

CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES [INTEL] CON RELACIÓN A ESTRATEGIAS DE BIENESTAR
LABORAL

FERNÁNDEZ MONTENEGRO ANDRES FERNANDO

PAZ PITTO GEIDY NATALIA

PÉREZ ROSERO DANIELA KATHERINE



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

MAYO, 2019

CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES [INTEL] CON RELACIÓN A ESTRATEGIAS DE BIENESTAR
LABORAL

FERNÁNDEZ MONTENEGRO ANDRES FERNANDO

PAZ PITTO GEIDY NATALIA

PÉREZ ROSERO DANIELA KATHERINE

Trabajo de grado para obtener el título de Psicólogo (a)

Asesora

CLAUDIA MARITZA GAMBOA FRANCO

Psicóloga

Magíster en Administración con énfasis en gestión humana



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

MAYO, 2019



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

NOTA DE ACEPTACIÓN

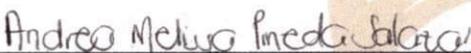
La mesa de jurados del proyecto de investigación “Calidad de vida laboral en el instituto nacional de telecomunicaciones [INTEL] con relación a estrategias de bienestar laboral”, presentado por Daniela Katherine Pérez Rosero, Andrés Fernando Fernández Montenegro y Geidy Natalia Paz Pitto. Una vez revisado 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:



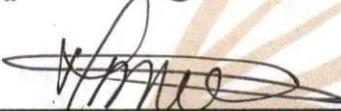
ANDREA MELISSA PINEDA

Jurado



CLADIA MARITZA GAMBOA FRANCO

Asesora



MARIA DEL MAR OSORIO ARIAS

Presidente del Jurado

Popayán, 28 de mayo de 2019



Agradecimientos y Dedicatorias

Hemos llegado a un punto del camino donde nuestro futuro se puede visualizar con más claridad, debido a que ya sabemos cuáles son nuestras expectativas e intereses relacionados con nuestra profesión; hoy después de cinco años nos permitimos decir “lo logramos” logramos superar nuestros miedos, nuestras inquietudes y logramos dar un paso más para nuestra vida. En este orden de ideas, es importante mencionar que todo el proceso que hemos construido y las oportunidades que se nos han brindado, se debe en primer lugar a Dios porque es él quien permitió que nuestro camino fuera beneficioso, derramando sabiduría sobre cada uno de nosotros, en segundo lugar, a nuestros padres porque son ellos quien nos brindaron cada una de las oportunidades económicas y emocionales para poder salir adelante, apoyando todo nuestro proceso, y en tercer lugar, a nuestra universidad y a nuestros docentes porque nos transmitieron sus conocimientos y nos dieron la oportunidad de comprender nuestra profesión. Gracias a cada una de las personas que hicieron parte de todo este proceso.

Resumen

El presente proyecto investigativo de enfoque cuantitativo-descriptivo se realizó en el Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL] de la sede Popayán durante los periodos de 2018 II y 2019 I, su objetivo principal se basó en analizar la calidad de vida laboral con relación a las estrategias de bienestar laboral, dicho análisis se realizó mediante la determinación de la percepción de los colaboradores de la institución con relación al estado actual de su calidad de vida laboral, asimismo, mediante la identificación de factores que intervienen positiva o negativamente con base a las estrategias de bienestar laboral, y la delimitación de dichas estrategias que aportan a la calidad de vida de su personal adscrito. Para ello, el instrumento y la técnica que se aplicaron fueron en primer lugar, la escala Gencat de calidad de vida y la entrevista estructurada. En consecuencia, se pudo denotar que la calidad de vida laboral del personal adscrito se encuentra en un promedio de 77,875% lo que indica que las estrategias y componentes de bienestar laboral tienen incidencia en las dimensiones de calidad de vida y que los factores que intervienen positiva o negativamente están vinculados con la misma. Adicionalmente se pudo confirmar que efectivamente existe una relación entre las dimensiones de calidad de vida y los componentes de bienestar laboral, debido a que se encuentran permeados y/o complementados entre si por sus características y criterios.

Palabras clave: calidad de vida, bienestar laboral, dimensiones, componentes, estrategias.

Abstract

The present investigative project of quantitative-descriptive approach was carried out in the National Institute of Telecommunications [INSTEL] of the Popayán headquarters during the periods of 2018 II and 2019 I, its main objective was based on analyzing the quality of working life in relation to work welfare strategies, this analysis was carried out by determining the perception of employees of the institution in relation to the current status of their quality of work life, also, by identifying factors that intervene positively or negatively based on labor welfare strategies, and the delimitation of these strategies that contribute to the quality of life of its seconded personnel. For this, the instrument and technique that were applied were first, the Gencat scale of quality of life and the structured interview. As a result, it could be noted that the quality of work life of the seconded personnel is at an average of 77,875%, which indicates that the strategies and components of work well-being have an impact on the quality of life dimensions and that the factors that intervene positively or they are negatively linked to it. Additionally, it was confirmed that there is indeed a relationship between the quality of life dimensions and the components of work well-being, because they are permeated and / or complemented by their characteristics and criteria.

Key words: quality of life, work welfare, dimensions, components, strategies.

Línea de Investigación

La línea de investigación desarrollo humano y social implementada por el grupo COGNOSER, considera de gran importancia las teorías propuestas por las ciencias sociales, las cuales pretenden abarcar diferentes perspectivas y constituirse en una herramienta que permita la orientación de las investigaciones en el programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán, para ello, es importante tener en cuenta los postulados de disciplinas como la sociología, antropología, filosofía y pedagogía para que a partir de estos se contribuya a la comprensión del ser humano y la interacción en distintos contextos desde una perspectiva transdisciplinaria (Fundación Universitaria de Popayán [FUP], 2017).

Teniendo en cuenta la información anterior se puede afirmar entonces, que la línea de desarrollo humano y social fue una guía para el presente proyecto investigativo, debido a que en las organizaciones es fundamental entender a los colaboradores como seres sociales por naturaleza, los cuales se encuentran permeados positiva y negativamente por los factores de su entorno, es por esta razón, que los seres humanos están en un constante desarrollo con relación a su contexto, porque este permite la interacción con otras personas que poseen pensamientos y conductas distintas, que aportan a su construcción y que brindan herramientas para el desarrollo social y el crecimiento personal y laboral.

Índice de contenido

Introducción, 1

Planteamiento, 2

 Formulación del Problema, 4

 Antecedentes, 4

 Contextualización, 7

 Justificación, 9

Objetivos, 11

 Objetivo general, 11

 Objetivos específicos, 11

Referente Conceptual, 11

Metodología, 15

 Método, 15

 Enfoque, 15

 Técnicas, 16

 Instrumentos, 17

 Población, 17

 Aspectos éticos, 18

Resultados, 19

Resultados individuales instrumento Gencat, 20

Resultado general instrumento Gencat, 29

Resultados entrevista, 30

Matriz de relación, 31

Discusión, 32

Conclusiones y Recomendaciones, 37

Referencias Bibliográficas, 40

Índice de anexos

Anexo 1. Carta permiso, 43

Anexo 2. Consentimiento informado, 45

Anexo 3. Entrevista, 46

Anexo 4. Instrumento de calidad de vida, 49

Anexo 5. Baremos de las dimensiones de Gencat, 54

Anexo 6. Índice y percentil de calidad de vida, 55

Anexo 7. Formulario de la escala Gencat, 56

Índice de tablas

Tabla 1. Promedio general de la calidad de vida laboral, 29

Tabla 2. Factores que intervienen positiva o negativamente-estrategias de bienestar laboral, 30

Tabla 3. Matriz de relación (calidad de vida-estrategias de bienestar laboral), 31

Tabla 4. Estrategias de bienestar laboral para INSTEL, 36

Índice de imágenes

Imagen 1. Calidad de vida laboral persona uno, 20

Imagen 2. Calidad de vida laboral persona dos, 22

Imagen 3. Calidad de vida laboral persona tres, 23

Imagen 4. Calidad de vida laboral persona cuatro, 24

Imagen 5. Calidad de vida laboral persona cinco, 25

Imagen 6. Calidad de vida laboral persona seis, 26

Imagen 7. Calidad de vida laboral persona siete, 27

Imagen 8. Calidad de vida laboral persona ocho, 28

Introducción

Para el presente proyecto investigativo, es pertinente conocer y comprender en primera instancia acerca de la calidad de vida laboral con relación a las estrategias de bienestar laboral, pues si bien, sus características y soportes direccionaron los objetivos que se lograron alcanzar; en este orden de ideas, de manera general, la calidad de vida laboral hace referencia a las condiciones físicas y psicológicas que se tienen en cuenta para el desarrollo integral del colaborador tanto a nivel personal como colectivo. Con base a lo anterior, las estrategias de bienestar laboral adquieren un papel importante para que se desarrolle de manera favorable los objetivos institucionales enfocados a la calidad de vida laboral, debido a que incorporan los beneficios y procesos para aportar u optimizar las condiciones y/o necesidades de los colaboradores dentro de la organización.

Dicho lo anterior, cabe resaltar entonces, que el presente proyecto investigativo estuvo encaminado a analizar la calidad de vida de los colaboradores, con relación a las estrategias de bienestar laboral. Por lo tanto, se determinó en primer lugar, la percepción del personal frente a su estado actual de calidad de vida dentro de la organización, posterior a ello, se identificó los factores que intervienen positiva o negativamente en consecuencia a las estrategias de bienestar laboral, y por último y no menos importante, se delimitó dichas estrategias que pueden aportar a la calidad de vida del personal adscrito a la institución u organización.

Ahora bien, para efecto del presente proyecto investigativo se tuvo en cuenta el grupo empresarial BAGroup, el cual está compuesto por el Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL], el Centro Pedagógico Montessori, el Instituto Teológico Internacional, Nury Arcos Consultorio Neuropsicológico y Ttobox, no obstante, la población estudio corresponde al personal adscrito al Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL]. En este orden de ideas, conviene subrayar que la presente investigación genera un impacto positivo no solamente para INSTEL,

sino también para las demás instituciones u organizaciones que corresponden al grupo empresarial, y posiblemente para otras empresas que cuenten con condiciones y/o intereses similares. Por esta razón, se desprendió entonces, la importancia de realizar la respectiva investigación, pues esta le va a permitir a las organizaciones o instituciones analizar y desarrollar procesos intrínsecos para favorecer las estrategias de bienestar laboral y por ende la calidad de vida de los colaboradores.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, cabe resaltar además, que se realizó un barrido teórico sobre las investigaciones que contemplan los aspectos que se lograron analizar, donde se pudo encontrar estudios realizados a nivel Internacional en México y Guatemala, a nivel Nacional en Bogotá, Medellín y Villavicencio y a nivel local en la ciudad de Popayán; afirmando la importancia de llevar a cabo este tema investigativo y aportando de manera significativa referentes teóricos y metodológicos. Por consiguiente, la investigación que se empleó entre los periodos de 2018 II y 2019 I, corresponde a un estudio cuantitativo-descriptivo debido a que permitió por medio de la técnica (entrevista estructurada) e instrumento (escala GENCAT), puntualizar y analizar las variables.

Planteamiento

La época contemporánea trae consigo grandes cambios y retos, razón por la cual, las empresas y las instituciones actuales, están modificando completamente las estrategias y los procesamientos tradicionales (Chiavenato, 2007). Debido a esto, las organizaciones pueden verse limitadas si no se adaptan a las demandas tanto del medio externo como interno, reconociendo a los colaboradores como ejes principales para la productividad y calidad del servicio que ofrecen. En este orden de ideas, la calidad de vida de los colaboradores es fundamental y de vital importancia en cualquier organización que se proyecte y se estructure hacia un crecimiento empresarial exitoso, pues es el recurso humano el que desarrolla todas las funciones en una

empresa, direccionados al cumplimiento de metas y objetivos, por lo tanto, es necesario considerar el aporte u optimización de cada uno de los recursos con los que cuenta la misma.

No obstante, al realizar un aporte a las estrategias de bienestar laboral y a la calidad de vida de los colaboradores, suele considerarse para algunas empresas como un incremento en los costos o un gasto adicional innecesario, por lo cual, el desinterés por el bienestar laboral de sus colaboradores no permite un progreso significativo, debido a que genera una serie de problemáticas que pone en riesgo el buen nombre y la imagen de la empresa, porque a medida de que las condiciones y/o necesidades no sean favorables u optimas, se puede repercutir directamente en la salud física o mental del colaborador, enfrentando acciones legales por calamidad o riesgo laboral, baja motivación en los colaboradores, falta de sentido de pertenencia, altos índices de rotación de personal, costos en inducción y entrenamiento en el cargo, baja productividad, trabajar sin un claro direccionamiento, ocasionando imposibilidad para alcanzar los objetivos establecidos, entre otros; por esta razón, es necesario estar en constante actualización y a la vanguardia frente a todos los nuevos procesos que permiten el crecimiento exitoso de una empresa, aportando al bienestar laboral y contribuyendo en la calidad de vida de los colaboradores.

De acuerdo con lo anterior, el representante legal del Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL], el señor Feiber Beltrán, identificó que realmente existe una problemática al no estar formalizado el programa de bienestar laboral, sin embargo, dentro del grupo empresarial si se cuenta con estrategias que incorporan a su personal, motivo por el cual, quiso corroborar que dichas estrategias estuvieran aportando o contribuyendo a la calidad de vida de sus colaboradores, pues si bien, uno de los complementos de liderar una empresa, es preocuparse por el bienestar de su equipo de trabajo, integrando la lógica, la formación y la secuencia de actividades y estrategias; de lo contrario, podría incurrir en un error básico que pone

en riesgo a la empresa, teniendo en cuenta algunos aspectos negativos que contraería la ausencia de las estrategias de bienestar laboral. De esta manera, el representante legal de la organización objeto de estudio, estuvo centrado en atender las problemáticas emergentes frente a la calidad de vida laboral.

Por consiguiente, una empresa legalmente constituida con visión a expandirse incrementará su calidad y productividad atendiendo el bienestar de sus colaboradores, pues si bien, para atender a las demandas del medio externo, en primera instancia se debe asegurar que quien ofrece el servicio esté a gusto y cálido con su permanencia en la empresa, de esta manera puede reflejar actitudes positivas frente a su contexto laboral.

Por último, y no menos importante, se debe tener en cuenta lo establecido en la normatividad legal, en este caso, el decreto de la ley 1567 de 1998 en sus artículos 19 y 20, ya que manifiestan la importancia del bienestar en las organizaciones por medio de programas anuales que contemplen una serie de estrategias pensadas en los colaboradores y sus familias, de esta forma se daría cumplimiento a los requisitos de ley, salvaguardando conflictos de carácter jurídico (Presidencia de la República de Colombia, 1998).

Formulación del Problema

¿Cuál es la relación de la calidad de vida laboral del personal adscrito al Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INTEL] de la ciudad de Popayán, con estrategias de bienestar laboral, durante los periodos de 2018 II y 2019 I?

Antecedentes

Con relación al proyecto investigativo, cabe resaltar que no hay muchos trabajos y estudios que estén encaminados a analizar la calidad de vida laboral, con relación a las estrategias de

bienestar laboral, no obstante, existen antecedentes que contribuyeron a clasificar y destacar elementos primordiales para llevar a cabo el proceso investigativo, teniendo en cuenta su trayectoria y trascendencia. Como resultado, se encontraron investigaciones tanto a nivel internacional y nacional, sin embargo, a nivel local, no se logra identificar un número elevado de trabajos con estas características, por lo tanto, el presente proyecto tuvo en cuenta en su mayoría, estudios realizados fuera del Cauca, debido a que solo se logró conocer un proyecto investigativo a nivel local que contemple la relación de las estrategias de bienestar laboral con la calidad de vida en las organizaciones.

En este orden de ideas, entre las investigaciones que se han realizado a nivel internacional, se encontró un estudio en Monterrey, México en el 2012 por Moya que pretendía generar en una institución una metodología que facilitara la promoción del desarrollo integral de los colaboradores, mediante procesos de evaluación y seguimiento, donde se logró identificar las necesidades del personal de la institución, asimismo, priorizar estas necesidades e implementar estrategias para promover su bienestar (Moya, 2012). Por otra parte, también se encontró un estudio en Escuintla, Guatemala por López (2015) donde afirma que la productividad de los colaboradores está ligada a las compensaciones e incentivos que brinda la organización, dando como resultado un incremento en la efectividad de sus servicios.

De acuerdo a lo anterior, estas investigaciones aportaron al presente proyecto, debido a que su eje principal se basó en favorecer el bienestar laboral de las organizaciones, teniendo en cuenta un ambiente satisfactorio y sano para el personal, lo cual, resultó importante para fortalecer aspectos metodológicos que permitieron adaptar y modificar los planteamientos, con el fin de llevar a cabo un proceso con mayor efectividad.

Desde otra perspectiva, fue pertinente hacer una búsqueda sistemática sobre las investigaciones que se han realizado a nivel nacional, entre ellas se encontraron estudios en las ciudades de Bogotá, Medellín y Villavicencio; sus postulados resultan relevantes porque poseen características similares frente a sus planteamientos que aportaron al análisis de la calidad de vida laboral, con relación a las estrategias de bienestar laboral.

Dentro de los estudios realizados en Bogotá se encontró el de Gómez y Porras (2012), el cual tiene como objetivo diseñar un programa de bienestar laboral que tenga en cuenta el desarrollo integral del colaborador y de su familia, incrementando de esta manera, la productividad y la calidad de vida laboral. Asimismo, Acevedo, Mesa, Mira y Malauera (2014) en la ciudad de Medellín realizaron una propuesta de un plan de bienestar laboral para mejorar la calidad de vida y el rendimiento dentro de la organización. Por lo cual, cabe resaltar que Cucaita, Medina, Álvarez, Gonzáles y Parra (2013), analizaron el impacto del bienestar laboral, llegando a la conclusión, que al no tener en cuenta las estrategias desde la gestión de talento humano en el entorno laboral, afecta significativamente los valores y la cultura organizacional (Cucaita, et al, 2013). De esta manera, Rodríguez y Santofimio (2016) confirmaron que al incentivar el salario emocional, a través de estrategias de la gestión de talento humano, se fortalece el clima organizacional.

En este orden de ideas, estas investigaciones ratificaron la importancia de llevar a cabo estrategias y programas para favorecer y/o aportar a la calidad de vida de los colaboradores y los objetivos organizacionales, debido a que su trayectoria aportó al presente proyecto insumos teóricos y de análisis que permitieron el desarrollo de una investigación efectiva en el Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL].

Ahora bien, de acuerdo a la información proporcionada en las anteriores investigaciones, es claro denotar que actualmente algunas empresas colombianas han optado por estar en la

vanguardia frente a los procesos que componen el bienestar y la calidad de vida laboral, por ello fue necesario conocer e identificar los aspectos legales que rigen el funcionamiento de las empresas, de este modo el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación [Colciencias] (2016), se fundamentó en los lineamientos y planes estratégicos que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida laboral, partiendo de su misión y visión institucional, por lo cual, esta investigación es un referente y modelo para el análisis de estrategias porque permitieron una mayor adaptabilidad a los requerimientos y aspectos éticos que maneja el Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL].

Por último y no menos importante, el antecedente que se encontró a nivel local, fue una investigación realizada por estudiantes de la Fundación Universitaria de Popayán, dicho estudio fue realizado en la empresa súper motos del Cauca S.A.S y tuvo como objetivo describir la relación entre el bienestar subjetivo y la productividad, dando como resultado que estas variables dependen de factores intrínsecos y extrínsecos, por lo tanto, la satisfacción de cada colaborador no desencadena necesariamente un incremento en la productividad, sin embargo, los beneficios y los reconocimientos son elementos principales para su bienestar y calidad de vida laboral (Calvache, Gómez y Ortiz, 2017). Este estudio cobra importancia, porque permitió conocer de manera general las percepciones frente a la cultura organizacional caucana, brindando insumos y estrategias para la ejecución del presente proyecto investigativo, específicamente sobre el contexto en el que se desarrolló.

Contextualización

A continuación, se contextualizará al lector sobre la trayectoria del grupo empresarial BAGroup compuesto por el Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL] población objeto

de estudio, y demás organizaciones o instituciones orientadas como plan de apoyo a la formación de los estudiantes de INSTEL en representación del señor Feibir Beltrán (Actor Legal).

Hace diez años la franquicia de INSTEL llega a la ciudad de Popayán, una institución que se centra específicamente en actividades académicas, a través de la formación de estudiantes responsables, con ética profesional y sentido patriótico, proyectándose hacia el enaltecimiento de los medios de comunicación en todo el país, con base en una labor digna y justa. Cuatro años después al observar el impacto que generó la llegada de la institución y de ver los resultados favorables que arrojó, el representante legal decide ejecutar un proyecto en asociación con su esposa y crean el colegio Montessori; por inclinaciones profesionales, vocacionales y la oportunidad de práctica a los estudiantes de INSTEL, el representante legal establece un equipo de medios de comunicación, razón por la cual ganó reconocimiento a nivel local, tomando la decisión de crear una sociedad denominada BAGroup, la cual contenía todos los proyectos que se estaban desarrollando.

El conjunto de negocios en ese momento no se manejó de manera piramidal si no bajo el concepto de administración por valores, es decir empoderar a cada líder de cada proyecto, modelo que se está implementando hasta la actualidad, su esposa la psicóloga Nury Arcos jugó una papel fundamental en el montaje e implementación de esta metodología, para ese momento se tenía un personal encargado para tareas específicas, por ejemplo para INSTEL y el colegio se tenía coordinación académica y financiera y cada colaborador trabajaba con autonomía y sólo bajo la supervisión de un jefe directo, para ese momento se contaba con 32 colaboradores fijos, generando una alta tasa de ingresos y egresos, además se contaba con el área de gestión talento humano.

Alrededor del año 2013 empieza un declive de ingresos en negocios que se estaban manejando, lo cual se vio reflejado en la culminación de algunos proyectos. Para el año 2018 y

2019 los proyectos que se están ejecutando son los medios de comunicación como INSTEL, el noticiero, emisora virtual, el colegio Montessori y diferentes proyectos en otros departamentos como el eje cafetero y países como Miami. En todo este proceso, llegaron a la conclusión que se debía optimizar el dinero, por lo cual actualmente cuentan con poco personal (20 colaboradores). No obstante, el representante legal del grupo empresarial BAGroup, considera pertinente retribuir a su personal adscrito las funciones que desempeñan y su aporte para alcanzar los objetivos institucionales, razón por la cual, a partir de la presente investigación, se pudo reconocer y analizar la calidad de vida sus colaboradores con relación a las estrategias de bienestar laboral.

Justificación

Las estrategias de bienestar laboral dentro de los procesos institucionales, resultan ser uno de los aspectos principales para desarrollar y aportar no solamente a la calidad de vida de los colaboradores, sino también a los objetivos organizacionales, porque permiten a través de los beneficios o recompensas no financieras formar una relación recíproca, que favorezca la calidad de la empresa mediante la estabilidad, el rendimiento y la satisfacción del personal, entendiendo que la remuneración y los reconocimientos pueden ir más allá del salario económico. Con base a las consideraciones anteriores conviene subrayar, además, que la utilidad de las estrategias de bienestar laboral puede aportar al desarrollo integral de los colaboradores, es decir, que pueden favorecer y optimizar de alguna u otra manera su crecimiento en factores emocionales, cognitivos y sociales, no solamente a nivel personal, sino también, a nivel laboral y colectivo.

En este orden de ideas se puede desprender entonces, la importancia de analizar la calidad de vida de los colaboradores del Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL], con relación a las estrategias de bienestar laboral, porque en primer lugar, es importante y fundamental resaltar que las investigaciones enfocadas hacia el área de psicología organizacional deben ajustarse a los

requerimientos y/o necesidades que presenta la empresa o institución. Razón por la cual, el presente proyecto investigativo, se fundamentó sobre las consideraciones y peticiones iniciales por parte del representante legal del grupo empresarial BAGroup, pues si bien, su preocupación y problemática actual esta direccionada hacia dichos aspectos.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que las organizaciones que componen el grupo empresarial no cuentan con la formalización del programa de bienestar laboral, sin embargo, existen estrategias y beneficios laborales que incorporan a su personal adscrito, por lo cual, a partir del presente proyecto investigativo, la organización podrá determinar la importancia de desarrollar nuevos procesos y estrategias a favor del bienestar de sus colaboradores; por consiguiente, le permitirá no solamente a INSTEL, sino también a todo el grupo empresarial, hacer un ejercicio de formación interna que provoque dinamizar su imagen o proyección institucional, porque a partir de ella se puede reconocer la importancia de la relación de la calidad de vida de los colaboradores, con estrategias de bienestar laboral.

Por último y no menos importante, a nivel académico el poder llevar a cabo la presente investigación resultó significativo, porque brindó a los estudiantes un insumo de crecimiento en el área de psicología organizacional, articulando de manera práctica los conocimientos y soportes que ofrece la academia, asimismo, resultó ser innovador porque a nivel regional (Cauca) son pocas las investigaciones que contemplen específicamente la calidad de vida de los colaboradores con relación a las estrategias o beneficios de bienestar laboral, pues si bien, la presente investigación podría permitir adaptar estrategias o insumos que pueden ser replicadas para nuevos proyectos investigativos, e incluso para otras organizaciones que cuenten con características similares en cuanto a los procesos institucionales.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la calidad de vida laboral del personal adscrito al Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL] de la ciudad de Popayán, con relación a las estrategias de bienestar laboral, durante los periodos de 2018 II y 2019 I.

Objetivos específicos

Determinar la percepción de los colaboradores de INSTEL, con relación al estado actual de su calidad de vida laboral.

Identificar factores que intervienen positiva o negativamente, con relación a las estrategias de bienestar laboral instauradas en INSTEL.

Delimitar estrategias de bienestar laboral que aporten a la calidad de vida del personal adscrito a INSTEL.

Referente Conceptual

Con relación al proyecto investigativo, se debe comprender en primera instancia que el contexto organizacional, específicamente las estrategias de bienestar laboral están caracterizadas por diversos aspectos fundamentales que encaminan de alguna u otra manera al aporte o a la contribución de la calidad de vida laboral. Razón por la cual, se debe tener en cuenta que no solamente las condiciones externas afectan o desequilibran la organización, sino también, las condiciones psicológicas del colaborador, ya que para prestar un servicio agradable y poder satisfacer las necesidades del cliente externo, la empresa en primer lugar debe atender lo que demanda su cliente interno, debido a que este es el encargado de ofrecer el servicio (Chiavenato,

2007). En este orden de ideas, se tuvo en cuenta como ejes principales lo que refiere a los soportes y estrategias del bienestar laboral y la calidad de vida dentro de la organización.

Por lo que refiere a las estrategias del bienestar laboral o institucional, es necesario recalcar la importancia de conocer y comprender acerca de las mismas, pues si bien, el programa de bienestar laboral se define como la integración de prácticas y beneficios que se incorporan para mejorar las condiciones y necesidades de los colaboradores tanto a nivel individual como colectivo (Calderón, Murillo y Torres, 2003). Por consiguiente, resulta ser una de los procesos con mayor trascendencia para las empresas, porque permite brindar y contribuir en los colaboradores su desarrollo integral y su crecimiento personal y laboral, mediante cinco componentes contemplados en los lineamientos de política de bienestar para las instituciones de educación superior, Ley 30 de 1992 (ministerio de educación superior), como lo son la salud, el desarrollo humano, el deporte, la cultura y el desarrollo socioeconómico.

Por esta razón, cabe resaltar que las estrategias de bienestar laboral, están encaminadas a que las funciones y deberes en el trabajo, se piensen y se organicen a favor de los colaboradores, pues de esta manera, se logra que los beneficios no sean únicamente para el personal laboral, sino también para la empresa, ya que al cumplir con la normatividad en los artículos 19 y 20 del decreto de la ley 1567 de 1998, (Sistema Nacional de Capacitación y Sistema de Estímulos para los Empleados del Estado) de la Presidencia de la Republica, la organización puede optimizar la satisfacción de sus colaboradores, reducir la deserción laboral y por ende, mejorar la calidad de su servicio (Ramírez, 2014).

Dicho lo anterior es pertinente resaltar, que dentro de las estrategias que incorpora el programa de bienestar laboral, tiene gran incidencia todo lo relacionado con la recompensa no financiera, razón por la cual, es importante comprender que el reconocimiento y la remuneración

van más allá del salario económico para los colaboradores, debido a que las variables psicológicas también inciden continuamente en su desempeño actual y su satisfacción laboral. De esta manera, permite mediante sus estrategias, valorar, desarrollar y favorecer la calidad de vida laboral, promoviendo el rendimiento y estabilidad de su personal. En relación con lo anterior, se debe tener en cuenta que dentro de las organizaciones existen una serie de procesos para recompensar a las personas, en otras palabras, son procesos que brindan incentivos por las tareas y funciones que cumplen los colaboradores, son aspectos que contribuyen a mantener una relación recíproca entre la organización y su personal, porque al estimular o reconocer a las personas por su desempeño, se va incrementando simultáneamente la calidad de los servicios que ofrece la empresa.

Por lo tanto, Chiavenato (2009) afirma que los procesos para recompensar o remunerar a los colaboradores, contemplan aspectos importantes para estimular y motivar, las actitudes y capacidades del personal laboral, siempre y cuando los objetivos de la organización se logren simultáneamente. En otras palabras, los procesos de recompensa ocupan un papel significativo dentro de las organizaciones, debido a que se retribuye a las personas por su esfuerzo y su laboriosidad, por lo cual, paralelamente se aumenta la dedicación y compromiso hacia la misma.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que existe una clasificación referente a las recompensas organizacionales, donde se encuentran en primer lugar la recompensa financiera que puede ser directa (salario económico) o indirecta (descansos, días feriados y horas extras), y en segundo lugar, la recompensa no financiera, teniendo en cuenta como aspecto esencial para el presente proyecto investigativo, los componentes que integran la misma, debido a que están estrechamente relacionados con el bienestar laboral; en efecto, se encuentra en primera instancia, la calidad de vida en el trabajo, las oportunidades de desarrollo, la seguridad laboral, el reconocimiento, la autoestima, la autonomía y por último y no menos importante el orgullo hacia

la organización (Chiavenato, 2009). De acuerdo con lo expuesto anteriormente, es necesario contemplar que, dentro de la recompensa o remuneración no financiera, se busca de alguna u otra manera satisfacer aspectos intrínsecos de los colaboradores, abarcando cualquier tipo de reconocimiento no monetario.

De aquí se puede desprender entonces, el significado frente a la recopilación de información con base a los soportes y estrategias del programa de bienestar laboral, debido a que todo ello, trae como resultado la calidad de vida en el trabajo, porque por medio de los procesos y beneficios que se incorporan, permite crear y mantener en los colaboradores satisfacción por la organización. De ahí que la calidad de vida laboral se reconozca como uno de los aspectos con mayor importancia en algunas empresas o instituciones, debido a que por sus características de bienestar y satisfacción general, permite mayor compromiso por parte de los colaboradores hacia la empresa. Entendiendo que la calidad de vida en el trabajo, no solamente incorpora las condiciones o recursos físicos, sino que también tiene en cuenta la actitud y la motivación del colaborador para mantenerse en el contexto o ambiente laboral, por lo cual, le va a permitir ejercer y desempeñar sus funciones de manera satisfactoria (Granados, 2011).

De acuerdo a lo anterior cabe resaltar además, que existen algunos componentes que conforman la calidad de vida en el trabajo, componentes que se pueden utilizar como indicadores para determinar su efectividad. Según Chiavenato (2009) refiere que estos factores son:

1. Agrado por las funciones realizadas.
2. Oportunidades a largo plazo en la organización.
3. Retribución por los objetivos logrados.
4. Remuneración justa.
5. Prestaciones recibidas.

6. Relación e interacción con el equipo de trabajo.
7. Condiciones físicas y psicológicas.
8. Libertad y autonomía para actuar.
9. Compromiso por la organización.

En definitiva, la calidad de vida en el trabajo se puede ver afectada tanto por las condiciones externas y los factores intrínsecos que movilizan y encaminan de alguna u otra manera los niveles de desempeño de los colaboradores.

Metodología

Método

Teniendo en cuenta las características del presente trabajo, el procedimiento más idóneo para el desarrollo del mismo se basó desde el método de investigación cuantitativo-descriptivo, de diseño no experimental transversal, debido a que permitió determinar información relevante y concreta que conllevó a la identificación de las variables y los factores inmersos en la percepción frente a la calidad de vida de los colaboradores del Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL], dichas variables fueron medidas a través de un instrumento que contempla ocho categorías las cuales abarcan las conductas y percepciones de los colaboradores; para su desarrollo, fue fundamental realizar una descripción de los procesos o estrategias de bienestar laboral que se encontraron establecidos en la empresa y como estos estaban siendo aplicados al contexto laboral.

Enfoque

Retomando lo anterior, el enfoque cuantitativo descriptivo, como refiere Hernández (2014) permitió la clasificación y análisis de variables para relatar las características que componen la

calidad de vida y cómo éstas se encontraron inmersas en los servicios que proporcionan las estrategias del bienestar laboral.

Asimismo, desde el enfoque psicológico se encaminó la investigación hacia los componentes cognitivos conductuales que estuvieron inmersos en el análisis de la calidad de vida laboral, con relación a las estrategias del bienestar laboral o institucional, de acuerdo con el planteamiento de las características de la investigación cuantitativa, el estudio de los datos se realizó de manera independiente, debido a que se analizó y se efectuó la identificación de las variables, razón por la cual este enfoque investigativo se adaptó al desarrollo de la metodología y contribuyó a dar respuesta a los objetivos planteados.

Técnicas

Para realizar la recolección y análisis de datos, fue esencial tener en cuenta la aplicación de herramientas que permitieron identificar y analizar en primera instancia las percepciones de los colaboradores frente a los procesos de su calidad de vida laboral. Previó a la recolección de la información fue fundamental realizar un acercamiento con la población de estudio, cuya finalidad fue llevar a cabo un proceso de sensibilización frente a los componentes de las técnicas y los instrumentos que se aplicaron, brindando información sobre el desarrollo de estos.

Una de las técnicas más relevantes para indagar y/o recolectar la información es la entrevista, Canales (como se citó en Díaz, Torruco, Martínez y Ruiz, 2013) la definen como un estilo de conversación estructurada, que se establece entre las personas encargadas del proceso investigativo y la población a estudiar, con el fin de adquirir información y respuestas acordes a los objetivos planteados.

En este orden de ideas, para la presente investigación, se realizó una entrevista estructurada que consta de dos categorías, la primera se basó en la identificación de estrategias de bienestar

laboral en el Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL] y la segunda contempló los factores que intervienen positiva o negativamente, con relación a dichas estrategias. (Ver anexo 3)

Instrumentos

La escala GENCAT de calidad de vida fue construida por Verdugo, Arias, Gómez y Schalock, su aplicación es para personas mayores de 18 años, asimismo, contempla una aplicación de 15 minutos aproximadamente y tiene como finalidad la valoración específica de la calidad de vida laboral, la cual comprende las siguientes dimensiones y/o variables: Bienestar Emocional (BE), Bienestar Físico (BF), Bienestar Material (BM), Relaciones Interpersonales (RI), Inclusión Social (IS), Desarrollo Personal (DP), Autodeterminación (AU) y Derechos (DR); para efecto del presente proyecto, el instrumento Gencat fue indicado y direccionado únicamente al ámbito laboral. (Ver anexo 4)

Se entiende entonces por calidad de vida laboral, como un concepto multidisciplinario que abarca las mismas categorías para todos, definiéndose como un conjunto de características que hacen parte de la estabilidad emocional, las percepciones, conductas y condiciones que componen el bienestar de una persona, dicho estado puede verse influenciado por factores internos, externos y de la misma manera se fortalece a través de la toma de decisiones, el ambiente, los recursos y las metas, en conjunto con un contexto que comprende el ambiente físico, social y cultural (Verdugo, et al, 2008).

Población

Con relación a la población de estudio, se debe tener en cuenta en primera instancia, que el grupo empresarial BAGroup, resultó ser el universo del presente proyecto investigativo, en otras palabras, es el grupo empresarial quien desencadena la muestra representativa. Cabe resaltar entonces, que BAGroup está compuesto por el Instituto Nacional de Telecomunicaciones

[INSTEL], el centro pedagógico Montessori, el instituto teológico internacional, Nury Arcos consultorio Neuropsicológico y Ttobox; con un total de población de veinte colaboradores, no obstante, como se ha mencionado anteriormente la población a la cual se le realizó la aplicación de las técnicas e instrumentos, corresponde al personal adscrito a INSTEL de la sede Popayán, por lo cual, la población objeto de estudio está compuesta actualmente por ocho colaboradores.

Sin embargo, el análisis de la calidad de vida laboral, con relación a las estrategias de bienestar laboral, será contextualizado y adaptado a todo el personal que se encuentra inmerso en el grupo empresarial BAGroup, generando de esta manera un impacto no solamente para INSTEL, sino también para las demás Instituciones y posiblemente para otras empresas fuera del grupo empresarial, que se encuentren en condiciones similares, ya que por medio de la investigación pueden denotar como la calidad de vida laboral está relacionada con estrategias referentes al bienestar laboral.

Aspectos éticos

De acuerdo con los aspectos éticos y legales que rigen la presente investigación se tuvo en cuenta lo planteado en la ley 1090 de 2006.

Se le brindó a todos los participantes de esta investigación su derecho a la confidencialidad, el cual se encuentra en el marco del artículo 5 del código deontológico y bioético del psicólogo, entendiendo por confidencialidad la obligación que tienen los profesionales en psicología de salvaguardar la información brindada, es posible socializar dicha información si existe el respaldo de la persona o su directo responsable, excepto en circunstancias donde se observe un evidente afectación a la persona o a la sociedad (Congreso de la Republica de Colombia, 2006).

Por otro lado, en la evaluación de técnicas, el cual se comprende en el artículo 8 de la ley 1090, afirma que los psicólogos tienen el deber de hacer uso adecuado de los resultados obtenidos,

dando a conocer las conclusiones y recomendaciones a los participantes, propendiendo por el bienestar de estos en función de mantener y de garantizar el uso debido de las técnicas y su interpretación (Congreso de la Republica de Colombia, 2006).

Conviene subrayar entonces, que para la presente investigación se hizo uso del consentimiento informado, el cual expresó la participación voluntaria de los colaboradores una vez conocidos los objetivos y metodología de la investigación, este consentimiento permitió evitar inconvenientes legales para la institución y los investigadores. (Ver anexo 2)

Resultados

Con relación a los datos obtenidos, es importante resaltar que, durante el proceso de recolección de información, la muestra representativa brindó desde un primer momento, interés y cooperación por el proyecto investigativo, por lo cual, se destaca que los resultados tienen como característica el compromiso no solamente de los investigadores, sino también del personal laboral que hace parte de este. Adicional a ello, también se pudo evidenciar una actitud receptiva por parte del representante legal, el cual no dudó en expresar la importancia de este tipo de estudios sobre el bienestar laboral en las empresas.

Conviene subrayar entonces que el liderazgo, el empoderamiento y la comunicación horizontal que se manejan al interior del Instituto Nacional de Telecomunicaciones, fueron factores que se evidenciaron constantemente, dichos factores favorecen y fortalecen la expresión de emociones, opiniones e ideas que contribuyen en primera instancia, en la construcción de un análisis sólido y complementado; y en segunda instancia, influyen de manera significativa en la construcción de una cultura organizacional que promueve el bienestar de sus colaboradores y por ende en su calidad de vida laboral.

En definitiva, resulta importante el poder abarcar y comprender como el ambiente laboral al ser cálido, receptivo y agradable brindó la confianza para desarrollar las funciones que se implementaron en el proceso de recolección de datos e información, teniendo en cuenta que fue necesario realizar un acercamiento con los colaboradores y generar un espacio de sensibilización, para poder profundizar los fines y alcances de la investigación, aclarando en este caso, que los ítems del instrumento Gencat de calidad de vida y la entrevista estructurada, se direccionan únicamente al ámbito laboral, con el fin de lograr un análisis efectivo de su calidad de vida laboral con relación a las estrategias actuales de bienestar.

Resultados individuales instrumento Gencat

Dicho lo anterior, se presenta a continuación los resultados obtenidos por cada colaborador referente a la percepción de su calidad de vida laboral, posterior a ello, se podrá evidenciar a nivel general los resultados o el promedio del personal adscrito. En este orden de ideas, es necesario tener en cuenta que los datos registrados por los colaboradores frente a las dimensiones del instrumento se localizaron en las puntuaciones correspondientes, para finalmente poder obtener el percentil del índice de calidad de vida, clasificado en una escala valorativa de 0 a 99. Asimismo, se visualiza a continuación, el perfil de cada persona con base a la escala Gencat, por lo tanto, se utiliza la técnica de semáforo que consiste en representar los datos altos (verdes), intermedios (amarillos) y bajos (rojos) para permitir mayor comprensión de este.

Imagen 1

Calidad de vida laboral persona uno.

Dimensiones de Calidad de Vida	Puntuaciones Directas Totales	Puntuaciones Estándar	Percentiles de las Dimensiones
Bienestar Emocional (BE)	29	13	84
Relaciones Interpersonales (RI)	34	14	91
Bienestar Material (BM)	29	10	50
Desarrollo Personal (DP)	29	15	95
Bienestar Físico (BF)	23	8	5
Autodeterminación (AU)	33	14	91
Inclusión Social (IS)	29	15	95
Derechos (DR)	39	12	75
	Puntuación Estándar Total	98	
	Índice de Calidad de Vida	117	
	Percentil del Índice de Calidad de vida	87	

Formulario de la escala Gencat.

De acuerdo con la tabla anterior, se puede evidenciar en este caso, que los datos obtenidos indican en primera instancia que las puntuaciones que se encontraron altas, pueden favorecer de alguna u otra manera la relación que se establece entre la calidad de vida laboral, con las estrategias de bienestar, en otras palabras, al puntuar alto lo que refiere al bienestar emocional (BE), las relaciones interpersonales (RI), el desarrollo personal (DP), la autodeterminación (AU), la inclusión social (IS) y los derechos (DR), permiten deducir que dichas estrategias laborales que se implementan dentro de la organización, se acercan y contribuyen hacia un ambiente cálido, tranquilo y agradable.

Por otro lado, los datos obtenidos, también denotaron variables o dimensiones bajas e intermedias, que demuestran que dentro de la organización las estrategias laborales no favorecen

en su totalidad su calidad de vida; de acuerdo con lo anterior, dichas dimensiones están relacionadas con el bienestar material (BM) y el bienestar físico (BF), lo que indica que en ocasiones cuentan con lo necesario pero no lo suficiente para llevar a cabo algunas actividades y asimismo, el sentirse fomentado por llevar hábitos de vida saludables dentro de su lugar de trabajo.

Imagen 2

Calidad de vida laboral persona dos.

Dimensiones de Calidad de Vida	Puntuaciones Directas Totales	Puntuaciones Estándar	Percentiles de las Dimensiones
Bienestar Emocional (BE)	26	12	75
Relaciones Interpersonales (RI)	30	12	75
Bienestar Material (BM)	30	11	63
Desarrollo Personal (DP)	29	15	95
Bienestar Físico (BF)	26	8	25
Autodeterminación (AU)	36	15	95
Inclusión Social (IS)	32	17	99
Derechos (DR)	37	11	63
	Puntuación Estándar Total	101	
	Índice de Calidad de Vida	120	
		Percentil del Índice de Calidad de vida	91

Formulario de la escala Gencat.

De acuerdo con los datos obtenidos por la persona número dos, las dimensiones de BE, RI, BM, DP, AU, IS y DR, puntuaron altas, lo que infiere, como se mencionó anteriormente, que dichas estrategias aportan a la tranquilidad y satisfacción por la organización, generando un

ambiente cálido y agradable para los colaboradores. No obstante, a nivel del BF, su puntuación fue baja, lo que deduce que, de alguna manera, no hay estrategias y procesos que vinculen en su totalidad aquello que se relaciona con los hábitos de vida saludables dentro de la organización.

Imagen 3

Calidad de vida laboral persona tres.

Dimensiones de Calidad de Vida	Puntuaciones Directas Totales	Puntuaciones Estándar	Percentiles de las Dimensiones
Bienestar Emocional (BE)	28	13	84
Relaciones Interpersonales (RI)	36	16	98
Bienestar Material (BM)	29	10	50
Desarrollo Personal (DP)	29	15	95
Bienestar Físico (BF)	27	9	37
Autodeterminación (AU)	36	15	95
Inclusión Social (IS)	29	15	95
Derechos (DR)	40	13	84
	Puntuación Estándar Total	106	
	Índice de Calidad de Vida	124	
		Percentil del Índice de Calidad de vida	95

Formulario de la escala Gencat.

Con relación a la información brindada por la persona número tres, se logró evidenciar que las estrategias de bienestar laboral, tienen incidencia en lo que refiere y representa al BE, las RI, el DP, la AU y los DR, pues si bien, las presentes dimensiones al puntuar alto, reflejan seguridad y tranquilidad dentro de la organización, debido a que el colaborador tiene la posibilidad de generar

habilidades que estén relacionadas con las funciones que desempeña, asimismo, se siente integrado y aceptado por parte de los demás colaboradores, por lo cual considera que se fomenta el respeto y la igualdad. Sin embargo, las dimensiones relacionadas al BM y el BF, puntuaron entre intermedias y bajas, lo que indica que de alguna u otra manera no cuenta con la oportunidad de acceder a nuevas técnicas y herramientas que aporten a su calidad de vida laboral.

Imagen 4

Calidad de vida laboral persona cuatro.

Dimensiones de Calidad de Vida	Puntuaciones Directas Totales	Puntuaciones Estándar	Percentiles de las Dimensiones
Bienestar Emocional (BE)	30	14	91
Relaciones Interpersonales (RI)	34	14	91
Bienestar Material (BM)	32	13	84
Desarrollo Personal (DP)	28	14	91
Bienestar Físico (BF)	25	7	16
Autodeterminación (AU)	34	14	91
Inclusión Social (IS)	28	14	91
Derechos (DR)	38	12	75
	Puntuación Estándar Total	102	
	Índice de Calidad de Vida	121	
			Percentil del Índice de Calidad de vida 92

Formulario de la escala Gencat.

Los resultados obtenidos por la persona número cuatro, se encontraron en su mayoría con una puntuación alta, por lo tanto, se puede inferir que existe una estrecha relación entre las

dimensiones de BE, RI, IS y BM, debido a que estas constituyen un conjunto de aspectos fundamentales en la calidad de vida del colaborador, dichas dimensiones engloban el nivel de satisfacción que tiene la persona consigo mismo, a su vez la interacción con sus compañeros, las dinámicas que se manejan al interior de la organización y los recursos con los que cuenta para desarrollar su labor; a su vez, estos aspectos se complementan con las dimensiones de DP, AU, y DR, donde se puede evidenciar la influencia y la importancia del crecimiento personal y profesional. No obstante, la dimensión de BF, puntuó bajo, lo que indica que posiblemente se deba a factores y compromisos propios del colaborador.

Imagen 5

Calidad de vida laboral persona cinco.

Dimensiones de Calidad de Vida	Puntuaciones Directas Totales	Puntuaciones Estándar	Percentiles de las Dimensiones
Bienestar Emocional (BE)	28	13	84
Relaciones Interpersonales (RI)	29	11	63
Bienestar Material (BM)	25	6	9
Desarrollo Personal (DP)	23	11	63
Bienestar Físico (BF)	18	1	<1
Autodeterminación (AU)	31	13	84
Inclusión Social (IS)	26	12	75
Derechos (DR)	30	6	9
	Puntuación Estándar Total	73	
	Índice de Calidad de Vida	93	
		Percentil del Índice de Calidad de vida	83

De acuerdo con la tabla anterior, se logró demostrar que los datos obtenidos por el colaborador número cinco puntuaron bajos, indicando que las dimensiones que se encuentran relacionadas con el BM, el BF y los DR, reflejan un nivel de inconformidad en cuanto a la manera en que realiza sus actividades, por lo tanto, habría que optimizar su bienestar frente a estas variables. No obstante, las puntuaciones altas relacionadas con el BE, las RI, el DP, la AU y la IS, comprenden factores importantes para la permanencia en la organización, debido a que si el colaborador goza de estabilidad emocional podrá aportar ideas claras y objetivas para el cliente externo e interno.

Imagen 6

Calidad de vida laboral persona seis.

Dimensiones de Calidad de Vida	Puntuaciones Directas Totales	Puntuaciones Estándar	Percentiles de las Dimensiones
Bienestar Emocional (BE)	27	12	75
Relaciones Interpersonales (RI)	29	11	63
Bienestar Material (BM)	26	7	16
Desarrollo Personal (DP)	29	15	95
Bienestar Físico (BF)	24	6	9
Autodeterminación (AU)	36	15	95
Inclusión Social (IS)	25	12	75
Derechos (DR)	38	12	75
	Puntuación Estándar Total	90	
	Índice de Calidad de Vida	109	
	Percentil del Índice de Calidad de vida	73	

Formulario de la escala Gencat.

Teniendo en cuenta la anterior tabla, la información obtenida por el colaborador número seis, demostró que las dimensiones referentes al BE, las RI, el DP, la AU, la IS y los DR al ser determinadas como altas, satisfacen las necesidades del colaborar. Sin embargo, las dimensiones del BM y el BF al puntuar bajo podrían afectar su calidad de vida laboral, debido a que están relacionadas con en el requerimiento de nuevos materiales e implementos de dotación; asimismo, con las acciones que demandan en el desarrollo de actividades saludables, como el deporte, la sana alimentación y el acceso a la salud.

Imagen 7

Calidad de vida laboral persona siente.

Dimensiones de Calidad de Vida	Puntuaciones Directas Totales	Puntuaciones Estándar	Percentiles de las Dimensiones
Bienestar Emocional (BE)	25	11	63
Relaciones Interpersonales (RI)	36	16	98
Bienestar Material (BM)	28	9	37
Desarrollo Personal (DP)	28	14	91
Bienestar Físico (BF)	22	4	2
Autodeterminación (AU)	34	14	91
Inclusión Social (IS)	24	11	63
Derechos (DR)	34	9	37
	Puntuación Estándar Total	84	
	Índice de Calidad de Vida	104	
		Percentil del Índice de Calidad de vida	60

Formulario de la escala Gencat.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla anterior, se logró identificar que las dimensiones de BE, RI, DP, AU e IS, logran satisfacer en gran medida las necesidades del colaborador con relación al desarrollo de sus funciones dentro de la empresa; no obstante, cabe resaltar que el BM, el BF y los DR tuvieron puntuaciones bajas, por lo que se puede inferir que existe cierto inconformismo frente a las necesidades propias del colaborador, como lo es la asignación de nuevas funciones y roles dentro de la empresa, asimismo el derecho a participar de forma activa, la necesidad de escucha y el poder aportar ideas desde su propia perspectiva para el mejoramiento y proyección de los servicios.

Imagen 8

Calidad de vida laboral persona ocho.

Dimensiones de Calidad de Vida	Puntuaciones Directas Totales	Puntuaciones Estándar	Percentiles de las Dimensiones
Bienestar Emocional (BE)	30	14	91
Relaciones Interpersonales (RI)	38	17	99
Bienestar Material (BM)	28	9	37
Desarrollo Personal (DP)	28	14	91
Bienestar Físico (BF)	25	7	16
Autodeterminación (AU)	34	14	91
Inclusión Social (IS)	28	14	91
Derechos (DR)	40	13	84
	Puntuación Estándar Total	102	
	Índice de Calidad de Vida	121	
		Percentil del Índice de Calidad de vida	92

Con relación a lo anterior, para el colaborador número ocho el BE, las RI, el DP, la AU, la IS, y los DR son dimensiones que satisfacen su calidad de vida en el contexto laboral, pues si bien, le permiten acceder a servicios de educación y al aprendizaje de nuevas habilidades, asimismo, le permiten conocer otros medios e interactuar en diferentes contextos, facilitándole el poder relacionarse en otros grupos sociales. Sin embargo, las dimensiones del BM y el BF, al puntuar bajo requirieren de otros recursos para el desarrollo de sus funciones y nuevos espacios para la ejecución de estas.

Resultado general instrumento Gencat

Tabla 1

Promedio general de la calidad de vida laboral.

Colaborador	1	2	3	4	5	6	7	8	Promedio
Percentil del Índice de Calidad de Vida	87	91	95	92	33	73	60	92	77,875

Fuente propia.

Teniendo en cuenta el percentil del índice de calidad de vida de cada colaborador, se puede inferir a nivel general en una escala valorativa de 0 a 99, que el 77,875% de los resultados y los datos puntuados por la muestra representativa indican y confirman que en su mayoría, las dimensiones del instrumento Gencat satisfacen las demandas y necesidades de los colaboradores con relación al bienestar emocional (BE), las relaciones interpersonales (RI), el desarrollo personal (DP), la autodeterminación (AU) y la inclusión social (IS), siendo estas dimensiones vinculadas directamente con las estrategias que se implementan de manera efectiva en la organización, aportando a la satisfacción laboral, a la ausencia de sentimientos negativos direccionados a la

organización, a un ambiente laboral agradable, a la oportunidad de abarcar aprendizajes, a la posibilidad de ser autónomo desde sus conocimientos, y por último y no menos importante a la inclusión e integración de los colaboradores.

No obstante, también se logró inferir que existen a nivel general algunas dimensiones que fueron puntuadas bajas, como lo es el bienestar material (BM), el bienestar físico (BF) y los derechos (DR), caracterizándose por aspectos fundamentales como la salud, la recreación, el deporte y la necesidad de adquirir nuevas técnicas y herramientas para favorecer su ambiente laboral.

Resultados entrevista

De acuerdo a la presente tabla, se visualiza de manera sintetizada la información brindada por el representante legal de INSTEL, con base a la identificación de los factores que intervienen positiva o negativamente con relación a las estrategias de bienestar, pues si bien, como se ha mencionado anteriormente, una de las técnicas para recolectar los datos e información fue la entrevista estructurada construida con dos categorías (identificación de estrategias de bienestar laboral y factores que intervienen positiva o negativamente, con relación a dichas estrategias), donde se logró obtener y comprender de manera organizada factores fundamentales que están vinculados con la perspectiva, la experiencia, los interés y los compromisos, direccionados a la organización y a la calidad de vida de los colaboradores, que a su vez se encaminan hacia la efectividad de un buen análisis. (ver anexo 3)

Tabla 2

Factores que intervienen positiva o negativamente-estrategias de bienestar laboral.

Factores positivos	Factores negativos
- Compensación salarial estable.	- Falta de sensibilización frente al uso de convenios.
- Aumento de un punto sobre el salario mínimo legal vigente.	- Falta de implementación de prestaciones de ley (tipo de contratación).
- Convenios institucionales.	- Falta de implementación de estrategias culturales y deportivas.
- Incentivos por venta.	
- Celebración de fechas especiales.	
- Interés por el desarrollo humano y profesional del colaborador.	
- Liderazgo positivo.	

Fuente propia.

Matriz de relación

Para comprender mejor lo expuesto hasta el momento, se establece y se visualiza a continuación la relación entre las variables de calidad de vida y las estrategias de bienestar laboral, a través de las bases teóricas y los datos e información brindados por el representante legal y los colaboradores de INSTEL, para dicha relación se tuvo en cuenta las ocho dimensiones que contemplan el instrumento Gencat y los cinco componentes expuestos en la Ley 30 de 1992 acerca del bienestar institucional.

En otras palabras, se pretendió vincular las dimensiones de calidad de vida con los componentes de la ley, con el fin de representar de forma específica la relación de las variables mediante los datos obtenidos y las estrategias de bienestar laboral que se encuentran actualmente en INSTEL.

Tabla 3

Matriz de relación (calidad de vida-estrategias de bienestar laboral)

Dimensiones de calidad de vida laboral	Componentes de bienestar laboral (ley 30 de 1992)	Estrategias de bienestar laboral en INSTEL
Bienestar emocional (BE)	Salud (BF)	- Convenio gimnasio (inactivo por inutilización de servicios).
Relaciones interpersonales (RI)	Desarrollo humano (BE, RI, DP, IS, DR)	- Convenio con inglés para todos. - Centro de escucha y desarrollo profesional. - Celebración de fechas especiales. - Entrenamientos de formación en actividades específicas.
Bienestar material (BM)	Deporte (BE, RI, BF)	- No tiene.
Desarrollo personal (DP)	Cultura (DP, AU, IS, DR)	- Celebración de eventos especiales.
Bienestar físico (BF)	Desarrollo socioeconómico (BM, BF, IS, DR)	- Incentivos económicos (variables).
Autodeterminación (AU)		
Inclusión social (IS)		
Derechos (DR)		

Fuente propia.

Discusión

De acuerdo con las bases teóricas que se han tenido en cuenta en el proceso investigativo y los datos e información que se recolectaron en el mismo, resulta necesario articular de manera específica, todos los factores y las características que están inmersos en la explicación y efectividad de los objetivos, de ahí que se pueda visualizar una serie de elementos que componen una estrecha relación entre la calidad de vida y las estrategias de bienestar laboral, pues si bien, dicha relación se fortalece a través de un entorno laboral cálido y agradable, una comunicación horizontal, el

compromiso mutuo, las relaciones interpersonales y el desarrollo personal y profesional, considerando la importancia de estas variables debido a que están sujetas al constante cambio, siendo una característica propia del dinamismo organizacional.

En concordancia con lo anterior y recopilando los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento Gencat y la entrevista estructurada, se interpreta desde la perspectiva de la psicología organizacional con una mirada cognitiva conductual, que los datos e información recolectados por los colaboradores del Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL] indican que la calidad de vida laboral con base a las dimensiones de bienestar emocional (BE), relaciones interpersonales (RI), desarrollo personal (DP), autodeterminación (AU) e inclusión social (IS), se encuentran satisfechas con relación al estado e implementación de las estrategias de bienestar laboral, razón por la cual, como se ha venido mencionando a lo largo del proyecto investigativo, dichos resultados, específicamente el porcentaje a nivel general de los colaboradores (77,875) permite evidenciar potencialidades en la organización que se deben seguir trabajando y fortaleciendo para satisfacer en un 100% la calidad de vida, porque de lo contrario las dimensiones que en este momento se encuentran compensadas se pueden desnivelar y podrían afectar la calidad de vida laboral del personal.

Acorde con lo que se ha expresado hasta el momento, el grado de conformidad de los colaboradores podría incidir en su actitud frente a sus funciones laborales, debido a que se está atendiendo sus intereses y necesidades en distintas dimensiones personales y sociales que le aportan a su calidad de vida dentro de la organización. Adicionalmente, se confirma que la remuneración va más allá de lo económico, dando lugar a la recompensa no financiera ya que integra ciertos componentes que favorecen la satisfacción y el orgullo hacia la empresa; como lo

son las oportunidades de desarrollo, la seguridad laboral, el reconocimiento, la autoestima, la autonomía, entre otros (Chiavenato, 2009).

Por otro lado, las dimensiones que no se encuentran actualmente potencializadas y compensadas, están relacionadas al bienestar material (BM), el bienestar físico (BF) y los derechos (DR), por consiguiente, estas dimensiones con puntuación bajas deberán estar sujetas a una mejora a través de la elaboración de nuevas estrategias de bienestar laboral que implementen los cinco componentes contemplados en los lineamientos de política de bienestar para las instituciones de educación superior, Ley 30 de 1992 (ministerio de educación superior), como lo son la salud, el desarrollo humano, el deporte, la cultura y el desarrollo socioeconómico.

En definitiva, al tener en cuenta los componentes de la ley 30 de 1992 y la ley 1567 de 1998 (Sistema Nacional de Capacitación y Sistema de Estímulos para los Empleados del Estado), efectivamente se aportará a los factores que afirma Chiavenato (2009) con relación a la calidad de vida laboral, como lo es el agrado por las funciones realizadas, las oportunidades a largo plazo, la remuneración justa, las condiciones físicas y psicológicas, el compromiso por la organización, entre otras.

Ahora bien, al realizar una comparación general entre los antecedentes y los resultados obtenidos en la presente investigación, se pudo encontrar que todos los estudios citados a nivel internacional, nacional y local concuerdan con la implementación de estrategias de bienestar al interior de las organizaciones para generar un impacto positivo en la productividad y el bienestar individual, factor corroborado por medio de las percepciones suministradas por los colaboradores de INSTEL en cuanto a la calidad de vida laboral y el efecto que tienen las estrategias instauradas por la institución. Asimismo, Cucaita y sus colaboradores en el 2013 contemplan esta postura, debido a que en su investigación mencionan el impacto de un plan de bienestar laboral en una

empresa de la ciudad de Medellín, donde su ejecución repercute significativamente en los valores y la cultura organizacional.

De acuerdo con lo anterior, es pertinente resaltar que existen factores que intervienen positiva o negativamente con relación a las estrategias de bienestar laboral, sin embargo, se debe tener en cuenta que dichos factores son subjetivos, es decir, que dependen de la percepción de cada organización o de cada persona como lo menciono Calvache, Gómez y Ortiz en el 2017. En este caso desde la visión, experiencia y trayectoria en el manejo de personal del representante legal y actual líder de INSTEL se considera que la compensación salarial estable, el aumento de un punto sobre el salario mínimo legal vigente, los convenios institucionales, los incentivos por venta, la celebración de fechas especiales, el interés por el desarrollo humano y profesional del colaborador y el liderazgo positivo, son factores positivos que se encuentran inmersos en la implementación de dichas estrategias.

Por otra parte, se consideran factores negativos la falta de sensibilización frente al uso de convenios, la falta de implementación de prestaciones de ley y la falta de implementación de estrategias culturales y deportivas; razón por la cual, se puede inferir que la organización al no contar o al carecer de algunas estrategias que vinculen todos los componentes de la Ley 30 podría estar afectando directa o indirectamente al colaborador, debido a que se está impidiendo que se cumpla en un 100% el promedio general de las dimensiones de la calidad de vida laboral.

Sobre la base de las consideraciones anteriores y resaltando la importancia de la matriz (ver tabla 11), se establece y se confirma la relación entre las dimensiones de calidad de vida y las estrategias de bienestar laboral o institucional, debido a que sus características se ven permeadas entre sí, por lo tanto, es pertinente subrayar que INSTEL actualmente si implementa estrategias de bienestar que aportan a la calidad de vida de su personal, entendiendo que dicha relación como se

mencionó anteriormente en el apartado de resultados, genera conductas favorables para el colaborador y la organización.

Sin embargo, es necesario aclarar que estas estrategias no son suficientes en algunas dimensiones o componentes, por lo cual se podría derivar que existe una relación que da respuesta a algunas necesidades del colaborador, pero que descuida otros componentes mencionados en la Ley 30 que se articulan en las dimensiones del instrumento Gencat, en este orden de ideas, se debe considerar que en la medida que se implementen más estrategias de bienestar laboral o institucional, la calidad de vida de los colaboradores aumentara y por ende, dicha relación será mucho más favorable.

Por último y no menos importante, como se ha mencionado a lo largo del proyecto investigativo se debe tener en cuenta la necesidad de INSTEL con base a las estrategias de bienestar laboral, por lo tanto, es compromiso y responsabilidad de los investigadores delimitar dichas estrategias que aporten en primera instancia a la calidad de vida laboral del personal y a su vez que corroboren la efectividad del proceso de análisis que se llevó a cabo.

Tabla 4

Estrategias de bienestar laboral para INSTEL.

Relación de las dimensiones de calidad de vida con los componentes de bienestar laboral	Estrategias de bienestar laboral para INSTEL
- Salud (BF)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Campañas de sensibilización sobre el uso de los convenios (varios). 2. Actividades vinculadas al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Desarrollo humano (BE, RI, DP, IS, DR)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Convenios de fortalecimiento para la formación de los colaboradores. 4. Centro de escucha y desarrollo profesional. 5. Celebración de fechas especiales.

- | | |
|--|--|
| - Deporte (BE, RI, BF) | 6. Actividades de participación con el entorno familiar. |
| - Cultura (DP, AU, IS, DR) | 7. Programa de hábitos de vida saludable. |
| - Desarrollo socioeconómico (BM, BF, IS, DR) | 8. Programa de cultura organizacional. |
| | 9. Líneas de fácil acceso a un sistema de financiación. |

Fuente propia.

Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con todas las consideraciones que se han tenido en cuenta a lo largo del proyecto investigativo, se puede concluir en primera instancia que el Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL], aunque no cuente con la estructuración de un programa de bienestar laboral, si cuenta con estrategias y herramientas que incentivan la calidad de vida de sus colaboradores, razón por la cual se pudo desprender la relación que existe entre las distintas dimensiones que contemplan la calidad de vida (BE, RI, BM, DP, BF, BM, AU, DR), y los componentes acerca del bienestar institucional (salud, desarrollo humano, deporte, cultura, desarrollo socioeconómico), debido a que están permeados entre sí por sus características, en otras palabras, se complementan o se aportan conjuntamente a través de sus criterios; por lo tanto, dicha relación permite consolidar y unificar estrategias o beneficios que contribuyan a la calidad de vida laboral.

En este orden de ideas, se pudo confirmar a través de la percepción de la muestra representativa, que la mayoría de las dimensiones de la calidad de vida (BE, RI, DP, AU e IS) al puntuar en un 77,875% están por encima de la media, indicando que son pocas las dimensiones que se deben fortalecer (BM, BF, DR). En otras palabras, las estrategias encaminadas a la calidad de vida reflejan que los colaboradores de INSTEL se encuentran en un punto relativamente alto. Sin embargo, es pertinente resaltar que en la medida que se incrementen y se ejecuten nuevas

estrategias de bienestar laboral las dimensiones estarán valoradas en un 100%, de esta manera no solo es necesario crear nuevas estrategias sino también activar, reforzar e implementar aquellas con las que actualmente cuenta la organización.

En concordancia con lo mencionado, también es importante concluir que los factores que intervienen positiva o negativamente con relación a las estrategias de bienestar laboral son subjetivos, debido a que dependen de la apreciación o significado de cada colaborador y organización, no obstante, desde la experiencia y la percepción de la muestra representativa se confirma que efectivamente dichos factores positivos (compensación salarial estable, aumento de un punto sobre el salario mínimo legal vigente, convenios institucionales, incentivos por venta, celebración de fechas especiales, interés por el desarrollo humano y profesional del colaborador, liderazgo positivo) y negativos (falta de sensibilización frente al uso de convenios, falta de implementación de prestaciones de ley, falta de implementación de estrategias culturales y deportivas) están ligados a estrategias que contribuyen en el fortalecimiento de los valores institucionales.

Adicionalmente, se puede evidenciar que la calidad de vida también es una condición subjetiva la cual abarca aspectos comunes en el ambiente laboral como lo son, el desarrollo de relaciones interpersonales, crecimiento profesional, adquisición de experiencia a través de la práctica, la comunicación, entre otros. Por lo tanto, se considera de gran importancia evaluar los aspectos que probablemente estén interviniendo en las dimensiones más bajas del instrumento Gencat, de acuerdo con los resultados dichas dimensiones están encaminadas a la posibilidad de contar con recursos económicos y personales, los cuales permiten suplir las necesidades básicas repercutiendo directamente en el desempeño y bienestar del colaborador.

Ahora bien, teniendo en cuenta el proceso investigativo que se desarrolló durante los periodos de 2018 II y 2019 I, se considera necesario y significativo en primera instancia, la formalización del área de gestión de talento humano en INSTEL, debido a que va a permitir unificar conceptos, criterios y procesos que estén direccionados a la calidad de vida y al bienestar institucional. Razón por la cual, también es importante en pro del crecimiento de la organización y de los colaboradores, la estructuración e implementación del programa de bienestar laboral, porque mediante la ejecución de todos sus componentes se puede aportar o contribuir a la calidad de vida laboral en un 100%.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, es necesario articular y desarrollar estrategias, actividades y beneficios que dinamicen el desarrollo personal y laboral del personal adscrito, como por ejemplo campañas de sensibilización sobre el uso de los convenios (varios), actividades vinculadas al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, convenios de fortalecimiento para la formación de los colaboradores, centro de escucha y desarrollo profesional, celebración de fechas especiales, actividades de participación con el entorno familiar, programa de hábitos de vida saludable, programa de cultura organizacional y líneas de fácil acceso a un sistema de financiación.

De esta manera los factores que intervienen positivamente se intensificaran y se prolongaran como respuestas favorables no solamente para la percepción del colaborador sino también para la organización. Por otro lado, también es necesario que la Institución tenga en cuenta la importancia de los procesos de actualización, procesos que estén relacionados con el área de gestión de talento humano, debido a que coordinan, determinan y ejecutan los recursos, los deberes y las funciones a favor de las directrices legales.

Para terminar, es importante mencionar que el proceso investigativo que se llevó a cabo, resulta ser en un insumo o un antecedente para nuevas investigaciones, debido a que permite corroborar mediante sus características la importancia y la relación de la calidad de vida laboral y las estrategias de bienestar, asimismo, dicho proceso investigativo es pertinente para que las organizaciones que no cuenten con la estructuración del área de gestión de talento humano vinculado al programa de bienestar laboral, conozcan y comprendan una dinámica organizacional direccionada no solamente al beneficio de las mismas sino también al beneficio de los colaboradores.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, H., Mesa, I., Mira, L., y Malauera, J. (2014). *Propuesta para gestionar los programas de bienestar laboral de acuerdo con las normas vigentes y direccionamiento estratégico de la empresa estrategias comerciales b&h S.A.S.* (tecnología en gestión del talento humano). SENA, Medellín, Colombia.
- Calderón, G., Murillo, S., y Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16 (25), pp. 109-137.
- Calvache, D., Gómez, J., y Ortiz, A. (2017). *Influencia del bienestar subjetivo sobre la productividad en los colaboradores del área de ventas de súper motos del Cauca S.A.S* (tesis de pregrado). Fundación Universitaria de Popayán, Cauca, Colombia.
- Cucaita, I., Álvarez, H., Medina, L., González, D., y Parra, L. (2013). *Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa CIBERTEC* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Meta, Colombia.

- Congreso de la Republica de Colombia. (2006). *Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones* (1090). Recuperado de <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. D.F, México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. D.F, México: McGraw-Hill.
- Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación. (2016). *Programa de Bienestar e Incentivos*. Recuperado de <http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/programa-bienestar-incentivos-2017.pdf>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2 (7), 162-167.
- Fundación Universitaria de Popayán. (2017). *Guía del trabajo de grado*.
- Gay, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el estrés. *Gestión práctica de riesgos laborales*, (33), 44-47.
- Gómez, A., y Porras, K. (2012). *Diseño Programa de Bienestar Laboral* (tesis de especialización). Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *IIPSI*, 14 (2), 271-276.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: S.A de C.V. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Nacional de Telecomunicaciones. (Sin fecha). *Manual de calidad de INSTEL*. Recuperado de <http://instel.edu.co/m/instel.php?idContenido=13>

- Instituto Nacional de Telecomunicaciones. (Sin fecha). *Sobre nosotros*. Recuperado de <http://instel.edu.co/m/instel.php?idContenido=3>
- Ministerio de educación nacional. (2016). *Lineamientos de política de bienestar para instituciones de educación superior*. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-360314_recurso.pdf
- Moya, A. (2012). *Diseño de metodología para promover el desarrollo integral del personal* (tesis de maestría). Universidad autónoma de nuevo león, Monterrey, México.
- López, S. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala.
- Presidencia de la República de Colombia. (05 de agosto 1998). *Sistema Nacional de Capacitación y Sistema de Estímulos para los Empleados del Estado*. [Decreto Ley 1567 de 1998]. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>
- Ramírez, A. (2014). *Buenas prácticas para mejorar el bienestar laboral en las empresas*. Madrid, España: IBERMUTUAMUR.
- Rodríguez, L., y Santofimio, A. (2016). *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional* (tesis de maestría). Universidad libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Verdugo, M., Arias, B., Gómez, L., y Schalock, R. (2009). *Manual de aplicación de la Escala GENCAT de Calidad de vida*. Barcelona, España: Generalitat de Catalunya.

Anexos

Anexo 1. Carta permiso

Popayán, septiembre 03 de 2018

Sr. director Feiber Beltrán

Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL]

Cordial saludo.

Dentro de la formación de pregrado de los futuros Psicólogos de la Fundación Universitaria de Popayán, se considera muy importante la realización de actividades investigativas encaminadas a fortalecer las competencias académicas, por tal razón es de gran interés que el presente proyecto de grado pueda ser desarrollado en el Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL] de la sede Popayán.

El objetivo de esta petición es que los estudiantes de noveno semestre analicen la calidad de vida laboral del personal adscrito a la institución, con relación a las estrategias de bienestar laboral, durante los periodos de 2018 II y 2019 I. Una vez terminado el proceso de investigación el cual contempla un proceso de sensibilización, aplicación de técnicas e instrumentos y se realice el análisis de los datos, se entregará un informe final y se realizara la socialización de los resultados obtenidos.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y se tomarán las medidas necesarias para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar de la investigación y se proporcionará información donde se les explica en qué consistirá la aplicación de las pruebas.

Por su atención y colaboración le quedamos agradecidos.

Andrés Fernando Fernández Montenegro. CC. 1061766974

Natalia Paz Pitto. CC.1061802834

Daniela Katherine Pérez Rosero CC. 1063816207

Asesora Proyecto de Practica: Mg. Claudia Maritza Gamboa.

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping strokes that form a cursive script. The signature is positioned above a horizontal line.

Firma

Anexo 2. Consentimiento informado

Análisis de la calidad de vida laboral, con relación a estrategias de bienestar laboral en el Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL]. Grupo No. 163

Ciudad y Fecha: Popayán/2018

Yo, _____ una vez informado/a sobre los objetivos y metodología de evaluación que se llevara a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a Andrés Fernando Fernández, Daniela Katherine Pérez, Geidy Natalia Paz y Claudia Maritza Gamboa, estudiantes y asesor/a de la Fundación Universitaria de Popayán, para la aplicación de la entrevista y la escala GENCAT para analizar objetivamente la calidad de vida laboral en el Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL] de la sede Popayán con relación a las estrategias de bienestar laboral.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente.

Firma

Anexo 3. Entrevista

Dirigida al director regional del Instituto Nacional de Telecomunicaciones [INSTEL].

1 categoría: Identificación de estrategias de bienestar laboral en INSTEL.

1. ¿Qué entiende por estrategias de bienestar laboral?

Respuesta: La estrategia es poder buscar soluciones a una problemática que se haya identificado con una planeación a corto y a largo plazo, específicamente en el tema de bienestar, en el caso nuestro, buscamos estrategias para los estudiantes y para el bienestar de los empleados, una de las más importantes es el salario de las horas en las fechas exactas, asimismo el poder brindar diferentes alternativas para que el trabajador se sienta a gusto.

2. ¿Cuáles son las estrategias que están instauradas actualmente en INSTEL para el bienestar laboral de su personal?

Respuesta: Bueno, mermamos la hora del personal, actualmente ellos laboran de 8 am a 1 pm y de 2 pm a 4 pm, y el sábado de 8 a 5 pm y se les da almuerzo, los docentes subimos un poquito el valor de la hora y todo el equipo de trabajo tienen un convenio para estudiar inglés gratis, estamos mejorando el proceso de las chicas que se quedan acá solas, secretaría, coordinación y vamos a hacerlas participe de los buenos resultados que tengamos, porcentaje de ventas y cursos cortos, es decir si vienen por un curso de oratoria y expresividad, ella lo vende porque lo vende, igual ahí hay un porcentaje de ganancia para ellas, entonces estamos mejorando el tema de ingresos, no podemos pagar aún salud, pensión, todas esas cosas, pero estamos tratando de mejorar eso, mermando tiempo y subiéndoles a los profesores un poquito.

3. ¿Con que instituciones tienen convenio para ejecutar las estrategias de bienestar laboral?

Respuesta: Académicamente con inglés para todo porque les da cursos gratis, convenio para gimnasio, lo más curioso es que a veces no lo utilizan.

4. ¿Con que frecuencia realizan actividades que incorporen las estrategias de bienestar laboral?

Respuesta: A los administrativos y docentes siempre se celebran fechas especiales, para nosotros los cumpleaños son fundamentales, se le celebra con una tortita chiquitica el día que es.

Cuando ellos necesitan permisos o tienen algo extra laboral, nosotros somos flexibles, para el tema del coordinador del noticiero yo le entregue lo de telepacifico, entonces cuando tienen que ir a tomar fotos, yo le digo vaya sin problema, es como apoyar su formación profesional, su desarrollo personal, no sólo con las fiestas y celebraciones si no conocer a fondo a la persona, yo conozco a cada profesor y se cuál es su problema, quien es su familia, como están sus hijos, entonces eso hace la diferencia porque en algún momento podemos apoyarlos en ciertas cosas.

5. ¿Qué entiende por calidad de vida dentro de la organización?

Respuesta: Calidad de vida es que puedas desarrollarte como profesional viviendo antes de sobrevivir, o sea, que no te negreen, cuando uno dice usted está acostumbrado a trabajar bajo presión, un ejemplo se necesita psicólogo que trabaje bajo presión, aquí yo le digo usted quiere trabajar bajo pasión que es distinto, entonces cuando trabajo bajo pasión va a ser más efectivo, tratamos de que todos se enamoren del proyecto esa es como la premisa principal.

2 categoría: Factores que intervienen positiva o negativamente con relación a las estrategias de bienestar laboral en INSTEL.

6. ¿Considera que las condiciones laborales y las prestaciones de ley están encaminadas a la calidad de vida de sus colaboradores? ¿Por qué?

Respuesta: Si, porque es necesario que todos tengamos todo en regla (salud, pensión, vacaciones, prima entre otras), para contribuir a la calidad de vida laboral, donde el trabajador se siente tranquilo así sea con el salario mínimo pero que este aportando a su bienestar.

Estamos conscientes que las prestaciones de ley si mejora la calidad de vida laboral, pero por el momento estamos subsanando unas estrategias con otras, mientras les podemos brindar todas las condiciones laborales, debido a que estamos un poco apretados.

7. ¿Cuál ha sido el impacto que ha tenido las estrategias de bienestar laboral en la calidad de vida de sus colaboradores?

Respuesta: Consideramos que ha tenido un buen impacto, porque cuando les brindamos diversas alternativas y estrategias, en cuestión de mermarle el tiempo a las horas laborales, darles permisos tranquilamente, a veces si ya no hay nada más que hacer decirles que se vayan para su casa... ese tipo de cosas redundan en que ellos digan “voy a darla toda”.

8. ¿Considera importante que su empresa cuente con estrategias de bienestar laboral? ¿Por qué?

Respuesta: Si claro, porque nosotros desde lo administrativo a veces no vemos lo que ustedes como profesionales en psicología están viendo, porque nos centramos en cuanto nos está produciendo la organización, por lo tanto, tener otra visión es muy importante.

Es necesario que todas las instituciones contemos con estrategias de bienestar laboral para que los colaboradores de alguna manera tengan sentido de pertenencia y realicen de la mejor manera sus labores y de esta manera nos ayudan a ser más productivos.

9. ¿Cuáles cree que serían las consecuencias de no contar con estrategias de bienestar laboral en una organización?

Respuesta: Bueno, considero que los administrativos y demás trabajadores debemos estar dispuestos al cambio, es fundamental tener otras visiones para que se implementen nuevas estrategias. Por lo tanto, considero que son muchas las consecuencias que se pueden encontrar a nivel organizacional si no se implementan, ya que afectaría no solamente a nuestros trabajadores, sino también en la tranquilidad del empresario y en la satisfacción del cliente externo, porque no se les estaría transmitiendo el gusto hacia la institución.

Anexo 4. Instrumento calidad de vida

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relativas a su calidad de vida laboral. Por favor, marque la opción de respuesta que MEJOR describa su postura.

4: Siempre.

3: Frecuentemente.

2: Algunas veces.

1: Nunca.

BIENESTAR

1	Se muestra satisfecho con su vida presente	4	3	2	1
2	Presenta síntomas de depresión	1	2	3	4
3	Esta alegre y de buen humor	4	3	2	1
4	Muestra sentimientos de incapacidad o inseguridad	1	2	3	4
5	Presenta síntomas de ansiedad	1	2	3	4
6	Se muestra satisfecho consigo mismo	4	3	2	1
7	Tiene problemas de comportamiento	1	2	3	4
8	Se muestra motivado a la hora de realizar algún tipo de actividad	4	3	2	

RELACIONES

9	Realiza actividades que le gustan con otras personas	4	3	2	1
10	Mantiene con su familia la relación que desea	4	3	2	1
11	Se queja de la falta de amigos estables	1	2	3	4
12	Valora negativamente sus relaciones de amistad	1	2	3	4
13	Manifiesta sentirse infravalorado por su familia	1	2	3	4
14	Tiene dificultades para iniciar una relación de pareja	1	2	3	4
15	Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo	4	3	2	1
16	Manifiesta sentirse querido por las personas importantes para él	4	3	2	1
17	La mayoría de las personas con las que interactúa tienen una condición similar a la suya	1	2	3	4
18	Tiene una vida sexual satisfactoria	4	3	2	1

BIENESTAR MATERIAL

19	El lugar donde vive le impide llevar un estilo de vida saludable (ruidos, humos, olores, oscuridad, escasa ventilación, desperfectos, inaccesibilidad...)	1	2	3	4
20	El lugar donde trabaja cumple con las normas de seguridad	4	3	2	1
21	Dispone de los bienes materiales que necesita	4	3	2	1
22	Se muestra descontento con el lugar donde vive	1	2	3	4
23	El lugar donde vive está limpio	4	3	2	1
24	Dispone de los recursos económicos necesarios para cubrir sus necesidades básicas	4	3	2	1
25	Sus ingresos son insuficientes para permitirle acceder a caprichos	1	2	3	4

26	El lugar donde vive está adaptado a sus necesidades	4	3	2	1
-----------	---	---	---	---	---

DESARROLLO PERSONAL

27	Muestra dificultad para adaptarse a las situaciones que se le presentan	1	2	3	4
28	Tiene acceso a las nuevas tecnologías (internet, teléfono móvil, etc.)	4	3	2	1
29	El trabajo que desempeña le permite el aprendizaje de nuevas habilidades	4	3	2	1
30	Muestra dificultades para resolver con eficacia los problemas que se le plantean	1	2	3	4
31	Desarrolla su trabajo de manera competente y responsable				
32	El servicio al que acude toma en consideración su desarrollo personal y el aprendizaje de habilidades nuevas	4	3	2	1
33	Participa en la elaboración de su programa individual	4	3	2	1
34	Se muestra desmotivado en su trabajo	1	2	3	4

BIENESTAR FÍSICO

35	Tiene problemas de sueño	1	2	3	4
36	Dispone de ayudas técnicas si las necesita	4	3	2	1
37	Sus hábitos de alimentación son saludables	4	3	2	1
38	Su estado de salud le permite llevar a cabo una actividad normal	4	3	2	1
39	Tiene un buen aseo personal	4	3	2	1
40	En el servicio al que acude se supervisa la medicación que toma	4	3	2	1
41	Sus problemas de salud le producen dolor y malestar	1	2	3	4

42	Tiene dificultades de acceso a recursos de atención sanitaria (atención preventiva, general, a domicilio, hospitalaria, etc)	1	2	3	4
-----------	--	---	---	---	---

INCLUSIÓN SOCIAL

43	Tiene metas, objetivos e intereses personales	4	3	2	1
44	Elige cómo pasar su tiempo libre	4	3	2	1
45	En el servicio al que acude tienen en cuenta sus preferencias	4	3	2	1
46	Defiende sus ideas y opiniones	4	3	2	1
47	Otras personas deciden sobre su vida personal	1	2	3	4
48	Otras personas deciden cómo gastar su dinero	1	2	3	4
49	Otras personas deciden la hora a la que se acuesta	1	2	3	4
50	Organiza su propia vida	4	3	2	1
51	Elige con quién vivir	4	3	2	1

AUTODETERMINACIÓN

52	Utiliza entornos comunitarios (piscinas públicas, cines, teatros, museos, bibliotecas...)	4	3	2	1
53	Su familia le apoya cuando lo necesita	4	3	2	1
54	Existen barreras físicas, culturales o sociales que dificultan su inclusión social	1	2	3	4
55	Carece de los apoyos necesarios para participar activamente en la vida de su comunidad	1	2	3	4
56	Sus amigos le apoyan cuando lo necesita	4	3	2	1
57	El servicio al que acude fomenta su participación en diversas actividades en la comunidad	4	3	2	1
58	Sus amigos se limitan a los que asisten al mismo servicio	1	2	3	4

59	Es rechazado o discriminado por los demás	1	2	3	4
-----------	---	---	---	---	---

DERECHOS

60	Su familia vulnera su intimidad (lee su correspondencia, entra sin llamar a la puerta...)	1	2	3	4
61	En su entorno es tratado con respeto	4	3	2	1
62	Dispone información de sus derechos fundamentales como ciudadano	4	3	2	1
63	Muestra dificultades para defender sus derechos cuando éstos son violados	1	2	3	4
64	En el servicio al que acude se respeta su intimidad	4	3	2	1
65	En el servicio al que acude se respetan sus posesiones y derecho a la propiedad	4	3	2	1
66	Tiene limitado algún derecho legal (ciudadanía, voto, procesos legales, respeto a sus creencias, valores, etc)	1	2	3	4
67	En el servicio al que acude se respetan y defienden sus derechos (confidencialidad, información sobre sus derechos como usuario...)	4	3	2	1
68	El servicio respeta la privacidad de la información	4	3	2	1
69	Sufre situaciones de explotación, violencia o abusos	1	2	3	4

Anexo 5. Baremos de las dimensiones de GENCAT

Puntuación estándar	BE	RI	BM	DP	BF	AU	IS	DR	Percentil
20									>99
19		40							>99
18		39							>99
17		38		32			32		99
16		36-37		31			31		98
15	31-32	35		29-30		35-36	29-30		95
14	30	33-34		27-28	32	33-34	28		91
13	28-29	32	32	26	31	30-32	27	40	84
12	26-27	30-31	31	24-25	30	28-29	25-26	38-39	75
11	25	28-29	30	23	29	26-27	24	37	63
10	23-24	27	29	21-22	28	23-25	23	36	50
9	21-22	25-26	28	20	27	21-22	22	34-35	37
8	20	24	27	18-19	26	19-20	20-21	33	25
7	18-19	22-23	26	17	25	17-18	19	32	16
6	16-17	20-21	25	15-16	24	14-16	18	30-31	9
5	15	19	24	13-14	23	12-13	16-17	29	5
4	13-14	17-18	23	12	22	10-11	15	28	2
3	12	16	22	10-11	21	9	14	26-27	1
2	10-11	14-15	21	9	20		13	25	<1
1	8-9	10-13	8-20	8	8-19		8-12	10-24	<1

Anexo 6. Índice y percentil de calidad de vida

Total (suma de las PE)	ICV (PE compuesta)	Percentil	Total (suma de las PE)	ICV (PE compuesta)	Percentil	Total (suma de las PE)	ICV (PE compuesta)	Percentil
120	138	>99	88	107	69	57	78	8
119	137	>99	87	107	67	56	78	7
118	135	>99	86	106	65	55	77	6
117	135	99	85	105	62	54	76	5
116	134	99	84	104	60	53	75	5
115	133	99	83	103	57	52	74	4
114	132	98	82	102	55	51	73	4
113	131	98	81	101	53	50	72	3
112	130	98	80	100	50	49	71	3
111	129	97	79	99	48	48	70	2
110	128	97	78	98	45	47	69	2
109	127	97	77	97	43	46	68	2
108	126	96	76	96	40	45	67	1
107	125	95	75	95	38	44	66	1
106	124	95	74	94	35	43	65	1
105	123	94	73	93	33	42	64	1
104	122	93	72	92	31	41	63	1
103	122	93	71	92	29	40	62	1
102	121	92	70	91	27	39	61	1
101	120	91	69	90	25	38	60	<1
100	119	89	68	89	23	37	60	<1
99	118	88	67	88	21	36	59	<1
98	117	87	66	87	19	35	58	<1
97	116	86	65	86	17	34	57	<1
96	115	84	64	85	16	33	57	<1
95	114	83	63	84	14	32	56	<1
94	113	81	62	83	13	31	56	<1
93	112	79	61	82	12	30	55	<1
92	111	77	60	81	11	29	54	<1
91	110	75	59	80	9	28	53	<1
90	109	73	58	79	8	27	52	<1
89	108	71						

Anexo 7. Formulario de la escala Gencat

Sección 1a. Escala de Calidad de vida GENCAT 1. Introducir las puntuaciones directas totales de cada una de las dimensiones 2. Introducir las puntuaciones estándar y los percentiles 3. Introducir el Índice de Calidad de vida			
Dimensiones de Calidad de vida	Puntuaciones directas totales	Puntuaciones estándar	Percentiles de las dimensiones
Bienestar emocional			
Relaciones interpersonales			
Bienestar material			
Desarrollo personal			
Bienestar físico			
Autodeterminación			
Inclusión social			
Derechos			
Puntuación estándar TOTAL (suma)			
ÍNDICE DE CALIDAD DE VIDA (Puntuación estándar compuesta)			
Percentil del Índice de Calidad de vida			