

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa de Psicología

Minor psicología organizacional

Bienestar psicológico como indicador de calidad de vida y estrés laboral

Castro, L; Valenzuela, Y; \*Sierra, Y

Cartagena, Colombia

2010

\*Asesora

**Tabla de contenido**

<b>Lista de tablas</b>	3
<b>Listado de Anexos</b>	5
<b>Capítulo Primero</b>	
Introducción	6
Justificación	7
Objetivos	9
<b>Capítulo segundo: Bienestar psicológico como indicador de calidad de vida y estrés laboral</b>	
Salud y Trabajo	11
Salud Ocupacional	17
Calidad de Vida y Bienestar Psicológico	24
Bienestar Psicolaboral	26
Estrés laboral	28
Evidencias, Investigaciones y estudios	32
<b>Capítulo tercero: Diseño metodológico</b>	
Tipo de investigación	36
Población y muestra	36
Instrumento	38
Análisis de datos	39
Procedimiento	39
<b>Capítulo cuarto: Resultados</b>	41
<b>Capitulo quinto: Discusión y conclusiones</b>	49
<b>Referencias</b>	

## Lista de tablas

Tabla 1.

*Distribución de la población del Area Administrativa según los cargos*

Tabla 2.

*Distribución de la población en lo relacionado con el género, la edad y nivel de escolaridad.*

Tabla 3.

*Distribución de la población en lo relacionado con estado civil y si tienen o no hijos.*

Tabla4.

*Tipo de cargos que ocupan en la actualidad y antigüedad en el cargo.*

Tabla 5.

*Nivel de satisfacción con su vida propia*

Tabla 6.

*Percepción de autorrealización*

Tabla 7.

*Distribución de la población según su percepción de bienestar*

Tabla 8.

*Evaluación de estrés laboral por dimensiones*

Tabla 9.

*Distribución de la población según el nivel de riesgo por sintomatología asociada al estrés laboral.*

Tabla 10.

*Satisfacción laboral a partir de dimensiones*

Tabla 11.

*Consideraciones de los aspectos por mejorar a nivel laboral*

Tabla 12.

*Consideraciones a partir del desarrollo integral*

## **Listado de Anexos**

### **Anexo A**

**Actas de consentimiento informado**

### **Anexo B**

**Cuestionario de bienestar psicológico**

### **Anexo C**

**Cuestionario para la evaluación del estrés**

### **Anexo D**

**Encuesta escrita**

## Introducción

Con la realización de la presente investigación se buscó evaluar e identificar la calidad de vida y la percepción de bienestar psicolaboral, asociado al estrés laboral en una muestra de 10 trabajadores de una empresa dedicada a la prestación de servicios aeroportuarios de la ciudad de Cartagena de Indias. Para tener mayor claridad y contextualizar más el estudio, se realizó una revisión teórica acerca de salud, trabajo, salud laboral, bienestar psicológico, salud ocupacional y estrés laboral, al considerarlos como los temas más pertinentes en la problemática abordada.

El propósito del proyecto se enfocó en identificar y evaluar la percepción de bienestar psicolaboral de los trabajadores y los niveles de estrés manejados por los mismos. Para esto, se utilizó una metodología descriptiva, con la que se pretendió evaluar una muestra de 10 trabajadores del área administrativa, haciendo uso de dos cuestionarios para medir la percepción de bienestar psicológico (Bienestar psicológico) y los niveles de estrés laboral (cuestionario para evaluación de estrés). Dentro de los resultados se encontró una percepción de bienestar alta, con tendencias a franco bienestar y niveles medios de estrés en el trabajo.

## Justificación

La importancia del presente estudio nace en el interés de brindar información sobre la percepción de bienestar psicolaboral y los niveles de estrés laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la prestación de servicios aeroportuarios, a través de una revisión teórica, que permita ampliar conocimientos acerca de estos temas y conocer diversos estudios que se hayan realizado con propósitos similares, y la posterior aplicación de instrumentos de investigación aplicables a la compañía, objeto de estudio, para así, a través de los resultados obtenidos, poder realizar interpretación de lo encontrado y comparar lo obtenido con la teoría revisada.

Teniendo en cuenta que el estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, que se ven perjudicados. Es importante realizar una revisión teórica al respecto, para luego proponer temáticas de investigación que puedan aportar nuevas herramientas a implementar en las organizaciones.

En la “Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales” realizada por el Ministerio de Protección Social (2007), se reportaron las condiciones ergonómicas como el factor de riesgo más frecuente en los puestos de trabajo, seguido por los riesgos psicosociales. Además, se encontró estrecha relación entre el grado de accidentalidad en el trabajo y el tamaño de la empresa, reportándose más accidentes en las pequeñas

empresas; al igual que casos de enfermedades o incapacidades, siendo las enfermedades comunes las principales causas de ausentismo laboral. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores encuestados manifiestan que su salud era buena, muy buena y excelente. En otro punto, la mayor parte de los centros de trabajo evaluados, presentaron niveles bajos en asesorías, elementos de protección personal y capacitaciones en estilos de trabajo y de vida saludable.

De otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2008), en una de sus publicaciones, expone que, en América Latina, muchos profesionales de la Salud y Seguridad Laboral, piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien, asociados al concepto de “confort” y van más allá de un adecuado control de riesgos (OMS).

Para el año 2008 el Ministerio de la Protección Social por medio de la resolución 2646, estableció la identificación de responsabilidades en lo referente a la protección del trabajador, ante la presencia inminente de factores de riesgos relacionados con la organización que puedan afectar su bienestar individual y/o colectivo.

En este sentido vale la pena anotar cómo a nivel nacional es cada vez más evidente la importancia que se está dando al estudio de todos aquellos factores y/o condiciones que preserven el bienestar de los trabajadores en las organizaciones, esto a su vez, posibilita un mejor rendimiento en las tareas y el desempeño del empleado en su lugar de trabajo.

Por esto, se hace necesario conocer a nivel social la temática, para hacer caer en cuenta a la comunidad sobre la relación que existe entre el individuo y la organización en la cual labora, dando a conocer a todos, como el rendimiento de un individuo dentro de su lugar de trabajo se refleja en otras áreas de su vida volviéndose este un sistema importante para el estudio e investigación de un psicólogo.

La universidad Tecnológica de Bolívar en su constante interés por ofrecer a la sociedad información que le sea útil y que permita abrir campo a la actualización constante, dirige a sus estudiantes, futuros profesionales, al estudio de problemáticas actuales, intentado establecer posibles soluciones o mecanismos de control. En lo referente a temas laborales, y que comprometen el bienestar del individuo en su lugar de trabajo se han desarrollado diversas investigaciones acerca de temas como prevención de riesgos psicolaborales y medio ambiente, percepción de fatiga laboral, satisfacción laboral, carga mental y ansiedad, por mencionar algunos.

## Objetivos

### *General*

Identificar y evaluar la percepción de bienestar psicolaboral y estrés laboral de los empleados de una agencia dedicada a prestar servicios aeroportuarios en la ciudad de Cartagena de Indias.

*Específicos*

1. Identificar la percepción de bienestar psicológico de los trabajadores que conforman la organización.
2. Determinar sintomatología asociada a estrés laboral con el fin de evaluar el nivel de riesgo en que se encuentra la población objeto de estudio.

## **Bienestar psicológico como indicador de calidad de vida y estrés laboral**

Para una mayor pertinencia de la temática a trabajar, se hace necesario abordar temas relacionados que permitan ampliar conocimientos y facilitar la comprensión del impacto de la percepción de bienestar en el trabajo y de un adecuado manejo de los niveles de estrés presentados por los trabajadores. Se inicia con diversos conceptos de salud y trabajo, seguido de esto se expone la salud laboral y algunos elementos jurídicos que hablan de salud ocupacional y de derechos de las personas en sus lugares de trabajo. Siguiendo esto, la calidad de vida, bienestar psicolaboral y la relación que existe entre estos dos tópicos y por ultimo el estrés laboral con algunas de sus consecuencias.

### *Salud y trabajo*

Muchos de los acontecimientos que se han dando a través de la historia han permitido que diversos investigadores comenzaran a interesarse por el estudio de las consecuencias o resultados ocasionados por los mismos. Después de la llamada revolución industrial, surgieron diferentes posiciones teóricas, las cuales se dedicaron a estudiar las condiciones de vida y salud, a partir de los efectos que ocasionó este suceso. De ahí, que existe un amplio consenso en que el medio ambiente, la estructura social, los hábitos y el entorno laboral son factores que generan efectos directos sobre la salud de las personas.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) citado en Benavides, García, Delclós y Ruiz-Frutos (2007) hablar de salud es referirse al “estado de bienestar físico, psíquico y social, y no solo a la ausencia de afecciones o enfermedad”. Para Perpiñan (1976, igualmente citado en Benavides y Colaboradores, 2007) la salud, es definida como aquella manera de vivir autónoma, solidaria y alegre. De la misma forma, pero desde un punto de vista más ecológico la salud es percibida como la capacidad que tiene el sujeto de adaptarse y moverse en el contexto donde está (Dubos, 1976, citado en Benavides y Cols, 2007) o como un equilibrio dinámico, en el cual las personas o los grupos tienen la facilidad de afrontar las condiciones de vida. (Lanst, 1988, citado en Benavides y Cols, 2007).

Vélez (2007) complementa esta definición mencionando que “la salud es un proceso que tiene como finalidad la manifestación de la capacidad de adaptación del individuo a su contexto”. Mientras que Canguillhem (1943, citado en Vélez, 2007) plantea que la salud “es un margen de tolerancia con respecto a las infidelidades del medio, es decir, es el conjunto de seguridades y aseguramientos, seguridades en el presente y aseguramientos en el futuro”; como complemento a lo anterior, Tambellini y Arouca (s.f.) igualmente citados en Vélez (2007), afirman que “si la salud es un modo de andar por la vida, entonces la enfermedad es un modo estrecho de andar por ella” de ahí, que la salud es la consecuencia final de determinaciones biológicas y culturales.

De acuerdo con los anteriores planteamientos, y dando una mirada general, se puede concluir que la salud es un concepto que abarca

aspectos fundamentales para el ser humano, en su individualidad o como grupo social, tales como los derechos humanos, opción de vida digna, calidad de vida, igualdad de oportunidades y de resultados, entendiéndose esto como equidad social y justicia. (Gaviria, 2009).

El estado de salud del ser humano está ligado a múltiples factores y contextos, dentro de los cuales se encuentra el trabajo y el entorno donde éste se desarrolla. Durante la época del modernismo, el trabajo fue considerado como la principal de las actividades públicas; para la edad media las personas dedicadas a labores eran de clase baja, y por tanto, menospreciadas por la sociedad; más adelante, acontecimientos como la reforma protestante, la filosofía racionalista y empirista y la nueva ciencia dieron pie para que aumentaran las conductas laborales en las personas, pues los esfuerzos realizados por estos generaban riquezas y por tanto felicidad y óptimas condiciones de vida. (Durán, 2006) De ahí, que el trabajo puede entenderse como todo esfuerzo humano que tiene como fin último, alcanzar determinados objetivos o lograr recursos con los que se pueden satisfacer nuestras necesidades; siendo en muchos casos el medio único de subsistencia (Gessen y Gessen, 2002).

El artículo 5º. del Código Sustantivo del Trabajo (1996), por su parte, menciona que la palabra trabajo, hace referencia a “toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”.

De otro lado, para Mark (1982, citado en García, Benavidez y Ruiz, 2007) el trabajo es “el esfuerzo físico y/o mental destinado a la producción de los bienes necesarios para nuestra supervivencia”. Es decir, el sujeto trabaja con el fin de recibir a cambio una remuneración, la cual será el sustento de su estabilidad o lucha en el hoy por hoy como individuos.

Actualmente con la globalización y los constantes cambios sociales, el trabajo ha tomado cada vez mayor fuerza e importancia, generando alrededor de las familias y la sociedad una vida más digna, con mayores oportunidades y mejores condiciones de vida. Estas consecuencias benéficas, no solo son dadas por el factor económico que implica laborar; pues aspectos como sentirse útil, productivo, reconocido y con cierto nivel de independencia genera una satisfacción para el individuo. En otros casos, puede tratarse de que la actividad laboral le permite al trabajador canalizar sentimientos negativos o situaciones dolorosas difíciles de manejar, liberando tensiones o aplacando angustias (Gessen y Gessen, 2002).

Como complemento a lo anterior, Arroyo (2003) comenta que el trabajo en la sociedad actual, pasó de ser un método de realización y desarrollo personal del individuo, a convertirse en un afán constante por satisfacer las necesidades básicas de los suyos; de esto se deduce que en la actualidad se trabaja con el temor de perder el empleo, y de caer en condiciones desfavorables que impiden no solo realizarse como persona sino también vivir dignamente.

Al llegar a este punto, se debe considerar cómo el trabajo y la salud son dos términos que están relacionados e interactúan entre sí, por lo que

en el día a día se concluye que la relación salud- trabajo tiene un carácter bidireccional, ya que el trabajo puede influir sobre la salud tanto negativa como positivamente y el estado de salud puede influir sobre la realización de un trabajo (García, Benavidez y Ruiz, 2007).

Es por esto, que muchas investigaciones apuntan a que la salud de los empleados se ve ligada a las condiciones laborales de las organizaciones, ya que éstas se han distinguido por la ampliación de representaciones productivas, donde la tarea que es ejecutada se caracteriza por la sistematización de la periodicidad de trabajo, los turnos, la rotación, los sobretiempo, la monotonía, la repetitividad y la polivalencia; de modo que estas variables, pueden ser parte de la manera en cómo se ve influenciada la salud del trabajador (Sánchez, Simoes y Brito, 2008).

Sin embargo, es importante tener en cuenta que en muchos casos, la realización, la responsabilidad sobre diferentes tipos de trabajos se da paralelamente en el tiempo (trabajo doméstico y asalariado, trabajador y estudiante, pluriempleo formal e informal, trabajo asalariado y trabajo voluntario, en ONG, partidos, sindicatos etc.). Todas las dificultades procedidas de las condiciones de trabajo ocupado y formal, tienen consecuencias muy específicas sobre la salud, siendo claros que también existen otras actividades que repercuten en ésta. Algunas porque son indispensables para la reproducción de la fuerza de trabajo; de allí, muchos estudios han demostrado como las mujeres con carga laboral o doméstica, también sufren accidentes, enfermedades, fatiga o estrés (Rohifs, Artazcoz, Ribalta y Borrell, 1997,) citado en García, Benavidez y

Ruiz, (2007) de esta manera, aumenta la posibilidad de ver afectadas sus oportunidades de lograr y ocupar una remuneración.

De acuerdo con lo anterior, todos los estudios sobre la relación de salud y trabajo, dieron origen al término salud laboral, la cual es definida por la OMS y la OIT (Organización Internacional del Trabajo), en 1950 como toda actividad que fomenta y mantiene el más alto nivel posible de bienestar físico, social y mental de los trabajadores de cualquier profesión, previniendo todo daño en su salud por las condiciones de trabajo, estando siempre protegidos contra los riesgos en su empleo y manteniendo a cada trabajador en un puesto que vaya acorde con sus aptitudes psicológicas y fisiológicas (García, Benavidez y Ruiz, 1997).

De este modo, la salud laboral tiene como propósito, la búsqueda del mayor bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización de las tareas como en las consecuencias de éstas, en todos los planos, físico, mental y social (Parra, 2003). El trabajo entonces, puede ser considerado una fuente de salud, causante de daño a la salud y/o agravantes de problemas de salud. Como fuente de salud, se puede hablar de condiciones laborales que satisfacen todo tipo de necesidades del individuo, desde las económicas hasta las de bienestar social; como causante de daño a la salud, en lo referente a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y por último, como agravante a problemas de salud que pueden estar ya presentes y ser estimulados por la interacción con factores de riesgos, como: sedentarismos, consumo de alcohol y tabaco entre otros Parra (2003, citado en Gómez, 2007).

Esto a su vez, está relacionado con la salud ocupacional, la cual a su vez es definida como el conjunto de técnicas y disciplinas que buscan el aumento de armonía entre el individuo y su trabajo, con el fin de alcanzar el bienestar de los trabajadores. De modo que según Vargas (2010), la salud ocupacional utiliza métodos de prevención y protección con el fin de favorecer ambientes de trabajos sanos y seguros, de tal manera que garantice la salud laboral de los trabajadores, la seguridad de las organizaciones y la protección del ambiente.

### *Salud ocupacional*

Para Pereira (2000) la salud ocupacional, es la consecuencia de una serie de actividades o tareas, las cuales tienen como fin contribuir a conocimientos propios y específicos a favor de cada trabajador y de la organización donde se desempeña, destinado a proteger y optimizar las condiciones de vida y el mayor nivel de desempeño, en el trabajador y su organización. De modo, que es necesario el compromiso, la responsabilidad, el conocimiento de la tarea a realizar, sus riesgos y consecuencias en el empleado como el empleador.

De la misma manera, Arenas (1999, citado en Pereira, 2000) aporta a la temática de salud ocupacional, refiriéndose a que está no solo se centra en la atención de las eventualidades desfavorables del trabajo, sino que también busca la reparación y el sistema indemnizatorio que se relaciona a tales eventualidades.

El surgimiento de la salud ocupacional en Colombia, se remonta a 1917 cuando el Congreso de la República logra aprobar la ley 57 que

obligaba a las empresas con más de 15 trabajadores a que les suministraran asistencia médica y económica en caso de un accidente o enfermedad profesional. A partir de este momento, ésta se da a conocer con el nombre de Medicina Patronal. Más tarde, en 1949 aparece el Instituto de los Seguros Sociales (ISS), quien se ocupa de los riesgos de enfermedad y maternidad y en 1963, asume los de accidente de trabajo y enfermedad profesional (Pereira, 2000).

En 1979 con la ley 9ª del gobierno nacional, se da la norma para preservar, mejorar y promover la salud de los trabajadores, seguida de la resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en la actualidad Ministerio de la Protección Social, conocido como el “Estatuto General de Seguridad”, el cual trata de las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los lugares de trabajo; seguidamente, se expone el decreto 614 de 1984 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, estableciendo las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país, y luego con la resolución 2013 de 1989 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, se instaura la creación y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las organizaciones, lo que fue complementado a través de la resolución 1016 de 1989 de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, que establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas. Pereira (2000)

En el año 1993 el gobierno nacional establece la llamada Ley 100, con la cual se crea el régimen de seguridad social integral, en el año 1994 el ministerio reglamentó diferentes decretos en los cuales se encuentran:

en el Decreto 1281 el cual hace referencia a las actividades de alto riesgo. Posterior a éste, se crea Decreto 1295 del Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Hacienda, el cual dicta normas para la autorización de las Sociedades sin ánimo de lucro que pueden asumir los riesgos de enfermedad profesional y accidente de trabajo, además establece la afiliación de los funcionarios a una entidad Aseguradora en Riesgos Profesionales (A.R.P); con el Decreto 1831, se expide la tabla de clasificación de actividades económicas para el sistema general de riesgos profesionales, el Decreto 1832, adopta la tabla de enfermedades profesionales. Por último en el año de 1994 se emite el Decreto 2644 del Ministerio de Trabajo, el cual consigna la tabla única para la indemnización de la pérdida de capacidad laboral.

Un año más tarde, en 1995, el entonces denominado Ministerio de Trabajo emite el Decreto 692, en el cual se reglamenta un manual único para la calificación de la Invalidez y con la Resolución 4059 se normaliza el reporte de accidentes de trabajo y enfermedad profesional. En 1997 se creó la circular 002 del Ministerio de Trabajo, en la cual se reglamentaba la Obligatoriedad de inscripción de empresas de alto riesgo cuya actividad sea nivel 4 o 5. Pereira (2000).

Uno de los logros más importantes de los últimos años es la emisión de la Ley 1010 de 2006, por parte del Ministerio de la Protección Social mediante la cual se establece la protección y acciones que se deben seguir en relación con el acoso laboral.

Pero quizá el logro más importante de los últimos años a nivel de protección al trabajador se dio por medio de la resolución 2646 de 2008

del Ministerio de la Protección Social, mediante la cual se complementa lo establecido en el Decreto 614 de 1984, en cuanto a la protección que debe recibir el trabajo por la exposición a los riesgos psicosociales, entre otros.

### *Calidad de vida*

En estrecha relación con todo lo anterior es indispensable profundizar en el concepto de “calidad de vida”, ya que es un concepto ambiguo, de modo que muchos teóricos e investigadores la han interpretado de la manera en cómo perciben las condiciones, oportunidades y satisfacción que tienen a partir de su medio.

Si bien es cierto Levi y Anderson (1980, citado en Oblias, 2006) definen este concepto como el conjunto de bienestar físico, mental y psicológico, que una persona o grupo perciben, concepto que será tomado como base conceptual para la realización del presente trabajo, existen muchas acepciones y definiciones en lo relacionado con el término como tal.

En lo referente a definiciones propiamente establecidas, y de acuerdo con las diferentes perspectivas son diversos los aportes al respecto. Según la Universidad de Navarra (2006, citado en Cardona y Agudelo 2005) la palabra calidad de vida es conceptualizada desde diferentes enfoques, de ahí, que la medicina la relaciona con la salud sicosomática del cuerpo, es decir, la forma en cómo funciona la sintomatología o la falta de enfermedad. Por otro lado, la filosofía la percibe como la felicidad o el mantenimiento de una buena vida. Por

último, los economistas la sustentan a consecuencia de los beneficios de los ingresos o de los bienes y servicios.

Durante los años noventa la calidad de vida, fue definida a partir de tres contextos y términos diferentes, en los cuales están: descriptivo, evaluativo y prescriptivo. En el primero Lukomski (2000, citado en Cardona y Agudelo 2005) alude que “la condición del ser humano es la razón, de manera que la calidad de vida se equilibra con la racionalidad y es sinónimo de vida humana”. En el contexto evaluativo, la calidad de vida es basada en los valores no morales donde se emplea el verbo deber; pudiéndose esté valorar, si existe la presencia de un reducido o aumento de grado de calidad, donde, la dificultad estaría en la puesta en práctica de los criterios de evaluación. Por último, en el contexto prescriptivo o moral, este mismo autor hace énfasis en la calidad de vida como una ética inflexible que permite tener claridad sobre las cosas buenas y malas que el ser humano puede hacer.

Para Sgrecia (1995, citado en Roqué, 2001) el término calidad de vida, tiene sus orígenes en la literatura socioeconómica, hacia los años 50. Este mismo autor comenta, que esta expresión fue interpretada por Lyndon Johnson en el año de 1964, donde afirmaba que los objetivos que él tenía no podían ser valorados en términos financieros, sino en términos de “calidad de vida”, fue a partir de ahí, que esta expresión fue conceptualizada en relación a carácter de personalidad y de valor.

De otro lado y en estrecha relación con lo anterior, Volta (1966, citado en Roqué, 2001) menciona cómo el bienestar hace parte de los requerimientos que tiene la salud; la calidad de vida se determina por

medio de la medicina como la falta de dolor, de angustia y de limitaciones físicas y mentales, de modo que la búsqueda de la salud y bienestar llevan a descartar obstáculos que la limiten y admitan todo aquello que pueda facilitarla.

En este mismo orden de ideas, Rueda (2001, citado en Cardona y Agudelo, 2005) plantea que el término calidad de vida, se remonta al siglo XX, cuando el concepto de estado de bienestar cobró gran importancia a raíz de lo que dejó la gran depresión de los años 30, aspectos que se desarrollan y se propagan consistentemente después de la guerra. En esta época la calidad de vida era determinada como la “posibilidad de consumir y acumular crecimiento”.

Sin embargo el concepto de “calidad de vida” ha seguido siendo estudiado a través del tiempo, lo cual se ve reflejado en los planteamientos propuestos por Pastor (2006), en donde menciona que la palabra como tal tiene sus raíces en el mundo anglosajón, durante la época de los 40. Se dice que su desarrollo está relacionado con aquellos procesos que tenían como objetivo la toma de conciencia de los individuos sobre el planeta; es decir, se buscaba orientar a las personas sobre los avances que tenían los pueblos, los nuevos progresos de la sociedad de bienestar y consumo, de modo que se supone la calidad de vida como la oportunidad de satisfacer deseos y validar los servicios que lo satisfacen.

En esta misma línea, De Miguel y De Miguel (2002, citados por González, Hidalgo y Salazar, 2007) definen la calidad de vida como “bienestar”, lo que se considera también “felicidad”, ya que muchas

ramas como la medicina, la economía, la filosofía y la política le han dado aportes teóricos que la han sustentado de esta manera.

Como puede apreciarse el concepto de calidad de vida incluye diferentes áreas en las cuales se desarrolla el sujeto, en éstas se sitúan las condiciones económicas, estilos de vida, salud, vivienda, satisfacciones personales, entorno social, entre otras. Es por esto, que la calidad de vida se atribuye a un conjunto de valores, modelos o perspectivas que van de un sujeto a otro, de una comunidad a otra y de lugar a lugar; de modo, que el término calidad de vida radica en el bienestar que pueden sentir las personas, lo cual constituye el complemento de sensaciones objetivas e individuales (Cardona, Estrada, Agudelo, 2002-2003, McDowell, Newel, Measuring, 1996 citado en Cardona y Agudelo, 2005)

Sin embargo posturas más recientes también han definido el concepto de calidad de vida desde un enfoque más percepción, es así como la OMS (2002, citado en Cardona y Agudelo, 2005) la define como “la percepción individual de la propia posición en la vida dentro del contexto del sistema cultural y de valores en que se vive y en relación con sus objetivos, esperanzas, normas y preocupaciones”.

En coherencia con este postulado, García-Viniegras y González (2000) consideran que el bienestar subjetivo hace parte de la salud en su visión global, manifestándose en todas los ámbitos de la actividad humana. Igualmente, otros autores como Schwartzmann (2003, citado en González, Hidalgo y Salazar, 2007) mencionan cómo la calidad de vida se relaciona con el bienestar y la complacencia que tiene el sujeto con su

estado físico, emocional, familiar, amorosa y social, así como la importancia que le da a su vida, entre otras cosas y Espinosa y Morris (2002, citado en González, Hidalgo y Salazar, 2007) se refieren al término como algo subjetivo, en el cual cada sujeto tiene su propia forma de ver la vida, en el sentido que se sienta satisfecho con sus metas y proyecciones.

En conclusión y tal como lo menciona Pastor (2006) la calidad de vida puede llegar a ser una condición con varias dimensiones, de manera que posee elementos ecuanímes y personales, siendo estos, de naturaleza muy cambiante que van sujeto a contextos materiales como de carácter significativos. Tal como se mencionó, para efectos de este trabajo, se tomará la definición presentadas por Levi y Anderson (1980, citado en Oblias, 2006) en cuanto a que se habla de calidad de vida como el conjunto de bienestar físico, mental y psicológico, que una persona o grupo perciben de sus condiciones laborales, las cuales al ser negativas pueden desembocar en estrés laboral.

#### *Calidad de vida y bienestar psicológico*

Desde tiempos remotos, se hablaba de bienestar y calidad de vida, definiéndolos a través de reglas sociales y plenitud. Los filósofos griegos, por una parte, constituían “la buena vida” como una virtud. Para Aristóteles, el “Sumo Bien” o la “Felicidad Suma” eran el fin último de la vida humana. De igual manera, el filósofo chino Confucio y sus discípulos, asumían que, tener una sociedad ordenada en donde cada ciudadano tiene roles definidos, responsabilidades claramente delimitados

e igualdad, era tener calidad de vida. Diener (1999, citado en Balcazar, Loera, Gurrola, Bonilla, Trejo).

Para 1995, Ryff y Keyes, citados por estos mismos autores, establecen una diferenciación entre bienestar psicológico y calidad de vida; definiendo el primero como una percepción, estado o sentimiento, mientras que la segunda es, específicamente el grado en el que la vida se percibe de manera positiva.

Al hablar de calidad de vida y bienestar psicológico, se hace referencia a la interacción de factores objetivos y subjetivos; en donde los objetivos se componen por las condiciones económicas, sociopolíticas, culturales y ambientales, que proporcionan el pleno desarrollo del individuo en su entorno; mientras los factores subjetivos son mediatizados por la percepción de cada individuo hacia su propia vida y hacia cada uno de los ámbitos en los que se desenvuelve, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción obtenido. García-Viniegras y González (2000).

Cabe entonces señalar que, los factores subjetivos son lo que se podría llamar bienestar, lo que es definido por diversos autores como la valoración subjetiva manifestada por medio de la satisfacción de las personas y su grado de felicidad con diferentes aspectos de su vida. Siguiendo la misma línea, Bradburn y Caplovitz (1969, citado en Oramas, Santana, Vergara, 2006) se refirieron al bienestar como el afecto-felicidad, donde la felicidad no era vista simplemente como la ausencia de eventos desagradables, sino como el equilibrio entre experiencias buenas y malas en la vivencia del individuo. De igual modo, Lawton (1972, citado en García-Viniegras y González, 2000) supone el bienestar como “una

valoración cognitiva, como la evaluación de la congruencia entre las metas deseadas y las obtenidas en la vida” mientras que Diener (1997, citado por estos mismos autores, 2000) proporciona un concepto más amplio del bienestar subjetivo al pensarlo como la evaluación que hace cada individuo de su vida, desde juicios cognitivos hasta reacciones afectivas.

Sin embargo, más específicamente hablando, García-Viniegras y González (2000) consideran el bienestar psicológico como una parte de lo que es bienestar en sí, lo cual sustentan afirmando que el bienestar psicológico está ligado al componente afectivo y/o emocional de cada persona.

En este orden de ideas, el bienestar psicológico, puede considerarse un indicador positivo de la relación del individuo consigo mismo y con su contexto. Este incluye elementos valorativos y afectivos que se relacionan y le permiten al sujeto proyectarse en un futuro. El bienestar psicológico consta de tres variables: autoconciencia, autoestima y autoeficacia; en donde la primera se refiere al componente cognitivo, la segunda hace parte del componente afectivo y la tercera al componente conductual.

### *Bienestar psicolaboral*

En un contexto más específico como el laboral, el bienestar es un concepto clave al tratarse de la garantía de beneficios tanto para la organización como para cada trabajador en su desarrollo integral. Por consiguiente, el bienestar psicolaboral apunta a garantizar el crecimiento

integral de la organización, entendida como un todo y como cada uno de sus funcionarios en su individualidad. Vigoya (2002). Esta misma autora, resalta lo indispensable de reconocer a las personas como los principales dinamizadores de recursos tanto materiales como económicos, a través de la creación de ideas, de sus conocimientos y capacidad de adaptación al cambio; lo que los lleva a constituirse como el recurso imprescindible de cualquier organización. Esto implica que hablar de bienestar social laboral, es referirse a todo un conjunto de programas o planes enfocados al beneficio generado directa o indirectamente al trabajador, empleando en la solución a las necesidades del individuo y de cierto modo, en el moldeamiento del quehacer diario; lo que influye como elemento primordial dentro de la empresa a la que pertenece. Vigoya (2002). Basándose en lo anterior, se hace necesario, entonces, modificar los juicios tradicionales centrados únicamente en servicios asistenciales, y actividades esporádicas a las que el empleado se ajusta y limita.

En coherencia con lo anterior, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2009), en uno de sus modelos de programas de bienestar social, manifiesta "El verdadero bienestar de las personas se fundamenta en una vida laboral definida, con claras perspectivas y compensaciones personales, profesionales y sociales".

Desde esta misma perspectiva, estuvo enmarcado el bienestar laboral en sus inicios, siendo definido en términos de satisfacción de los empleados y de los clientes, resultados económicos y condiciones internas de la empresa. Este concepto era aplicado en programas sociales destinados a mejorar las condiciones psíquicas y morales del

trabajador, ofrecimiento de prestaciones sociales para complementar los ingresos y diversas estrategias promovedoras de motivación y calidad en el trabajo. Barley y Kunda (1992, citado en Murillo, Calderón y Torres, 2003).

Para los años setenta, el concepto de bienestar laboral empieza a relacionarse con el de calidad de vida, como consecuencia de la insatisfacción y desmotivación de los empleados de la época con sus respectivos trabajos y condiciones laborales. De ahí que el bienestar laboral se enfocó, no solo en proporcionar cosas sino en generar el desarrollo integral del empleado en su lugar de trabajo. Kast y Rosenzweig (1987, citados en Murillo, Calderón y Torres, 2003).

### *Estrés Laboral*

Un planteamiento que sobresale a este recorrido teórico y conceptual acerca de la calidad de vida y el bienestar psicológico, es el relacionado con las consecuencias inmediatas para la salud de las personas cuando se ve afectada dicha percepción de bienestar en los trabajadores y si dichas consecuencias podrían estar relacionadas con el estrés, lo cual llevado al campo laboral se relacionaría con el denominado estrés laboral.

García y Fernández, (2002, citados en Franco, 2009), definen el estrés como “un proceso psicológico que se origina ante una exigencia del organismo frente a la cual éste no tiene recursos para dar una respuesta adecuada, actuando un mecanismo de emergencia consistente en una activación psicofisiológica que permite recoger más y mejor

información, procesarla e interpretarla más rápida y eficientemente, y así permitir al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda”.

Cox (1978, citado en Adrian Furnham, 2006) postuló tres modelos “basado en respuestas, estímulos e interactivo”, donde el primero se refiere al estrés como la consecuencia o el efecto de un trabajo duro y agotador; los basados en el modelo de estímulos, identifican el estrés como una variable del entorno, relacionada con niveles de ruido y temperatura, iluminación y demás condiciones en el puesto de trabajo. Finalmente están los modelos interactivos, los cuales denotan el conjunto de efectos y/o consecuencias de un trabajo en condiciones desfavorables y agotadoras (modelo de respuesta) y la presencia de variables del entorno (modelo de estímulos), sumándole otros aspectos que intervienen, como las diferencias individuales de cada sujeto.

No obstante, muchos investigadores comenzaron a criticar el modelo basado en respuesta, donde las ideas del exponente más representativo Selye (1956, citado en Furnham, 2006) fueron reprochadas por estos mismos intelectuales. Este mismo exponente, basaba sus explicaciones sobre el estrés, en función de una respuesta, la cual se convertía en “la suma de todos los cambios no específicos causados por función o daño”. Concepto que fue rediseñado como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier exigencia que se le someta”.

Tiempo más tarde el modelo de Selye fue aceptado por sus opositores, debido a que éste ideó el concepto de estrés a partir de un elemento del entorno, que originaba efectos sobre el sujeto. De ahí, que

el estrés pasó de ser “algo que la persona provoca” a ser “algo que sucede en el ambiente” (Adrian Furnham, 2006). A partir de esta definición surgió el interés de muchos otros teóricos para explicar con mayor exactitud el estrés laboral. En este intento, Russo (2006) lo define como “el conjunto de mecanismos fisiológicos desencadenados en el organismo que, al no lograr una adaptación satisfactoria a la situación lesiva originada en ocasión del trabajo, se prolongan en el tiempo ocasionando un agotamiento crónico que produce el deterioro progresivo de la producción laboral, de la capacidad intelectual y de la creatividad; repercute en todos los ámbitos del cotidiano vivir y produce diversos trastornos de la salud que pueden tornarse irreversibles”.

En otras concepciones, el estrés laboral es el resultado de la percepción del trabajador de que las demandas de su actividad profesional superan sus propias capacidades, esta percepción puede ser debida a factores objetivos y subjetivos (Varela, Salinero, Solano, Lemus, De las Heras). Por su parte la OIT (citado en Celis, 2006) define el estrés laboral como aquella "enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo. Perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”.

Existen una serie de consecuencias producidas por el estrés laboral, por las que el individuo puede resultar afectado en su área fisiológica, emocional y conductual. Para Furnham (2006) el trabajador puede presentar síntomas fisiológicos de los cuales se encuentran el deterioro físico, fatiga y cansancio constante, jaquecas, dolores de espalda, problemas estomacales y en la piel, signos de depresión, variaciones de

peso corporal y hábitos alimenticios; entre los síntomas emocionales están, la apatía (falta de afecto o desesperanza), resentimiento, expresiones de tristeza, postura encorvada, manifestaciones de ansiedad, frustración, y por último encontramos los síntomas de conductuales los cuales se relacionan con el ausentismo, accidentes, aumento en el consumo de alcohol o cafeína, ejercicios obsesivos, baja productiva, incapacidad de concentración para terminar con una tarea. Todos estos efectos negativos deterioran la calidad de vida del individuo, llegando a afectar su rendimiento en el ámbito laboral, generando una ruptura en sus relaciones interpersonales, y en muchos casos siendo causante de enfermedades, aumentando el riesgo de accidentes, el absentismo laboral e incluso incapacidades para laboral. Mansilla y Favieres (2010).

La mayoría de los efectos negativos son producidos por ciertos elementos de gran influencia en el contexto laboral como: fatiga laboral, absentismo laboral y síndrome de Burnout, por mencionar algunos. El primero de estos, es definido por Barbany (1990, citado en Estrada, Ramírez, Rodríguez y Bonilla, 2004) como un estado protector y transitorio generado en respuesta de la necesidad de cesar o reducir el esfuerzo del trabajo que se está ejecutando. El absentismo laboral, por su parte, es entendido de modo simple como la serie de ausencias de los trabajadores a su lugar de trabajo. Samaniego (1998 citado en Boada, De Diego, Agulló y Mañas, 2005) se refiere al absentismo como el incumplimiento del trabajador a sus responsabilidades y labores, bien sea no presentándose a trabajar o ausentándose repentinamente sin causa justificada.

Siendo consciente de las implicaciones que tiene el estrés en las organizaciones, el desarrollo integral del individuo en su ambiente laboral, se pretende conseguir a través de la planeación y ejecución de iniciativas o estrategias que garanticen beneficios para ambas partes, logrando así individuos motivados y mayormente enfocados al logro de los objetivos y por ende, organizaciones potencialmente competitivas y con resultados efectivos. En la actualidad, la mayoría de estas estrategias son actividades de tipo preventivo e iniciativas de formación y entrenamiento dirigidas a mejorar el control y resistencia al estrés. Cartwright y Cooper (1999).

*Estudios relacionados con bienestar psicolaboral, calidad de vida y estrés laboral*

Muchas investigaciones se han dedicado a relacionar el concepto de calidad de vida, bienestar psicolaboral y estrés laboral con diferentes variables. Esto por lo que cada vez, se hace prioritario indagar y estudiar estas temáticas como resultado del desarrollo que tiene la sociedad actual. De ahí, que la globalización juega un papel fundamental en los constantes cambios de las organizaciones, con las altas exigencias del medio competitivo, la necesidad de estar siempre a la vanguardia, los constantes y acelerados cambios, entre otros aspectos que influyen de una manera u otra en todas y cada una de las esferas de la vida de las personas.

Un primer trabajo que vale la pena mencionar fue el realizado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, que en 1999

desarrolló un proyecto basado en la aplicación de una encuesta con periodicidad anual, que intentó recoger información sustantiva acerca de diversos aspectos relacionados con la calidad de vida en el trabajo que tienen los empleados españoles. Con cada reactivo, este instrumento proporcionó información acerca de la percepción individual que los trabajadores tienen de su entorno y de sus actividades laborales diarias, relaciones laborales, satisfacción en sus puestos de trabajo, niveles de promoción laboral, situación ocupacional y familiar, etc. El instrumento fue aplicado a una muestra representativa de 6.020 trabajadores asalariados, con edades de 16 en adelante, hombres y mujeres que residían en viviendas familiares. De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluyó que la mayor parte de las personas ocupadas tienden a sentir satisfacción con su trabajo, mientras que en una proporción similar perciben déficits importantes respecto a cuestiones como la integración, la autonomía o la participación en el trabajo.

En otro estudio realizado por Romero (2001) se buscaba comprobar que el clima laboral tenía una influencia importante en el bienestar psicológico y en la satisfacción de los trabajadores en sus puestos de trabajo, así como las diferencias grupales sobre la percepción de clima laboral. Para esto, se utilizó el cuestionario FOCUS-93 para medir clima laboral, y el GHQ-12 para bienestar psicológico. Los resultados arrojaron diferencias significativas en la percepción de clima laboral en los diferentes departamentos de la organización. Con respecto al bienestar psicológico, fueron los trabajadores más jóvenes y de menor antigüedad los que mejor bienestar psicológico y satisfacción laboral reportaron.

Enfocado también al bienestar psicolaboral, Martínez, Salanova, Cifre y Llorens (2001) buscaron explorar la composición diferencial de patrones de significado del trabajo, en función de las características del puesto y del bienestar psicológico de los empleados; para ello tomaron una muestra de 327 trabajadores de producción. Dentro de los resultados se mostró la existencia de tres patrones de significados del trabajo, a los que llamaron patrón anti-trabajo/ patrón pro-trabajo con motivación dinámica/patrón pro-trabajo con motivación resignada; que varían de acuerdo con aspectos como autonomía en el puesto, uso de habilidades, retro-alimentación, y estilo de liderazgo y satisfacción laboral y algunos otros aspectos socio demográficos (edad, sexo, experiencia).

En la misma línea de bienestar, el estudio realizado por Oramas, Santana y Vergara (2007) buscaba hacer énfasis en procesos psicológicos asociados con el funcionamiento del sí mismo como regulador, mediador y motivador del bienestar. Para esta investigación se diseñó un método descriptivo transversal, utilizando un Cuestionario de Bienestar Psicológico de 14 reactivos, el cual fue aplicado a una población de 1042 docentes venezolanos de enseñanza básica y diversificada de 7 estados diferentes. Se aplicó, además, a una muestra de 250 docentes cubanos de un municipio capitalino, de enseñanza primaria, secundaria y tecnológica, añadiéndole a esta población la aplicación de Cuestionario General de Salud (GHQ) y Cuestionario de Vulnerabilidad al Estrés.

Como resultado de este estudio se obtuvo que el bienestar psicológico es una variable medidora en las relaciones del sujeto con su

entorno, que se manifiesta en el proceso de la interacción de éste con el medio a partir de los recursos psicológicos con que cuenta para afrontar las demandas externas e internas. Actúa como un mecanismo protector para el sujeto y, por supuesto, como un indicador positivo de su salud mental, lo cual no significa traducir literalmente ésta como ausencia de síntomas.

En Colombia se han realizado diversos estudios, con el fin de indagar qué tanta calidad de vida y bienestar existe en las familias nacionales. Esto se llevó a cabo, mediante la aplicación de encuestas de calidad de vida, en las que se demostró una relación directa entre los estados de salud y los indicadores con que se mide calidad de vida. Los resultados arrojaron que ha mayor ingreso económico en las familias, disminuyen las consultas médicas, las hospitalizaciones y por supuesto los gastos representados en salud; también se encontró que la percepción del estado de salud varía dependiendo del régimen de afiliación a instituciones de salud al que pertenecen y al nivel de ingresos y ocupación de las personas. Ramírez, Zambrano, Yepes, Guerra y Rivera (2005, citado en González, Hidalgo y Salazar, 2007).

## **Diseño metodológico**

### *Tipo de investigación*

Este trabajo es de tipo descriptivo, basado en la descripción de determinados fenómenos o problemáticas, identificando factores o elementos que lo componen; utilizando para esto recursos cuantitativos y cualitativos que sustenten las conclusiones generadas a partir de la observación y el análisis. Wynarczyk (2001)

Considerando las características del constructo a trabajar, se hará uso de la metodología descriptiva. Grajales (2000) plantea que “la investigación descriptiva, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta”. De acuerdo con lo anterior, el presente estudio pretende identificar la percepción de bienestar psicolaboral, y estrés laboral en los empleados de la organización objeto de estudio.

### *Población y muestra*

La población con la que se realizó el estudio, está vinculada con una agencia encargada de prestar servicios aeroportuarios a importantes aerolíneas comerciales a nivel internacional. Para la realización del estudio se tomó el Área Administrativa, la cual está encargada del manejo, suministro y ventas; ésta está conformada por 30 trabajadores (entre empleados fijos y aprendices).

Para la muestra fueron tomados 10 trabajadores del Área Administrativa, de los cuales 8 son mujeres y 2 son hombres, sus edades oscilan entre 25 y 53 años. Para el estudio se realizó muestreo por conveniencia, tomando como muestra a los sujetos fácilmente accesibles y/o voluntarios. Los cargos que representan los empleados que conforman la muestra son:

Tabla 1.

Distribución de la población del Área Administrativa según los cargos

Área	Cargo	No.	%
Administrativa	Contador	1	10
	Auditor	1	10
	Auxiliar contable	2	20
	Asistente auditoría	1	10
	Coordinadora administrativa	1	10
	Recepcionista	2	20
	Secretaria General	1	10
	Cajera	1	10

Criterios de inclusión: Personal del área administrativa de la compañía con más de un año de servicio.

Criterios de exclusión: Empleados con menos de 1 año de labor en la compañía y aprendices Sena o con contrato de aprendizaje

#### *Criterios éticos*

De acuerdo con el artículo 34 del código deontológico del psicólogo, la participación en esta investigación fue autorizada por cada uno de los

participantes, quienes libremente decidieron hacer parte del estudio. Para constancia de ello se firmaron actas de consentimiento informado. Anexo A

### *Instrumentos*

Para la obtención de la información requerida para la realización de este estudio se aplicaron los siguientes instrumentos:

1. Cuestionario de bienestar psicológico, (elaborado por Oramas, 2006). Este instrumento evalúa tres dimensiones, a saber: Nivel de satisfacción con la propia vida y percepción de autorealización, las cuales se unifican para determinar las categorías de: Franco Bienestar y Bienestar Parcial, como indicadores de bienestar alto o bienestar bajo.

Este instrumento consta de 14 reactivos en los que los participantes deben señalar la frecuencia de cada uno de estos en su vida, utilizando cinco alternativas de respuestas que van desde *nunca*, *pocas veces*, *algunas veces*, *casi siempre* y *siempre*. Anexo B

Considerando que el instrumento solo da puntuaciones para cuatro opciones de respuesta, se eliminó la opción “algunas veces”, ubicando el puntaje en la opción inmediatamente anterior (Pocas veces). A partir de esto, las cuatro opciones restantes obtendrán un valor mínimo de 1 punto y un valor máximo de 4 puntos para cada ítem.

2. Cuestionario para la evaluación del estrés, (elaborado por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana, 1996) que consta de 31 ítems, en el que se evalúa el estrés a partir de sintomatología

presentada en las siguientes dimensiones: A nivel fisiológico, social, intelectual y del trabajo-psicoemocional. Anexo C

3. Encuesta escrita: elaborada por las autoras de esta monografía. Está conformada por preguntas abiertas, las cuales evalúan satisfacción laboral en el sitio de trabajo, a partir de las relaciones interpersonales, estructura física, realización de tareas etc. Y el desarrollo integral a través de lo que la organización les ofrece como trabajadores. La encuesta fue revisada por la Psicóloga Yuli Fang y fue aplicada a través de medios electrónicos para mayor rapidez. Anexo D

#### *Análisis de datos*

Para el análisis de la información obtenida a partir de la aplicación de los instrumentos se utilizarán estadísticos descriptivos, por medio de análisis de frecuencias.

#### *Procedimiento*

Teniendo definida la temática a tratar, se realizó una exhaustiva búsqueda de información, a través de revistas, documentos, artículos, tesis, libros e investigaciones que aborden y sean referentes a los temas de calidad de vida, bienestar psicolaboral y estrés laboral.

Con el fin de facilitar la organización de la información para la realización del marco teórico, se realizaron fichas documentales, donde se resumió el artículo o el capítulo del texto encontrado que sea del interés del grupo investigador. En cada ficha documental se anexaron

datos como: nombre del artículo, autores, fecha de publicación, editorial, tipo de escrito, páginas y fuente bibliográfica.

Más adelante, se inició la construcción del marco teórico, en donde las fichas realizadas anteriormente sobre las temáticas, proporcionaron mayor facilidad en la organización del mismo.

Teniendo claridad de los objetivos trazados, se procedió a la búsqueda y selección de una organización que permitiera la implementación del presente estudio en la aplicación de los instrumentos a una pequeña muestra de la población (10 personas). Finalmente se realizaron registros de los datos arrojados por los instrumentos aplicados, y posterior a esto, el análisis e interpretación de los resultados, para establecer las conclusiones del estudio.

## Resultados

Para facilitar la comprensión de los resultados, se presenta a continuación, una breve descripción de las condiciones sociodemográficas de la población objeto de estudio y los resultados arrojados a partir de la aplicación de los instrumentos utilizados para el estudio, presentando inicialmente la información obtenida para las categorías que evalúan bienestar laboral (Nivel de satisfacción con la propia vida y percepción de autorealización), a partir de las cuales se establecen el nivel de bienestar (alto-franco o bajo-bienestar parcial) y posteriormente, los de estrés, el cual se mide a partir de la sintomatología presentada por los individuos.

### *Condiciones sociodemográficas de la población*

Tabla 2.

*Distribución de la población en lo relacionado con el género, la edad y nivel de escolaridad.*

Item	Opciones de respuesta	No.	%
Sexo	Hombre	2	20
	Mujer	8	80
Edad	Entre 20 y 30 años	3	30
	Entre 31 y 40 años	3	30
	Entre 41 y 50 años	3	30
	Entre 51 y 60 años	1	10
Nivel de escolaridad	Estudios Técnicos	8	80
	Estudios Tecnológicos	0	0
	Estudios Universitarios	2	20
	Estudios Postgrado	0	0

De acuerdo con los datos de la tabla 2, la muestra del estudio está conformada en su mayoría por mujeres (80%), las edades de los participantes están distribuidas principalmente en las tres primeras categorías establecidas a saber: 30% entre 20 y 30 años, 30% entre 31 y 40 años y 30% entre 41 y 50 años. El 80% cuenta con estudios técnicos y solo el 20% con estudios a nivel universitario.

Tabla 3.

*Distribución de la población en lo relacionado con estado civil y si tienen o no hijos.*

Item	Opciones de respuesta	No.	%
Estado civil	Soltero	3	30
	Casado	5	50
	Divorciado	2	20
Hijos	Si	8	80
	No	2	20

Como puede apreciarse en la tabla 3, el 50% de los participantes son casados (50%), seguido de un 30% soltero, y el 80% de ellos tienen hijos.

Tabla 4.

*Tipo de cargo que ocupan en la actualidad y antigüedad en el cargo*

Item	Opciones de respuesta	No.	%
Tipo de cargo	Directivo	0	0
	Profesional/ Técnico	6	60
	Auxiliar Adm.	4	40

Antigüedad	1 - 4 años	2	20
de cargo	5 - 8 años	3	30
(años)	9 - 13 años	5	50

En la tabla 4 se indica el cargo que ocupan los participantes en la actualidad, categorizado como profesional técnico (por los estudios con que cuenta la persona) en un 60% de la población y auxiliar administrativo el 40% restante. Igualmente se puede apreciar que el 50% de la población lleva más de 8 años de vinculación con la empresa.

#### Percepción de bienestar

Tal como se indicó anteriormente, para recolectar la información relacionada con la percepción de bienestar psicológico, se aplicó el Cuestionario de Bienestar Psicológico de Oramas (2006). A partir de la tabla 5, que aparece a continuación, se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 5.

#### Nivel de satisfacción con su vida propia

Ámbito de vida	# Si (siempre/casi siempre)	# No (nunca/pocas veces)
Sentido de la vida positivo	10	0
Estado de ánimo positivo	10	0
Dificultad de disfrutar actividades diarias	1	9
Baja autoestima	0	10

Sensación cansancio y agotamiento	0	10
-----------------------------------	---	----

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 5, se puede inferir que generalmente la población objeto de estudio siente satisfacción en la realización de sus actividades cotidianas, sin que esto represente sobreesfuerzos o incomodidad para ellos, manteniendo estado de ánimo alegre y positivo.

Tabla 6.

## Percepción de autorrealización

Ámbito de vida	# Si (siempre/casi siempre)	# No (nunca/pocas veces)
Confianza en sí mismo	10	0
Facilidad para resolver problemas	9	1
Interés por alcanzar el éxito	10	0

En la tabla 6, se observa que los sujetos poseen una visión enfocada al cumplimiento de metas, lo que se ve apoyado en la confianza y/o seguridad en sí mismos y en sus capacidades para enfrentar y solucionar dificultades.

Tabla 7.

## Distribución de la población según su percepción de bienestar

Percepción de bienestar	No.	%
Franco bienestar (alto)	9	90
Bienestar parcial (bajo)	1	10

Teniendo en cuenta, lo establecido en la tabla 5 y tabla 6, se puede inferir que la percepción de bienestar de la población estudiada se enfoca hacia un franco bienestar.

#### *Sintomatología asociada al estrés laboral*

Tal como se indicó para la evaluación del estrés laboral se utilizó el instrumento diseñado por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana (1996). A continuación se presentan los resultados obtenidos, a partir de los cuales se ubica el nivel de riesgo de la población por sintomatología asociada al estrés laboral.

Tabla 8.

#### *Evaluación de estrés laboral por dimensiones*

Dimensión	Nivel de estrés					
	Alto		Medio		Bajo	
	No.	%	No.	%	No.	%
Fisiológica	0	0	2	20	8	80
Social	0	0	0	0	10	100
Intelectual y trabajo	0	0	0	0	10	100
Psicoemocional	0	0	0	0	10	100

De acuerdo con la tabla 8, el nivel de estrés manejado en relación con las respuestas fisiológicas, el 80% de la población presenta una sintomatología que lo ubica en un nivel de riesgo bajo, mientras que el 20% se ubica en un nivel de riesgo medio. Respecto a las demás dimensiones, social, intelectual y de trabajo y psicoemocional, todos los

participantes presentan sintomatología que los ubica en niveles de estrés bajo.

Tabla 9.

Distribución de la población según el nivel de riesgo por sintomatología asociada al estrés laboral

Nivel de riesgo	No.	%
Alto	1	10
Medio	8	80
Bajo	1	10

Una vez unificadas estas cuatro dimensiones, A partir de los resultados presentados en la tabla 9, se puede evidenciar que el 80% de la población presenta una sintomatología que lo ubica en un nivel de riesgo medio respecto al estrés laboral.

A partir de la encuesta aplicada se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 10.

Satisfacción laboral a partir de dimensiones

Mayor satisfacción laboral	No.	%
Estructura física del puesto de trabajo	0	
Relaciones interpersonales	4	40
Realización de tareas	2	20
Beneficios de la empresa	1	10
Salario	0	

De acuerdo con la tabla 10, el aspecto de mayor satisfacción que tienen los empleados de la empresa donde labora son las relaciones interpersonales con un 40%, la relación entre compañeros, dicen los trabajadores se caracterizan “por estar basadas en apoyo, compañerismo y respeto mutuo”. El 20% considera satisfactorio la realización de tareas, mientras que el 10% le apunta a los beneficios que les aporta la empresa como trabajadores.

Tabla 11.

Consideraciones de los aspectos por mejorar a nivel laboral

Poca satisfacción laboral	No.	%
Estructura física del puesto de trabajo	6	60
Relaciones interpersonales	0	
Realización de tareas	0	
Beneficios de la empresa	0	
Salario	1	10

De acuerdo con la tabla 11, el 60% de los empleados consideran que debe mejorar la estructura física de sus puestos de trabajo y en general del área donde laboran. Estos manifestaron que se sienten insatisfechos con los espacios y distribución de oficinas y salones. Mientras que el 10% consideran el salario es un aspecto que debe mejorar y reevaluarse para obtener mayor remuneración.

Tabla 12.

## Consideraciones a partir del desarrollo integral

Mayor desarrollo a nivel	No.	%
Personal	3	30
Familiar	1	10
Social	3	30

En la tabla 12, se puede observar, que los participantes consideran, que el mayor aporte de la compañía para la que trabajan ha sido en su desarrollo personal y social, argumentando por un lado, que han podido adquirir mucha experiencia y destrezas con las que antes no contaban, y por otro, sienten que sus relaciones interpersonales son mas duraderas, basadas en el respeto y la tolerancia lo que les ha facilitado en gran medida el trabajo en equipo. El aspecto que menos puntuó fue el familiar, sin embargo manifestaron que sus ingresos y metas alcanzadas facilitaban el crecimiento y estabilidad familiar.

## Discusión y conclusiones

En los resultados del presente estudio se encontró en la muestra evaluada, por un lado, una percepción de bienestar con mayor tendencia a franco bienestar, lo que indica, de acuerdo a lo evaluado en el cuestionario, que son personas con adecuado nivel de autoestima y autorrealización, con sentido de vida, capacidad de enfrentar dificultades y lograr objetivos propuestos, enfocados al éxito, basados en la confianza y seguridad en sí mismos, lo que apoyado en la teoría de Garcia-Viniegras y González (2000), es considerado como la interacción entre las expectativas (proyección de futuro) y los logros (valoración del presente), en los diferentes contextos de mayor interés de la vida del ser humano, de los cuales se incluyen; el trabajo, la familia, salud, condiciones materiales de vida, relaciones interpersonales, entre otras.

Así mismo, y en coherencia con los resultados obtenidos a partir del cuestionario de Bienestar Psicológico, en la encuesta escrita se obtuvieron resultados encaminados a la satisfacción que siente el trabajador con las relaciones interpersonales, la realización de tareas y los beneficios que la organización donde laboran les ofrece. Estos empleados consideran que su sitio de trabajo les ha permitido el desarrollo integral a nivel personal, familiar y social. Logrando destrezas que les permiten mantener relaciones interpersonales solidas, facilitándoles el crecimiento y estabilidad familiar.

A partir de lo anterior, y considerando lo planteado por Gadon (s.f., citado en Murillo, Calderón, y Torres, 2003), factores como la autonomía, el respeto, el reconocimiento por un buen desempeño y el trabajo en equipo, son determinantes en la satisfacción de los empleados en sus puestos de trabajo. De acuerdo con los resultados del estudio, se podría inferir que es posible que el grupo evaluado cuente a nivel intralaboral, con este tipo de condiciones, lo que podría estar influyendo en sus niveles de satisfacción con su estilo de trabajo, su medio laboral y en general, con todas las condiciones materiales y sociales para sus actividades laborales cotidianas, que ofrecen además, oportunidades para su desarrollo individual, así como con la presencia de pocos síntomas relacionadas con el estrés laboral.

Es importante resaltar la coherencia que se encontró entre los resultados obtenidos en el estudio, con lo que aporta la teórica. Manifestando que las personas con percepción de bienestar alto, manejan niveles de estrés medios. Esta percepción positiva sobre su vida, “permite que se den valoraciones cognitivas que disminuyen el impacto amenazante de los eventos estresantes sobre el individuo. Obteniendo propiedades autoprotectoras que se convierten en una fuerza motivadora para mantener su estabilidad a pesar de las circunstancias amenazantes”. Siendo esto, un indicador positivo de la salud mental. Oramas, Santana y Vergara (2006).

Resultados similares a los de este estudio, se obtuvieron en una investigación sobre satisfacción laboral y salud mental realizada en una

muestra de 205 profesores del sector educativo de Ciudad de México, en donde se reportaron niveles altos de satisfacción laboral, otorgados a las buenas relaciones con los compañeros y superiores y al trabajo en equipo, que facilitan la capacidad de resolver problemas y a la naturaleza misma del trabajo realizado, que en ocasiones recompensa los esfuerzos y el buen desempeño del empleado. Linares y Gutiérrez (2010).

Otro de los resultados encontrados en la muestra del estudio fueron niveles medios de estrés en el trabajo, lo que Varela y sus colaboradores (s.f.) plantean como una respuesta fisiológica ante estímulos, bien sea un evento o personas lo que obliga al individuo a intentar manejar efectivamente las situaciones, es decir, contar con los mecanismos para atender la demanda. De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que las personas evaluadas cuentan con niveles equilibrados de estrés que los motivan a cumplir con las tareas asignadas, sin verse afectado en alta proporción su bienestar y calidad de vida.

De acuerdo con lo anterior, se considera haber alcanzado los objetivos propuestos, llegando a ahondar en información pertinente, ampliando conocimientos, y apuntando, a partir de esto, con mayor exactitud a los logros alcanzados; además ofreciendo a la empresa evaluada una visión más clara de la satisfacción laboral, bienestar psicológico y niveles de estrés manejados por sus empleados. Los resultados obtenidos se ajustan a los planteamientos y teorías revisados inicialmente, encontrando coherencia con los mismos y llevándolos a considerar consistentes con los resultados de otras investigaciones, lo

que genera un valor agregado, teniendo mayor respaldo de los datos obtenidos con la muestra estudiada.

Cabe anotar, que durante el desarrollo de la investigación surgió una dificultad con una de las pruebas utilizadas, en lo referente a la calificación, lo que obligo a realizar una pequeña modificación en los intervalos de interpretación, alterando mínimamente el instrumento original.

De acuerdo con todo lo planteado anteriormente, se recomienda a la organización, objeto de estudio, el desarrollo de acciones que permitan mantener una alta percepción de bienestar psicológico y los bajos niveles de estrés laboral manejados por sus trabajadores, apuntando a conservar óptimas condiciones de trabajo, de la misma manera estimular los factores individuales (autoestima y autocuidado). Dentro de las condiciones que la organización deberá intentar reducir de manera continua se encuentran: la poca autonomía, los malos ambientes sociales, ausencia de trabajo en equipo, objetivos mal definidos, delegación exagerada de funciones, pocas oportunidades de crecimiento, por mencionar algunas.

El papel del psicólogo en las organizaciones tiene cada vez mayor aplicabilidad en la búsqueda constante de mantener el control del recurso humano, sin dejar de avanzar ágilmente hacia el nuevo entorno competitivo y globalizado. Santanas (2007). Dentro de las temáticas de mayor abordaje actualmente para estos profesionales, tanto para publicación como para investigación, podría ser de gran interés, y siguiendo la misma línea de investigación de esta revisión, analizar las

diferencias existentes entre géneros, logrando una muestra mas equitativa de género, con el fin de analizar y comparar resultados en lo relacionado a percepción de bienestar y estrés laboral en ambos sexos. También se sugiere incluir dentro de la evaluación la satisfacción con los ingresos económicos de la población. Para el desarrollo de otras investigaciones se proponen temas relacionados como el estrés laboral y sus consecuencias (ausentismo, enfermedades, desmotivación laboral etc.), la percepción de bienestar laboral asociada a los cambios organizacionales y temáticas relacionadas con calidad de vida que son tan comunes en la actualidad.

El desarrollo de estudios de este tipo permite a los psicólogos mantenerse actualizados en los fenómenos o problemáticas actuales, motivándolos a capacitarse y desarrollar posteriores investigaciones o métodos tanto de evaluación como de tratamiento o intervención, cada vez más eficaces y pertinentes para las necesidades organizaciones.

## Referencias

- Arroyo, J. (2003). Reseña de “meditaciones sobre el trabajo” de Juan Manuel Silva Camarena. *Revista lámpara de Diógenes*. Págs. 91-93  
Recuperado el 22 de Marzo de 2010  
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=84440710> .
- Balcázar, P., Loera, N., Gurrola, G., Bonilla, M., y Trejo, L. s.f .  
Adaptación de la escala de bienestar psicológico de RYFF en adolescentes preuniversitarios. *Revista científica electrónica de psicología*. 7. México. Recuperado el 24 de marzo de 2010 de  
<http://dgsa.uaeh.edu.mx/revista/psicologia/IMG/pdf/5 - No. 7.pdf>
- Boada, J., De Diego, R., Agulló, E., y Mañas, M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema* 17- 2, pág. 212-218. España. Recuperado el 05 de marzo de 2010 de <http://psicothema.com/psicothema.asp?id=3090>
- Cardona, D., y Agudelo, H. (2005). Construcción cultural del concepto calidad de vida. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Publica*. 23-1. Págs.79-90. Universidad de Antioquia. Colombia. Recuperado el 20 de Marzo de 2010 de  
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=12023108>

- Celis, S. (2006). Manejo del stress y Autocuidado por el Desgastes Profesional en Atención Vial y Prehospitalaria. Recuperado el 7 de Abril de 2010 de [http://www.speier-road-safety-solutions.com/eventos/seminario16-05-06/09\\_Estres\\_y\\_Autocuidado.pdf](http://www.speier-road-safety-solutions.com/eventos/seminario16-05-06/09_Estres_y_Autocuidado.pdf)
- Cartwright, S., y Cooper, C. (1999). *Una estrategia organizacional integrada para reducir el estrés del puesto de trabajo*. Recuperado el 24 de marzo de 2010 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=293524>
- Duran, J. (2006). La construcción social del concepto moderno de trabajo. *Revista Nómadas*. Universidad complutense de Madrid. España. Recuperado el 23 de Marzo de 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=18101317#>
- Estrada, J., Ramírez, A., Rodríguez, J., y Bonilla, J. (2004). *Determinación de la fatiga física en costureras hogareñas en la ciudad de los Mochis Sinaloa*. Universidad de Guanajuato. México. Recuperado el 16 de febrero de 2010 de <http://www.ergonet.com.br/download/fatiga-costureras.pdf>
- Franco, C. (2009). Reducción de la Percepción del Estrés en Estudiantes de Magisterio mediante la Practica de la Meditación Fluir. *Revista Apuntes de Psicología*. 27-1. Págs.99-109. Universidad de Armería.

Recuperado el 8 de Mayo de 2010 de  
[http://www.cop.es/delegaci/andocci//files/contenidos/VOL.%2027\\_1\\_2009/vol.%2027\\_1\\_7.pdf](http://www.cop.es/delegaci/andocci//files/contenidos/VOL.%2027_1_2009/vol.%2027_1_7.pdf)

Furnham, A. (2006). *Psicología Organizacional: el Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. Alfaomega S.A (Ed.), *Estrés en el Trabajo* (pp. 332). México D.F

Gaviria, A. (2009). Concepto de bienestar. Recuperado el 15 de marzo de 2010 de  
<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=63166>

Gessen, V., y Gessen, M. (2002). Adictos al trabajo. *Revista Educere*. 6-018. Universidad de los andes. Venezuela. Recuperado el 22 de Marzo de 2010 de  
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=35601814>

Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Revista Universitas Psychologica*. 6 - 001. Págs. 105-113. Universidad Pontificia Javeriana. Colombia. Recuperado el 22 de Marzo de 2010 de  
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=64760111>

González, R., Hidalgo, G., y Salazar J. (2007). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de conceptualización. *Revista Psicología y Salud*. 17 - 001. Págs. 115-123. Universidad Veracruzana. Xalapa-México. Recuperado el 21 de Marzo de 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29117113>

García-Viniegras, C., y Gonzales, I. (2000). La categoría bienestar psicológico. Su relación con otras categorías sociales. *Revista cubana Medicina General Integral*. 16 - 6. Págs. 92-589. Cuba. Recuperado el 3 de Abril de 2010 de <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v16n6/mgi10600.pdf>

Grajales, T. (2000). Tipos de Investigación. Recuperado el 03 de Abril de 2010 de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Hernández, R. (2004). Tipos de Investigación. Recuperado el 03 de Abril de 2010 de <http://aulaweb.uca.edu.ni/blogs/raimundo/2009/10/08/tipos-de-investigacion/>

Linares, O., y Gutiérrez, R. (2010). *Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores*. Universidad nacional autónoma de

México. 2-1. Recuperado el 23 de agosto de 2010 de <http://www.revistamexicanadeinvestigacionenpsicologia.com/pdfs/articulo%20cuatro.pdf>

Ministerio de la Protección Social (1996). *Código sustantivo del trabajo*.

Colombia. Recuperado el 15 de marzo de 2010 de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo_sustantivo_trabajo.html)

Ministerio de la Protección Social (2006). *Ley número 1010 de 2006*.

Colombia. Recuperado el 12 de febrero de 2010 de <http://www.minproteccionsocial.gov.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo15328DocumentNo2474.PDF>

Ministerio de la Protección Social (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Colombia. Recuperado el 02 de mayo de 2010 de [http://www.ila.org.pe/publicaciones/docs/encuesta\\_nacional\\_colombia.pdf](http://www.ila.org.pe/publicaciones/docs/encuesta_nacional_colombia.pdf)

Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 de 2008.

Colombia. Recuperado el 12 de febrero de 2010 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3160>

Ministerio de Educación Nacional (2009). Modelo programa de bienestar laboral. Colombia. Recuperado el 25 de febrero de 2010 de <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-190204.html>

Murillo, S., Calderón, G., y Torres, K. (2003). Cultura Organizacional y Bienestar Laboral. *Cuaderno de Administración*. 16 - 025. Págs. 109-137. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Colombia. Recuperado el 23 de Marzo de 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=20502506>

Martínez, I., Salanova, M., Cifre, E., y Llorens, S. (2001). Patrones de significado del trabajo, características del puesto y bienestar psicológico en trabajadores de producción. *Revista de psicología Universitas Tarraconensis*, 23 - 1-2, 2001. Recuperado el 03 de abril de 2010 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=316165>

Mansilla, F., y Favieres, A. (2010). El Estrés Laboral y su Prevención. Recuperado el 03 de Abril de 2010 de [http://www.madridsalud.es/temas/estres\\_laboral.php](http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php)

Ortega, C., y López, F. (2004). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: Revisión y perspectivas. *International journal of clinical and health psychology*, 137-160. Asociación

española de psicología conductual. España. Recuperado el 16 de febrero de 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/337/33740108.pdf>

Oramas, A., Santana, S., y Vergara, A. (2006). Bienestar Psicológico un Indicador Positivo de la Salud Mental. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 7 - 1-2. Págs.9-34. Habana-Cuba. Recuperado el 5 de Febrero de 2010 de [http://www.google.com.co/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBQQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.sld.cu%2Fgalerias%2Fpdf%2Fsi-tios%2Finsat%2Frst06106.pdf&rct=j&q=Bienestar\\_Psicol%C3%B3gico\\_un\\_Indicador\\_Positivo\\_de\\_la\\_Salud\\_Mental\\_\(2006\)&ei=ol8vTIWbLYW8IQePgbGwCQ&usq=AFQjCNFy7UVLVSZ95zcn2iPpdYPIKKkWfA](http://www.google.com.co/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBQQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.sld.cu%2Fgalerias%2Fpdf%2Fsi-tios%2Finsat%2Frst06106.pdf&rct=j&q=Bienestar_Psicol%C3%B3gico_un_Indicador_Positivo_de_la_Salud_Mental_(2006)&ei=ol8vTIWbLYW8IQePgbGwCQ&usq=AFQjCNFy7UVLVSZ95zcn2iPpdYPIKKkWfA)

Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. *Protección de la Salud de los Trabajadores Serie 6*. Recuperado el 03 de mayo de 2010 de [http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf)

Oblitas, L. (2006). Psicología de la salud y calidad de vida. 2 ed. México D.F. Thomson. Pag. 249

Pereira, F. 2000. Salud Ocupacional. Elementos básicos, Universidad El Bosque, Bogotá

Parra, M. (2003). Conceptos Básicos en Salud Laboral. *Organización Internacional del Trabajo*. 1 ed. Recuperado el 2 de mayo de 2010 de <http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser009.pdf>

Pastor, L. (2006). ¿Que significado hay quedar al termino calidad de vida en bioética? *Cuadernos de Bioéticas*. XVII, 061. Págs. 401-409. Murcia-España. Recuperado el 20 de Marzo de 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=87506108>

Peiro, J., y Rodríguez, I. (2008). Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Ocupacional. *Revista papeles de Psicólogo*. 29 - 001. Págs.68-82. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. Madrid-España. Recuperado el 2 de Mayo de 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/778/77829109.pdf>

Piera, J. (2008). Estrés Laboral. Recuperado el 25 de Abril de 2010 de <http://www.articuloz.com/psicologia-laboral-articulos/el-estres-laboral-488836.html>

Ruiz, C., García, A., Delclós, J., y Benavides, F. (2007). *Salud laboral, conceptos técnicos para la prevención de riesgos laborales*. (3 ed.) Barcelona, España: MASSON S.A. Recuperado el 03 de febrero de 2010 de

<http://books.google.com/books?id=wf4pkZiYHzkC&printsec=frontcover#v=onepage&q=&f=true>

Romero, J. (2001). *Clima laboral y bienestar psicológico en una empresa pública*. Instituto valenciano de estudios en salud pública. Recuperado el 23 de marzo de 2010 de <http://www.scsmt.cat/Upload/Documents/2/4/241.pdf>

Roqué, M. (2001). Calidad de vida, un mensaje cifrado. *Revista Persona y Bioética*. 4-5, - 011-012. Págs. 82-91. Universidad de la Sabana. Colombia. Recuperado el 14 de Marzo de 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=83251209>

Ruso, G. (2006). Estrés Laboral en Magistrados y Funcionarios del Poder Judicial. Recuperado el 13 de Febrero de 2010 de <http://www.juscorrientes.gov.ar/informacion/publicaciones/docs/Estrés.pdf>

Sánchez, L., Simoes, MD., y Brito, JC. (2008). Trabajo y salud mental, caso supervisores de una locación petrolera. *Revista salud de los trabajadores*. 16 - 1. Págs. 39-52. Recuperado 15 Febrero de 2010 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2855700>

Vigoya, A. (2002). *Bienestar social laboral*. Departamento administrativo de la función pública. Colombia. Recuperado el 24 de febrero de 2010 de <http://www.dafp.gov.co/meci/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20control/Bienestar%20Social%20Laboral.pdf>

Vélez, A. (2007). Nuevas dimensiones del concepto de salud: el derecho a la salud en el estado social de derecho. *Revista hacia la promoción de la salud*. 12. Caldas. Colombia. Recuperado el 17 de marzo de 2010 de [http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2012\\_6.pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2012_6.pdf)

Vargas, S. (2010). Sistema Integral de la Salud. Recuperado el 03 de Abril de 2010 de <http://www.sais.ucr.ac.cr/Ocupacional.htm>

Varela, A., Salinero, A., Solano, F., Lemus, G., y De las Heras, G. Estrés Laboral. *Revista Guis de Luces para Emprendedores Cap VII*. Recuperado el 19 de Abril de 2010 de <http://www.oadl.es/guias/GuiaLUCES/es/pdf/Cap07.pdf>

Wynarczyk, H. (2001). Orientaciones Técnicas, Especialmente para Niveles de Licenciatura y Máster en Áreas de Ciencias de la Administración y

Ciencias Sociales. Recuperado el 25 de Abril de 2010 de  
<http://www.cyta.com.ar/ta0102/research.htm>

## **Anexo A**

### **Actas de consentimiento informado**

### Consentimiento Informado

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una serie de cuestionarios, proceso que tomará aproximadamente 1 hora de su tiempo. La participación en este estudio es importante y la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito diferente al planteado inicialmente..

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, \_\_\_\_\_ he sido informado(a) \_\_\_\_\_ por \_\_\_\_\_ de la Universidad Tecnológica de Bolívar \_\_\_\_\_ del estudio sobre Bienestar Psicolaboral que la organización emprenderá.

Acepto participar voluntariamente en este estudio, conducida por \_\_\_\_\_. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es \_\_\_\_\_

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios lo cual tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de este estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_.

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

(en letras de imprenta)

**Anexo B**  
**Cuestionario de bienestar psicológico**

**BIENESTAR PSICOLOGICO**

A continuación, le ofrecemos un conjunto de reflexiones. Ud. debe leer cuidadosamente cada una de ellas y señalar la frecuencia con que lo describen. No existen respuestas buenas o malas, lo importante es que sea sincero.

<b>Reflexiones</b>	<b><i>Nunca</i></b>	<b><i>Pocas veces</i></b>	<b><i>Algunas veces</i></b>	<b><i>Casi siempre</i></b>	<b><i>Siempre</i></b>
1-Me resulta un sufrimiento enfrentar mi vida.					
2-Pienso que mi vida tiene sentido.					
3-Me considero capaz de ser útil en la vida.					
4-Me es difícil disfrutar mis actividades cotidianas.					
5-Estoy seguro de que puedo alcanzar mi felicidad.					
6-Me siento como una persona que no vale nada.					
7-Mantengo un estado de ánimo alegre, contento.					
8-Me propongo cosas que después me doy cuenta que no están a mi alcance lograrlas.					
9-Me siento agobiado, maltratado por la vida.					
10-Me resulta fácil enfrentar los problemas cotidianos.					
11-He perdido la confianza en mi mismo.					
12-Me considero capaz de vencer las dificultades.					
13- Estoy satisfecho con lo que he logrado en mi vida o voy logrando.					
14-Estoy seguro que puedo lograr éxito en mi vida futura.					

## **Anexo C**

### **Cuestionario para la evaluación del estrés**

Programa de Vigilancia Epidemiologica de Factores de Riesgo Psicosocial  
**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRES**

DATOS DE IDENTIFICACION DEL EMPLEADO	
NOMBRES Y APELLIDOS: _____	
EDAD: _____ SEXO : FEMENINO __ MASCULINO __	TIPO DE CONTRATO : TERMINO INDEFINIDO __ TEMPORAL __
CARGO QUE OCUPA _____	ANTIGUEDAD EN EL CARGO : _____
CATEGORIA O CLASIFICACION DEL CARGO : DIRECTIVO __ PROFESIONAL O TECNICO __ AUXILIAR O AMINISTRATIVO __ OPERATIVO __ OTRO, CUAL? __	
ULTIMO GRADO DE ESCOLARIDAD ALCANZADO : PRIMARIA __ BACHILLERATO __ TECNICO __ PROFESIONAL __ POST GRADO __	
ESTADO CIVIL : SOLTERO __ CASADO __ U.LIBRE __ SEPARADO __ VIUDO __ <u>Hijos</u> __	

Señale con una X, la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses

A NIVEL FISIOLÓGICO	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular				
2. Problemas gastrointestinales como úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios				
4. Dolor de cabeza				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos				
7. Cambios fuertes del apetito				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales ejm. impotencia, frigidez, cólicos				
A NIVEL SOCIAL				
9. Dificultad en las relaciones familiares				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas				
12. Sensación de aislamiento y desinterés				
A NIVEL INTELECTUAL Y DEL TRABAJO				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes				
A NIVEL INTELECTUAL Y DEL TRABAJO	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida				
17. Cansancio, tedio o desgano				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad				
19. Deseo de no asistir al trabajo				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace				
21. Dificultad para tomar decisiones				
22. Deseo de cambiar de empleo				
A NIVEL PSICOEMOCIONAL				
23. Sentimiento de soledad y miedo				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada"				
28. Consumo de bebidas alcoholicas o café o cigarrillo				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida				

## **Anexo D**

### **Encuesta escrita**

### ENCUESTA ESCRITA

1. Marque con una X el aspecto con el que usted se siente más a gusto en la empresa donde labora.

- a. estructura física de su puesto de trabajo,
- b. relaciones entre compañeros
- c. realización de tareas
- d. Salario
- e. Beneficios

Por que?

---

---

---

Cual de estos aspectos debería mejorar

- a. estructura física de su puesto de trabajo,
- b. relaciones entre compañeros
- c. realización de tareas
- d. Salario
- e. Beneficios

Por que?

---

---

---

2 ¿En cual de las áreas de su vida considera usted, que esta empresa le aportado mayor desarrollo integral? (Personal, social y familiar)

---

---

---

---