



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
DISEÑO DE UN MODELO DE BIENESTAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN
COLABORADORES DE ONELINK BPO EN BOGOTÁ, COLOMBIA.

PRESENTA:

YERALDIN OSPINA CASTILLO, CODIGO: 1621981558
LEIDY VIVIANA GONZALEZ URREGO, CODIGO: 1712410241
LEIDY JOHANNA CARDONA BEDOYA CODIGO: 1712410078
WENDYS YURANIS MARINO DAZA, CODIGO 1511024257
ANDREA LOPEZ RESTREPO, CODIGO: 1421027290

SUPERVISOR:

MGS. CAROLINA RODRIGUEZ AMAYA

BOGOTÁ, AGOSTO - DICIEMBRE DE 2020

Resumen.....	;	Error! Marcador no definido.
Capítulo 1. Introducción.		1
Descripción del contexto general del tema.		3
Planteamiento del problema.....		4
Pregunta de investigación.		5
Objetivo general.....		5
Objetivos específicos.		5
Justificación.		5
Capítulo 2. Marco de referencia.....		5
Marco conceptual.....	;	Error! Marcador no definido.
Título nivel 3.....	;	Error! Marcador no definido.
Marco teórico.....	;	Error! Marcador no definido.
Título nivel 3.....	;	Error! Marcador no definido.
Marco Empírico.	;	Error! Marcador no definido.
Título nivel 3.....	;	Error! Marcador no definido.
Capítulo 3. Metodología.	;	Error! Marcador no definido.
Tipo y diseño de investigación.	;	Error! Marcador no definido.
Participantes.....	;	Error! Marcador no definido.
Instrumentos de recolección de datos.	;	Error! Marcador no definido.
Estrategia del análisis de datos.	;	Error! Marcador no definido.
Consideraciones éticas.....	;	Error! Marcador no definido.
Capítulo 4. Resultados.	;	Error! Marcador no definido.
Discusión.....	;	Error! Marcador no definido.
Conclusiones.....	;	Error! Marcador no definido.
Limitaciones.....	;	Error! Marcador no definido.
Recomendaciones.	;	Error! Marcador no definido.
Referencias bibliográficas.....	;	Error! Marcador no definido.
Anexos.	;	Error! Marcador no definido.

Lista de figuras

iii

Figura 1. Distribución porcentual de los participantes n=200.....	15
Figura 2. Distribución porcentual de los participantes n=200.....	15
Figura 3. Distribución porcentual de los participantes n=200.....	16
Figura 4. Distribución porcentual de los participantes n=200.....	17
Figura 5. Distribución porcentual de los participantes n=200.....	18

Resumen

El bienestar de los trabajadores de una empresa sin duda alguna se configura como uno de los aspectos de gran importancia que las empresas en la actualidad han centrado su atención entendiendo la importancia para la salud mental y la calidad de vida laboral. Por lo cual la presente investigación presenta como objetivo identificar que beneficios genera el modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida en colaboradores de OneLink BPO en Bogotá, Colombia. Se utilizó una metodología con un enfoque de tipo cuantitativo, por medio de un diseño no experimental transversal, la población escogida fueron 2000 empleados de la empresa Onelink BPO, la muestra tomada es de tipo no probabilística por conveniencia, el cuestionario para utilizar es el Cuestionario de Bienestar Laboral General (QBLG) y el análisis de datos se realizará través del SPSS y de Excel. Los resultados refieren que la percepción sobre los niveles de bienestar en los empleados tiene afectación directa sobre los incentivos, los reconocimientos y el relacionamiento con los jefes. Se concluye la importancia de establecer un plan de intervención inicial para mejorar la percepción de bienestar y establecer practica para la mejora del ambiente y la calidad de vida laboral.

Palabras clave: bienestar, calidad laboral, satisfacción

Introducción

Los talentos son el principal recurso para que las organizaciones líderes alcancen logros extraordinarios, y son los pilares básicos y estratégicos del desempeño corporativo y el desarrollo sostenible de la empresa; por ello, es necesario proponer un estudio de gestión y entorno humano y familiar en el marco del bienestar y el equilibrio de vida. El desarrollo general de la propuesta puede orientar a las personas a esforzarse por mejorar su ventaja competitiva de una manera que esté en línea con los objetivos estratégicos. Y valores corporativos.

El presente trabajo tiene como objetivo general identificar qué beneficios genera el modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida en colaboradores de OneLink BPO en Bogotá, Colombia. Los objetivos específicos, se orientan hacia identificar la percepción de bienestar laboral en colaboradores de OneLink BPO en Bogotá, Colombia. Además de definir actividades que mejoren la calidad de vida laboral en colaboradores de OneLink BPO en Bogotá, Colombia. Por otro lado, establecer incentivos y bonificaciones para aumentar el bienestar y calidad de vida en colaboradores de OneLink BPO en Bogotá, Colombia. Se utilizó una metodología con un enfoque de tipo cuantitativo, por medio de un diseño no experimental transversal, la población escogida fueron 2000 empleados de la empresa OneLink BPO, la muestra tomada es de tipo no probabilística por conveniencia, el cuestionario para utilizar es el Cuestionario de Bienestar Laboral General (QBLG).

Capítulo 1.

Descripción del contexto general del tema.

Un programa de bienestar laboral tiene como finalidad alcanzar en la organización un ambiente de trabajo adecuado y armonioso en donde las personas se encuentren motivadas y se establezca una mayor calidad de vida laboral (Villafuerte, Alcaide & Arteaga, 2017, p. 85). Todo lo anterior materializado en mayores niveles de productividad, se elimina la resistencia al cambio, se reducen los índices de ausentismo y rotación y se consolida una actitud favorable hacia las funciones que se desempeñan (Marsollier, & Aparicio, 2017, p. 16). En este orden de ideas un programa de bienestar incluye actividades que están orientadas a fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso, por medio de planes de capacitación, reducción de los riesgos psicosociales y generando incentivos que contribuyan a mejorar el ambiente de trabajo.

En Colombia, el estudio más reciente de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (2012) estableció que en promedio entre 20% y 33% de los empleados de las organizaciones presentan niveles altos de estrés laboral a causa de las condiciones de trabajo en donde no se establecen planes de bienestar que contribuya a mejorar las condiciones ni calidad de vida laboral (Blanch, & Cantera, 2019). Es decir, se afirma que dos de cada tres empleados en Colombia estuvieron expuestos a condiciones laborales que les generaron estrés (Vargas, 2015, p. 89). Por lo cual es evidente la importancia del establecimiento de planes de bienestar que permita mitigar en el bienestar de los empleados.

Es responsabilidad de la gerencia establecer estrategias para incentivar y mejorar la calidad de vida de los trabajadores por medio de un ambiente adecuado y cálido (Velarde & Ávila, 2017, p. 45). En estos programas que se establecen se configura de gran importancia el establecer acciones que permitan mejorar las interacciones sociales, desde el fortalecimiento de habilidades blandas y transversales, en donde se generen ambientes de trabajo seguros, confiables y a menos que incentiven la productividad, el trabajo en equipo y fortalezca los valores corporativos (Urzúa, & Caqueo, 2015, p. 56). Es decir, desde la gerencia, se establecen acciones estratégicas que permitan realizar la ejecución de programa de bienestar en la organización.

De acuerdo con Villafuerte, Alcaide & Arteaga (2017) afirma propone que un modelo de bienestar laboral debe generar cambios importantes en los comportamientos del talento humano dentro de la organización, ya que permite impulsar estrategias para abordar de manera integral las necesidades de los empleados y a partir de allí generar espacios de bienestar, fortalecimiento de competencias, incentivos, beneficios y calidad de vida laboral (García, 2016, p. 20). Por ende, este tipo de programas incentivan la productividad, el desempeño de los empleados, reduce los índices de rotación y genera fidelización de los empleados de una empresa permitiendo que los indicadores aumenten y se generen mayores compromisos con relación al desempeño de las funciones.

La empresa objeto de estudio del presente proyecto de prácticas es, OneLink BPO la cual se encarga de ofrecer servicios de telecomunicaciones orientadas al servicio del cliente, la cual cuenta en la ciudad de Bogotá con unos 4000 colaboradores. Acorde con entrevistas realizadas a altos directivos de la compañía se evidencia que presenta altos índices de rotación y de ausentismo, en lo corrido del año ha incrementado el 10% de la rotación, lo cual repercute en los iniciadores y los objetivos organizacionales establecidos. En cuanto a los indicadores que maneja la empresa, se evidencia que la productividad ha decaído un 25% producto de la situación de pandemia la cual ha enlentecido diferentes procesos y no se han alcanzado los objetivos esperados. Por lo cual, desde la alta Gerencia, se realiza la solicitud de evaluar planes de beneficios que contribuyan a realizar mejoras significativas, para establecer un modelo de compensación y bienestar que incentive la motivación y calidad de vida de los colaboradores.

Planteamiento del problema

Dentro de una organización los colaboradores se reconocen como el recurso más importante que lleva a las empresas a alcanzar sus objetivos organizacionales y a cumplir con el mercado competitivo (Olivia, Díaz, & Díaz, 2018, p. 56). Por ende, todos los esfuerzos de la organización deben ir orientados hacia el desarrollo de su recurso humano, en miras de satisfacer sus necesidades y alcanzar una calidad de vida laboral óptima que apalanque los éxitos profesionales.

Basándose en la técnica de observación y de diario de campo, se evidencia que la empresa no cuenta con un modelo establecido de programa de bienestar, simplemente realiza actividades asociadas a espacios de esparcimiento, integración y reconocimiento a la labor realizada por el personal, no manejan planes de incentivos o beneficios orientados a la satisfacción de los empleados: por otro lado, hay deficiencias en las posibilidades de acenso, el liderazgo de los supervisores se evidencia deficiente, lo cual genera conflictos en la comunicación y repercute en el cumplimiento de los indicadores y las metas trazadas por la compañía.

Pregunta de investigación.

¿Qué beneficios traería el diseño de un modelo de bienestar para el mejoramiento en la calidad de vida en colaboradores de OneLink BPO en Bogotá, Colombia?

Objetivo general.

Identificar qué beneficios genera el modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida en colaboradores de OneLink BPO en Bogotá, Colombia.

Objetivos específicos.

Identificar la percepción de bienestar laboral en colaboradores de OneLink BPO en Bogotá, Colombia.

Definir actividades que mejoren la calidad de vida laboral en colaboradores de OneLink BPO en Bogotá, Colombia.

Establecer incentivos y bonificaciones para aumentar el bienestar y calidad de vida en colaboradores de OneLink BPO en Bogotá, Colombia.

Justificación.

El presente diseño del programa de bienestar laboral está orientado hacia el desarrollo integral de los empleados para aumentar los niveles de calidad de vida, grupo familiar y social, con la finalidad de satisfacer necesidades específicas como educación, recreación, cultura, protección y aprendizaje. Todo lo anterior con la finalidad de propia espacios y ambiente de trabajo, óptimos, con alto sentido de pertenecía, que tengan un clima laboral adecuado.

Con el desarrollo de este plan de bienestar, se espera incentivar un equilibrio físico, mental y social, que optimice el clima laboral y se establezca una cultura de

cambio que apalanque los objetivos institucionales y el cumplimiento de los indicadores de gestión. Se espera satisfacer las necesidades de los colaboradores acorde con la calidad de vida laboral y el bienestar social, por medio de incentivos, capacitaciones, estrategias de recreación y reconocimiento de sus labores. Por medio de este programa de bienestar se establecen beneficios para la empresa acorde con las necesidades del indicador de rotación que actualmente se encuentra alterado, por lo cual, con la ejecución de este, se realiza un impacto significativo en miras de reducir la descensión y ausentismo de las labores asignadas.

Marco de referencia

Marco conceptual

Bienestar: Se comprende como una serie de actitudes que los individuos vinculados a un grupo desarrollan hacia su trabajo o hacia un modelo de gestión social, referenciando una percepción de satisfacción o insatisfacción, así como la favorabilidad que ejercen sobre las condiciones de su vida y los beneficios que reciben del mismo (García, 2016, p. 56).

Bienestar laboral: El bienestar laboral se entiende como el conjunto de actividades, programas y beneficios que una empresa estructura para brindarle solución a una serie de situaciones y necesidades puntuales en los individuos vinculados, estas permiten que se genere un entorno de aceptación y de satisfacción que establecen una unidad funcional de productividad que permite que los trabajadores alcancen los niveles de motivación para el logro de los objetivos institucionales (Domínguez, 2017, p. 67).

Calidad de vida: Es una definición que se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización frente a los niveles de satisfacción o insatisfacción relacionados con el ambiente de trabajo en donde se desempeñan ya sea relacionado con el grado de evaluación de los beneficios, capacidad de desarrollo, compensaciones y liderazgo dentro de la organización involucrando diferente programas y planes que permitan la percepción de mejores condiciones laborales y el bienestar dentro de las empresas (Olivia, Díaz & Díaz, 2018, p. 78)

Clima laboral: Se comprende como una variable que se establece dentro de las organizaciones en miras de establecer un conjunto de comportamientos o acciones que encaminan el desarrollo del ambiente de trabajo, valorado a partir de las percepciones subjetivos de los trabajadores acorde con una serie de variables socioeconómicas laborales asociadas a los beneficios que reciben, el trato, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo. (Velarde & Avila, 2017, p. 87).

Marco teórico

Teoría de jerarquía de las necesidades

La motivación sin duda alguna es uno de los componentes de mayor importancia al momento del desarrollo de planes de bienestar laboral, ya que este es el objetivo de los mismo, impulsar el actuar de los trabajadores en miras de alcanzar los objetivos de la empresa (Crespo, 2015). Es por ello que Abraham Maslow estableció una teoría que permitió comprender la dinámica del ejercicio de la motivación por medio de una pirámide la cual denominó “pirámide de necesidades de Maslow.

En esta pirámide se establecen los niveles por jerarquía de las necesidades y como estas al ser satisfecha pueden generar mayor compromiso en los empleados y orientar el comportamiento, es así como en la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas o primarias, las cuales están relacionadas con los elementos de supervivencia como lo son comer, dormir, trabajar etc (Garófalo, 2015).. En la cúspide las de orden psicológico o primario. Cuando se cubren las necesidades vitales, el deseo de cada individuo establece el orden de las demás necesidades incluso puede llegar a modificarse la jerarquía con el paso del tiempo.

Por lo cual se considera de gran importancia esta teoría ya que por medio de la motivación es posible establecer acciones que contribuyan a mejorar las condiciones laborales de los empleados desde el establecimiento de los planes de acción que contribuyen a mejorar y a brindar acciones que promuevan condiciones adecuadas y de calidad de vida laboral en las organizaciones.

Estado del arte

Antecedentes internacionales

Vargas (2015) propone un artículo con el objetivo de describir y analizar las características de la organización del trabajo (tamaño de la fuerza laboral, objeto del trabajo, medios de producción, división y distribución del trabajo), así como sus implicaciones en la satisfacción laboral de los trabajadores. El estudio se basa en las entrevistas a 16 miembros de una organización, concluyendo que, entre los factores fundamentales de la motivación y satisfacción laborales, se encuentran las relaciones y la comunicación informal, así como la imagen o percepción de la conducta del dueño o director general.

En Argentina, Beleño, Crissien B, Silvera & Ucrós (2017) proponen un estudio con el objetivo de abordar el constructo de bienestar psicológico desde el análisis del contexto laboral. La Psicología Positiva permite una mirada diferente de la realidad laboral, procurando enfatizar los aspectos positivos del trabajo cotidiano y fortalecer los recursos de que disponen los trabajadores para afrontar las situaciones conflictivas. A través de un diseño mixto, nuestra investigación tuvo por objetivo conocer el nivel de desgaste laboral y de bienestar psicológico de 100 sujetos insertos en la Administración Pública del Gobierno de Mendoza, Argentina, a partir del análisis de factores educacionales, organizacionales y psicosociales que impactan, según la literatura internacional, en la salud. Los resultados invitan a seguir profundizando en las teorías de base. Desde un plano aplicado, los hallazgos pueden derivar en programas tendientes a fortalecer el desarrollo de las estrategias de afrontamiento positivas. Rescatamos desde una mirada positiva y comprehensiva, los alcances del bienestar psicológico en el escenario laboral y su especial vinculación con las estrategias de afrontamiento, frente a un contexto laboral cada vez más exigente, incierto y estresante.

Antecedentes nacionales

En Bogotá, Calderón, Murillo, & Torres (2018) proponen un artículo con el objetivo de establecer las relaciones entre la cultura organizacional y el bienestar laboral. Parte de considerar que la gestión de la organización requiere, por parte de sus líderes, comprender tanto elementos técnicos como socioculturales; uno de éstos lo constituyen el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, por cuanto está relacionado con resultados económicos, manejo de conflictos, satisfacción de los clientes y logro de eficiencia organizacional. Los resultados muestran que la satisfacción del trabajador está asociada con culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con control laxo, pero no se pudo establecer que existía asociación entre organizaciones con culturas orientadas al proceso y el bienestar de sus empleados.

En Medellín, Jiménez, Rivera, & Gaibao (2019) proponen un estudio con el objetivo de evaluar las condiciones de bienestar laboral de los trabajadores de una empresa del sector hotelero de la ciudad de Medellín, se abordan con el fin de conocer sus características de vida las que, de alguna manera, pueden afectar su productividad, poner en riesgo sus condiciones psicosociales y el logro de la estrategia del negocio. Desde la profesión del Trabajo Social en unión con el área de Gestión Humana se profundiza la calidad de vida y la percepción que los trabajadores tienen de su empresa a través de una investigación con énfasis cuantitativo y estudio de caso como estrategia. El instrumento utilizado fue la encuesta semiestructurada. El estudio indica que en Medellín no se han adelantado investigaciones relacionadas con las condiciones de vida y el Bienestar laboral de los trabajadores de una empresa del sector hotelero.

A pesar de los resultados, de los cuales se resalta que la mayoría ganan entre uno o dos salarios mínimos, los trabajadores manifiestan satisfacción y sentido de pertenencia hacia la empresa, donde el salario no es su mayor motivación, al contrario, el buen trato, los beneficios, la estabilidad, el apoyo en momento de crisis, se convierten en los mayores atractivos para formar parte de esta organización.

Regional/local

En Barranquilla, Jiménez, Ortiz, & Monsalve (2020) proponen un artículo con el objetivo establecer modelos de medición de la felicidad desde la perspectiva global y desde los postulados teóricos de investigaciones recientes que abordan la variable de estudio “Felicidad relacionada con el bienestar laboral”. Responde la pregunta problema ¿Cuáles son las variables asociadas al concepto de felicidad? Su enfoque es hermenéutico, la metodología es de tipo cualitativo documental, en este, se muestra de manera sistemática como identifican las variables dominantes en el tema de la felicidad a partir de su estado del arte y las asociaciones entre categorías madres y subcategorías que se desarrollan como constructos de la variable de estudio. Los resultados arrojan una prevalencia de estudios cualitativos, donde todos los modelos están asociados a 51 variables. Posterior se realizó una depuración pasar a 25 categorías, justificando la creación de un modelo de indexación de felicidad y el bienestar laboral en organizaciones.

En Barranquilla, Martínez, Oviedo, & Luna (2018) presentan un artículo con el objetivo de proponer un esquema de clasificación conceptual (ECC) basado en el método de análisis de contenidos, con el fin determinar brechas en el conocimiento en cuanto a las variables de condiciones de trabajo que impactan la Calidad de Vida Laboral. Materiales y métodos: Se utilizó una metodología integral de clasificación que considera 54 artículos científicos comprendidos en el periodo 1992 – 2012. Por otra parte, el 76 % de los artículos analizados llega a la conclusión de que existe una estrecha relación entre las condiciones de trabajo analizadas y el impacto en la salud física y mental de los trabajadores. No obstante, con un porcentaje del 9 % diferentes investigaciones exponen la relación entre las condiciones favorables de trabajo y el incremento en la productividad. Conclusiones: Los avances realizados en el campo han dado frutos y actualmente se están estimando nuevas metodologías y/o herramientas que permitan evaluar las condiciones a las que están expuestos los trabajadores, y de esta manera involucrarlos a conseguir no solo los objetivos financieros y de operaciones de la empresa, sino también los beneficios en pro de su desarrollo personal y profesional.

Metodología

Tipo de investigación

El enfoque escogido para la presente investigación es de tipo cuantitativo, ya que en torno a lo planteado por Hernandez, Baptista & Fernández (2010) plantea que la metodología cuantitativa es un método de investigación basado en la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p.37) es evidente que este tipo de investigación permite realizar análisis de datos tomando la base numérica como apoyo debido a que toma datos que sean reales y objetivos los cuales permiten a los profesionales de investigación recolectar información objetiva acorde con los fenómenos.

Diseño de investigación

Esta investigación propone un diseño no experimental transversal, ya que este tipo de diseños son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente. En estas investigaciones, la variable independiente ya ha ocurrido cuando el investigador hace el estudio (Hernandez, Baptista & Fernández, 2010, p. 234) y son transversales ya que se realizan en un tiempo único y con única aplicación. A partir de lo anterior se identifica importante este diseño ya que se realizará un diagnóstico sobre la percepción de los empleados frente a las condiciones de bienestar laboral presentes en la empresa y a partir de allí establecer el diseño del modelo de bienestar de la empresa.

Población

Onelink BPO, es una empresa dedicada a servicios de telecomunicación de contact center, la cual genera experiencia actualmente cuenta con 12.000 empleados a nivel nacional, de ellos en Bogotá son un total de 2000, los cuales se dividen en 1200 asesores de Call Center, 120 administrativos, 80 personas de servicios de aseo, 100 personas en mantenimiento, 50 personas de seguridad y vigilancia, cual permite evidenciar una población total de 2000 personas que laboran en la sede de Bogotá.

Muestra

La muestra tomada es de tipo no probabilística por conveniencia, de acuerdo con Hernandez, Baptista & Fernández, (2010) afirma que consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la

investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico (p. 189). En ese orden de ideas se establece que la muestra fue tomada de acuerdo con la disponibilidad que los coordinadores permitieron para la realización de esta por lo cual se evidencia una muestra a $n=100$ de diferentes tipos de cargos dentro de la empresa.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario para utilizar es el Cuestionario de Bienestar Laboral General (QBLG) que incluye series de ítems cerrados organizados de acuerdo con un modelo teórico según el cual el bienestar laboral general (QBLG) incluye una dimensión de bienestar psicosocial (integrada por afectos, competencias y expectativas) y otra de efectos colaterales (somatización, desgaste y alienación) (Gómez, 2015, p. 67). Un análisis de componentes principales mostró la existencia de dos factores independientes en el QBLG, incluyendo el primero de ellos tres escalas de bienestar psicosocial y el segundo otras tres de efectos colaterales.

Estrategias de análisis de datos

El análisis de datos se realizará través del SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) y de Excel, los cuales contribuyeron a organizar la información en tablas de frecuencia en donde se diferencien las categorías y la información encontrada y así generar la organización de un análisis para la comprensión de la información que se obtuvo de la recolección de datos.

Consideraciones éticas

La participación es libre y voluntaria. En caso de tener dudas o reclamos al respecto, podrá comunicarse con el investigador y también podrá adelantar el debido proceso por medio del politécnico Grancolombiano, así como por el Colegio Colombiano de Psicólogos COLPSIC, según lo establece la Ley 1090 de 2006 para la profesión de psicología. Los datos y resultados individuales serán usados de manera confidencial, según lo exige el artículo 2 numeral 5 de la Ley 1090 de 2006 al rol del psicólogo. La única excepción a esta condición sucede si alguna autoridad judicial competente (por ejemplo, fiscalía) solicita a los investigadores el acceso a la información, o si hay inminencia de riesgo al bienestar físico o mental del participante.

Resultados

Características de la muestra

En la figura 1 se observa la variable sexo en la cual predomina el sexo femenino con un 55% mientras que el sexo masculino representa el 45% de la población total, dato importante para el desarrollo de la presente investigación.

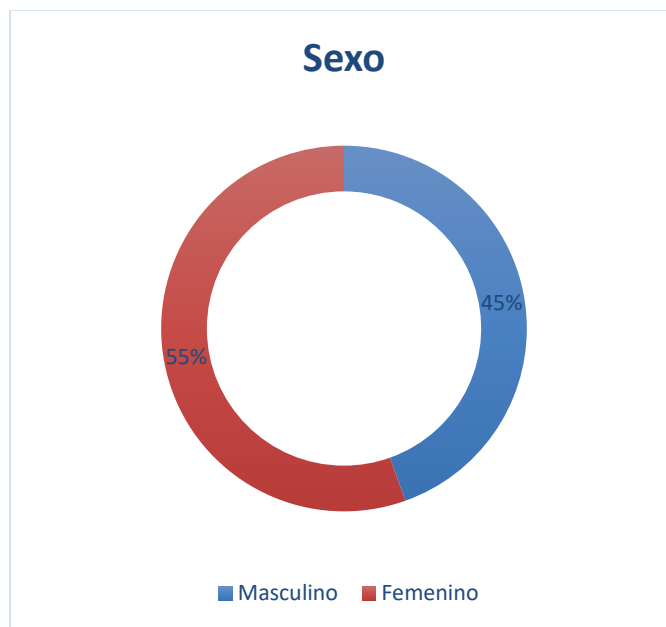


Figura 1. Distribución porcentual de los participantes n=200. Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 evidencia la distribución por edad en donde es claro que la distribución por edades el 58% pertenece a trabajadores entre 18 a 25 años, el 21% trabajadores entre 26 a 30 años, el 19% trabajadores en la edad adulta entre 31 a 49 años de edad y finalmente personas mayores de 50 años solo se evidencia el 2% lo cual es un dato importante a tener en cuenta acorde con los resultados de este ejercicio.

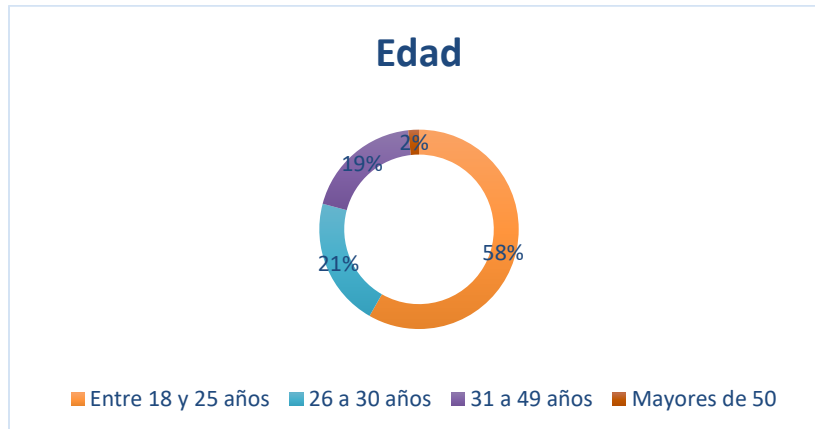


Figura 2. Distribución porcentual de los participantes n=200. Fuente: Elaboración propia

La figura 3 muestra la distribución por cargo en donde se evidencia que el 58% corresponde a asesores de servicio al cliente, el 16% supervisores de operación, el 10% a auxiliares, el 8% a coordinadores, el 6% analistas y el 2% a gerentes.

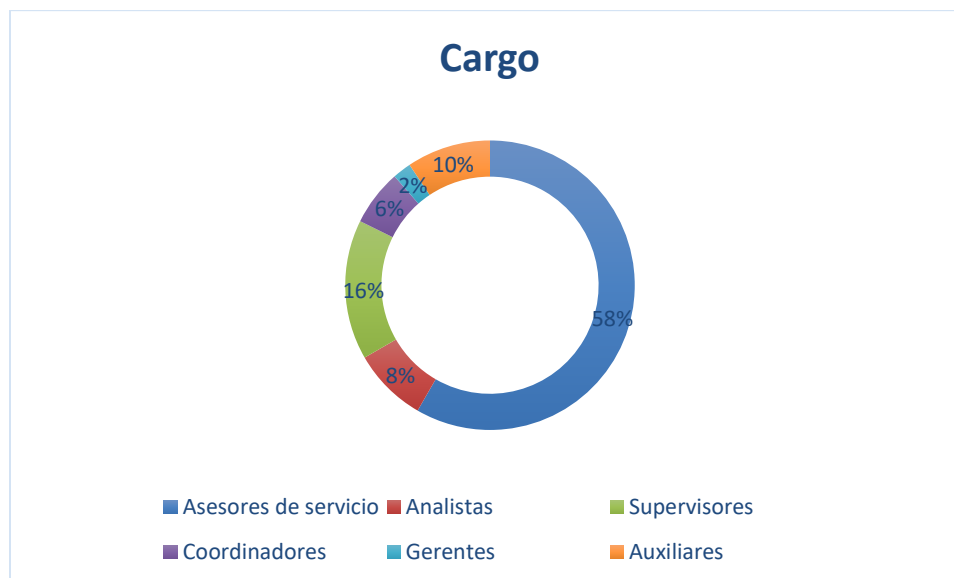


Figura 3. Distribución porcentual de los participantes n=200. Fuente: Elaboración propia

Resultados descriptivos

La figura 4 muestra los resultados de la percepción de bienestar general de los empleados de la empresa OneLink BPO en donde se evidencia que el 62% de la población escogida refiere que se siente satisfecho con los planes de bienestar que presenta la empresa, el

16% representa niveles muy satisfechos, el 11% niveles muy insatisfechos, el 7% ni satisfecha in insatisfechos y el 4% niveles muy insatisfechos.

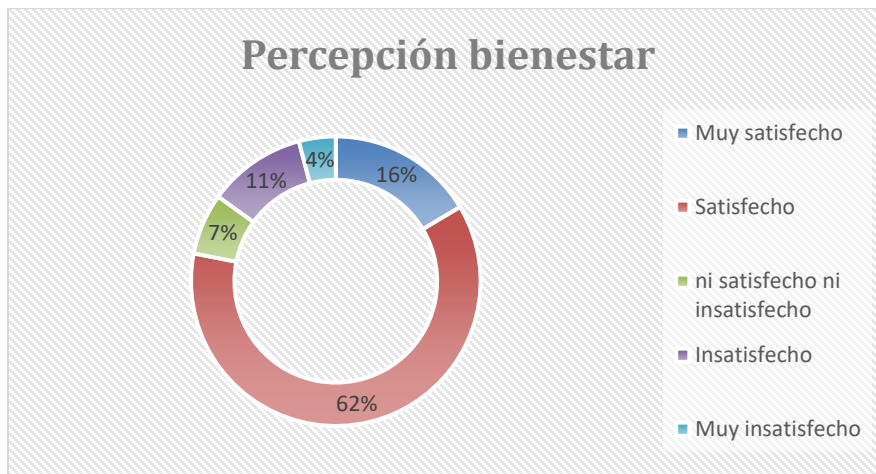


Figura 4. Distribución porcentual de los participantes n=200. Fuente: Elaboración propia

La figura 5 muestra la distribución por los resultados de los indicadores del instrumento en donde se evidencia que la percepción de bienestar se relaciona con aspectos del bienestar psicosocial y las competencias que se establecen en las funciones. Sin embargo, se percibe como alto el nivel de desgaste por las tareas que realizan los empleados, lo cual es una información importante para establecer planes de acción.

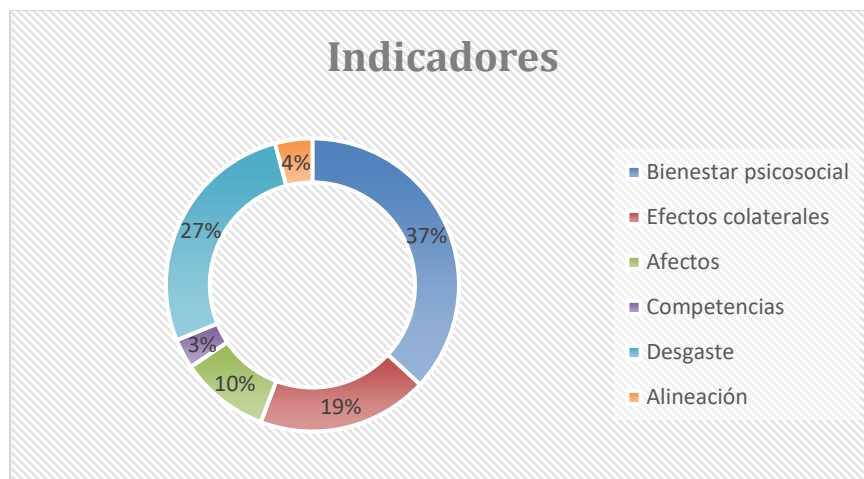


Figura 5. Distribución porcentual de los participantes n=200. Fuente: Elaboración propia

Discusión

Los resultados del presente estudio permiten establecer un acercamiento hacia los beneficios de la implementación de un programa de bienestar en los empleados de la empresa OneLink, entendiendo la situación actual por medio del cual se evidencian los niveles de percepción de bienestar y los beneficios de este. Por lo cual Vargas (2015) propone que, entre los factores fundamentales de la motivación y satisfacción laborales, se encuentran las relaciones y la comunicación informal, así como la imagen o percepción de la conducta del dueño o director general. Lo cual converge con los resultados obtenidos del presente estudio en donde la percepción de nivel de bienestar fue satisfecha en una escala Likert lo cual demuestra la importancia de mantener trabajadores con niveles de satisfacción mejor.

Por otro lado, Jiménez-González, Rivera-Ladino, & Gaibao-Pérez (2019) concluyen en su estudio que a pesar de los resultados, de los cuales se resalta que la mayoría ganan entre uno o dos salarios mínimos, los trabajadores manifiestan satisfacción y sentido de pertenencia hacia la empresa, donde el salario no es su mayor motivación, al contrario, el buen trato, los beneficios, la estabilidad, el apoyo en momento de crisis, se convierten en los mayores atractivos para formar parte de esta organización. Lo cual converge con los resultados del presente estudio en donde queda en evidencia la importancia del establecimiento de condiciones favorables que permitan a los empleados generar procesos de interacción que permitan el desarrollo personal de cada uno que permita establecer el desarrollo e incentiven la creación de planes de acción que permita establecer mejoras significativa a las diferentes realidades de los empleados.

Calderón, Murillo, & Torres (2018) en su artículo encuentran que los resultados muestran que la satisfacción del trabajador está asociada con culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con control laxo, pero no se pudo establecer que existía asociación entre organizaciones con culturas orientadas al proceso y el bienestar de sus empleados. Lo cual permite establecer la importancia de consolidar este tipo de información en miras de que los empleados perciban un ambiente laboral adecuado y ello

en comparación con los incentivos y las recomendaciones que se puedan dar del caso permita el establecimiento de condiciones adecuadas de intervención que permita establecer planes de acción y que mejoren los niveles de desgaste y de insatisfacción relacionado con las condiciones de cada uno de los trabajadores acorde con el rol que desempeñan en el cumplimiento de sus funciones.

Martínez, Oviedo, & Luna (2018) en su estudio concluye que los avances realizados en el campo han dado frutos y actualmente se están estimando nuevas metodologías y/o herramientas que permitan evaluar las condiciones a las que están expuestos los trabajadores, y de esta manera involucrarlos a conseguir no solo los objetivos financieros y de operaciones de la empresa, sino también los beneficios en pro de su desarrollo personal y profesional. Lo cual se considera que diverge con los resultados del estudio ya que los trabajadores de la empresa perciben niveles de desgaste en las funciones que realizan lo cuales un punto importante a tener en cuenta que permita establecer planes de intervención que incentiven al reconocimiento propio y de las mejores condiciones para así mejorar la calidad de vida laboral y con ello mejorar ambientes laborales que permitan tener felicidad y bienestar en los empleados lo cual se relaciona con el objeto de estudio del presente proyecto de investigación.

Jiménez, Ortiz, & Monsalve (2020) en su estudio encuentran una prevalencia de estudios cualitativos, donde todos los modelos están asociados a 51 variables. Posterior se realizó una depuración pasar a 25 categorías, justificando la creación de un modelo de indexación de felicidad y el bienestar laboral en organizaciones, que converge con los resultados del estudio. Lo cual difiere con los resultados del presente estudio ya que se evidencia que los niveles de bienestar están relacionados con aspectos que los diferentes empleados consideraron como importantes a tener en cuenta con relación a la importancia de conocer y experimentar mejores condiciones que llevaran a la realización de planes de acción para intervenir y mitigar los riesgos.

Conclusiones

Este artículo contribuye a la literatura sobre el bienestar laboral general, que se determina en base a los resultados obtenidos, y no existe diferencia en el bienestar psicosocial entre hombres y mujeres. Sin embargo, en términos de efectos secundarios, existen diferencias significativas entre hombres y mujeres. La influencia colateral representa el grado de malestar. Evalúa los efectos negativos como somatización (enfermedad del aparato digestivo, dolor de cabeza, tensión muscular, dolor de espalda, etc.), alienación (depresión, bajo rendimiento profesional, trato personalizado, frustración) y fatiga. (Sobrecarga laboral, agotamiento emocional, agotamiento físico, saturación mental).

Las mujeres muestran la diferencia más significativa en efectos colaterales, por lo que se puede determinar que las mujeres sufren más fatiga mental y agotamiento físico que los hombres. Cabe señalar que el bienestar social y psicológico que representan las emociones, habilidades y expectativas no tiene nada que ver con el género. Esto demuestra que no existe diferencia entre hombres y mujeres en función de sus expectativas o trayectoria laboral y su grado de insatisfacción, inseguridad e incomodidad.

De los resultados de este estudio, se puede determinar que la estructura del Cuestionario General de Felicidad Laboral (QBLG) es psicológicamente suficiente para medir la felicidad laboral general de la población. Finalmente, es importante mencionar que este tipo de trabajo ayuda a la gerencia de la organización para que puedan diseñar políticas y prácticas orientadas a reducir el agotamiento o consumo de capital humano. Se recomienda brindar herramientas para que el capital humano mejore su desempeño laboral, porque la literatura muestra que en ocasiones un desempeño que difiere del esperado es causado por factores relacionados con la salud física y mental del trabajador. Lo cual se evidencia la importancia de estos resultados en miras de generar planes de acción que contribuya a mitigar el impacto del bienestar en los trabajadores así como consolidar herramientas que permita mejorar la percepción de bienestar y crear mayor calidad de vida laboral en las organizaciones.

Limitaciones y recomendaciones

La principal limitación de la investigación propuesta es que la empresa autoriza el manejo de la herramienta, ya que muchos de ellos no autorizan a sus empleados a participar en dicha investigación. Se recomienda continuar el trabajo futuro en el mismo campo de investigación para comparar los beneficios laborales generales (QBLG) de diferentes organizaciones en términos de tamaño o sector, y ampliar la literatura de la empresa sobre beneficios laborales. Se realizan algunas recomendaciones para la comunidad psicológica en general, dentro de alguna de ellas se establece la importancia de realizar estudios con muestra representativas y significativas mucho mayor sobre los niveles de bienestar en las organizaciones vinculadas al sector de telecomunicaciones en miras de establecer una mirada macro sobre el panorama de la problemática en la local, regional, así como a nivel nacional.

Por otro lado, se precisa importante validar el instrumento en población colombiana, que permita tener resultados con mayor significancia y precisión entendiendo la adaptación a la población trabajadora colombiana y sus necesidades ya que esto contribuirá a que los estudios realizados tengan mayor relevancia e impacte de manera más significativa futuros estudios que se realicen para evaluar estas variables. Finalmente se realizan recomendaciones para la empresa OneLink BPO, para que acorde con los resultados de esta investigación centre su atención en establecer planes de acción de intervención para en miras de generar planes de acción y prevención para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores acorde con la calidad de vida laboral y el bienestar que merecen todos los implicados.

Finalmente se reconoce la importancia de la identificación de casos específicos relacionados con la afectación al bienestar laboral en miras de vincular al trabajador a un programa de vigilancia epidemiológica que permita realizar acciones de prevención en miras de reducir dichas afectaciones o desgaste y con ello mejorar el bienestar laboral de estos trabajadores, así como establecer las acciones adecuadas para su intervención.

Referencias

- Calderón H, Murillo G, Torres N. (2018) Cultura organizacional y bienestar laboral Cuadernos de Administración, 16(25), pp. 109-137 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>
- Beleño Navarro, R., Crissien Borrero, J., Silvera Hernández, L. & Ucrós Campos, M. (2017). Bienestar laboral de los docentes y administrativos de la universidad de la costa c.u.c. en el 2013 (Master's thesis, Universidad de la Costa, Barranquilla). Retrieved from <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/195/bienestar%20doctores%20y%20administrativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blanch, J., & Cantera, L. M. (2019). El malestar en el empleo temporal involuntario. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 25(1), 59 - 70. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316499007>
- Crespo, J. (2015). El bienestar laboral de los profesionales de la medicina: una comparativa iberoamericana. Revista del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo, 6, 39 - 71.
- Domínguez, C. (2017). Bienestar laboral. Retrieved from <http://www.codigosdelsr.com/holisticaempresarial-articulos/bienestar-laboral/>
- Estrada Rodríguez, Y., & Ramírez Reyes, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. TURyDES, 3(8). Retrieved from <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>
- Garófalo Bravo, E. (2015). Bienestar psicosocial y condiciones de trabajo de los profesionales de la medicina de los hospitales: Universitario y Dr Efrén Jurado López de la ciudad de Guayaquil (Master's thesis, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador). Retrieved from <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/29668>
- García A. (2016). Psicología positiva, bienestar y calidad de vida. *En-claves del pensamiento*, 8(16), 13-29. Recuperado en 24 de septiembre de 2020, de

- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_artt1870-879X2014000200&lng=es&tlng=es.
- Gómez C. (2015). Las prácticas de recursos humanos y su incidencia en el bienestar laboral de los empleados (Master's thesis, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia). Retrieved from <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11543/1019053215-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez-González, G, Rivera-Ladino A, & Gaibao-Pérez M. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Prospectiva*, (28), 203-226. <https://dx.doi.org/10.25100/prts.v0i28.7225>
- Jiménez S, Ortiz P, & Monsalve (2020) ““Happiness” associated with the welfare of the workforce: categorization of variables. *Revista de Gerencia*, 25(90). Tomado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559004/html/index.html>
- Marsollier, R, & Aparicio M. (2017). El Bienestar Psicológico en el Trabajo Y Su Vinculación con el Afrontamiento en Situaciones Conflictivas. *Psicoperspectivas*, 10(1), 209-220. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue1-fulltext-125>
- Martínez B, Oviedo T, & Luna A. (2018) Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral Salud Uninorte. *Barranquilla (Col.)* 29 (3): 542-560. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>
- Olivia A., Díaz L., & Díaz L. (2018) Escandón Heredia Diseño de un modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de la corporación de educación tecnológica. (tesis de grado) Universidad Sergio arboleda. Bogotá, d. c. 2012. Disponible en. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/dle/11232/984/Dise%C3%B1o%20de%20modelo%20de%20bienestar%20para%20mejorar%20la%20calidad%20de%20vida%20laboral%20Colsubsidio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urzúa M, & Caqueo A. (2015). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30(1), 61-71. <https://dx.doi.org/10.4718-482000100006>

- Vargas T. (2015). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova scientia*, 4(7), 172-204. Recuperado en 03 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000100008&lng=es&tlng=es.
- Velarde J. & Avila F. (2017). Evaluación de la calidad de vida. *Salud Pública de México*, 44(4), 349-361. Recuperado en 24 de septiembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-3634200400009&lng=es&tlng=es
- Villafuerte R, Alcaide G. & Arteaga C. (2017). El bienestar y calidad de vida del adulto mayor, un reto para la acción intersectorial. *MediSur*, 15(1), 85-92. Recuperado en 24 de septiembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2017000100g=es&tlng=es.

Anexos

Anexo 1

Anexo: Escalas e ítems del Cuestionario de Bienestar Laboral General

Factor de Bienestar Psicosocial								
Escala de Afectos								
Instrucciones: Rodee el número elegido								
<i>Actualmente, en mi trabajo, siento:</i>								
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								
<i>Actualmente, en mi trabajo, siento:</i>								
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
Imoralidad	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
<i>En mi trayectoria laboral:</i>								
Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi capacidad 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	
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
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7	
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7	
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
<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>								
Sobrecarga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7	
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7	
Saturación mental	1	2	3	4	5	6	7	

Escala de Alienación
 Instrucciones: Rodee el número elegido

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

