



**TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA**

MDTH-P-2017-A-2019

# **Identificar factores determinantes que influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una empresa comercial**

Propuesta de artículo presentado como requisito parcial para optar  
al título de:

## **Magíster en Dirección de Talento Humano**

Por la estudiante:

**Laura Ivonne MEJÍA BRIONES**

Bajo la dirección de:

**Silvia Lorena CUADRADO GONZÁLEZ, Mgs.**

Universidad Espíritu Santo  
Facultad de Postgrados  
Samborondón - Ecuador  
Mayo 2019

## **Identificar factores determinantes que influyen en el bienestar laboral de una empresa comercial**

Identify key factors that influence the labor welfare of a trade company

Laura Ivonne MEJÍA BRIONES<sup>1</sup>  
Silvia Lorena CUADRADO GONZÁLEZ, Mgs.<sup>2</sup>

### Resumen

El ámbito laboral a nivel mundial ha experimentado una transformación importante en el contexto sociocultural desde hace más de un siglo, por lo que la gestión de las empresas requiere considerar el elemento del bienestar laboral como un eje fundamental para lograr la eficiencia organizacional. La importancia que las leyes laborales están dando al aspecto psicosocial que influye en el bienestar laboral, ha obligado a las empresas a realizar evaluaciones y planes de acción que garanticen el equilibrio vida-trabajo de los colaboradores, y por ende, su salud mental y física. El presente trabajo tiene como objetivo evaluar el nivel de bienestar laboral de los colaboradores de una empresa comercial, identificando las principales variables relativas al trabajo que lo afectan. La metodología que se utilizó para la investigación es cuantitativa con la utilización de métodos estadísticos, el instrumento que se aplicó es el qBLG que es un Cuestionario de Bienestar Laboral General que evalúa bienestar psicosocial y efectos colaterales, la muestra fue de forma aleatoria y constó de 221 colaboradores a nivel nacional. Los resultados permiten identificar las variables que influyen en los colaboradores en forma positiva para lograr su bienestar laboral, así como aquellas que reflejan una alerta de posibles problemas futuros de no actuar oportunamente y que pueden afectar a su calidad de vida. La conclusión más relevante es que a pesar de la gestión de cambio interno que está atravesando la empresa en estudio, sus colaboradores perciben un buen nivel de bienestar laboral y se sienten comprometidos con la organización, producto de las buenas prácticas laborales aplicadas desde hace 49 años.

Palabras clave:

Trabajo, bienestar laboral, calidad de vida, bienestar psicológico, síndrome de burnout

### Abstract

The world of work has undergone an important transformation in the sociocultural context for more than a century, so that the management of companies requires considering the element of labor welfare as a fundamental axis to achieve organizational efficiency. The importance that labor laws are giving to the psychosocial aspect that influences labor welfare, has forced companies to carry out evaluations and action plans that guarantee the work-life balance of employees, and therefore, their mental and physical health. . The objective of this work is to evaluate the level of work well-being of the collaborators of a commercial company, identifying the main variables related to the work that affect it. The methodology used for the research is quantitative with the use of statistical methods, the instrument that was applied is the qBLG, which is a General Labor Welfare Questionnaire that assesses psychosocial well-being and collateral effects, the sample was randomized and consisted of 221 employees at the national level. The results allow to identify the variables that influence employees in a positive way to achieve their work well-being, as well as those that reflect an alert of possible future problems of not acting in a timely manner and that may affect their quality of life. The most relevant conclusion is that despite the internal change management that the company under study is going through, its collaborators perceive a good level of work well-being and feel committed to the organization, product of good labor practices applied for 49 years.

Key words:

Work, work well-being, quality of life, psychological well-being, burnout syndrome

<sup>1</sup> Licenciada en Psicología, Maestrante Universidad Espíritu Santo – Ecuador. E-mail lmejia@uees.edu.ec

<sup>2</sup> Directora del Departamento de Psicología y Orientación Vocacional DOBE, Docente de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES)

## INTRODUCCIÓN

El interés por la investigación de las enfermedades relacionadas con el ser humano en el campo laboral se incrementó considerablemente desde mediados del siglo XX (Palomino, Grande, & Linares, 2014). En este contexto, el bienestar laboral es un tema que ha adquirido mayor importancia en los últimos años y que en la actualidad se ha convertido en una necesidad preponderante de las empresas, ya que requieren que sus colaboradores estén cada día más comprometidos con la organización y para eso requieren que se encuentren satisfechos y gocen de buena salud (Echeverría & Santiago, 2017).

En tal virtud, el bienestar laboral constituye una referencia teórica imprescindible, especialmente a partir de que la Organización Mundial de la Salud en su declaración constitucional de 1948, lo utiliza como piedra angular de su definición de salud, en la que se lo considera como un estado de completo bienestar físico, psicológico y social del ser humano (Blanch, et. al., 2010).

Así también, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2016, define el bienestar laboral como una serie de factores biológicos (fisiológicos), psicológicos (pensamientos, emociones y comportamientos) y sociales (socio-económicos, socio-ambientales y culturales) (Echeverría & Santiago, 2017). El bienestar laboral implica satisfacer las necesidades tanto organizacionales como individuales dentro del medio laboral, tomando los nuevos desafíos de los cambios a nivel político y cultural, así como los que se producen dentro de la propia empresa (Estrada & Ramírez, 2010).

Dado que el trabajo nace como un fenómeno social y cultural que involucra a los individuos de una manera dinámica y compleja, estos transforman el ambiente laboral en un lugar en el que desarrollan, crean y construyen experiencias y aprendizajes de forma individual y grupal. Por esta razón, es imprescindible que las empresas durante todos sus procesos, tengan en consideración a sus colaboradores, y más concretamente que se preocupen y trabajen en prácticas para mantener el bienestar de los mismos, por lo que deben evaluar e identificar constantemente qué elementos, actividades o procesos generan mayor grado de bienestar e insatisfacción en ellos (Bedoya, Posada, Quintero & Zea, 2016).

Adicionalmente, el alcance del bienestar laboral dentro de una empresa no solo involucra las acciones o estrategias que se realicen dentro de la organización para lograrlo, sino que también

intermedian componentes psicológicos, organizacionales y la forma en que la empresa vincula e integra al colaborador dentro de sus procesos y decisiones (Bedoya, Posada, Quintero & Zea, 2016).

Por lo tanto, el bienestar laboral es el nivel recomendable de satisfacción del colaborador, es un estado dinámico de la mente que se demuestra en la conducta y comportamiento, y que se caracteriza por las necesidades y las expectativas del trabajador (Restrepo & López, 2013).

En este sentido, el bienestar laboral de los empleados es uno de los objetivos más ansiados de las empresas, puesto que es un indicador positivo de las gestiones que realiza la organización con el fin de hacer de la experiencia del trabajador en la empresa, algo que impulse el buen desempeño, y por ende, permita lograr mejores resultados y productividad (Gómez, 2015).

La empresa comercial de este estudio tiene 49 años posicionada en el mercado nacional. Su actividad principal es la comercialización y distribución de productos y servicios de salud humana, salud agrícola, y salud animal, sectores que atiende por medio de la representación de numerosas marcas de prestigio. Esta empresa cuenta con 750 colaboradores a nivel nacional, 19 sucursales en todo el país, más de 6.500 distribuidores, y posee en su portafolio aproximadamente 4.000 productos para su comercialización y distribución. En los 49 años de permanencia en el mercado, esta empresa ha logrado consolidarse como líder en sus tres divisiones, adjudicando este liderazgo a la experiencia, innovación y compromiso de sus directivos y colaboradores, calidad de sus productos y servicios, satisfacción de sus clientes y socios estratégicos, y otros grupos de interés (Diario El Universo, 2015).

Cabe resaltar que la empresa comercial de este estudio cuenta con un Sistema Integrado de Gestión que tiene varias certificaciones, entre las que se destacan (Diario El Universo, 2015):

- ISO 9001:2008 (Calidad)
- ISO 14001:2004 (Ambiente)
- OHSAS 18001:2007 (Seguridad y Salud Ocupacional)
- Sello Hace Bien: Entregado en el 2012 por el Ministerio de Industrias y Productividad y recertificado en el 2015 y 2017
- Buenas Prácticas de Almacenamiento
- Buenas Prácticas de Manufactura

Desde el año 2017 esta empresa comercial está atravesando un proceso de cambios internos en su estructura organizacional que implican nuevos estilos de liderazgo, reestructuraciones organizacionales a nivel del talento humano y la implementación de nuevos procesos, lo que directa e indirectamente influye en el nivel de bienestar de los colaboradores, ya sea porque modifica en cierta forma la cultura organizacional, por la falta de comunicación al implementarlos y/o porque existen colaboradores que se resisten a los cambios sin considerar que las organizaciones no son estáticas, y que estos cambios son necesarios e inminentes para la evolución e innovación de la empresa, buscando siempre el bienestar de todas las partes involucradas a nivel organizacional (Pérez, Maldonado & Bustamante, 2006).

Esta situación amerita que los Directivos, niveles gerenciales y mandos medios, consideren el factor psicosocial y clima organizacional en esta empresa comercial, convirtiéndose esto en una tarea que demanda de ellos el valorar la relación y resultados de los empleados entre sí y con la empresa, sus expectativas, intereses, logros y satisfacciones, crear las condiciones de intercambio reflexivo, crítico y creativo, favorecer la participación y comunicación, es decir, comprometerlos con la misión, visión y valores de la organización y su estrategia de dirección para lograrlo, lo que generará mayor productividad si existe bienestar laboral de su talento humano (Estrada & Ramírez, 2010).

Dado que esta empresa comercial no cuenta con mediciones anteriores de bienestar laboral y considerando las variaciones en el clima organizacional como consecuencia de los actuales cambios estructurales y de procesos internos, se considera importante la oportunidad de brindar a los Directivos un conjunto de argumentos teóricos y cuantitativos que les ayuden a identificar las variables que están influyendo en el bienestar de sus colaboradores, lo que les permitirá trabajar por y para un adecuado bienestar del talento humano, lo que contribuirá al mejor desempeño, cumplimiento de objetivos y productividad de la organización, así como a cumplir su meta para el año 2021 de lograr \$300'000.000,00 en ventas, 19% de margen de rentabilidad y 85% de satisfacción de cliente interno y externo.

El objetivo de este estudio es evaluar el nivel de bienestar laboral de los colaboradores de la empresa comercial, identificando las principales variables que afectan o influyen en su desempeño. Por lo tanto, los resultados obtenidos en la investigación permiten realizar recomendaciones dirigidas a fortalecer las oportunidades y superar las debilidades detectadas que pueden influir negativamente en

la integración, estabilidad, compromiso y calidad de vida de los colaboradores, y por ende, a la consecución de los objetivos y metas organizacionales (Estrada & Ramírez, 2010).

## MARCO TEÓRICO

### ANTECEDENTES DEL BIENESTAR LABORAL

Desde finales del siglo XIX los teóricos de la gerencia se preocuparon por las condiciones de satisfacción de los trabajadores que en ese momento estaban muy vinculadas a valores morales y religiosos de la alta dirección: *“como los industriales habían logrado riqueza y posición mediante el trabajo de otros, estaban moralmente obligados a asumir sus responsabilidades, no sólo frente a la economía, sino frente al bienestar individual y colectivo de sus empleados”* (Barley & Kunda, 1992, p. 142). El esfuerzo se centraba en programas sociales más inclinados a mejorar las condiciones morales y psicológicas del trabajador que a mejorar las condiciones de trabajo (Calderón, Murillo, & Torres, 2003).

A partir de los años setenta, la definición de bienestar comienza a relacionarse más con el de calidad de vida laboral, *“en respuesta a la creciente preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo”* (Kast & Rosenzweig, 1988, p. 691). Es decir, se centralizaba en el desarrollo humano integral de la organización (Calderón, Murillo, & Torres, 2003).

Cuando se trata de bienestar se pueden relacionar cuatro tiempos, los mismos que se resumen en la siguiente figura:

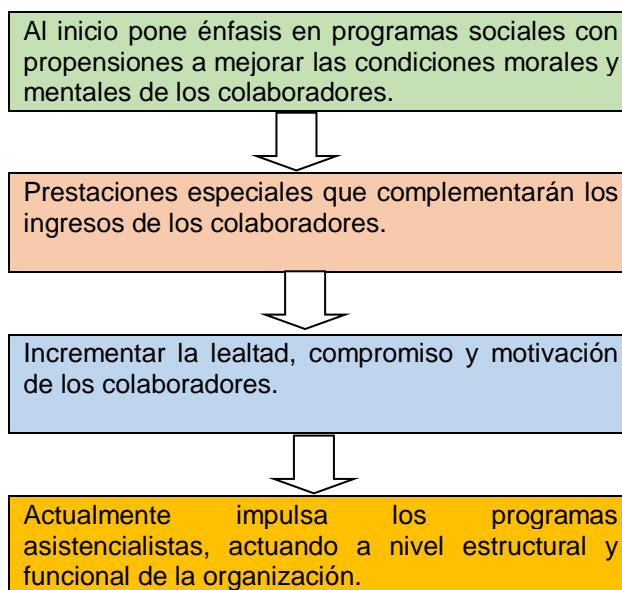


Figura 1: Adaptada de etapas del bienestar (Calderón, Murillo, & Torres, 2003)  
Elaborado por la autora

En la actualidad vivimos tiempos de crisis y problemas económicos que afectan el estado de bienestar, tanto por la falta de empleo como por las leyes laborales, lo que se ve reflejado en una preocupante tasa de desempleo del 4,6% a marzo 2019 según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), situación que afecta especialmente a la generación más joven; sin embargo, el riesgo de exclusión se extiende a todas las generaciones y grupos sociales, ya que por diversas normativas laborales, como por ejemplo el cumplimiento del porcentaje de Contrato Juvenil y prácticas internas empresariales, las personas mayores de 40 años ya no son elegibles para un empleo. Por esta razón, hoy en día se vive en una constante incertidumbre laboral, lo que nos obliga a cambiar la forma de pensar de los lugares de trabajo. Es ahí donde se comienza a afectar el bienestar del ser humano tanto a nivel psicológico, fisiológico y social, lo cual se ve reflejado en su productividad laboral y aunque resulte difícil de creer, también afecta considerablemente a su entorno familiar (Palomino, Grande & Linares, 2014).

En este sentido, Gómez (2015) considera que actualmente una organización saludable es aquella en la que los empleados perciben bienestar y tienen un buen trato y motivación en sus labores, fomenta un buen clima organizacional y condiciones favorables, y donde a través de acciones y planes específicos se impulsa el crecimiento y adaptabilidad del colaborador.

## ASPECTOS CONCEPTUALES

Dentro de los aspectos conceptuales a revisar nos concentraremos en los siguientes términos que son muy relevantes dentro del estudio de identificación de factores que influyen en el bienestar laboral.

### Trabajo

A través de la historia y el tiempo el concepto de trabajo no sólo puede concretarse por el tipo de actividad que realiza el trabajador, sino también por el vínculo con ciertas relaciones de tipo social, de dependencia, cooperación, explotación o independencia. Estos factores, adicionados a niveles de cultura y poder, dan un significado social al trabajo, es decir, que permiten valorar el trabajo no sólo en términos morales, sino también en términos económicos (De la Garza, 2006).

Un concepto teórico más amplio y fabricado de trabajo contiene las dimensiones de la acción que abarcan más que la racionalidad instrumental, es decir, que no sólo considera al trabajo como un medio de ganancia y rentabilidad, sino también se lo considera como medio de solidaridad social y

autorrealización personal. Esta definición más amplia de trabajo incorpora las tres dimensiones que pueden presentarse en la acción humana y constituye el concepto de trabajo más defendido por Karl Marx (Noguera, 2002).

Las tres dimensiones del concepto amplio de trabajo inspiradas en la obra de Jürgen Habermas (1981) y sus criterios de validez son:

Tabla 1  
*Conceptos de trabajo en relación con las dimensiones de la acción*

Dimensiones	Criterios de validez
Cognitivo-Instrumental	Búsqueda de resultados según criterios de eficacia o eficiencia.
Práctico-Moral	Criterios de corrección o adecuación moral y social.
Estético-Expresiva	Criterios de autenticidad.

Fuente: Habermas, J. (1981)

Elaborado por la autora

Según Bedoya, Posada, Quintero & Zea (2016), el trabajo tiene diferentes definiciones dependiendo del punto de vista desde el que se aborde el tema. Por una parte, está vinculado al ámbito cultural donde tiene un concepto relacionado con el sacrificio y el esfuerzo, las creencias religiosas y otros aspectos individuales que se han elaborado en forma general y se transmiten generacionalmente. Por otro lado, se encuentra el ámbito social en el que el trabajo les ofrece a los seres humanos una mejor posición y status social. Por último, se encuentra el aspecto individual que le permite al hombre desarrollar sus capacidades personales, a fin de contribuir con su crecimiento personal y profesional, proporcionándole los recursos para el logro de sus metas y objetivos, permitiéndole de esta manera mejorar su calidad de vida.

En este sentido, como se mencionó anteriormente, el trabajo se constituye en un suceso social y cultural cuyo eje principal son los seres humanos, quienes actúan en una forma dinámica y compleja, lo que los lleva a convertir el campo laboral en una parte importante de su vida en la que pueden satisfacer sus necesidades y expectativas tanto a nivel personal, familiar y profesional, y que a su vez redundan en productividad y rentabilidad para la organización. (Bedoya, Posada, Quintero & Zea, 2016).

Siendo así, la vinculación de todos estos elementos tienen alcances en el entorno laboral, influyendo directamente en la forma de actuar y de pensar de los individuos desde una lógica organizacional, puesto que se producen una serie



de definiciones que influyen en la formación de apreciaciones tanto positivas como negativas, que traen como consecuencia la generación de procesos de satisfacción y bienestar laboral, lo que es definido según cita de Peiró & Prieto (1996) como una combinación de sentimientos y emociones positivas o negativas con las que los empleados ven y sienten su trabajo; mientras que Casales (2003) citado por Álvarez, Medina, Gonzáles, Cucaita & Parra (2013), comprende el bienestar laboral desde cuatro perspectivas teóricas:

Tabla 2  
*Perspectivas de bienestar laboral*

Enfoque	Características
Enfoque ecologista	Estudia y analiza la relación entre los individuos y los espacios físicos.
Enfoque económico del bienestar	Se enfoca en los niveles de ingresos, gastos e inversión de los individuos.
Enfoque sociológico	El conjunto de condiciones objetivas y observables que forman una comunidad.
Enfoque psicosocial	Abarca la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que está inmerso.

Fuente: Álvarez, Medina, González, Cucaita & Parra (2013)

Elaborado por la autora

Para establecer el nivel de importancia que tiene el trabajo en la vida de las personas se han considerado diferentes términos y conceptos: intereses centrales de la vida (Dubin, 1956), implicación con el trabajo (Lodahl & Kejner, 1965; Kanungo, 1982), saliencia del trabajo (Super, 1976), saliencia de la carrera (Greenhaus, 1973), compromiso con el trabajo (Morrow, 1983), centralidad del trabajo (MOW Internacional Research Team, 1987) y compromiso organizacional (Mowday, Porter, & Steers, 1982; Meyer & Allen, 1991). Aún con estos matices diferenciales, todas estas terminologías tienen un denominador común: determinar el nivel en que un ser humano se identifica con su trabajo o hasta qué punto el trabajo es importante o el eje central para lograr su identidad (Sverko, 1989).

## Bienestar Laboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) conceptualiza el bienestar laboral como un conjunto de factores biológicos (fisiológicos), psicológicos (pensamientos, emociones y comportamientos) y sociales (socio-económicos, socio-ambientales y culturales). El bienestar laboral implica la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales como individuales dentro

del entorno laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios económicos, políticos y culturales, así como los que suceden dentro de la propia empresa (Estrada & Ramírez, 2010).

El concepto de bienestar se ha venido desarrollando y adaptando a las nuevas prácticas organizacionales que surgen a lo largo del tiempo. Desde los años 70 esta definición comienza a enlazarse más con el término de calidad de vida laboral, como consecuencia de la alta preocupación que se daba en este tiempo frente al trabajo poco recompensado y la elevada insatisfacción laboral (Kast & Rosenzweig, 1987 citados por Arévalo & Chevliakova, 2006), es decir, trascender de una perspectiva asistencialista de "dar cosas" y apuntar hacia una propuesta que incluya el desarrollo humano integral dentro de la empresa. Posteriormente, desde el siglo XXI se ha trabajado en fomentar el equilibrio entre la vida personal y laboral del trabajador y así tener eficacia empresarial y bienestar del mismo (Álvarez, Medina, Gonzales, Cucaita & Parra, 2013).

En este sentido, el bienestar laboral es un factor de interés tanto para universitarios como para expertos, puesto que se ha establecido una relación directa entre la satisfacción de las personas con su trabajo, los resultados económicos de la empresa, la satisfacción de los clientes y las condiciones internas para los directivos empresariales (Calderón, Murillo, & Torres, 2003).

Es indispensable identificar que el bienestar en el ámbito laboral está relacionado con las condiciones físicas de las organizaciones, los aspectos psicológicos y sociales, y que por lo tanto, no solo depende de una de las partes, refiriéndonos a los trabajadores y a la organización como tal, sino que requiere que exista una integración empresa-trabajador, la cual necesita una fuerza de trabajo conjunta tanto física como mental, en la que a la par se creen expectativas y facultades que permitan un buen funcionamiento en el entorno laboral y posibiliten la adaptación a este tipo de contextos (Bedoya, Posada, Quintero & Zea, 2016).

En la investigación del contexto laboral, desde la psicología del bienestar, es de suma importancia identificar la distinción entre los dos elementos que conforman el bienestar global de cualquier trabajador:

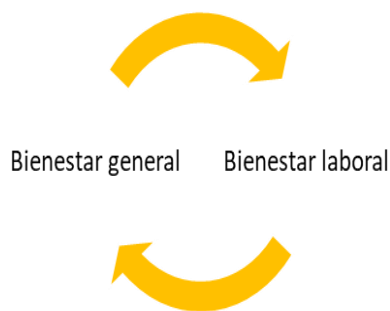


Figura 2: Adaptada de elementos del bienestar global del trabajador (Bedoya, Posada, Quintero & Zea, 2016)

Elaborado por la autora

Mientras que el bienestar laboral se entiende como la satisfacción laboral y el sentimiento positivo que tiene relación con el trabajo (Warr, 2002; 2003), el bienestar general se refiere a un estado de satisfacción con la vida en la existencia del individuo a largo plazo (Mayoral & Revilla, 2009). En algunos artículos o textos frecuentemente suelen tratar sobre qué tan estrecha es la relación entre ambos tipos de bienestar. Siendo así, cabe resaltar que los resultados de estudios de investigación indican que existe un patrón de influencia mutua, aunque el resultado del bienestar general sobre el laboral parece ser mayor; sin embargo actualmente aún se encuentra en discusión el nivel de influencia entre bienestar laboral y bienestar general (Judge & Watanabe, 1993).

Por ser el talento humano uno de los activos más importantes de una organización, se requiere implementar acciones que velen por el bienestar laboral de los colaboradores, a fin de proteger no sólo la integridad física y psicológica de éstos, sino también la rentabilidad de la organización. Atender el elemento de bienestar laboral es una responsabilidad obligatoria de los líderes empresariales y del área de Recursos Humanos, puesto que el mismo se encuentra asociado directamente con los resultados económicos, productividad y la consecución de la eficiencia organizacional (Echeverría & Santiago, 2017).

### Bienestar psicológico

En el campo de la Psicología como ciencia, se pueden identificar dos aspectos. El primero es la línea tradicional, cuyo denominador común parte de un problema identificado, por ejemplo, desde el ámbito laboral podría ser el estudio del estrés o síndrome de burnout, de enfermedades psicosomáticas o trastornos mentales. El segundo aspecto se origina en la Psicología Positiva y propone la investigación del bienestar de los colaboradores, direccionando su atención a las fortalezas humanas, a aquellas perspectivas que

les permiten aprender, disfrutar, ser alegres, generosos y optimistas (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

Mientras que para Casullo & col. (2002), el bienestar psicológico tiene diferentes conceptos registrados en marcos teóricos no muy claros y que hoy en día no logran un consenso, para Veenhoven (1991) el bienestar psicológico puede conceptualizarse como el nivel en el que una persona considera integralmente su vida en términos beneficiosos. La evaluación que realiza la persona se basa en tres elementos: a) los estados emocionales, sean positivos o negativos; b) el elemento cognitivo, es decir el procesamiento de información que los sujetos realizan sobre cómo les fue o les está yendo en su vida; y, c) las relaciones que agrupan ambos elementos. En tal virtud, las publicaciones relacionadas a este tema permiten interpretar al bienestar psicológico como un elemento tripartito (Casullo & col., 2002).

Con relación al elemento tripartito, Diener (1994) indica que es probable identificar elementos estables y variables en dicho constructo. Los componentes variables los constituyen las emociones, puesto que pueden hacer cambiar a la persona en la percepción y evaluación integral de su situación inmediata, sin embargo, se trata de una percepción relativamente estable. Por otro lado está el componente cognitivo que se constituye en el elemento más estable, ya que se sostiene más en el tiempo y es el producto del balance que hacen las personas como resultado de la información que tienen sobre sus éxitos y frustraciones.

Mientras tanto, Veenhoven (1994) indica que el elemento cognitivo lo compone la satisfacción con la vida que se genera de la evaluación de la discordancia percibida entre las aspiraciones y las metas cumplidas, cuyo amplio rango va desde el sentimiento de realización personal hasta experimentar el fracaso o frustración. En otras palabras, se podría concluir en que el bienestar psicológico implica una capacidad más o menos estable para evaluar de manera positiva o negativa la vida.

De los conceptos indicados anteriormente podemos observar que las personas se enfrentan diariamente a un entorno laboral con diversas situaciones que generan estrés y que los impulsan a pensar y actuar ágilmente para solucionarlas. En estos casos se aplican las denominadas estrategias de afrontamiento, que son los pensamientos y acciones específicos que los trabajadores tienen que realizar a diario para lograr adaptarse a las situaciones de conflicto, las mismas que pueden ser generales o específicas, según lo requiera la situación (Fernández-Abascal, 1997).

## Calidad de Vida

El interés por el estudio de la calidad de vida aumentó considerablemente en los últimos años del siglo XX. Se consideró que después de satisfacer las necesidades básicas de la población –por lo menos en países desarrollados o del primer mundo, y al menos entre sectores relevantes de la población en dichos países- era tiempo de trabajar para mejorar la calidad de vida (Ardila, 2003).

A pesar de este interés en la calidad de vida, cabe indicar que no existe una definición apropiada de este término. En general, se refieren a una pertenencia que tiene el ser humano para experimentar circunstancias y condiciones de su medio ambiente dependiendo de las definiciones y valoraciones que hace de los aspectos objetivos de su entorno (Ardila, 2003).

Entre las definiciones propuestas de calidad de vida se encuentran las siguientes (Ardila, 2003):

- *“Calidad de vida es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa”* (Levy & Anderson, 1980, p.7).
- Calidad de vida es la apreciación que el sujeto hace de su vida y la satisfacción con su nivel actual de funcionamiento comparado con el que percibe como posible o ideal (Celia & Tulskey, 1990).
- La calidad de vida es la sensación subjetiva de bienestar de la persona (Chaturvedi, 1991).

En tal virtud, se puede determinar que el término calidad de vida abarca las siguientes peculiaridades según lo indican Segurado & Agulló (2002):

- Es un concepto extenso y diverso por la riqueza e infinidad de contenidos estrechamente ligados con el ambiente laboral.
- Su definición es imprecisa y confusa como consecuencia de las distintas disciplinas, puntos de vista teóricos y áreas de estudio desde los que se aborda el tema.
- Es controvertido por los rasgos políticos e ideológicos, e intereses individuales profundos que restringen los esquemas y las intervenciones llevadas a cabo en el entorno de trabajo, en aras de mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

El enfoque del bienestar laboral tiene como objetivo lograr mejorar la calidad de vida a través de la consecución de los intereses organizacionales. El eje central de su análisis será el conjunto de la organización entendida

como un sistema, realizando un nivel de análisis macro, es decir, de los diversos subsistemas que la integran (Segurado & Agulló, 2002).

La calidad de vida es un campo de trabajo que tiene varias décadas e incluso ha influido en el contexto de la salud a nivel internacional (Organización Mundial de la Salud). Es un área de suma importancia y de gran evolución. Es así, que la mayor parte de las investigaciones y aplicaciones se han realizado en el campo de la salud y en el campo organizacional: calidad de vida y salud, por una parte; y calidad de vida laboral, por la otra (Ardila, 2003).

En consecuencia, la búsqueda de una mejor calidad de vida en el entorno laboral conlleva el intento de hacer compatibles los intereses de la empresa (objetivos y metas organizacionales) con las demandas y expectativas de su talento humano que, como individuos psicosociales, tienen necesidades e intereses personales que requieren satisfacer (desarrollo personal y profesional, satisfacción y motivación, formación continua, empleabilidad, entre otros) (Segurado & Agulló, 2002).

## Síndrome de Burnout

El término en inglés burnout cuya traducción al español significa “quemarse por el trabajo”, surgió en Estados Unidos a mediados de los años 70 (Freudenberger, 1974), como explicación del proceso de deterioro en los cuidados y atención de los trabajadores en las organizaciones. Siendo así, a lo largo de los años el síndrome de burnout ha sido señalado como una respuesta física y psicológica del cuerpo humano, originada por el estrés laboral crónico a los que están expuestos los colaboradores en las empresas (Gil-Monte, 2003).

El interés actual por el síndrome de burnout está unido a la necesidad de estudiar el proceso de estrés laboral, así como también al hincapié que realizan las entidades gubernamentales y las organizaciones sobre la necesidad de preocuparse más por la calidad de vida laboral que ofrecen a los trabajadores (Gil-Monte, 2003).

Actualmente es necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral al momento de evaluar la eficacia de una organización, ya que la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva, tiene consecuencias sobre la organización, tales como: absentismos, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad de trabajo, entre otras (Gil-Monte, 2003).

Así también, el síndrome de burnout es considerado en la actualidad como una



enfermedad profesional, por esta razón todas las empresas se preocupan en mayor grado por cumplir con la obligatoriedad de realizar anualmente evaluaciones de riesgos psicosociales y establecer planes de acción para los puntos críticos que puedan afectar al bienestar laboral físico y psicológico de los trabajadores. En tal virtud, el bienestar laboral ha cobrado mayor importancia en las organizaciones.

El síndrome de burnout afecta considerablemente al bienestar laboral de los trabajadores, y por consiguiente, tiene consecuencias que pueden ser perjudiciales para los dos niveles: consecuencias para el colaborador y consecuencias para la organización (Gil-Monte & Peiró, 1997):

Tabla 3  
Consecuencias de Burnout

Consecuencias para el colaborador	a. Índices emocionales b. Índices actitudinales c. Índices conductuales d. Índices somáticos
Consecuencias para la organización	a. Deterioro de la calidad asistencial b. Baja satisfacción laboral c. Absentismo laboral elevado d. Tendencia al abandono del puesto y/o de la organización e. Disminución del interés y el esfuerzo por realizar las actividades del cargo f. Aumento de conflictos interpersonales con compañeros, clientes y superiores g. Disminución de la calidad de vida laboral del trabajador

Fuente: Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de burnout (Gil-Monte & Peiró, 1997)  
Elaborado por la autora

En este sentido, es sumamente importante que las organizaciones actúen con prácticas que fomenten el bienestar laboral general de los trabajadores, a fin que no se afecten otros elementos como la salud física y psicológica del talento humano y que por consiguiente, influyen en el nivel de productividad y eficacia organizacional.

**FACTORES PERSONALES QUE INFLUYEN EN EL BIENESTAR LABORAL**

Desde el punto de vista de la Psicología Organizacional, el estudio del bienestar laboral se orientaba principalmente en analizar los efectos que tenía sobre el desempeño de los colaboradores y el ausentismo (Martínez, 2004).

El bienestar laboral se consideraba como efecto casi exclusivo de factores externos al individuo, tales como: el salario, nivel de autonomía, estilo de liderazgo, horarios de trabajo, entre otros (Bravo & Rodríguez, 1996; Guerrero & Vicente, 1999). Sin embargo, se ha acrecentado la evidencia de que el bienestar laboral y satisfacción del empleado con su trabajo, sin desconocer el papel que desempeñan los factores externos o ambientales, depende en gran medida de factores internos o disposiciones del individuo (Arvey, Carter, & Buerkely, 1991; House, Shane, & Herold, 1996; (Judge, Heller, & Mount, 2002; Spector, 1997; Staw, Bell, & Clausen, 1986).

La clasificación del temperamento afectivo (afecto positivo/afecto negativo), es una de las características más utilizadas como prácticas del individuo en la investigación sobre el bienestar laboral. Watson & Tellegen (1985) plantearon un modelo bifactorial con dos dimensiones, más independientes que opuestas, que surge a partir de volver a examinar estudios sobre la estructura del estado de ánimo o afecto.

Judge, et. al. (2002), estudiaron investigaciones que relacionan el Big Five con el bienestar laboral, y encontraron que los factores “neuroticismo”, “extraversión” y “tenacidad”, son los que han demostrado las correlaciones más representativas. La “afabilidad” revelaba una menor relación con la satisfacción y bienestar laboral y “la apertura a la experiencia” ninguna. Esta última, para DeNeve & Cooper (1998), es de doble filo, pues sugiere al individuo a experimentar más intensamente las experiencias positivas y también las negativas, por lo tanto, emite un balance neutral de las situaciones.

**IMPORTANCIA DEL BIENESTAR LABORAL**

La importancia del bienestar laboral dentro de una organización no sólo se establece por las actividades o estrategias que se realizan dentro de la misma para conseguirlo, sino que también se encuentra atado a componentes psicológicos, organizacionales, y por la forma como la empresa vincula e integra al colaborador dentro de sus procesos, ejerciendo una fuerza conjunta que permita la adaptación laboral y altos niveles de satisfacción (Bedoya, Posada, Quintero & Zea, 2016). Es por esta razón que el bienestar y calidad de vida son tratados desde bases

administrativas y psicológicas que se complementan entre sí para lograr el bienestar.

Adicionalmente, existen diversos estudios realizados que están orientados a identificar el grado de bienestar que tienen las organizaciones en diferentes países, incluyendo de esta forma los factores psicológicos como la percepción, la motivación, los sentimientos y emociones, los cuales forman parte de los factores influyentes en el bienestar laboral. Sin embargo, aparecen otros factores influyentes que son individuales de cada organización como el clima y la cultura organizacional, los cuales se deben tener en consideración en el momento de ingresar a una empresa, puesto que de esta depende o no la adaptación al ambiente laboral (Bedoya, Posada, Quintero & Zea, 2016).

En consecuencia, el bienestar laboral de los trabajadores dentro de la organización no se encuentra determinado exclusivamente por las actividades que gestiona una empresa para su alcance, sino también por los rasgos individuales de los trabajadores y las percepciones que ellos van creando a medida que pasa el tiempo (Bedoya, Posada, Quintero & Zea, 2016).

Finalmente, es importante que las organizaciones promuevan estrategias que permitan la integración de los colaboradores a los diferentes procesos organizacionales, realizando constantemente evaluaciones sobre el clima organizacional, bienestar laboral o riesgos psicosociales, que permitan conocer el sentir y pensar de los trabajadores con relación a los niveles de bienestar. Para evaluar estos niveles es importante preguntarse si en la actualidad existe un método único y válido que permita estimar a cabalidad la definición de bienestar laboral dentro de las organizaciones; para esto las empresas deben darse a la labor de realizar una investigación interdisciplinaria que permita obtener un diagnóstico que contribuya a conocer claramente los factores predominantes que permiten alcanzar un bienestar laboral dentro de las organizaciones (Bedoya, Posada, Quintero & Zea, 2016).

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación es de tipo cuantitativa. Esta técnica constituye una práctica aplicada por el ser humano que permite investigar el entorno social y habitual de los sujetos que colaboran en un estudio. Los instrumentos utilizados en esta tecnología ayudan a tomar decisiones de prevención, intervención o fijación de recursos que permiten cambiar el ambiente estudiado, beneficiando o perjudicando los intereses de diversos grupos humanos (Canales, 2006).

La investigación cuantitativa es una técnica que permite consolidar toda la información del instrumento utilizado, lo que facilita la observación clara del objeto de estudio, es decir, permite medir las variables que se requieren identificar o determinar dentro de la investigación realizada. En un término más técnico, la investigación cuantitativa posee un modelo de variables o valores que al ser aplicados en el estudio, permiten obtener información inmediata (Canales, 2006).

### **Alcance de la investigación**

El alcance de esta investigación será descriptivo, puesto que se espera medir el pensamiento y la percepción que tienen los colaboradores de la empresa comercial con relación a su ambiente de trabajo y los factores que influyen en el bienestar laboral. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas o grupos, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar que en este caso específico es identificar y medir los factores determinantes que influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una empresa comercial (Canales, 2006).

El proceso de la descripción no es exclusivamente la obtención y la recopilación de datos y su respectiva tabulación, sino que se relaciona con condiciones existentes, prácticas que tienen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, percepciones, entre otros, así como la presentación de los resultados, plan de acción y recomendaciones a la Gerencia General y Comité Estratégico (Canales, 2006).

### **Población y muestra**

La unidad de análisis de esta investigación es una empresa comercial. El número de colaboradores de esta empresa al mes de agosto del 2018 es de 750 colaboradores a nivel nacional. Se segregaron colaboradores con modalidades de contratación de temporada, pasantes, contratos juveniles, es decir colaboradores con menos de un año de labores, por lo que la población aplicable para la encuesta de qBLG es de 644 colaboradores. Esta condición especial fue debidamente informada en el mail de solicitud de llenado de la encuesta.

Se realizó un muestreo aleatorio simple, que constituye un muestreo no probabilístico que permite a cada miembro de la población sujeto de estudio que tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, es decir se incluyeron diferentes tipos de colaboradores sin segregar edad, antigüedad, género y niveles jerárquicos. La

encuesta tuvo una fecha límite para ser llenada, por lo que se revisaba diariamente el número de respuestas para confirmar que el tamaño de la muestra llegara al número representativo. Para lograr el número de la muestra se seleccionaron las encuestas que fueron llenadas dentro del plazo establecido, considerando que era un valor representativo.

El muestreo aleatorio simple fue clasificado en estratos, es decir, que si bien todos los colaboradores podían participar en la encuesta, se consideraron unidades de análisis a la muestra procedente de todos los estratos que conforman la población (D'Ary, Jacobs & Razavieh, 1982). Es así que se pueden detallar que las características de la muestra sujeto de estudio estuvo conformada por: 67,4% hombres y 32,6% mujeres (lo que no guarda relación con el porcentaje de género de la población total); el 58,8% de los colaboradores se encuentran laborando entre 2 a 15 años dentro de la organización, el 21,3% posee 16 a 30 años, el 4,1% de colaboradores posee más de 31 años de labores, y el 15,8% de colaboradores con un año en la organización; el 77,38% de la muestra corresponde a la Región Costa, y el 22,62% corresponde a la Región Sierra.

#### Instrumento

El instrumento a utilizar en esta investigación es el Cuestionario de Bienestar Laboral (qBLG), creado por Josep M. Blanch como una herramienta específica de evaluación de las dimensiones psicológicas del bienestar en el trabajo, así como del carácter bipolar de esta experiencia (Blanch, et. al., 2010).

El qBLG se diferencia de la mayoría de las escalas de bienestar que generalmente se refieren a la "vida" en general, porque evalúa el bienestar psicológico laboralmente situado (Blanch, et. al., 2010).

En el Anexo 1 se presentan las seis escalas que conforman el Cuestionario de Bienestar Laboral General completo, incluyendo las instrucciones para su aplicación y la redacción de los ítems.

Los ítems están conformados por una afirmación o juicio que está relacionado con el bienestar laboral y las respuestas son de tipo cuantitativo en una escala del 1 al 7, siendo el nivel más bajo 1 denominado como "insatisfacción" y 7 que equivale al nivel más alto de "satisfacción", y en otras escalas considerando el 1 "nunca" como nivel más bajo y el 7 "siempre" como nivel más alto.

La Figura 3 muestra el modelo teórico que estableció el diseño del cuestionario, en el que se

puede observar que el bienestar laboral general comprende dos dimensiones principales: bienestar psicosocial y efectos colaterales (Blanch, et al., 2010):

1. El bienestar psicosocial abarca los factores de afectos, competencias y expectativas.
2. Los efectos colaterales incluyen factores de somatización, desgaste y alineación.

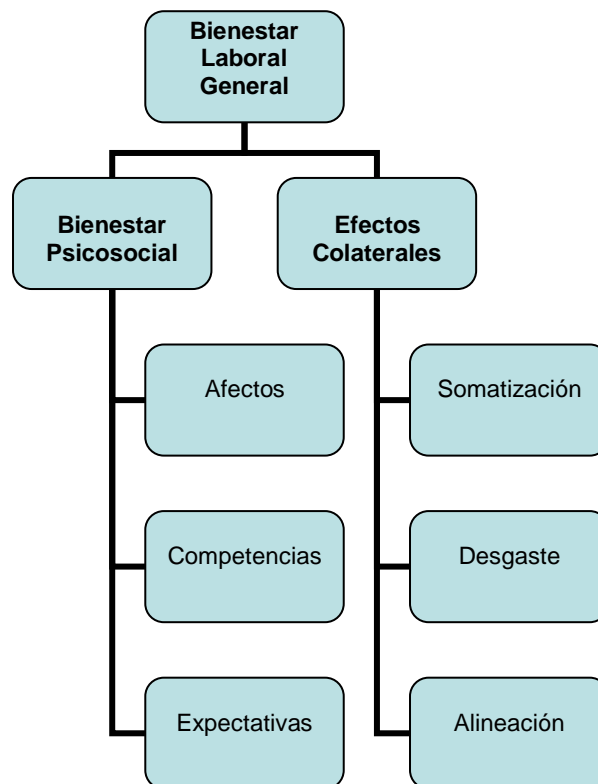


Figura 3: Adaptada del Modelo Teórico Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y propiedades psicométricas de Blanch, et. al. (2010) Elaborado por la autora

El primer grupo de escalas relacionado con Bienestar Psicosocial está formado por 42 ítems, agrupados a su vez en tres elementos o factores específicos: Escalas de Afectos (10 ítems), de Competencias (10 ítems), y de Expectativas (22 ítems).

El segundo grupo de escalas denominado Efectos Colaterales está compuesto por tres elementos o factores específicos: Escalas de Somatización (5 ítems), de Desgaste (4 ítems) y de Alineación (4 ítems) (Blanch, et. al., 2010).

La dimensión de Bienestar Psicosocial fue creada en 2005 para una investigación sobre calidad de vida laboral en el subempleo (Blanch, 2005; Blanch & Cantera, 2009; Goulart, 2006), demostrando buenas propiedades psicométricas

(con alfas comprendidas entre 0.84 y 0.95). Luego, previa revisión, reajuste y ampliación, fueron aplicadas y revalidadas en otro estudio sobre calidad de vida laboral en universidades y hospitales (Blanch, 2009; Cervantes, 2009).

Las dimensiones del factor de somatización fueron especialmente diseñadas para esa última investigación, y al igual que la otra dimensión y factores, fueron aplicados en una fase piloto (Blanch, et. al., 2010). Así también, para el diseño de cada una de las dos partes del cuestionario, se realizó una selección de ítems con criterios relevantes y representativos (Camarero, 2001; 2004).

Para el cumplimiento del primer criterio se partió de una revisión de la literatura que permitió identificar unas temáticas centrales en la investigación sobre el problema. Para el segundo criterio, se atendió el principio psicométrico de la representatividad teórica (Alvaro, 1997), que remite a la medida en que la "parte" integrada por las dimensiones e indicadores recopilados en el cuestionario representa aspectos importantes de un "todo" tan complejo como el bienestar laboral de los profesionales (Blanch, et. al., 2010).

Los ítems de las dos primeras escalas del factor bienestar psicosocial fueron escritos con formato de diferencial semántico, mientras que para los de las otras cuatro se adoptó un modelo Likert (Blanch, et. al., 2010).

Según Blanch, et. al., (2010), la fase piloto en la que se aplicó el qBLG fue en una población de 1.252 profesionales públicos que laboran en hospitales y universidades de Brasil, Chile, Colombia y España. El cuestionario incluía series de ítems cerrados organizados según un modelo teórico en el que el bienestar laboral incluye las dimensiones de bienestar psicosocial y efectos colaterales, cada una con sus tres subdimensiones. En el resultado de este estudio piloto todas las escalas demostraron una alta consistencia interna con valores Alfa de Cronbach comprendidos entre 0,82 en alineación y 0,96 en expectativas. Según los resultados obtenidos, se confirma la estructura del modelo teórico propuesto por los autores en el qBLG.

Dado que el qBLG intenta evaluar bienestar psicológico laboralmente situado, los encabezados de cada escala dirigen directa y explícitamente al propio escenario laboral. En tal virtud, para contestar las dos primeras escalas, el colaborador debe ubicarse en la siguiente situación: *Actualmente, en mi trabajo, siento....* Lo mismo sucede con la tercera escala: *En mi trayectoria laboral...* Y finalmente, con las tres escalas restantes; *Actualmente, por causa de mi trabajo, siento...* (Blanch, et. al., 2010).

La valoración psicométrica del qBLG se realizó en dos etapas. En la primera etapa se evaluó la validez de contenido del instrumento. En la segunda etapa se planteó primero lo relativo a validez de constructo mediante un análisis de componentes principales de los ítems incluidos en cada uno de los grupos de escalas (Escala de Bienestar Psicosocial y Escala de Efectos Colaterales), lo que se realizó tomando las recomendaciones de Clark & Watson (1995). Este análisis se complementó con otro análisis de factores principales del conjunto de puntajes (sumatorias de ítems) de cada una de las seis escalas (Blanch, et. al., 2010).

Finalmente se efectuó un análisis de fiabilidad, calculando el coeficiente Alfa de Cronbach (1951) para cada una de las seis escalas que componen el cuestionario (Afectos, Competencias, Expectativas, Somatización, Desgaste y Alienación), para el grupo de ítems incluidos en cada uno de los dos factores generales (Bienestar Psicosocial y Efectos Colaterales) y para el total de ítems que conforman el cuestionario (Blanch, et. al., 2010).

## RESULTADOS

Debido a la naturaleza y alcance del estudio, se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, a fin de detectar anomalías en la muestra estudiada. Esta evaluación reveló que la muestra recolectada presenta una distribución normal, lo que nos permite detectar que no existen datos anómalos que indiquen que las variables objeto del estudio requieren de una observación más profunda por detectar resultados preocupantes en los factores que influyen en el bienestar laboral general de la empresa comercial sujeto de estudio. Es importante tener condensados estos factores a fin de identificar cuáles son las mayores tendencias en las variables.

Si la distribución no hubiera sido normal o se hubieran presentado valores diferentes o datos unitarios o aislados en los factores a investigar, la investigación no tendría los resultados esperados que eran conocer factores condensados a través de las respuestas de los colaboradores que muestren una tendencia o rama de las variables que perciben que influyen en el bienestar laboral general de la empresa comercial.

Puesto que el valor del estadístico máximo es 0,184, que es mayor que el nivel de significancia de 0.05, no se puede concluir que los datos no siguen una distribución normal. Adicionalmente, los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov se visualizan en la Tabla 4.



Tabla 4  
Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Prueba Kolmogorov-Smirnov		Subdimensión Afectos	Subdimensión Competencias	Subdimensión Expectativas	Subdimensión Somatización	Subdimensión Desgaste	Subdimensión Alineación	Dimensión Bienestar Psicosocial	Dimensión Efectos Colaterales
N		221	221	221	221	221	221	221	221
Parámetros normales	Media	4,9317	5,4855	5,6055	3,2552	3,7681	2,5826	5,3409	3,2020
	Desviación estándar	0,98962	1,01997	1,14501	1,60828	1,78112	1,62674	,96605	1,48402
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,121	0,100	0,112	0,120	0,110	0,184	0,097	0,084
	Positivo	0,048	0,069	0,112	0,120	0,110	0,184	0,054	0,084
	Negativo	-0,121	-0,100	-0,104	-0,080	-0,095	-0,165	-0,097	-0,069
Estadístico de prueba		0,121	0,100	0,112	0,120	0,110	0,184	0,097	0,084
Sig. asintótica (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001

Nota: La distribución de prueba es normal. Se realizó la corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Elaborado por la autora

En la Tabla 5 se determinan los resultados de la muestra en lo relacionado a la media, la desviación estándar y el Alfa de Cronbach de cada una de las subdimensiones de Bienestar Laboral General.

Tabla 5  
Análisis Descriptivos (N=221)

DIMENSIONES			
Y SUBDIMENSIONES	MEDIA	SD	$\alpha$
<b>BIENESTAR PSICOSOCIAL</b>	<b>5,34</b>	<b>0,96</b>	<b>0,90</b>
1. Afectos	4,93	0,99	0,80
2. Competencias	5,49	1,02	0,92
3. Expectativas	5,61	1,15	0,97
<b>EFFECTOS COLATERALES</b>	<b>3,20</b>	<b>1,48</b>	<b>0,86</b>
4. Somatización	3,26	1,61	0,87
5. Desgaste	3,77	1,78	0,87
6. Alineación	2,58	1,63	0,90

Fuente: Elaborado por la autora

Se puede visualizar que de la muestra seleccionada, los valores de la media de las dimensiones de Bienestar Psicológico y sus tres subdimensiones (Afectos, Competencias y Expectativas) poseen valores centralizados (5,34), (4,93), (5,49) y (5,61), con una ligera

tendencia a valores superiores acorde a la escala (1 al 7) del cuestionario aplicado.

No obstante, no ocurre lo mismo con la dimensión de Efectos Colaterales y sus tres subdimensiones (Somatización, Desgaste y Alineación) que presentan más bien medias con una tendencia a valores inferiores (3,20), (3,26), (3,77), (2,58). Denotando, que los participantes en su mayoría de veces puntuaban valores bajos en estas escalas del cuestionario.

Por otro lado, la dispersión de los datos revela que la distribución de los datos semeja ser homogénea en lo concerniente a la dimensión de Bienestar Psicosocial en conjunto a sus tres subdimensiones. Pero, como se puede apreciar en la tabla, los datos de la dimensión de Efectores Colaterales poseen una dispersión mayor. Sin embargo estos valores no exceden de 1,78.

A fin de asegurar la fiabilidad del estudio, se procedió a extraer el Alfa de Cronbach; los valores de cada una de las dimensiones y subdimensiones presentan puntuaciones superiores a 0,70. Por lo tanto, cada una de las dimensiones contempladas constituye de forma conjunta el cuestionario aplicado a los participantes.

En la Tabla 6 se presentan las correlaciones de las puntuaciones directas de las subdimensiones y dimensión de Bienestar Psicosocial. Como se puede apreciar en la tabla el índice de Correlación de Pearson revela la existencia de una correlación significativa entre ellas con valores que oscilan de 0,739 a 0,926 con un nivel de significancia del 0,01.



Tabla 6

Correlaciones de Pearson entre Subdimensiones de Bienestar Psicosocial (N=221)

	Escala Afectos	Escala Competencias	Escala Expectativas	Bienestar Psicosocial
Escala Afectos	1	0,777**	0,739**	0,907**
Escala Competencias	0,777**	1	0,781**	0,926**
Escala Expectativas	0,739**	0,781**	1	0,923**
<b>Bienestar Psicosocial</b>	<b>0,907**</b>	<b>0,926**</b>	<b>0,923**</b>	<b>1</b>

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaborado por la autora

En la Tabla 7 relacionada con la dimensión de Efectos Colaterales, se puede observar que de igual manera la correlación es significativa entre todas sus subdimensiones; lo que se puede constatar en los índices de Correlación de Pearson cuyos valores se encuentran entre 0,637 hasta 0,910. En este sentido, es evidente que la asociación para ambas dimensiones es significativa, cumpliendo las expectativas de la investigación.

Adicionalmente en los resultados generales de la investigación se puede observar que la subdimensión de Expectativas de Bienestar

Psicosocial obtuvo el puntaje más alto, lo que demuestra que los colaboradores de esta empresa comercial perciben que sus oportunidades, motivación y otros, están subiendo a lo largo de su trayectoria laboral.

Por otro lado, la subdimensión de Desgaste fue la que obtuvo un mayor puntaje en la media, lo que indica que es la más propensa a indicar que se puede presentar un problema relacionado con sobrecarga de trabajo y cansancio físico y mental que puede afectar la relación calidad de vida – trabajo, y por ende el bienestar laboral general de los colaboradores de la empresa comercial.

Tabla 7

Correlaciones entre Dimensiones y Subdimensiones de Efectos Colaterales(N=221)

	Subdimensión Escala de Somatización	Dimensión Escala Desgaste	Dimensión Escala Alineación	Efectos Colaterales
Escala de Somatización	1	0,705**	0,637**	0,876**
Escala Desgaste	0,705**	1	0,698**	0,910**
Escala Alineación	0,637**	0,698**	1	0,875**
<b>Efectos Colaterales</b>	<b>0,876**</b>	<b>0,910**</b>	<b>0,875**</b>	<b>1</b>

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaborado por la autora

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos con la aplicación del qBLG muestran fielmente el modelo teórico utilizado como base para esta investigación (Tabla 4) y que el cuestionario es un instrumento

psicométricamente adecuado para la evaluación del bienestar laboral general de los colaboradores que trabajan en la empresa comercial sujeto de estudio.

De los resultados de la investigación se puede determinar lo siguiente:

1. En la dimensión de Bienestar Psicosocial la media general es de 5,34, teniendo la subdimensión de Afectos el puntaje de media más bajo con 4,93 que si aún está dentro del parámetro normal, no deja de dar una alerta para tomar posibles correctivos que eviten que este resultado se vuelva desfavorable para la organización. Así también se visualiza que la subdimensión de Expectativas es la que presenta una media más alta, lo que hace evidenciar que el compromiso de los colaboradores con la organización va en crecimiento.

Ochoa (2013), indica que en un estudio en el que se aplicó el qBLG a 305 profesionales de la medicina en Brasil, Chile, Colombia, Venezuela y España, obtuvo como resultado una valoración del bienestar general moderadamente positiva, ya que en la Escala de Bienestar Psicosocial los resultados de la encuesta fueron aceptables, lo que hace suponer que los profesionales médicos se han adaptado a la crisis que atraviesan a nivel iberoamericano, lo que coincide con los resultados de la presente investigación.

Por otra parte, Crespo (2013) realizó un estudio para identificar: ¿Cómo las nuevas condiciones de trabajo impuestas por el New Management sanitario influían en el bienestar laboral de los profesionales de la medicina?, el cual también coincide con los resultados del presente estudio. Para el efecto utilizó el qBLG, el mismo que fue aplicado a médicos de España y Latinoamérica. En la escala de Bienestar Laboral general los resultados fueron medio altos en la escala de Bienestar Psicosocial (afectos, competencias y expectativas), por lo que estos resultados contribuyeron a mejorar la puntuación del cuestionario.

2. En la dimensión de Efectos Colaterales la media general es de 3,20, presentando la subdimensión de Desgaste el más alto puntaje, lo que muestra que existe un patrón de desgaste físico en los colaboradores que va en aumento y que puede generar inconvenientes futuros en cuanto a un desgaste emocional por carga de trabajo. La subdimensión de Somatización es la que presenta la

media más baja de los tres factores, lo que indica que los colaboradores se encuentran en un ambiente de buen trato y que sienten que pueden tener oportunidades de desarrollo dentro de la organización.

En cambio en el mismo estudio de Ochoa (2013), el resultado de la dimensión de Efectos Colaterales presentó un resultado moderado bajo, lo que en este caso contrarresta el bienestar laboral del profesional médico y genera una sensación de baja realización personal y somatización por desgaste y otros, lo que si bien no en la misma medida, coincide con los resultados de la investigación en la empresa comercial sujeto de estudio.

Por otro lado, según Crespo (2013), los resultados obtenidos de su investigación con relación a la dimensión de Efectos Colaterales (somatización, desgaste y alineación), fueron medio bajos. La subdimensión de desgaste fue la que más sobresalió por encima de las otras dos subdimensiones, lo que también coincide con el estudio de la investigación de la empresa comercial.

3. Los resultados del qBLG en cuanto a la dimensión de Efectos Colaterales guardan cierta relación con los resultados de las evaluaciones de riesgos psicosociales que se aplican en la empresa comercial, en la que los factores de carga de trabajo, participación y supervisión y demanda psicológica son los que puntúan más alto y sobre los que se realiza el plan de acción respectivo.

En un estudio realizado por Blanch & Cantera (2009), se investigó a través del qBLG la forma en que el empleo temporal involuntario afecta al bienestar laboral de los empleados. Se aplicó el cuestionario a 463 personas que cumplían con la estratificación deseada, y los resultados obtenidos indicaron que existen diferencias estadísticas significativas entre todos los tipos de contratación en la escala de Bienestar Psicosocial y se encontró evidencia empírica de cómo afecta el empleo temporal a la dimensión de Efectos Colaterales.

4. Las correlaciones entre las escalas de Bienestar Psicosocial y de Efectos

colaterales muestran que son significativas al nivel 0,01 (bilateral), lo que indica la fiabilidad y validez del instrumento aplicado, así como de los resultados obtenidos.

La literatura investigada en bienestar laboral incluye el apoyo social que se debe brindar por parte de la empresa como ayuda para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y mantener un equilibrio vida-trabajo.

De los resultados obtenidos se percibe que la empresa comercial sujeto de estudio ha manejado prácticas que han permitido a través del tiempo que los colaboradores se sientan cómodos y seguros en su lugar de trabajo y con la seguridad de una estabilidad laboral, lo que era de interés confirmar si se mantenía aún a pesar de la gestión de cambio en la que se encuentra inmersa y que ha generado desvinculaciones y cambios estructurales.

Según los resultados de la encuesta, se puede observar que los colaboradores aún muestran un compromiso con la empresa, sobre todo considerando que la mayoría de la muestra tiene un número considerable de años de labores.

En cuanto a las implicaciones prácticas, los resultados obtenidos del aporte empírico de este estudio brindaron datos relevantes a la Alta Dirección relacionados con el bienestar laboral general de los colaboradores de la empresa comercial, datos que permitirán establecer planes de acción por parte del Departamento de Talento Humano para fomentar actividades que permitan mantener y/o fortalecer el bienestar laboral. Si bien el Departamento de Talento Humano ha tenido una reestructuración desde su Jefatura, se espera que las actividades y planes de acción para velar por el bienestar laboral de los colaboradores se mantengan y/o mejoren, incluso con nuevas prácticas laborales afines a este tema.

El Departamento de Talento Humano debe trabajar conjuntamente con la Alta Dirección para ser gestores de soluciones no solo en subsistemas como selección y contratación, compensaciones, capacitación y desarrollo, sino para ayudar a mantener un buen clima y bienestar laboral entre los colaboradores de la organización.

## CONCLUSIONES

Como conclusión se puede determinar que la correcta administración de los factores que influyen en el bienestar laboral general de los colaboradores en un entorno empresarial cada vez más complejo, requiere de estrategias que deben ser claras y constantes, y que atiendan a los dos niveles de abordaje, el individual y el organizacional. De esta forma se evitará caer en uno de los problemas de salud mental más importantes del siglo XXI que es el estrés laboral y la deserción de los trabajadores. Cabe resaltar que en la actualidad el síndrome de burnout o trabajador quemado está considerado como una enfermedad profesional que las organizaciones deben prevenir a todo nivel.

Dado que la empresa comercial sujeto de estudio está inmersa en una serie de cambios organizacionales, no se puede evitar adaptarse ante diferentes estímulos que se asumen como estresores y a cambios percibidos como positivos o negativos, produzcan estrés y que los colaboradores se vean afectados en su nivel de bienestar o en el clima laboral.

Si bien es cierto que los colaboradores se sienten más satisfechos cuando su ambiente laboral es seguro y confortable, lo que impacta directamente en el aumento de la calidad de trabajo, no es menos cierto que dentro de las dimensiones y factores psicosociales en el contexto de la vida actual, se producen múltiples y variadas fuentes generadoras de estrés que pueden afectar la salud y bienestar de los trabajadores.

El desarrollo de estrategias de atención del bienestar laboral requieren como paso fundamental que las organizaciones reconozcan y acepten que la salud física y mental de su talento humano es un tema importante y que debe ser asumido desde la Alta Gerencia con el compromiso de promoverla, y que se concrete en prácticas que permitan mayor y mejor comunicación, autonomía, participación, flexibilidad laboral, desarrollo, promociones internas, incentivos, lo que contribuye directamente a lograr una mayor productividad y eficiencia de sus colaboradores, y por lo tanto, aumenta la competitividad de la empresa, lo que permite lograr alcanzar sus metas y objetivos propuestos.

Las limitaciones que encontramos en este estudio fueron:

El instrumento fue enviado por la Jefatura Regional del Departamento de Recursos Humanos, y aun cuando se hizo hincapié en la comunicación que los resultados del cuestionario serían completamente anónimos, hubo cierta aprensión y temor por parte de los colaboradores de que no se mantenga el anonimato en sus respuestas, por lo que los resultados pueden estar sesgados en forma positiva por temor a repercusiones internas en la organización que amenacen sus puestos de trabajo.

Al configurarse el cuestionario en la plataforma Forms para que sea completamente anónimo, se perdió el control de que los colaboradores puedan responderlo una sola vez, por lo que puede haberse dado el caso de colaboradores que lo hayan respondido positivamente más de una vez para alterar los resultados en forma positiva.

La empresa comercial sujeto de estudio se encuentra actualmente atravesando un proceso de gestión del cambio, por lo que al haber realizado algunas reestructuraciones y desvinculaciones del personal, hubo abstinencia de un número considerable de colaboradores para llenar el cuestionario, por lo que no se pudo obtener una muestra mayor y posiblemente resultados más confiables.

La empresa comercial nunca antes había realizado una encuesta de bienestar laboral ni afines, salvo la evaluación obligatoria de riesgos psicosociales, por lo que no existen estudios anteriores de bienestar que permitan una comparación de los resultados y confirmación de efectividad de prácticas por parte del Departamento de Talento Humano para lograr el bienestar de los colaboradores.

Entre las propuestas de prácticas para mejorar y/o fortalecer el bienestar laboral general de los colaboradores de la empresa comercial, se recomienda considerar las siguientes:

Incluir el tema de bienestar laboral en la gestión de cambio que atraviesa la empresa, a fin de disminuir ciertos efectos de temor actuales, lo que permitirá que los colaboradores puedan realizar sus funciones con igual compromiso y menor aprensión.

Incorporar dentro de los nuevos procedimientos, acciones que propicien autonomía, participación, empoderamiento, sentido de pertenencia, compromiso organizacional y satisfacción en los colaboradores, así como el trabajo en equipo.

Dentro del plan de acción o mejoras para mantener el bienestar laboral que considere realizar el Departamento de Recursos Humanos, se recomienda incluir la sensibilización de la Alta Dirección, mandos altos y medios en el compromiso hacia la calidad de vida laboral de los colaboradores a su cargo a través de condiciones de equidad, respeto, tolerancia, flexibilidad, solidaridad y equilibrio vida-trabajo.

Realizar evaluaciones de clima, bienestar o afines en intervalos máximo de cada dos años, a fin de evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores durante este proceso de cambios estructurales y organizacionales.

Así también, se propone realizar futuros estudios inherentes al tema de bienestar laboral general, pero que sean aplicados a todos los colaboradores en forma obligatoria, como por ejemplo:

Evaluar a todo el personal de la empresa para identificar el riesgo psicosocial que pueden presentar los colaboradores y establecer planes de acción que sean cumplidos por parte del Departamento de Talento Humano.

Realizar planes de intervención y prevención para mantener el bienestar laboral en todos los colaboradores de la empresa, evitando el riesgo psicosocial que pueden afectar en su desempeño laboral.

Finalmente se puede concluir en que los resultados obtenidos de la presente investigación, permitieron beneficiar directamente a la Alta Gerencia porque le permitió obtener información sobre el estado del bienestar laboral general de los colaboradores de la empresa comercial; así como también a todos los colaboradores, ya que se podrán establecer planes y programas de bienestar laboral que permitirán buscar permanentemente actividades para fortalecer las condiciones de bienestar de los colaboradores, lo que contribuirá a mejorar la calidad de vida tanto de ellos como de sus familiares, lo que a su vez permitirá obtener niveles más

altos de satisfacción, productividad y compromiso organizacional.

Siendo la Alta Dirección, las Gerencias y Subgerencias de las diferentes Divisiones de la empresa comercial parte de los beneficiarios de la presente investigación, se logrará que estos Ejecutivos estén más involucrados y comprometidos con las prácticas para mantener el bienestar laboral general de los colaboradores a su cargo, quienes constituyen el activo más importante que posee la empresa. Así también con los resultados obtenidos, este nivel de Ejecutivos podrán contribuir activamente con los planes de acción o mejora que se implementen para fortalecer el bienestar laboral; y con futuras evaluaciones de bienestar laboral, clima organizacional, satisfacción o riesgos psicosociales que sean programadas, ya que con estas investigaciones se podrá mejorar la calidad de vida de ellos y sus colaboradores, así como lograr un equilibrio vida-trabajo para todos.

La Alta Dirección podría disponer la presentación de los resultados obtenidos en esta investigación a los Altos Directivos de las empresas que conforman el Grupo, a fin de que se puedan convertir en posibles beneficiarios de esta evaluación, ya que nunca han realizado estudios similares para medir o identificar factores que influyen en el bienestar laboral de sus colaboradores.



## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, H., Medina, L., González, D., Cucaita, D., & Parra, L. (2013). Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo en la empresa Cibertee. *Recuperado en: repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf*.
- Alvaro, M. (1997). Principios psicométricos de la evaluación psicológica. *Manual de Evaluación Psicológica. Fundamentos, técnicas y aplicaciones*, 173-192.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164.
- Arvey, R. D., Carter, G. W., & Buerkely, D. R. (1991). Job satisfaction: Dispositional and situational influences. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 6, 359-383.
- Barley, S. R., & Kunda, G. (1992). Estructura y diseño vs. lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías racionales y normativas de control en el discurso gerencial. *Tecnología Administrativa*, IX, 135-192.
- Bedoya Gómez, M. A., Posada Isaza, D., Quintero Gutiérrez, M. C., & Zea Quintero, J. D. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12).
- Blanch, J. M. (2005). Estudio de calidad de vida laboral en el subempleo. *Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y Recursos Humanos*, 79-87.
- Blanch, J. M. (2009). Estudio piloto. Documento interno de trabajo del grupo de investigación. Colaborando. *Propiedades psicométricas de las escalas del cuestionario*. Barcelona.
- Blanch, J. M., & Cantera, L. (2009). El Malestar en el Empleo Temporal Involuntario. Malaise in Involuntary Temporary Employment. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Journal of Work and Organizational Psychology*, 25, 59-70.
- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (Agosto de 2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Bravo, M. J., & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción Laboral. *Tratado de Psicología del Trabajo*, 1, 344-393.
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S. M., & Torres Narváez, K. Y. (enero-junio de 2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109-137.
- Camarero, L. (2001). Los soportes de la encuesta. La infancia de los métodos representativos. *Metodología de Encuestas*, 3, 163-181.
- Camarero, L. (2004). Representatividad estadística versus social. *Metodología de Encuestas*, 6, 61-70.
- Canales Cerón, M. (2006). *Metodologías de investigación social*. Santiago: Lom Ediciones.
- Carson, J., Tesluk, P., & Marrone, J. (2007). Shared Leadership in Teams: An Investigation of Antecedent Conditions and Performance. *Academy of Management Journal*, 50(5), 1217-1234.
- Casullo, M., & Colaboradores. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paidós.
- Celia, D. F., & Tulsy, D. S. (1990). Measuring the quality of life today: methodological aspects. *Oncology*, 4, 29-38.
- Cervantes, G. (2009). Tesis doctoral no publicada. Departamento de Psicología Social. *Calidad de vida laboral y riesgos psicosociales en profesionales de la salud catalanes. De la presión asistencial a la violencia ocupacional*. Barcelona.
- Chaturvedi, S. K. (1991). What is important for quality of life to Indians in relation to cancer? *Social Science and Medicine*, 33, 91-94.
- Clark, L. A., & Watson, D. (2003). Constructing validity: Basic issues in objective scale development. *Psychological Assessment*, 7, 207-231.
- Crespo, F. L. (2013). Crisis de la sanidad: el bienestar laboral de los profesionales de la medicina desde la psicología social del trabajo. *Master's thesis. Universidad Abat Oliba CEU*. Retrieved from <http://www.recercat.cat/handle/2072/219171>.
- De la Garza, E. (2006). *Introducción. Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado*. (U. A. México, Ed.) México: Anthopos.
- DeNeve, K. M., & Cooper, H. (1998). The happy personality: A meta-analysis of 137 personality traits and subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 124, 197-229.
- Diario El Universo. (Diciembre de 2015). *La Mano Amiga. Excelencia Historias de Éxito*, pág. 6.
- Diario El Universo. (Diciembre de 2015). *La Mano Amiga. Excelencia Historias de Éxito*, 6.
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31, 103-157.
- Dubin, R. (1956). Industrial workers' worlds: A study of the Central Life Interest of industrial workers. *Social problems*, 3, 131-142.
- Echeverría Alicea, K. E., & Santiago Ortega, R. (2017). Percepción del bienestar laboral de los empleados: Estudio comparativo según su género. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(2), 17-27.
- Estrada Rodríguez, Y., & Ramírez Reyes, M. (Septiembre de 2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *TURyDES Revista de investigación en turismo y desarrollo local*, 3(8). Obtenido de

## Identificar factores determinantes que influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una empresa comercial.

- <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>
- Fernández-Abascal, E. G. (1997). *Estilos y estrategias de afrontamiento*. Madrid: Pirámide.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gil-Monte, P. R. (Agosto de 2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica InterAc-tivo Psy*, 1(1), 19-33.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. *Síntesis*.
- Gómez Correa, M. P. (2015). Las prácticas de recursos humanos y su incidencia en el bienestar laboral de los empleados. *Master's thesis. Universidad del Rosario*. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11543/1019053215-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Goulart, P. M. (2006). Tesis doctoral no publicada. Departamento de Psicología. *Trabajar en el nuevo capitalismo. Cultura y experiencia del trabajo en el Brasil contemporáneo*. Barcelona.
- Greenhaus, J. H. (1973). A factorial investigation of career salience. *Journal of Vocational Behavior*, 3, 95-98.
- Guerrero, B., & Vicente, F. (1999). Estudios sobre la importancia del factor humano en la realización profesional y personal: satisfacciones e insatisfacciones de la profesión docente universitaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2(1), 579-586.
- Habermas, J. (1981). *Teoría de la acción comunicativa*. Madrid: Taurus.
- House, R. J., Shane, S. A., & Herold, D. M. (1996). Rumors of the death of dispositional research are vastly exaggerated. *Academy of Management Review*, 21, 203-224.
- Judge, T. A., & Watanabe, S. (1993). Another look at the job-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78, 939-948.
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five factor model of personality and job satisfaction. A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530-541.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.
- Kast, F., & Rosenzweig, J. (1988). *Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias*. México: McGraw Hill.
- Levy, L., & Anderson, L. (1980). *La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida*. México: Manual Moderno.
- Lodahl, T. M., & Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49(1), 24-33.
- Marsollier, R., & Aparicio, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas Individuo y Sociedad*, 10(1), 209-220.
- Martínez, J. M. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice-Hall/Financial Times.
- Mayoral, E., & Revilla, A. L. (2009). La felicidad en la psicología: un estudio empírico desde la psicología del bienestar. *Eclecta. Revista de Psicología General*, 7(14), 13-20.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8, 486-500.
- MOW Internacional Research Team. (1987). *The meaning of working*. Londres: Academic Press.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages*. San Diego, CA: Academic Press.
- Noguera, J. A. (2002). El concepto de trabajo y la teoría social crítica. *Papers* 68, 141-168.
- Ochoa, P. (2013). La crisis del profesionalismo médico. Entre la nostalgia del pasado y las condiciones del presente.
- OIT. (2016). International Labour Office. Labour Administration Labour Inspection and Occupational Safety and Health Branch. *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra.
- Palomino Moral, P. A., Grande Gascón, M. L., & Linares Abad, M. (2014). La salud y sus determinantes sociales. Desigualdades y exclusión en la sociedad del siglo XXI. *Revista Internacional de Sociología*, 72, 45-70. doi:10.3989/ris.2013.02.16
- Peiró, J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de la Psicología del Trabajo Vol. 1. La Actividad Laboral en su Contexto*. Madrid, España: Editorial Síntesis S.A.
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M., & Bustamante Uzcátegui, S. (2006). Clima Organizacional y Gerencia: Inductores del Cambio Organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248.
- Pillai, R. (1996). Crisis and the emergence of charismatic leadership in groups: An experimental investigation. *Journal of Applied Social Psychology*, 26, 543-562.
- Restrepo Escobar, F. E., & López Velásquez, A. M. (2013). Percepciones del entorno laboral de los profesionales universitarios en un contexto de reorganización flexible del trabajo. *Cuadernos de Administración*, 29(49), 55-63. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a07.pdf>
- Richter, J. (2 de Mayo de 2011). El concepto ampliado de trabajo: los diversos trabajos. (U. d. Zulia, Ed.) *Gaceta Laboral*, 17(2), 169-189.
- Segurado Torres, A., & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.

**Identificar factores determinantes que influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una empresa comercial.**

- 
- Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 5-14.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Staw, B. M., Bell, N. E., & Clausen, J. A. (1986). The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*, 31, 56-77.
- Super, D. E. (1976). *Career education and the meaning of work*. Washington, D.C.: The Office of Career Education, U.S. Office of Education.
- Sverko, B. (1989). Origin of individual differences in importance attached to work: a model and a contribution to its evaluation. *Journal of Vocational Behavior*, 34(1), 28-39.
- Veenhoven, R. (1991). Is Happiness relative? *Social Indicators Research*, 24, 1-34.
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 9(8), 7-11.
- Warr, P. B. (2002). *Psychology at work* (5ta. ed.). Londres: Penguin Books.
- Warr, P. B. (2003). Well-being and the workplace. En D. Kahneman, E. Diener y N. Schwarz (Eds.). *Well-being: The foundation of hedonic psychology*, 392-412.
- Watson, D., & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of the mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.

Identificar factores determinantes que influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una empresa comercial.

## ANEXOS

### Anexo 1: Carta de consentimiento informado de la empresa comercial

[Carta de Consentimiento Informado Proyecto de Titulación.pdf](#)

 <small>ECUATORIANA DE PRODUCTOS QUIMICOS S.A.</small>	
Guayaquil, 05 de noviembre del 2018	<small>Av. José Santiago Castillo s/n y Av. J. Tanca Marengo Km. 1.8 Apartado Postal: 09-01-9212 Teléfono: (04) 268 20 50 - (04) 268 22 30 Fax: (593-4) 268 20 65 www.ecuaquimica.com.ec Guayaquil - Ecuador</small>
<p>Señores <b>Universidad de Especialidades Espiritu Santo UEES</b> Samborondón</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Por medio de la presente autorizo a la Ps. Laura Ivonne Mejía Briones, portadora de la cédula de identidad N° 0917450355, para realizar la aplicación del instrumento de medición denominado Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG), a los colaboradores de nuestra empresa como parte de su propuesta de titulación denominada: Identificar factores determinantes que influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una empresa comercial.</p> <p>El presente documento y los resultados del cuestionario aplicado serán utilizados únicamente para fines académicos y se acuerda que se guardará la absoluta reserva de esta información.</p> <p>Extendemos el presente a solicitud de la interesada, quien podrá dar al mismo, el uso que a bien tuviere.</p> <p>Atentamente,</p>  <p>Antonio Seiler Zerega Gerente General</p>	

**Anexo 2: Escalas e ítems del Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG)**

**FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL**

**Escala de Afectos**

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, en mi trabajo, siento:

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

**Escala de Competencias**

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, en mi trabajo, siento:

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

**Escala de Expectativas**

Instrucciones: Rodee el número elegido

Está(n) bajando	1	2	3	4	5	6	7	Está(n) subiendo
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------

En mi trayectoria laboral:

Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7



Identificar factores determinantes que influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una empresa comercial.

Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mis competencias profesionales	1	2	3	4	5	6	7

**FACTOR DE EFECTOS COLATERALES**

**Escala de Somatización**

Instrucciones: Rodee el número elegido

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:

Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7
Insomnio	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7

**Escala de Desgaste**

Instrucciones: Rodee el número elegido

Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---	---	---------

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:

Sobrecarga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7
Saturación mental	1	2	3	4	5	6	7

Identificar factores determinantes que influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una empresa comercial.

---

**Escala de Alineación**

Instrucciones: Rodee el número elegido

---

Nunca                                    1        2        3        4        5        6        7                                    Siempre

---

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:

---

Mal humor	1	2	3	4	5	6	7
Baja realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
Trato despersonalizado	1	2	3	4	5	6	7
Frustración	1	2	3	4	5	6	7

---