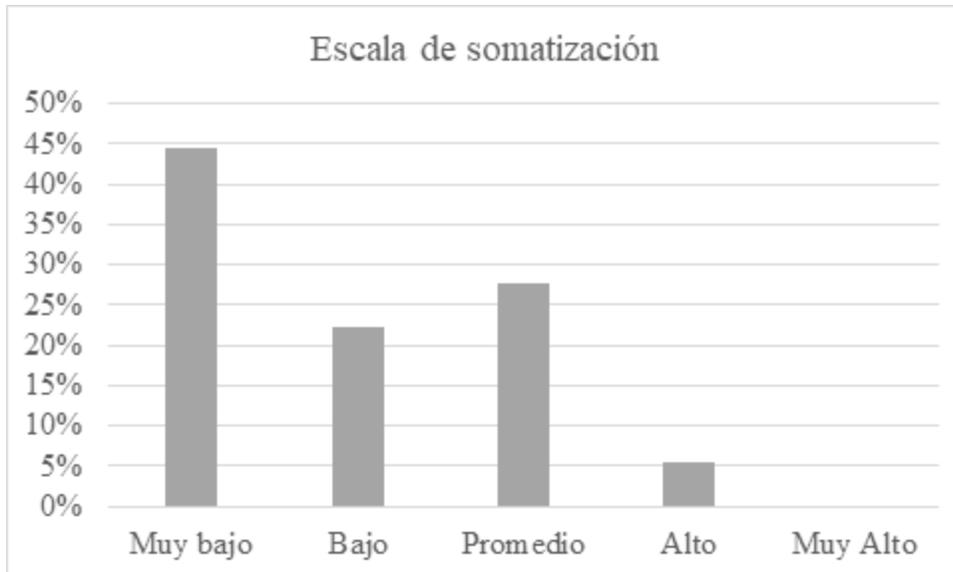


*Nota: la gráfica representa los resultados del total del factor de Bienestar Psicosocial de la población objeto de estudio. Elaboración propia codificación en programa de Microsoft EXCEL.*

La gráfica anterior denota un 89%, donde la población responde con un bienestar psicosocial muy alto y finaliza con el 11% restante aun presentando un porcentaje alto.

### **Gráfica 9.**

*Escala de Somatización*

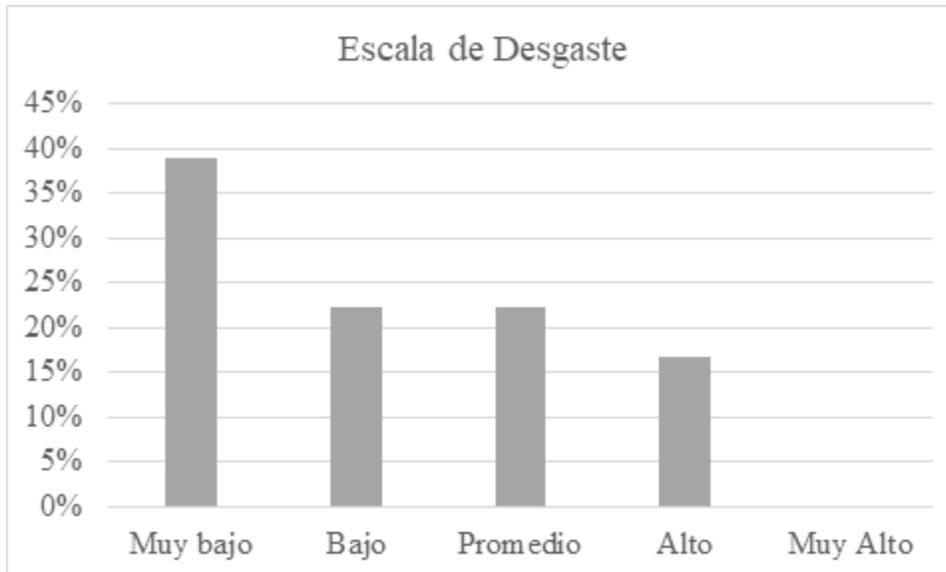


*Nota: la gráfica representa los resultados de la escala de somatización de la población objeto de estudio. Elaboración propia codificación en programa de Microsoft EXCEL.*

Para esta gráfica, hay diversidad de respuestas por los participantes, en la cual el mayor porcentaje de respuesta se inclina en la categoría muy bajo con un 44%, seguida de bajo con un 22%, promedio con el 28% y finalmente un 6% en categoría alto, respecto lo síntomas que la población identifica en el cuestionario.

### **Gráfica 10.**

*Escala de Desgaste*

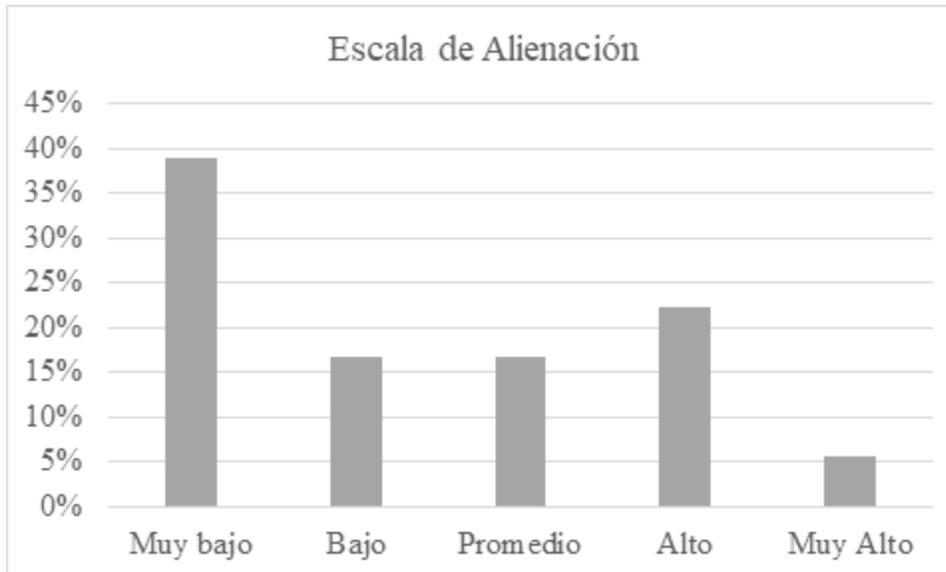


*Nota: la gráfica representa los resultados de la escala de desgaste de la población objeto de estudio. Elaboración propia codificación en programa de Microsoft EXCEL.*

De acuerdo a esta gráfica, se observa que la mayor puntuación es la categoría de muy muy bajo con el 39%, un 22% en bajo al igual que promedio y un 17% categoría alto, respecto la sensación de desgaste laboral que expresó la población.

### **Gráfica 11.**

*Escala de Alienación*

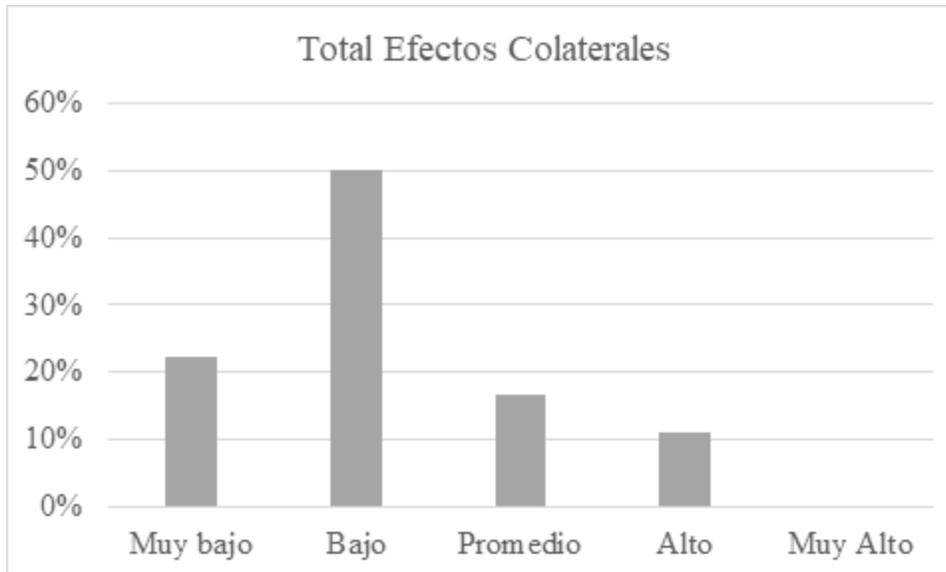


*Nota: la gráfica representa los resultados de la escala de alienación de la población objeto de estudio. Elaboración propia codificación en programa de Microsoft EXCEL.*

A continuación, se observa que el mayor número de participantes respondió en la categoría muy bajo con el 39%, se presenta una igualdad de porcentaje para las categorías de bajo y promedio representadas en 17%, seguido del 22% en la categoría alto y finalmente un 6% en la categoría muy alto, respecto a la escala de alienación del cuestionario.

### **Gráfica 12.**

*Total, Efectos Colaterales*



*Nota: la gráfica representa los resultados del total del factor Efectos Colaterales del cuestionario de Bienestar Laboral General, de la población objeto de estudio. Elaboración propia codificación en programa de Microsoft EXCEL.*

Finalmente, esta gráfica hace alusión a que un 22% de la población presenta muy bajos efectos colaterales en su trabajo, por otro lado, se tiene un 50% con una categoría bajo, luego 17% con promedio y finalmente un 11% en categoría alto.

## **Discusión**

### **El trabajo y el bienestar laboral**

Para el ser humano, el trabajo como medio de subsistencia ha sido desde el principio de los tiempos, el pilar por medio del cual las personas y comunidades han satisfecho sus necesidades básicas, también ha permitido satisfacer otro tipo de necesidades respecto a la superación personal y académica, sin embargo, hay algo que no debe desconocerse y es el hecho, como lo menciona Marx (1844) donde hay una reducción del aporte humano en el sentido capitalista y productivo en que las empresas de hoy día tienen concebido el trabajo; así mismo Reisnik (2001) trae a colación

la simple categorización del hombre en el trabajo como un productor, donde la naturaleza también juega papel fundamental dado que la relación entre ésta y el hombre es intrínseca y no se desconoce, aquí se logra evidenciar el papel del individuo, donde él hace uso de su cuerpo y fuerza para llevar a cabo la tarea designada, cambiando no solo su medio natural en el cual se desenvuelve; sino también a sí mismo potenciando sus facultades (pp. 8-9). En este punto es importante tener en cuenta el sentir del hombre en la realización de la actividad para la cual ha sido encomendado, dado que como se ha mencionado con anterioridad, el reconocimiento de las necesidades que surgen a raíz del trabajo mismo, han sido desconocidas o poco valoradas para propiciar un adecuado bienestar laboral.

De acuerdo a lo anterior, el concepto de trabajo como un elementos fundamental en la vida de los seres humano, debería ser tomado en cuenta como un pilar fundamental respecto al bienestar psicosocial del individuo, independientemente del área, cargo o funciones que realice y como se puede evidenciar en lo planteado anteriormente por Marx, en algunas organizaciones o empresas multinacionales, como la de investigación in-situ en México relacionada en el apartado de antecedentes internacionales, las garantías de bienestar laboral no son adecuadamente abordadas, socializadas o comunicadas a sus empleados, ya sea por el gran tamaño de la organización, las múltiples áreas y demás, por lo que el aspectos como los beneficios que la organización otorga en pro de contribuir en el bienestar laboral de estos empleados, se ve afectado evidenciando el desconocimientos de las estrategias que contribuyen positivamente en el bienestar; no obstante, caso contrario sucede en la presente investigación, dado que los resultados obtenidos durante la aplicación del instrumento confirman lo expuesto en la teoría, en el apartado de bienestar psicosocial arrojando indicadores en las mayores calificaciones y específicamente en la escala de afectos con un resultado del 72% de los participantes, predominando muy alto como la opción más

acertada para el número más representativo del grupo objeto de estudio, es así como lo expresa el autor Arboleda (2007) en Medellín (Colombia), respecto a la satisfacción y bienestar laboral, en su objeto de estudio que obtuvo como resultado que el 93% de los participantes afirmaron estar muy satisfechos con la labor que desempeñan en la institución, en una población de 1622 personas.

El párrafo anterior, alude a refutar lo encontrado en esta investigación, en comparación con los hallazgos en el trabajo de investigación de Betancourt (2019), dado que la población de esta investigación sí conoce cuáles son los beneficios que la institución brinda a sus empleados. Esto puede evidenciarse en la gráfica 7. Escala de Expectativas, donde se obtuvo un 100% muy alto, respecto a este nivel de bienestar dentro de los años que llevan en la institución; un punto importante a resaltar, es que, durante la recolección de datos, en la aplicación del cuestionario específicamente en este apartado de expectativas, los empleados hicieron referencia a conocer los planes de beneficios; sin embargo, muchos de ellos mencionaron no haber aprovechado aún esas oportunidades. Igualmente se puede contrastar esta información, en la gráfica 8. Escala total de Bienestar Psicosocial, donde los resultados arrojaron 89% muy alto de bienestar psicosocial.

Es evidente que los empleados de la FUP presentes en esta investigación, tienen una excelente percepción y experiencia frente al bienestar psicosocial, reflejado en sus respuestas con unas altas puntuaciones en las calificaciones más significativas y positivas, es así como Salanova et al., (2019) menciona que las organizaciones, las cuales centran sus esfuerzos en desarrollar y llevar a cabo acciones planificadas y proactivas con el objetivo de mejorar procesos y resultados de los colaboradores y de la organización como un todo, se ven beneficiadas en situaciones importantes como: disminución considerable de estrés, respecto a los equipos de trabajo se sienten muy motivados porque hay un buen ambiente laboral al igual que buenas relaciones interpersonales y así logran ser más productivos, hay muy poca rotación de personal, dado a que

la población sostiene una antigüedad laboral bastante significativa en años, hay un gran sentido de pertenencia, así como también con incentivos adicionales y demás programas para motivarlos a dar lo mejor de sí mismos.

### **Género respecto al bienestar laboral**

El sentido de igualdad donde hombres y mujeres cuentan con los mismos derechos para contraer obligaciones que suplan las condiciones mínimas de vida independientemente del sexo, edad, estado civil, raza o creencias religiosa, como lo concibe Kurczyn Villalobos (2001, como se citó en Montalvo , 2020), es propicio que hombres y mujeres accedan libremente a estos derechos; sin embargo a lo largo de los años, se ha visto como se han interpuesto roles y estereotipos de género respecto al trabajo y al papel que pueden desempeñar ambos sexos y es en torno a este tema que también se definen ciertos comportamientos empresariales y organizacionales, que han sido interiorizados a lo largo de la historia, respecto a los cargos que se hacen necesarios para cada organización, por ello, hoy día y a través de esta investigación que también se busca deconstruir el modo binario en que se instauran los roles de género en los diversos cargos que las empresas a lo largo del territorio nacional tienen preestablecidos.

Respecto al género, los estereotipos, equidad e igualdad en la asignación de cargos laborales, es importante abordar el tema tomando en cuenta la perspectiva que ha perpetuado cultural y organizacionalmente desde el inicio de los tiempos en relación al empleo y la funciones asignadas a ambos sexos, dado que por muchos años y a pesar de que el género femenino, ha logrado en cuestión el reconocimiento democrático de los derechos de la mujer, donde las dinámicas laborales del género femenino son consideradas inferiores (Montalvo, 2020); sin embargo hoy día aún sigue siendo notoria la asignación de roles de acuerdo los puestos o cargos, como se puede evidenciar en el Boletín Técnico (Gran Encuesta de Hogares - GEIH) (septiembre,

2022) del trimestre de mayo a julio 2022 - del total nacional - dónde ramas de actividad como: actividades inmobiliarias tiene una población masculina de 137 (expresada en miles de personas) en comparación con la ocupación de 86 representado en población femenina. De manera similar, se pudo evidenciar con la prueba de Chi cuadrado arriba mencionada, dado que es notoria la asignación de esos roles respecto de las laborales que comúnmente se han asociado a hombres y mujeres; por ejemplo, para el cargo de servicios generales, donde no hay ningún hombre que cumpla estas funciones.

Así mismo, el predominio de cargos que ocupan el género masculino sobre el femenino, puede verse evidenciado en el artículo sobre Sesgos de Género y Experiencia de Bienestar Laboral, Caso Bando de la República, de Manzano (2022), donde en 3 departamentos del Banco de la República, se investigó a un grupo de mujeres y hombres para evidenciar si los sesgos de género inciden en el bienestar laboral y los datos obtenidos evidencian que en los últimos 10 años, hay un 66,7% de cargos de la planta general ocupados por hombres y 33,3% e igualmente en casos de cargos con liderazgo se encontró que un 66,3% eran cargos ocupados por hombres y un 33,7% ocupados por mujeres (p. 2). Con esto se reafirma la postura concebida por muchos, respecto a la asignación de roles de género, donde la sociedad misma comparte las reglas, normas y valores que determinan los patrones comportamentales de hombres y mujeres, esto se toma en cuenta en los sesgos que pueden presentarse organizacionalmente en las empresas e incidir directamente en el bienestar laboral.

Lo anterior puede brindar indicios sobre las culturas organizacionales heteros normadas donde se han asumido como normales los comportamientos y roles femeninos y masculinos como socialmente deseables en la asignación de roles en los puestos de trabajo, en este caso para el cargo de portería de esta investigación, se evidenció solo 1 caso de una mujer en la muestra de la

población del cargo mencionado anteriormente, donde su predominancia es el género masculino, salvo esta excepción. Este punto es considerable a tomar en cuenta para evidenciar si hay incidencia de sesgos de género respecto al bienestar laboral de la población estudio de la FUP.

Por otro lado hay un tema muy importante para analizar y se hizo evidente en el curso de esta investigación, como se puede interpretar en la gráfica 1 de la caracterización sociodemográfica, el cual está encaminado al estereotipo de géneros en el ambiente laboral, particularmente en la ejecución del cargo de servicios generales, dado a que son las mujeres quienes se encuentran perfiladas para estas funciones; es por ello que, Osorio (2016) hace alusión frente a las diversas formas de violencia de género que surgen de los fenómenos que predominan del machismo y como particularmente en Colombia está marcado este impacto en los ambientes laborales en el trato diferencial hacia las mujeres frente al rol que desempeñan en escenarios laborales y sociales. Entre tanto en el cargo de portería, el 45% de colaboradores son hombres a excepción de un caso donde se encontró a una mujer desempeñando la función de portería.

Por su parte, Garrido et. al, (2018), menciona que a lo largo de los tiempos en los ámbitos laborales, no ha sido tenido en cuenta el doble rol que las mujeres desempeñan en la sociedad, dado a que además de tener un rol en el hogar como cuidadoras, también son empleadas y colaboradoras de organizaciones, es por esta razón que la mayor parte de tiempo no son tenidas en cuenta para acceder a cargos de responsabilidad, porque además de todo, el hecho natural de ser madres las categoriza a que este sea un factor de fractura en el crecimiento laboral y las dispone, posiblemente a no tener mayores expectativas laborales, siendo así como en esta investigación el 55% de las colaboradoras llevan una antigüedad máxima de hasta 16 años en el mismo cargo de servicios generales y no han

impulsado a fortalecer sus capacidades y conocimientos para involucrarse en el desarrollo personal y profesional que les permita abrir otras ofertas laborales.

### **Bienestar laboral en la organización**

De acuerdo a la investigación de Jiménez et al., (2019) sobre las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero obtuvo como resultado que el mayor número de participantes tienen un ingreso salarial que corresponde entre 1 a 2 salarios mínimos, y que para ellos el salario no tiene relevancia frente a la satisfacción y sentido de pertenencia por la empresa, siendo de mayor impacto el buen trato, los beneficios, la estabilidad y el apoyo en momentos de crisis lo que realmente fortalece su posición de poder formar parte de la organización.

Con ello se hace una relación estrecha en los resultados de esta investigación con el personal estudiado, dado a que la asignación salarial para ellos equivale a 1 salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV), además que su tipo de contratación es fija a 4 meses y una vez culminado el periodo son liquidados y nuevamente contratados en el siguiente semestre académico; pero independientemente de estas condiciones laborales el mayor número de participantes tienen una antigüedad laboral significativa hasta de 16 años y coinciden en que su percepción por la organización tiene conexión en la opinión de Gonzales (2017) quien afirma que el salario emocional está más inclinado a todas aquellas retribuciones no económicas que un colaborador puede tener y que estas a su vez contribuyen a satisfacer sus necesidades personales y familiares, básicamente el sentirse en plenitud en su lugar de trabajo genera un efecto simbólico en la calidad de vida y a su vez contribuye en la productividad de los empleados, dado a que estar en sintonía con su entorno laboral tiene un impacto en el equilibrio de su vida social y laboral.

### **Efectos colaterales y sintomatología de los empleados**

Tomando en cuenta lo que Torres y Matamoros en (2018) encontraron respecto a la exposición a factores de riesgos psicosocial en sus empleados y los factores de afrontamiento que implantaron para contribuir en el bienestar laboral, vale la pena aclarar que en esta investigación aunque no se indagó el grado de exposición que tienen los empleados frente a los riesgos que se encuentran expuestos en el desarrollo de sus actividades diarias, como efectos dañinos que puedan llegar a tener alteraciones tanto física como psicológicas, se logró evidenciar de acuerdo a los resultados de la aplicación del qBLG, que los empleados de la FUP manifiestan en un grado mínimo tener algún tipo de afectación y sintomatología respecto a la escala de efectos colaterales representados así: presentan en la escala de somatización 5% en un grado alto en contraste a los síntomas físicos que alteran de algún modo el buen desempeño de sus funciones; en la escala de desgaste el 17% representado en un grado alto respecto a la sensación de desgaste físico y mental; por otro lado, en la escala de alienación el 6% se encuentra en grado muy alto y el 22% en grado alto indicando las afectaciones que debido a su contexto laboral afecta el buen desempeño de su vida cotidiana.

De acuerdo a lo anterior, aunque sí se evidenció que existen afectaciones en el apartado de efectos colaterales, las puntuaciones son mínimas respecto a los porcentajes de bienestar psicosocial que en la mayoría de sus escalas se presentaron puntajes representativos que indican que hay bienestar laboral general en los empleados de estas áreas.

### **Conclusiones**

La importancia de realizar la caracterización del personal de servicios generales y portería de la FUP, permitió comprender de primera mano el contexto familiar, social, educativo,

económico, antigüedad, condiciones laborales y las proyecciones que ellos presentan respecto a su lugar de trabajo, así como también se logró comprender que factores como la retribución salarial se encuentra asociado a cómo los colaboradores perciben su salario mayormente en un nivel emocional, permitiéndoles ser empleados felices que se sienten a gusto en su lugar de trabajo.

Con el proceso y sistematización de este apartado, también se logró evidenciar que si hay una segregación ocupacional respecto a los roles de género que predominan para ambos cargos dado que tradicional y culturalmente por antecedentes históricos se ha relacionado las funciones de la limpieza con las labores domésticas que se asocia generalmente a las actividades que realiza la mujer. No obstante, fue interesante encontrar una divergencia en el rol que puede cumplir una el género femenino en portería.

Asimismo el poder determinar el bienestar psicosocial del personal de servicios generales y portería de la FUP, fue satisfactorio y se reflejó en las altas puntuaciones de los participantes en sus respuestas positivas, por ello se resalta la importancia, el compromiso y el sentido de pertenencia de los colaboradores por la FUP, no sólo porque se encuentran altamente motivados y comprometidos, razón por la cual tienen un excelente desempeño en sus funciones, sino también porque favorece en la eficiencia y eficacia que se reflejan en su día a día.

Finalmente establecer los efectos colaterales del trabajo en el personal de servicios generales y portería de la FUP, aportó a la investigación unos matices muy importantes porque permite la validación que la organización está comprometida con sus colaboradores y no se evidencian situaciones que contribuyan al desgaste físico y mental en sus lugares de trabajo, por el contrario, genera espacios, elementos y factores que favorezcan al crecimiento y buen desarrollo de sus colaboradores.

No obstante, la escucha activa y la observación como herramientas también aplicadas en este proceso de investigación, permitieron datar que la población procura llevar a cabo sus actividades, mostrando actitud, positivismo y entusiasmo, por el simple hecho de contar con un empleo que les permitiera suplir una necesidad económica, que como se mencionó anteriormente, se encuentra más encaminada emocionalmente que por la retribución monetaria misma, por lo que no se evidenció afectaciones particulares respecto a la sintomatología o efectos colaterales que pudieran encontrarse presentado debido a sus labores.

Sin embargo, vale la pena mencionar, que los trabajadores si presentan sintomatología leve, se podría decir, respecto a cómo se sienten a nivel físico y psicológico desempeñando sus funciones; pero no un alto grado, lo que resalta los esfuerzos de la institución por contribuir al bienestar laboral de sus empleados.

### **Recomendaciones**

#### **Población: Personal de servicios generales y de portería de la FUP**

Es importante que conozcan de primera mano y muy a profundidad todos los beneficios diseñados para los colaboradores de la FUP, ya que esto puede motivar a la población en procesos de superación personal y profesional, como derechos fundamentales y así poder tener mejores oportunidades en escenarios personales y laborales y que a su vez les permita salir des zonas de confort o ponerse metas y proyectos más ambiciosos que les permitan superarse y aprender cada día, esto como un punto de referencia para la organización y la sociedad en general de que se también se pueden optar por otras oportunidades, poniendo todo su empeño para lograrlo y así también ser parte de una familia organizacional que a su vez los apoya, se preocupa y les permite surgir en sus vidas.

#### **Institución**

El alma mater donde se encuentran laborando la población objeto de estudio, goza de excelentes beneficios, ambiente laboral, adecuado trato de los colaboradores, lo cual ha permitido que el sentir de sus empleados sea beneficioso y genere sentimientos de lealtad para una institución que ven cómo su familia, es por ello que la FUP, teniendo en cuenta estas premisas debe seguir fortaleciendo sus programas de bienestar laboral, instando y motivando aún más a sus empleados, en la adopción de esos beneficios y cuenten con trabajadores más felices, con bienestar psicosocial y laboral que permita seguir el camino a la excelencia.

### **Investigadores**

A los investigadores que se vean conquistados por este tema tan apasionante, porque permite no solo el análisis de un contexto laboral, sino que también permite un acercamiento profundo, sincero y real con poblaciones que son tan naturales y que aportan al desarrollo personal y profesional, recomendar que contribuyan con otros apartados investigativos en el trabajo con población poco estudiada como esta, porque son ellos los que necesitan de nuestros aportes y quienes van a verse beneficiados si estos estudios llegan a las organizaciones con posibles planes de mejora y estrategias que permitan llevar un proceso continuo de mejora y se piense sobre todo, en el bienestar laboral de estos empleados que tanto aportan a las instituciones universitarias.

### **Referencias**

- Arboleda Posada., G. I. (2007). Desarrollo humano en el personal vinculado a las instituciones de tercer nivel de atención: servicios de salud y bienestar laboral. *Visión de futuro*, 1(15), 1-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935477005>
- Arnold, J., Randall, R., Patterson, F., Silverster, J., Robertson, I., Cooper, C., Burnes, B., Swailes S., Harris, D., Axtell, C. y Hartog D. (2012). *Psicología del Trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. Pearson.

<https://latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneysseguridad/Psicolog%C3%ADa%20del%20trabajo,%205ta%20Edici%C3%B3n-%20John%20Arnold.pdf>

Betancourt Rosero, N. R. (2019). *Bienestar laboral: Un ejercicio realizado desde la observación en tres organizaciones mexicanas* [Tesis de especialización, Fundación Universitaria de Popayán].

<https://unividafup.edu.co/repositorio/files/original/5b010b458dc64e69165300040e99092e.pdf>

Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170. doi:10.5093/tr2010v26n2a7

Buitrago Mejía, L. P., López, M. P., Cervantes Ordoñez, D. M., y Lloreda Gómez, E. (2021).

*Bienestar laboral general en docentes del sector público de Manizales* [Tesis de Maestría, Universidad de Manizales].

[https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/5594/Buitrago\\_Mejia\\_Lorena\\_delPilar\\_2021.pdf?sequence=2](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/5594/Buitrago_Mejia_Lorena_delPilar_2021.pdf?sequence=2)

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mc Graw Hill.

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacion\\_al\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacion_al_La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)

Correa, M. (2015). Las prácticas de recursos humanos y su incidencia en el bienestar laboral de los

empleados. <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11543/1019053215-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Corredor Almanza, J. M. (2020). *Impacto de la sobrecarga laboral durante la pandemia en el bienestar y calidad de vida de los auxiliares de servicios generales del Hospital Regional de la Ciudad de Villavicencio* [Proyecto de práctica II, Institución Universitaria Politécnica Grancolombiano]. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2614>
- Díaz Agudelo, O. E. (2019). *Proyecto para el fortalecimiento del Bienestar Laboral y el Manejo de las Emociones* [Proyecto de práctica, Universidad Cooperativa de Colombia]. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13253/4/2019\\_bienestar\\_laboral\\_emociones.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13253/4/2019_bienestar_laboral_emociones.pdf)
- Dodge, R., Daly, A. P., Huyton, J. y Sanders, L. D. (2012). The challenge of defining Wellbeing. *International Journal of Wellbeing*, 2(3), 222-235. [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2106945](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2106945)
- Fundación Universitaria de Popayán. [FUP]. (2022). Historia. <https://fup.edu.co/la-fup/informacion-general/historia/>
- Fundación Universitaria de Popayán-FUP. (2021). *Plan de beneficio Institucional a favor del personal administrativo y docente*. <https://la.fup.edu.co/wp-content/uploads/2021/04/PLAN-DE-BENEFICIOS-PARA-EL-PERSONAL-ADMINISTRATIVO-Y-DOCENTE.pdf>
- Fundación Universitaria de Popayán (2022). Línea de Investigación Programa de Psicología. Documento Institucional. FUP.
- García Guerrero, L. (2018). *Condiciones de trabajo en operarios de limpieza general* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia].

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/68947/52223708.2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garrido-Luque, A., Álvaro-Estramiana, J. L. y Rosas-Torres, A. R. (2018). Estereotipos de género, maternidad y empleo: un análisis psicosociológico. *Pensando Psicología*, 14(23).

<https://doi.org/10.16925/pe.v14i23.2261>

Gobernación del Cauca, oficina asesora de planeación. (2020). Perfil departamento del cauca.

<https://www.cauca.gov.co/Dependencias/OficinaAsesoradePlaneacion/InformacioneIndicadores/Perfil%20Departamento%20del%20Cauca.pdf>

Gómez Vélez, M. A (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá - Colombia. *Revista ciencias estratégicas*, 18(24), 225-236.

<https://www.redalyc.org/pdf/1513/151316944005.pdf>

González, R. (2017). Clima Laboral, Un Eje de la Sociología Organizacional. *Employee Satisfaction, A Shaft of Organizational Sociology*, 11(1), 92-95.

Grob, A., Little, T. D., Wanner, B., y Wearing, A. J. (2004). Adolescents' well-being and perceived control across 14 sociocultural contexts. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(4), 785–795. doi:10.1037/0022-3514.71.4.785

Gross Sampson, M. A. (2018). *Análisis estadístico con JASP: una guía para estudiantes*. FUOC.

<https://femrecerca.cat/meneses/publication/analisis-estadistico-jasp/analisis-estadistico-jasp.pdf>

Grueso Hinestroza, M. P., Rey Sarmiento, C. F., González Rodríguez, J. L., Ardila Becerra, A. y Pineda Castro, C. (2013). Acciones de promoción de la salud organizacional y su relación con variables estructurales y el bienestar de los trabajadores: Análisis desde un modelo de

organizaciones saludables. *Informes Psicológicos*, 13(2), 59-78.

<https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/1497>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista, M. P. (2010). Metodología de la investigación (Quinta edición). Ciudad de México: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Salud. (2002). Las funciones esenciales de salud pública y su medición. *Biomédica* (22)4, 22-445.

<https://revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/view/1168/1283>

Jiménez González, G., Rivera Ladino A., Gaibao Pérez, M. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero: Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Prospectiva*, 28, 203-226.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5742/574262595013/574262595013.pdf>

Kim, J., y Ng, S. H. (2008). Perceptions of social changes and social identity: Study focusing on Hong Kong society after reunification. *Asian Journal of Social Psychology*, 11(3), 232–240. doi:10.1111/j.1467-839X.2008.00262.x

Kooij, D., Guest, D., Clinton, M., Jansen, P. y Dikkers, J. (2012). How the impact of HR practices on employee well-being and performance changes with age. *Human Resource Management Journal*, 23(1), 18-35

Magin Quinayás, M. F. (2020). *Impacto del Plan de Bienestar Laboral al personal de planta del Hospital Universitario de San José de Popayán – ESE* – [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria de Popayán].

<http://unividaup.edu.co/repositorio/files/original/bb23d73c89f8e374a4519ac84202ab06.pdf>

- Manzano Cabrales, I. (2022). Sesgos de género y experiencia de bienestar laboral, caso Banco de la República. [Tesis de Maestría, Universidad de los Andes Colombia].  
<https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/58045>
- Martikainen, P. (2002). Psychosocial determinants of health in social epidemiology. *International Journal of Epidemiology*, 31(6), 1091–1093. doi:10.1093/ije/ 31.6.1091
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.
- Ministerio del Trabajo. (2020). Ministerio del Trabajo. Obtenido de Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Molano Bolaños E. y Ruiz Ramírez Y. (2018). *Diseño del programa y plan de bienestar laboral en la empresa Gamaquim* [Proyecto de práctica, Universidad Cooperativa de Colombia]  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10038/1/2018\\_dise%c3%b1o\\_programa\\_bienestar.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10038/1/2018_dise%c3%b1o_programa_bienestar.pdf)
- Montalvo Romero J. (2020). El Trabajo desde la perspectiva de género. *Revista de la Facultad de Derecho*, (49), 1-19. DOI : 10.22187/rfd2020n49a6
- Osorio Pérez, V. (2016). De cuidados y descuidos: la economía del cuidado en Colombia y perspectivas de política pública. Escuela Nacional Sindical.  
<http://www.ens.org.co/wpcontent/uploads/2016/11/De-cuidados-y-descuidos.pdf>
- Ortega - Alarcón, J. A., Rodríguez - López, J. R. y Hernández - Palma, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Academia y Derecho*, 8 (14), 155-176.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6713605.pdf>

Rieznik P. (2001). Trabajo, una definición antropológica. *Razón y evolución*, 7, 1-21.

<https://razonyrevolucion.org/textos/revryr/prodetrab/ryr7Rieznik.pdf>

Restrepo Gallego, G. J., Coronado Marín, L. M., García Duque. I. E., y Galvis Buitrago, A. H.

(2017). Plan de Bienestar laboral e incentivos.

<https://www.ssf.gov.co/documents/20127/36774/2%2BPlan%2Bde%2BBienestar%2Be%2BIncentivos%2B2017.pdf/429c62c0-bd43-0fbf-dd4b-e8e7df38ffe5>

Salanova, M., Llorens, S., y Martínez, I. M. (2019). Organizaciones Saludables. Una mirada desde la psicología positiva. Thomson Reuters Aranzadi.

Salgado Lévano, A. C., (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit. Revista de Psicología*, vol. 13, 2007, pp. 71-78.

<https://www.redalyc.org/pdf/686/68601309.pdf>.

Segura, O., (2014). *Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública*.

*Revista Biomédica del instituto nacional de salud*. Vol. 34 Núm. 4 (2014) .

[https://revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/view/2315#:~:text=El%20agotamiento%20profesional%20\(burnout\)%20se,alcanzar%20objetivos%20o%20metas%20laborales.](https://revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/view/2315#:~:text=El%20agotamiento%20profesional%20(burnout)%20se,alcanzar%20objetivos%20o%20metas%20laborales.)

Sulbarán D. y Parra S. (s.f.). Manual para la aplicación y corrección del Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) en una muestra venezolana.

<http://190.169.30.62/bitstream/10872/20108/2/IIMANUAL%20PARA%20LA%20APLICACION%20Y%20CORRECCION%20DEL%20CUESTIONARIO%20DE%20BIENESTAR%20LABORAL%20GENERAL.pdf>

Torres Solano, J. y Matamoros Paniagua, V. (2019). *Factores protectores y estrategias de afrontamiento para la mejora del bienestar laboral de las y los trabajadores de la oficina de servicios generales de la Universidad de Costa Rica* [Tesis de Maestría, Universidad de Costa Rica]. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/80934>

## Anexos

## Anexo 1. Consentimiento informado


**DECLARACIÓN DE CONCENTIMIENTO INFORMADO PLENO  
(MAYOR DE EDAD)**

Estudiante de psicología: _____		
<b>Datos generales</b>		
Nombre:	C.C.	Edad:
Nacimiento:	Ciudad:	
Estado civil:	Escolaridad:	
Ocupación:	Empresa:	
Cargo:		
Lugar de intervención		Fecha:

Certifico que he recibido y comprendido que la información que reciba el estudiante de psicología es de carácter confidencial y que la podrá revelar si durante la entrevista, si detecta de manera clara que hay un evidente daño para mí o para terceros (se le explicará el destinatario y el manejo de la información y las consecuencias de la misma).

Se me indicó que participaré en una encuesta de caracterización para una investigación universitaria. Este proceso será llevado a cabo por las estudiantes de psicología de X semestre, grupo #337 de Trabajo de Grado DIANA MARCELA GUZMAN CAMPO Y MARÍA CAMILA RODRÍGUEZ ROMO de la Fundación Universitaria de Popayán.

En todo momento se protegerá mi identidad y datos personales. Este ejercicio académico será supervisado por la asesora KAROL NATHALIA LARA ESPINOSA. La información que yo proporcione no será divulgada en ningún otro espacio.

También se me indicó yo puedo revocar el consentimiento o dar por terminada en cualquier momento la relación entre las estudiantes de psicología y yo, cuando lo considere pertinente, sin que ello implique ningún tipo de consecuencia para mí.

Declaro que he sido informado de los objetivos y fines de este proceso, realizado por Diana Marcela Guzmán Campo y María Camila Rodríguez Romo, estudiantes del programa Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán.

Una vez leído y comprendido el procedimiento que se seguirá, se firma el presente consentimiento el día \_\_\_\_ del mes septiembre del año 2022, en la ciudad de Popayán (Cauca).

Firma del entrevistado C.C	Firma de estudiantes de psicología C.C Código Semestre	Firma asesora - jefe C.C T.P
-------------------------------	---	------------------------------------

**Anexo 2. Cuestionario sociodemográfico****CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO**

Edad:	
Género:	
Estrato:	
Estado civil:	
Número de personas a cargo:	
Nivel académico:	
Cargo/Ocupación:	
Antigüedad:	
Ingreso:	
Tipo de contratación:	

Elaboración propia estudiante grupo de investigación No. 337. Fundación Universitaria de Popayán. Programa de Psicología.

### Anexo 3. Formato Cuestionario de Bienestar Laboral General



#### Factor de Bienestar Laboral Escala de Afectos

**Instrucciones:** marque para cada uno de los pares de adjetivos dispuestos, el número con el que mejor se identifica.

*Actualmente, en mi trabajo, siento:*

Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad

#### Escala de Competencias

**Instrucciones:** marque para cada uno de los pares de adjetivos dispuestos, el número con el que mejor se identifica.

*Actualmente, en mi trabajo, siento:*

Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Exito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad

#### Escala de Expectativas

**Instrucciones:** marque en cada una de las situaciones que se le presentan el número con el que mejor se identifica. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que está bajando y mientras más se acerque a 7 implica que está subiendo.

Está(n) bajando	1	2	3	4	5	6	7	Está(n) subiendo
<i>En mi trayectoria laboral:</i>								
Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi capacidad para responder a mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7	
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
El equilibrio entre mi trabajo y mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7	
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7	
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi cumplimiento de las normas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7	
Mi estado de ánimo Laboral	1	2	3	4	5	6	7	
Mis oportunidades de promoción Laboral	1	2	3	4	5	6	7	
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7	
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mis competencias profesionales	1	2	3	4	5	6	7	



### Factor de Efectos Colaterales

#### Escala de Somatización

**Instrucciones:** marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7	
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7	
Alteraciones de Sueño	1	2	3	4	5	6	7	
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7	
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7	

#### Escala de Desgaste

**Instrucciones:** marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Sobrecarga de Trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7	
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7	
Cansancio mental	1	2	3	4	5	6	7	

#### Escala de Alienación

**Instrucciones:** marque en cada una de las opciones, el número con el que mejor se identifica en cada situación. Donde, mientras más se acerque a 1 implica que lo siente con menos frecuencia "nunca" y mientras más se acerque a 7 implica que lo siente con mayor frecuencia "siempre".

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Mal Humor	1	2	3	4	5	6	7	
Baja realización personal	1	2	3	4	5	6	7	
Trato distante	1	2	3	4	5	6	7	
Frustración	1	2	3	4	5	6	7	

## Anexo 4. Manual para la aplicación y corrección del cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) en una muestra venezolana

1

### MANUAL PARA LA APLICACIÓN Y CORRECCIÓN DEL CUESTIONARIO DE BIENESTAR LABORAL GENERAL (qBLG) EN UNA MUESTRA VENEZOLANA

Dimas Sulbarán y Sandra Parra  
Universidad Central de Venezuela – Escuela de Psicología

#### CONSIDERACIONES GENERALES

El presente tiene como objetivo principal ofrecer una guía para los estudiantes e investigadores que hacen uso en Venezuela del cuestionario de Bienestar Laboral General Elaborado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010) en la universidad Autónoma de Barcelona, España.

#### FICHA TÉCNICA

<b>Autores.</b>	Blanch, J.; Sahagún, M.; Cantera, L.; Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General.
<b>Aplicación Tiempo</b>	Auto aplicación. 25 min aprox
<b>Finalidad</b>	Medir el Bienestar laboralmente situado.
<b>Materiales</b>	Lápiz y papel.
<b>Tipo de Instrumento</b>	Psicométrico.
<b>Confiabilidad</b>	0.97 (Blanch & Cols., 2010) 0.95 Observado
<b>Validez</b>	Cuestionario Validado en España, Brasil, Chile, Colombia y Venezuela.
<b>Resumen.</b>	Se presentan las propiedades psicométricas del Cuestionario de Bienestar Laboral General de Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes (2010), en una muestra venezolana. Este estudio fue desarrollado con el propósito de proveer un instrumento de medición particularmente sensible a la dimensión psicosocial del bienestar en el trabajo y a la naturaleza bipolar de la experiencia del bienestar. El cuestionario fue aplicado a dos muestras de trabajadores constituida, en una primera fase por 753 y en una segunda fase por 465 trabajadores de las áreas de salud, educación, gerencia y finanzas, entre hombres y mujeres del área Metropolitana de Caracas. Los análisis de validez y confiabilidad incluyeron las técnicas de contenido, ecológica, criterio y constructo y el alfa de Cronbach. Los resultados confirman la estructura del modelo teórico asumido y presenta evidencias que confirman las propiedades técnicas requeridas para evaluar el bienestar laboral en trabajadores del sector terciario de la economía nacional.

### **CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO DE BIENESTAR LABORAL GENERAL QBLG**

El QBLG es un instrumento básico que tiene como finalidad medir el Bienestar Laboralmente situado, es producto del modelo teórico elaborado por Blanch & Cols, 2010. Los autores realizaron pasos previos para presentar lo que finalmente hoy es el QBLG construyendo y validando progresivamente cada escala que constituye el cuestionario actualmente.

Está constituido por dos Factores, el primero, Bienestar Psicosocial está compuesto por 42 ítems agrupados en 3 escalas afectos, (10 ítems), competencias (10 ítems), Expectativas (22 ítems). Por otra parte el factor efectos colaterales está compuesto por tres escalas, somatización (5 ítems), desgaste (4 ítems), alienación (4 ítems). En total son seis escalas, tres que pertenecen a Bienestar Psicosocial y tres que pertenecen a Efectos Colaterales para un total de 55 ítems. El anexo 1-3 ofrece detalles sobre el consentimiento informado, datos sociodemográficos y escalas.

Se trata de un cuestionario autoadministrable cuyo tiempo de duración es de aproximadamente 25 min, se puede encontrar en una versión impresa y en una online, hasta ahora se encuentra en una versión en Español y Portugués.

A continuación se detalla el procedimiento para la aplicación y vaciado de datos

#### **APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO Y VACIADO DE DATOS.**

Como lo explican (Blanch & Cols, 2010), muchos de los aspectos concernientes a la aplicación dependerá de cada grupo local y de los proyectos específicos que se conformen para aplicar el cuestionario, según los autores esto afectará los diseños muestrales y el acceso de los casos. A continuación se detallarán algunas pautas a seguir antes durante y luego de la aplicación.

#### **Preparación**

El investigador o el grupo de investigadores deberán notificar vía mail el uso del cuestionario a sus autores principales y manifestar la intención de uso, respetando todo lo concerniente a los derechos de autor.

Es Recomendable haber realizado con anticipación el contacto con la institución donde pretenda aplicar generando los permisos correspondientes y cuidando en el caso de que la institución así lo requiera el derecho a la confidencialidad.

Antes de la aplicación el investigador deberá decidir qué tipo de modalidad utilizará física, online o mixta y de allí preparar el consentimiento informado que deberá ser entregado a cada participante siguiendo todos los cuidados éticos, en el caso de Venezuela se encuentran explicados en el Código de ética del profesional en Psicología, del colegio de Psicólogos del país. Se recomienda colocar un código a cada instrumento en físico que permitirá mantener el orden y verificar las respuestas al momento del vaciado de datos, evitando así pérdidas del instrumento.

#### **Durante la aplicación**

Se recomienda tener un momento con el participante o los participantes para crear un ambiente apropiado para la aplicación y generar un rapport adecuado.

Con respecto a la consigna de este instrumento no es una implementa consigna estática sino tiene que ver más con el sentido común y la orientación al detalle de cada investigador, sin embargo, se recomienda antes de entregar el cuestionario al participante explicarle el objetivo del estudio, (*ej.: nos interesa conocer cómo es que las personas trabajadoras viven sus realidades laborales*). Enfátice que no existen respuestas malas o buenas y que se respeta enteramente derecho a la confidencialidad, así mismo el participante si así lo desea puede suspender la aplicación.

Se debe insistir en la importancia de responder todas las preguntas y se debe asomar delicadamente el tiempo aproximado de duración que es alrededor de 25 min, sin hacer presión en el participante, ya que esta no es una prueba de tiempo.

**Vía alternativa: Aplicaciones directamente On line.**

Una de las ventajas que presenta la aplicación on line es que permite disminuir el tiempo en el vaciado de datos manuales, otra ventaja es el hecho de que en el formato google doc., se puede colocar la opción de no continuar si no se responden todos los ítems; lo que permite que sean contestados en su totalidad, es una forma sencilla y practica pero debe hacerse seguimiento a los participantes o fijar un momento determinado para realizar la aplicación juntos y así disminuir el riesgo de olvido por parte del participante.

**Después de la Aplicación**

El investigador deberá contabilizar todos los cuestionarios ordenarlos y prepararlos para su vaciado en Excel o Spss. Es importante destacar que el formato on line Google docs ya entrega los datos en formato Excel, lo que permite colocarlos en SPSS automáticamente. A continuación se presentará el vaciado de los datos.

**VACIADO DE DATOS Y FORMA DE CORRECCIÓN**

Una vez el investigador tenga cada una de las respuestas de los sujetos deberá introducir toda esa información en Excel, tomando en cuenta los datos sociodemográficos de los participantes, teniendo en cuenta que son 55 ítems.

**IMPORTANTE:**

La forma de Corrección del instrumento es muy sencilla ya que sus puntuaciones son directas, es decir donde uno (1) representa menor bienestar y siete (7) mayor bienestar o excelente estado de bienestar. Es muy importante tener en cuenta que esta codificación es así en los primeros 43 ítems que componen el factor de Bienestar Psicosocial, compuesto a su vez por la escala de Afectos, Competencias y Expectativas. Ejemplo: por cada escala se suma el número de Bienestar que el sujeto a reportado en cada ítem y eso dará la totalidad del Bienestar Psicosocial.

A partir del ítem 44 comienza el Factor de Efectos colaterales que teóricamente es opuesto al de Bienestar Psicosocial, esto deriva en que menores puntuaciones en esta escala significará mayor Bienestar o menor impacto de los efectos colaterales de la experiencia del trabajo en el sujeto que corresponden a Somatización desgaste y Alineación.

Altas puntuaciones en está escala significa menor Bienestar para el sujeto y presencia de efectos colaterales en el sujeto en su experiencia de Bienestar en el trabajo.

Por lo cual en el vaciado de los datos se debe codificar al revés las puntuaciones al momento de vaciarlos o realizar una recodificación posterior al vaciado, si el estudiante considera que no tiene muchas herramientas en Excel es importante que pueda pedir sugerencia al grupo del computación ya que esta recodificación es fundamental en el proceso del vaciado de datos aunque que es sencillo.

Una vez bien recodificados los resultados pueden comenzar el proceso de cálculo en SPSS.

**REFERENCIAS**

Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170. doi:10.5093/tr2010v26n2a7