



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  
FACTORES PSICOSOCIALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA SMM  
DE PEREIRA RISARALDA.

PRESENTA:

GIRALDO MENDOZA JUAN DAVID CÓDIGO 1621021717  
MARTINEZ HERRERA JULIETH NATALIA CÓDIGO 1621021510  
PALACIOS CORDOBA KEVIN DWHAN CÓDIGO 1712410040  
ROZO BUENAVENTURA LINDA MARIA PAULA CÓDIGO 1611024612  
TOVAR LANDINEZ NATALIA CÓDIGO 1621025940

SUPERVISOR:

TRIVIÑO JAIMES JOHANA MARCELA. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO DICIEMBRE 2020

## Tabla de Contenidos

ii

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	2
Descripción del contexto general del tema.....	2
Planteamiento del problema.....	2
Pregunta de investigación.....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación.....	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	5
Marco conceptual.....	5
Marco teórico.....	6
Marco Empírico.....	7
Capítulo 3. Metodología.....	8
Tipo y diseño de investigación.....	8
Participantes.....	9
Instrumentos de recolección de datos.....	10
Estrategia del análisis de datos.....	10
Consideraciones éticas.....	10
Capítulo 4. Resultados.....	11
Discusión.....	14
Conclusiones.....	16
Limitaciones.....	18
Recomendaciones.....	18
Referencias bibliográficas.....	19
Anexos.....	22

**Lista de tablas**

iii

Tabla 1 Modelo calidad de vida Walton .....	34
Tabla 2 Factores psicosociales y afectación en la calidad de vida laboral.....	34

## Lista de gráficas

iv

Gráfica 1 Entorno.....	35
Gráfica 2 Organización .....	366
Gráfica 3 Demandas de la organización.....	36
Gráfica 4 Filiación laboral  .....	377
Gráfica 5 Desarrollo personal y profesional. ....	37
Gráfica 6 Somatización .....	388
Gráfica 7 Desarrollo de enfermedades .....	388
Gráfica 8 Manejo de emociones .....	399

**Listado de Anexos**

v

Anexo 1 Instrumento de recolección de datos .....32  
Anexo 2 Permiso uso de la herramienta de recolección de datos por parte del autor.....228  
Anexo 3 Consentimiento informado .....283  
Anexo 4 Tablas y graficas .....344  
Anexo 5 Recurso multimedia .....39

### **Resumen.**

Los factores psicosociales abarcan aspectos como la carga y sobre carga en el desarrollo de la actividad laboral, el nivel de control que tiene el trabajador sobre su trabajo o el desarrollo del mismo, el nivel de aceptación de la autoridad en el lugar de trabajo, la asignación y desigualdad salarial, la sensación de seguridad o inseguridad que brinde el puesto de trabajo al trabajador, los problemas que se puedan generar en las relaciones interpersonales laborales y el tipo de horario o turno en el que se desarrolle la actividad laboral. Por lo anterior se plantea identificar cómo influyen los factores psicosociales en la calidad de vida laboral de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa, de la ciudad de Pereira. La investigación se desarrolla desde un enfoque netamente cuantitativo, con diseño descriptivo; de una población de 50 trabajadores se toma una muestra de 25 del área de ventas, el instrumento utilizado es el cuestionario de calidad de vida de Jhon Blanch. Se identificó que la calidad de vida de los trabajadores es pésima, además que esta está relacionada por los factores psicosociales identificados en la investigación. Se concluye que la presencia de factores psicosociales negativos determina un nivel de calidad de vida laboral negativo.

**Palabras clave:** riesgo psicosocial, calidad de vida, riesgo laboral.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

En el desarrollo del capítulo se evidencia el planteamiento del problema, los objetivos a los que apunta el desarrollo de la investigación y la justificación para el desarrollo de la misma, con base a las necesidades de la población participe y lo que se evidencio como problemática en la empresa.

### **Descripción del contexto general del tema.**

Los factores psicosociales como riesgo laboral son una amenaza real para la salud de un trabajador, que pueden generar un grave daño en lo físico, social y emocional, pero por sus características son de difícil manejo, evaluación y control (Díaz & Rentería, 2017). En Colombia, la Resolución 2646 de 2008 establece el diseño de la batería de riesgo psicosociales, en la cual los empleadores deben evaluar factores intralaborales, extralaborales y de estrés (Min protección, 2008) pero aun con esta disposición legal, para el 2018 y de acuerdo con la encuesta a empresarios bogotanos, el 76% de las empresas no evalúan los riesgos psicosociales, aun cuando la no utilización de esta acarrea sanciones (Safetya, 2019)

Por otro lado, en una encuesta del 2013 se evidenció como riesgos superiores los que guardan relación con el aspecto ergonómicos y los psicosociales, en donde la atención al público, como factor psicosocial superó a los factores de riesgo relacionados con lo ergonómico (Min protección, 2013). Lo anterior, indica que es necesario el desarrollo de estudios en los que se pueda establecer o identificar los riesgos psicosociales.

### **Planteamiento del problema**

Se considera que los riesgos psicosociales desde la literatura, son abarcados relativamente hasta hace poco, incluso se piensan como un aspecto más de los riesgos ergonómicos, solo hasta el año 1984 la OIT desarrolló una investigación denominada “los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” indicando en sus resultados que estos factores son difíciles de entender, dado que involucran la percepción y la experiencia propia del trabajador, además abarcan aspectos como la carga y sobre

carga que tiene la tarea laboral, el nivel de control que tiene el trabajador sobre su trabajo o el desarrollo del mismo, el nivel de aceptación de la autoridad en el lugar de trabajo, la asignación y desigualdad salarial, la sensación de seguridad o inseguridad que brinde el puesto de trabajo al trabajador, los problemas que se puedan generar en las relaciones con los otros dentro del trabajo y el horario o turno en el que se desarrolle la actividad laboral (Moreno, 2011 p. 7).

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede inferir que los aspectos psicosociales están directamente relacionados con la conducta social y el efecto positivo o negativo que tenga está en el trabajador, en donde estos no solo pueden llegar a afectar la salud física, sino que también la psicológica (Kennedy, 2018). Dentro de estos factores se identifica el estrés que potencialmente puede disminuir la capacidad de la persona para dar respuesta positiva en el trabajo (Taris&Kompier, 2005).

Los trabajadores del departamento de ventas de la empresa **SERVICIOS MARKETING MANAGER**, desarrollan sus actividades en diferentes sectores de la ciudad, con el firme propósito de poder comercializar los productos insignia de la empresa y sin importar las condiciones climáticas, sus actividades se desarrollan en grupos de 5 compañeros y por zonas determinadas semanalmente, lo que genera que el personal recorra toda la ciudad en cuestión de meses. Esta situación implica el desplazamiento a pie en la mayoría de las horas laborales, la interacción directa con sus posibles compradores, la convivencia continúa con otros compañeros de trabajo y la presión por el cumplimiento de metas de producción.

Lo anterior deja en evidencia la posible presencia de factores psicosociales que puedan afectar de manera positiva o negativa la calidad de vida laboral, lo que hace necesaria la identificación temprana y oportuna, para así poder desarrollar estrategias que permitan su mitigación.

### **Pregunta de investigación.**

¿Cómo influyen los factores psicosociales en la calidad de vida laboral de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa **SERVICIOS MARKETING MANAGER**, de la ciudad de Pereira?

**Objetivo general.**

Identificar cómo influyen los factores psicosociales en la calidad de vida laboral de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER, de la ciudad de Pereira.

**Objetivos específicos.**

Determinar cuáles son los factores psicosociales más relevantes o con mayor presencia en los trabajadores del departamento de ventas de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER de Pereira.

Establecer la relación de los factores psicosociales identificados, con la calidad de vida laboral de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER de Pereira.

Proponer una estrategia que permita la mitigación de los factores psicosociales y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER de Pereira.

**Justificación.**

Los aspectos de riesgo psicosocial desarrollan en el trabajador situaciones como la fatiga, el estrés, el acoso y síndromes como el burnout, lo que puede terminar influenciado de manera negativa o positiva el nivel de la calidad de vida laboral de un trabajador, más aún en el caso de los vendedores de SERVICIOS MARKETING MANAGER, quienes desarrollan sus actividades laborales en su gran mayoría en lugares diferentes de la ciudad, donde están expuestos a las inclemencias del clima, están en constante contacto con sus clientes y con sus compañeros de trabajo.

Por tal motivo, la identificación de los aspectos psicosociales que puedan afectar el nivel de la calidad de vida laboral, es crucial para la elaboración de planes o estrategias que a futuro permitan su disminución y su mejoramiento, sobre todo por el beneficio psicológico de los trabajadores. Es por esto, importante desarrollar la investigación, porque permitirá poder conocer la realidad contextual de los trabajadores y de esta manera poder plantear alguna solución.

## Capítulo 2.

### Marco de referencia.

En este capítulo se sustenta la teoría en la que se basa el desarrollo de la investigación, además de describir conceptualmente las variables del estudio y exponer algunos referentes empíricos.

### Marco conceptual.

Dentro del desarrollo de la investigación se identifican las siguientes variables:

**Riesgo psicosocial:** para la OIT (1986) los riesgos psicosociales son un conjunto de aspectos que están entre la percepción del trabajador y sus experiencias, en donde se incorporan aspectos relacionados con el trabajo, el medio ambiente en el que se desarrolla, el nivel de satisfacción que este genera en el trabajador, las condiciones que provee la organización para garantizar el desarrollo de la actividad laboral, las capacidades que puede tener el trabajador para el desarrollo de la actividad laboral, sin contar la cultura en la que el trabajador se desenvuelve y los aspectos externos que son aparte del trabajo pero que terminan afectándolo. Todo lo anterior puede interferir en el nivel de desempeño, el rendimiento laboral y la salud (p.3)

**Calidad de vida:** son muchos autores los que han definido este término, unos lo consideran como el bienestar que se deriva de la satisfacción (Ferrans, 1990), otros lo definen como la satisfacción desde lo físico, psicológico, social y material (Hornquist, 1982), por su parte Lauton (2001) la identifica como la evaluación entre varios factores multidimensionales, donde se involucran los factores intrapersonales, los socios normativos, los personales y los ambientales. Finalmente, Calman (1987) relaciona la CV con la alegría, motivación, la posibilidad de realización y la habilidad de afrontar los contratiempos.

**Riesgo laboral:** se denomina riesgo laboral a todo a aquello que sea una amenaza para la CV, los cuales afectan la seguridad y la salud del trabajador, estos riesgos pueden ser de índole físico, químico, biológico o medio ambiental, pueden ser derivados de las condiciones mismas de la actividad laboral, o de la organización de la empresa. Estos

riesgos terminan generando una pérdida potencial, ya sea de índole económica o de salud por causa de lesiones (Solórzano, 2014)

### **Marco teórico.**

La problemática de la CV y el bienestar laboral es abordada por varios teóricos, algunas son:

Modelo de Calidad de Vida Laboral de Walton: el autor expone en el modelo ocho factores que de acuerdo a su opinión afectan la calidad de vida, los cuales son: la remuneración, la garantía en seguridad y salud, la capacidad de formación en el empleo, el desarrollo de nuevas capacidades, el componente social, el diseño de reglas y normas, el equilibrio entre vida personal y laboral y la importancia del trabajo en la sociedad.

Cada factor tiene una definición con relación a calidad de vida, el primero hace referencia a la remuneración con relación al trabajo que se realiza, esperando que este sea justo y equitativo. El segundo incluye las características del trabajo, como las jornadas laborales y el medio en el que se desarrolla la actividad laboral, partiendo de que estos no afecten la salud ni el bienestar del trabajador. El siguiente incluye los aspectos relacionados con las posibilidades de satisfacción, como lo son el ascenso laboral, el desarrollo de habilidades, la formación académica y el autocontrol. El cuarto factor incluye el desarrollo del individuo como profesional. El quinto factor abarca aspectos relacionados con la organización laboral al respetar las individualidades y fortalecer el trabajo en equipo. El sexto factor incluye la necesidad de la normatividad como regla para el desarrollo de las actividades y el respeto entre pares. El séptimo factor, delimita el tiempo de trabajo permitiendo que el trabajador pueda disfrutar de una vida sociable. Por último, el octavo factor, delimita la importancia del ambiente social del trabajador como factor benéfico en el desarrollo de la actividad laboral. todo lo anterior se visualiza en el anexo4 tabla 1.

### **Marco Empírico.**

Dentro de los temas y hallazgos más importantes que se encontraron y que están relacionados con el tema de investigación, encontramos las siguientes investigaciones y revisiones anteriores:

“Factores de riesgo psicosocial asociados a la calidad de vida de los trabajadores” desarrollada por Segura (2020) en la ciudad de Bogotá el cual, mediante una revisión documental de 30 artículos, plantea identificar los factores de riesgo del campo psicosocial que están asociados a la calidad de vida de los trabajadores y que al final terminan influyendo en la misma. Los resultados concluyen que estos factores están presentes en el contexto laboral y que se relacionan con la condiciones propia del trabajo, entre los que se pueden identificar las especificaciones propias del trabajo, la excesiva carga laboral, la ausencia del control, los conflictos con pares y superiores, las brechas salariales, la falta de seguridad en el entorno laboral, los horarios de trabajo, las relaciones con pares y superiores, el nivel de liderazgo y apoyo, la capacidad de ascenso o desarrollo personal y profesional de los trabajadores y la organización de la empresa.

“Concepciones y prácticas de bienestar laboral y psicológico de los líderes de gestión humana en un grupo de ONG de la ciudad de Medellín” desarrollada por Pérez (2018) la cual por medio de una entrevista semi estructurada y una metodología cualitativa descriptiva, pretende conocer los factores determinantes relacionados con la calidad de vida laboral. los resultados indican que, el ambiente laboral y las condiciones en el desarrollo de la actividad laboral, son determinantes en el momento de generar un bienestar laboral. se concluye además que, la adopción de la filosofía institucional puede ser un beneficio para el desarrollo del bienestar laboral, ya que se logró identificar que este aspecto genera un ambiente de felicidad y satisfacción en el trabajo.

“Diseño del programa y plan de bienestar laboral en la empresa Gamaquim” desarrollada por Ruiz (2018), en la ciudad de Santiago de Cali, en donde a partir de una entrevista semi estructurada, se pretende conocer el impacto de la motivación en el trabajo con otras variables como el nivel de producción, accidentes, ausentismo entre otras, aplicada a 10 empleados de la oficina general, una vez conocida la percepción de los trabajadores se diseñó un programa denominado “Vivir bien es estar bien” en donde

se desarrolló la dimensión subjetiva del amor propio, la dimensión psicología del autocuidado y la dimensión social de la relación con el otro.

“Deterioro del Bienestar laboral en la empresa Construcciones Obycon” desarrollada por Mahecha, (2018) de la ciudad de Bogotá, en la cual se pretende calcular el nivel de satisfacción de 20 empleados con relación al bienestar laboral, por medio del uso de una entrevista. Los resultados indican que, los porcentajes de desmotivación son altos debido a la sobre carga laboral, la falta de reconocimiento por parte de pares o superiores, la falta de programas en bienestar laboral como capacitaciones o jornadas de aprovechamiento del tiempo libre, lo que al final se reduce en altos índices de deserción.

“Calidad de vida en salud del personal asistencial de la Clínica Universidad Cooperativa de Colombia” desarrollada por Daza, Garzón & Vélez (2017), en donde se planteó como objetivo el de describir la calidad de vida en el sector asistencial en salud, en donde la población muestra fueron 110 enfermeras y auxiliares de enfermería de la CCUCC en Villavicencio, desarrollada desde el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal descriptivo, aplicando el cuestionario de salud SF 36. Los resultados arrojan que, las dimensiones que obtuvieron puntuación media fueron el rol físico, la función física, el rol emocional y la función social, pero las que si presentan deterioro fueron las dimensiones de la vitalidad, la salud general, el dolor corporal, y la salud mental. En general el nivel de la calidad de vida es óptimo, pero en la dimensión física el dolor es uno de los componentes más comunes identificados dentro de la muestra.

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

##### **Tipo y diseño de investigación.**

Como enfoque se determina el cuantitativo, porque los instrumentos de recolección de datos arrojan unos resultados que se pueden tabular de manera cuantitativa, desde lo cuantitativo Sampieri et al (2010, Pág. 5), indican que este enfoque permite la medición numérica y el análisis estadístico (Sampieri y Mendoza, 2018).

Por otro lado, como diseño se determina el descriptivo, ya que, de acuerdo con Sampieri et al (1998), este diseño permite detallar la situación problemática, conociendo como esta se manifiesta en el grupo de personas y así poder analizarla. Finalmente, el método de investigación aplicado es el inductivo que, según Hernández Sampieri, R., et al (2006, p.107) permite llegar a casos particulares, a partir de un enlace de juicios de acuerdo con los resultados obtenidos, esto desde el procesamiento y el análisis de los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y la interpretación de la información.

### **Participantes.**

Teniendo en cuenta que la población o universo la conforman persona, animales, objeto o documentos con características específicas (Lopez,2016) podemos decir que la población son los trabajadores de la empresa SMM, en total 50, en donde la muestra la cual se entiende como una porción o sub conjunto de la población (Toledo, s.f), está compuesta por 25 personas, que en su totalidad conforman el departamento de ventas de la empresa SMM, del 100% 60% son de sexo masculino y 40% son de sexo femenino, sus edades oscilan entre los 27 a los 52 años, la experiencia en el cargo va desde los 5 meses hasta el año, el 100% tiene contrato a término fijo por 6 meses, el 100% tiene horario fijo de 7:30 am a 3:30 pm, para un total de 8 horas diarias, de estos 23 pertenecen al estrato 2 y 2 de ellos al estrato 3, con relación a su formación académica, 10 cuenta con básica primaria, 10 con básica secundaria, 5 de los trabajadores cuentan con formación técnica y profesional en áreas relacionadas con las ventas, atención al cliente y mercadeo. Finalmente, con relación a su núcleo familiar, 5 son soltero, 12 están en unión libre, 3 separados y 5 están casados.

Los criterios de inclusión son: ser trabajador activo de SEVICIOS MARKETING MANAGER, perteneciente a la sede de Pereira - Risaralda, que desempeñen el cargo de vendedor, sin importar el tipo de turno u horario, que no presente limitaciones físicas o cognitivas que le impidan participar en el estudio y que manifestara disposición y voluntad en participar dentro de la investigación. El no cumplir alguno de estos se convierte en un criterio de exclusión.

Finalmente, el muestreo utilizado en la investigación es el muestreo por conveniencia que, de acuerdo con Otzen& Manterola (2017) es aquel que “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos” (p. 230).

### **Instrumentos de recolección de datos.**

Se plantea el cuestionario de la calidad de vida de Jhon Blanch, el cual mide variables como entorno, organización, demandas organizacionales, filiación laboral, desarrollo personal y profesional, somatización, desarrollo de enfermedades y manejo de emociones.

En la variable del entorno se identifican 22 ítems, en la variable de la organización se identifican 15 ítems, en la variable de demandas organizacionales se identifican 7 ítems, en la variable de filiación laboral se identifican 20 ítems, en la variable de desarrollo personal y profesional se identifican 22 ítems, en la variable de somatización se identifican 13 ítems, en la variable de desarrollo de enfermedades se identifican 15 ítems y finalmente en la variable de manejo de emociones se identifican 17 ítems.

El cuestionario se aplicó de manera física, de esta forma se garantiza que sean los participantes de la investigación los que realmente den respuesta al mismo, se promedia que su tiempo de aplicación va de 30 a 45 minutos por participante. Ver anexo 2 y 3.

### **Estrategia del análisis de datos.**

A partir de la aplicación del cuestionario, se hace el análisis por medio del programa de Microsoft Excel, donde se hace una tabulación inicial con cada una de las variables y subvariables del cuestionario, después se hacen las tablas dinámicas por variable para que permita una interpretación de los resultados.

### **Consideraciones éticas.**

De acuerdo con la resolución No. 08430 de 1993, se aplicó el consentimiento informado acorde con el artículo 6 del capítulo II, se protegió la identidad de los participantes acorde con el artículo 8 del capítulo II, al igual que con Ley 1090 de 2006,

en el Artículo 50, se garantizó que no representaba un riesgo para el participante hacer parte de la investigación, acorde con el artículo 11 del capítulo II, se actuó con objetividad conforme el Artículo 55 de la Ley 1090 de 2006. Ver anexo 1 formato de consentimiento informado de participantes.

Adicional a lo anterior, se garantiza que se minimizaron los posibles riesgos a los que se podían ver enfrentados los participantes de la investigación, maximizando los beneficios que se puedan tener a raíz del desarrollo de la investigación, se garantiza además que no se vio afectado ningún animal ni el medio ambiente al desarrollar la investigación y no se presentaron conflictos de intereses de ninguna de las partes.

#### **Capítulo 4.**

##### **Resultados.**

Inicialmente se logró determinar cuáles son los factores psicosociales más relevantes o con mayor presencia en los vendedores de **SERVICIOS MARKETING MANAGER** de Pereira.

Para esto, se relacionan los resultados evidenciados en el cuestionario.

De acuerdo con los resultados en la variable relacionada con el entorno del centro de trabajo, los participantes de la investigación dieron una calificación de pésima, ya que el 50% otorgó una puntuación de 1 sobre 10, donde uno es pésimo y 10 es óptimo, además el 42% dieron una puntuación de 2 que, aunque es un punto más, este aún continúa siendo pésimo, dado a que la puntuación media corresponde a 5, finalmente el 8% dio puntuación de 3, continuando por debajo de la media. Lo anterior indica que la empresa de acuerdo con la percepción de los trabajadores no provee un entorno físico adecuado para el cumplir con el trabajo, no cuenta con los recursos, no tiene en cuenta los riesgos laborales, no se evidencia un nivel de acompañamiento por parte de la empresa o superiores, no se evidencia trabajo en equipo, compañerismo, equilibrio entre la vida laboral y personal, compensación económica justa, posibilidad de formación profesional o ascenso laboral (Ver anexo 4, grafica 1).

De acuerdo con los resultados en la variable relacionada con los factores organizacionales, los participantes de la investigación dieron una calificación de pésima,

esto dado a que el 42% le otorgó una puntuación de 1, el 37% le otorgó una puntuación de 4 y el 31% le otorgó una calificación de 2, lo que indica que aunque el 37% le dio una puntuación por debajo de la media, es el 73% de los trabajadores los que consideran que la empresa no cumple sus expectativas relacionadas con el nivel de satisfacción, de exigencias, no logra suplir sus necesidades, sus aspiraciones personales o profesionales, no obtienen reconocimiento de sus logros, no sienten que trabajen a gusto, que la empresa esté acorde con sus valores, les provea libertad y motivación, además no logran poner en práctica el total de sus competencias laborales (Ver anexo 4, grafica 2).

De acuerdo con los resultados en la variable relacionada con las demandas de la organización, los participantes de la investigación dieron una calificación de regular, esto debido a que el 33% otorgó una puntuación de 5 el cual corresponde a la media, el 29% otorgó una puntuación de 2, el 21% otorgó una puntuación de 3 y el 17% una puntuación de 4. Lo que indica que, aunque el 50% otorgó una calificación cercana a la pésima, el otro 50% otorgó una calificación cercana a la regular, esto con relación a la capacidad del trabajador en adaptarse a los cambios organizacionales, el nivel de aceptación de críticas y guianza, la asimilación de normas y reglas, el manejo de protocolos establecidos por la organización, la capacidad de mantener el ritmo y el tiempo de trabajo que exige la organización y la capacidad de afrontar exitosamente los cambios (Ver anexo 4, grafica 3).

De acuerdo con los resultados en la variable relacionada con la filiación laboral, los participantes de la investigación dieron una calificación de media baja, dado a que el 39% otorgó una puntuación de 1, el 39% otorgó una puntuación de 2, el 13% otorgó una puntuación de 6 y el 9% otorgó una puntuación de 7. Lo que indica que para el 78% en este aspecto la empresa tiene una calificación de pésima, pero para el 22% tiene una calificación de media alta al puntuar entre 6 y 7, esto con relación a los sentimientos que despiertan en ellos la empresa, en donde en su mayoría están relacionados con la insatisfacción, la inseguridad, la falta de tranquilidad, la incertidumbre y la confusión (Ver anexo 4, grafica 4).

De acuerdo con los resultados en la variable relacionada con el desarrollo personal y profesional, los participantes de la investigación dieron una calificación de

media baja, dado a que 31 23% otorgó una puntuación de 1, el 23% otorgó una puntuación de 2, el 37% otorgó una puntuación de 4 y el 17% una puntuación de 6. Lo que indica que el 46% la percibe como pésima y el 54% la percibe como regular, esto con relación al nivel de motivación, el rendimiento profesional, el manejo de la carga laboral, las condiciones laborales, el nivel de autoestima profesional, el estado del ambiente social del trabajo, la conciliación de la vida laboral, las posibilidades de promoción, el nivel de satisfacción, la sensación de seguridad y el nivel de realización que tienen en el desarrollo de la actividad laboral (Ver anexo 4, grafica 5).

De acuerdo con los resultados en la variable relacionada con la somatización, los participantes de la investigación dieron una calificación de media alta, dado a que el 46% otorgó una puntuación de 1, en donde en este caso indica frecuencia, es decir que la variación va de 0 que es nunca a 6 que es siempre, un 25% otorgó una puntuación de 2, un 21% otorgó una puntuación de 3 y 8% una puntuación de 4. Lo que quiere decir que un 71% de los trabajadores no presentan situaciones de problemas digestivos, dolores de cabeza, de espalda o musculares, problemas para conciliar el sueño, agotamiento físico o emocional, cambios de humor o frustración, causados por la actividad laboral, mientras que un 28% lo presentan con mayor frecuencia la otorgar puntuación de 3 y 4 (Ver anexo 4, grafica 6).

De acuerdo con los resultados en la variable relacionada con el desarrollo de enfermedades, los participantes de la investigación dieron una calificación de media alta, dado a que el 38% otorgó puntuación de 1, que en este caso al igual que la variable anterior indica frecuencia, donde 0 es nunca y 6 es siempre, el 29% otorgó puntuación de 2, el 23% otorgó puntuación de 3 y el 13% otorgó puntuación de 4. Lo que indica que el 67% de los trabajadores nunca han sentido agotamiento emocional por cuenta del trabajo, no se sienten consumidos por el trabajo al punto de desarrollar estrés, se sienten que desarrollan sus actividades de manera eficaz, manteniendo sus propios objetivos y consideran que pueden resolver los conflictos personales o profesionales de manera eficaz, mientras que el 33% restante tienen sentimientos contrarios a los mencionados con una frecuencia mayor al puntuar 3 y 4 (Ver anexo 4, grafica 7).

De acuerdo con los resultados en la variable relacionada con el manejo de emociones, los participantes de la investigación dieron una calificación de media baja, dado a que el 50% otorgó puntuación de 1, que al igual que las variables anteriores indican nivel de frecuencia, en donde 0 es nunca y 6 es siempre, el 29% otorgó puntuación de 3, el 13% otorgó puntuación de 2 y el 8% otorgó puntuación de 4. Lo que quiere decir que el 63% nunca sienten que su trabajo aporte energía para ellos, le brinde un sentido de propósito, les otorgue fuerza, entusiasmo o motivación. Mientras que un 37% indican que en ocasiones el desarrollo de las actividades laborales les permite tener inspiración, motivación, entusiasmo y ser perseverantes (Ver anexo 4, grafica 8).

Con base a lo expresado anteriormente en los resultados, se puede evidenciar la relación de los factores psicosociales, con la calidad de vida laboral de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER de Pereira, tal y como lo muestra el anexo 4 tabla 2

### **Discusión.**

Al contrastar los resultados con las posturas teóricas planteadas en la investigación, se logró evidenciar lo siguiente:

De acuerdo con el modelo de CVL de Walton existe concordancia con los resultados al evidenciar que, una remuneración justa y adecuada, la garantía de seguridad y salud, el poder ejercer el empleo y que este permita el desarrollo de la capacidad y de las competencias laborales, que permitan al trabajador crecer, además que permitan un equilibrio en las relaciones con los diferentes miembros de la organización, el conocimiento y aceptación de la reglamentación institucional y poder mantener una vida laboral y personal, son factores que al garantizarse en el entorno laboral, ayudan a mantener una calidad de vida laboral óptima.

Ahora bien, con relación a las investigaciones citadas anteriormente, se logró evidenciar lo siguiente:

En la investigación “Factores de riesgo psicosocial asociados a la calidad de vida de los trabajadores” desarrollada por Segura (2020) en la ciudad de Bogotá se logró establecer concordancia dado a que, tanto en la investigación actual como en los

resultados apuntan a que dentro de los factores psicosociales más notorios que afectan la CVL, se encuentran las características propias del cargo, la excesiva carga laboral, la ausencia del control, los conflictos con pares y superiores, las brechas salariales, la falta de seguridad en el entorno laboral, los horarios de trabajo, las relaciones con pares y superiores, el nivel de liderazgo y apoyo, la capacidad de ascenso o desarrollo personal y profesional de los trabajadores y la organización de la empresa.

En la investigación “Concepciones y prácticas de bienestar laboral y psicológico de los líderes de gestión humana en un grupo de ONG de la ciudad de Medellín” desarrollada por Pérez (2018) se logró identificar concordancia, en el aspecto relacionado con la aceptación de los principios, las normas y las políticas institucionales, dado a que, en ambos casos se presentó poco interés de los trabajadores ante estos aspectos, además se presume en la investigación actual que la hipótesis de la investigación citada es válida, al plantear que la aceptación de estos aspectos institucionales mejora de manera notoria la calidad de vida laboral.

En la investigación “Diseño del programa y plan de bienestar laboral en la empresa Gamaquim” desarrollada por Ruiz (2018) se logró identificar concordancia en el aspecto de la dimensión social, dado a que en ambas investigaciones se evidenció que las malas relaciones interpersonales, el poco compañerismo, la falta de apoyo y los conflictos con pares y superiores, afectan de manera considerable la calidad de vida laboral.

En la investigación “Deterioro del Bienestar laboral en la empresa Construcciones Obycon” desarrollada por Mahecha, (2018) de la ciudad de Bogotá, se identificó concordancia dado a que en ambas investigaciones los resultados indican que, los porcentajes de desmotivación son altos debido a la sobre carga laboral, la falta de reconocimiento por parte de pares o superiores, la falta de convivencia entre pares y superiores y el poco apoyo que reciben de la institución.

En la investigación “Calidad de vida en salud del personal asistencial de la Clínica Universidad Cooperativa de Colombia” desarrollada por Daza, Garzón & Vélez (2017), solo se logró identificar concordancia en el aspecto referente a la presencia de dolor en los trabajadores, tales como los dolores de cabeza, de espalda y musculares, no

hay concordancia en el nivel de la calidad de vida laboral, dado a que en la investigación actual este es pésimo y en la investigación citada este es óptimo.

### **Conclusiones.**

Se concluye que los factores psicosociales en la calidad de vida laboral influyen de una manera importante y decisiva en cada uno de los empleados; ya que estos pueden contribuir en ausencias, deserción laboral, creación de sindicatos y manifestaciones de los trabajadores inconformes con las inconsistencias presentadas en su lugar de trabajo.

Los factores psicosociales más relevantes o con mayor presencia en los trabajadores del departamento de ventas de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER de Pereira son:

- La empresa no provee un entorno físico adecuado para el desarrollo de las actividades laborales, no cuenta con los recursos, no tiene en cuenta los riesgos laborales, no se evidencia un nivel de acompañamiento por parte de la empresa o superiores, no se evidencia trabajo en equipo, compañerismo, equilibrio entre la vida laboral y personal, compensación económica justa, posibilidad de formación profesional o ascenso laboral.
- La empresa no cumple sus expectativas relacionadas con el nivel de satisfacción, de exigencias, no logra suplir sus necesidades, sus aspiraciones personales o profesionales, no obtienen reconocimiento de sus logros, no sienten que trabajen a gusto, que la empresa esté acorde con sus valores, les provea libertad y motivación, además no logran poner en práctica el total de sus competencias laborales.
- Existe poca capacidad del trabajador en adaptarse a los cambios organizacionales, el nivel de aceptación de críticas y guianza, la asimilación de normas y reglas, el manejo protocolos establecidos por la organización, la capacidad de mantener el ritmo y el tiempo de trabajo que exige la organización y la capacidad de afrontar exitosamente los cambios.

- Con relación a los sentimientos que despiertan en los trabajadores la empresa, en su mayoría están relacionados con la insatisfacción, la inseguridad, la falta de tranquilidad, la incertidumbre y la confusión.
- Es regular el nivel de motivación, el rendimiento profesional, el manejo de la carga laboral, las condiciones laborales, el nivel de autoestima profesional, el estado del ambiente social del trabajo, la conciliación de la vida laboral con la personal, las posibilidades de promoción, el nivel de satisfacción, la sensación de seguridad y el nivel de realización que tienen en el desarrollo de la actividad laboral.
- Los trabajadores no presentan situaciones de problemas digestivos, dolores de cabeza, de espalda o musculares, problemas para conciliar el sueño, agotamiento físico o emocional, cambios de humor o frustración, causados por la actividad laboral, mientras que un 28% lo presentan con mayor frecuencia
- El 67% de los trabajadores nunca han sentido agotamiento emocional por cuenta del trabajo, no se sienten consumidos por el trabajo al punto de desarrollar estrés, se sienten que desarrollan sus actividades de manera eficaz, manteniendo sus propios objetivos y consideran que pueden resolver los conflictos personales o profesionales de manera eficaz.
- El 63% de los trabajadores nunca sienten que su trabajo aporte energía para ellos, le brinde un sentido de propósito, les otorgue fuerza, entusiasmo o motivación. Mientras que un 37% indican que en ocasiones el desarrollo de las actividades laborales les permite tener inspiración, motivación, entusiasmo y ser perseverantes.

Además de que, al establecer la relación de los factores psicosociales identificados, con la calidad de vida laboral de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER de Pereira, se logró identificar que estos obedecen a aspectos como las características del trabajo, la sobre carga laboral, la distribución de los horarios, el ambiente de trabajo, los factores

organizacionales, la seguridad laboral, la somatización y emociones y la retribución económica.

### **Limitaciones.**

Dentro de las limitaciones al desarrollar el estudio, se identificaron las siguientes:

La veracidad de los datos, dado a que estos corresponden a la percepción personal de cada uno de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa. Otra limitante es el tamaño de la muestra, ya que teniendo en cuenta que no pudo ser realizada a la totalidad de vendedores de la ciudad de Pereira no es determinante, por lo que los resultados no podrían ser aplicados de manera general a esta población.

### **Recomendaciones.**

Se recomienda aplicar el instrumento en toda la población de la empresa, a fin de poder determinar si el nivel de calidad de vida de los demás trabajadores, es similar que al de los del departamento de ventas. Además, se hace la recomendación a la empresa de que desarrolle una estrategia en la que se le pueda garantizar la seguridad y protección social a los trabajadores, dado a que este es uno de los factores que más descontento presentó en los participantes de la investigación.

Finalmente, se recomienda el desarrollo de planes y programas de recreación, convivencia y capacitaciones, para propender por el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores.

El grupo investigador hace una propuesta que incluye desarrollar conversatorios en los que el personal del departamento de ventas exponga sus inconformidades ante la empresa, para de esta manera la empresa a partir de lo identificado pueda desarrollar programas que permitan la disminución del riesgo psicosocial y mejore la calidad de vida laboral y por último se recomienda el desarrollo de actividades de esparcimiento, salidas de salud ocupacional donde se pueda encontrar el equipo de trabajo en un ambiente diferente al de sus oficinas, donde puedan interactuar, socializar y fomentar programas que disminuyan la afectación desde los factores psicosociales, para así mejorar la calidad de vida laboral.

### Referencias bibliográficas

- Daza, Garzón & Vélez (2017) Calidad de vida en salud del personal asistencial de la Clínica Universidad Cooperativa de Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia Facultad de Psicología Villavicencio. Recuperado de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/4512/1/2017\\_calidad\\_vida\\_s\\_alud..pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/4512/1/2017_calidad_vida_s_alud..pdf)
- Díaz, F., & Rentería, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos*, 19(2), 129-155. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.4981>
- Herrera & Marcuello, (2010) diseño e implementación del departamento de bienestar de la empresa buses bío bío. Universidad del Bio Bio, Chile. Recuperado de [file:///C:/Users/Mar%C3%ADa/Downloads/Herrera\\_Jimenez\\_Jose\\_Miguel.pdf](file:///C:/Users/Mar%C3%ADa/Downloads/Herrera_Jimenez_Jose_Miguel.pdf)
- Kennedy, NA (2018) Assessment of Psychosocial Hazards among Workers at the University of Port Harcourt. *Clin Depress* 4: 135. doi:10.4172/2572-0791.1000135. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/328453320\\_Assessment\\_of\\_Psychosocial\\_Hazards\\_among\\_Workers\\_at\\_the\\_University\\_of\\_Port\\_Harcourt](https://www.researchgate.net/publication/328453320_Assessment_of_Psychosocial_Hazards_among_Workers_at_the_University_of_Port_Harcourt)
- López, (2018) concepciones y prácticas de bienestar laboral y psicológico de los líderes de gestión humana en un grupo de ONG de la ciudad de Medellín. Universidad EAFIT. Recuperado de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/13741?locale-attribute=en>
- López, Pedro Luis. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado en 27 de noviembre de 2020, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)
- Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 002646 de 2008. Colombia. Recuperado de <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

- Ministerio de la Protección Social. (2013). “Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia (II ENCSST)” Encuesta. Recuperado de [http://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/INFORME\\_EJECUTIVO\\_II%20ENCSST.pdf](http://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/INFORME_EJECUTIVO_II%20ENCSST.pdf)
- Moreno, (2011) Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y seguridad del trabajo. 57 suplemento 1: 1-262. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT. Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- OTZEN, T. & MANTEROLA C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol., 35(1):227-232. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Ruiz, (2018) Diseño del programa y plan de bienestar laboral en la empresa Gamaquim. Universidad UCC. Recuperado de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10038/1/2018\\_dise%C3%B1o\\_programa\\_bienestar.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10038/1/2018_dise%C3%B1o_programa_bienestar.pdf)
- SafetYA, (2019) Batería de riesgo psicosocial: Cifras empresariales. Recuperado de <https://safetya.co/bateria-de-riesgo-psicosocial-cifras/>
- Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018 recuperado de <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Sampieri, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación. 2ª ed. México: McGraw-Hill. Recuperado de [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)

- Sampieri, R.H, Collado,C.F, Baptista M (2010) metodología de la investigación, Paginas 1-613, mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v, Mexico. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Segura (2020) Factores de riesgo psicosocial asociados a la calidad de vida de los trabajadores. Universidad Cooperativa de Colombia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Programa Psicología. BOGOTA D.C. Recuperado de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20162/1/2020\\_factores\\_calidad\\_trabajadores.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20162/1/2020_factores_calidad_trabajadores.pdf)
- Solorzano, (2014) Manual de conceptos de Riesgos y Factores de Riesgo Para Análisis de Peligrosidad. Ministerio de Agricultura y Ganadería Gestión Institucional De Recursos Humanos Gestión De Salud. Costa Rica. Recuperado de [http://www.mag.go.cr/acerca\\_del\\_mag/circulares/rec\\_hum-manual-riesgos-peligrosidad.pdf](http://www.mag.go.cr/acerca_del_mag/circulares/rec_hum-manual-riesgos-peligrosidad.pdf)
- Taris, T. &Kompier, M. Job demands, job control and learning behavior: Review and research agenda. En: Antoniou, A. & Cooper, C. (Eds.) Research companion to Organizational Health Psychology, Cheltenham: Edward Elgar Publishing LTD; 2005. p. 32-150. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/2005-09845-009>
- Toledo, (s.f) Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas: Población y muestra. Universidad Autónoma del Estado de México Facultad de Arquitectura y Diseño Administración y Promoción de la Obra Urbana. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

## Anexos

### Anexo 1 Instrumento de recolección de datos

Nombre:

---

Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

#### 1. Valore los siguientes aspectos de las CONDICIONES DE TRABAJO EN SU CENTRO

##### rodeando el número elegido

	Pésimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Óptimo
Entorno físico, instalaciones y equipamientos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		101
Recursos materiales y técnicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		102
Prevención de riesgos laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		103
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		104
Compañerismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		105
Respeto en el grupo de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		106
Reconocimiento del propio trabajo por colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		107
Reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		108
Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		109
Organización general del trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		110
Retribución económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		111
Carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		112
Calidad del contrato laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		113
Conciliación trabajo – vida privada y familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		114

Autonomía en la toma de decisiones profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	115
Justicia en la contratación, la remuneración y la promoción	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	116
Oportunidades para la formación continua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	117
Vías de promoción laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	118
Participación en las decisiones organizacionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	119
Relaciones con la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	120
Evaluación del rendimiento profesional por la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	121
Apoyo recibido del personal directivo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	122

## 2. La actual organización del trabajo de mi centro...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
Satisfacem mis intereses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	201	
Me exigen según mis capacidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	202	
Responde a mis necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	203	
Encaja con mis expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	204	
Se ajusta a mis aspiraciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	205	
Concuerda con mis valores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	206	
Facilita que mis méritos sean valorados con justicia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	207	
Estimula mi compromiso laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	208	
Me permite trabajar a gusto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	209	
Me motiva a trabajar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	210	
Me da sensación de libertad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	211	
Me hace crecer personalmente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	212	
Me permite desarrollar mis competencias profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	213	
Me proporciona identidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	214	
Me hace sentir útil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	215	

### 3. Ante las demandas de mi organización...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre	
Meadaptoalapolíticadelcentro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			301
Asumolosvaloresdeladirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			302
Aceptoquemedigancómodebohacermitrabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			303
Interiorizofácilmentelasnormasestablecidasenmiservicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			304
Meidentificoconespiritudeloscambiospropuestos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			305
Aplicoelprotocoloantecualquierdilemadeconciencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			306
Meajustoalostiemposyritmosdetrabajofijados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			307

### 4. Actualmente, por mi trabajo, siento...

insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	satisfacción						901
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad						902
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad						903
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia						904
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar						905
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza						906
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre						907
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad						908
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza						909
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad						910
Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad						911
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad						912
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia						913
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad						914
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad						915
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito						916
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad						917
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo						918
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia						919
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad						920

### 5. En los últimos años...

	Baja	1	2	3	4	5	6	7	Sube	
Mimotivaciónporeltrabajo	1	2	3	4	5	6	7			1001

Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7	1002
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7	1003
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	1004
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	1005
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7	1006
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	1007
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7	1008
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7	1009
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7	1010
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	1011
Mi actitud de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7	1012
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7	1013
Mi oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7	1014
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	1015
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7	1016
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	1017
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7	1018
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7	1019
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7	1020
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	1021
Mi competencia profesional	1	2	3	4	5	6	7	1022

### 6. Actualmente, por mi trabajo, experimento...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	Siempre
Trastornos digestivos	0	1	2	3	4	5	6		1101
Dolores de cabeza	0	1	2	3	4	5	6		1102

Insomnio	0	1	2	3	4	5	6	1103
Dolores de espalda	0	1	2	3	4	5	6	1104
Tensiones musculares	0	1	2	3	4	5	6	1105
Sobrecarga de actividad laboral	0	1	2	3	4	5	6	1106
Desgaste emocional	0	1	2	3	4	5	6	1107
Agotamiento físico	0	1	2	3	4	5	6	1108
Saturación mental	0	1	2	3	4	5	6	1109
Mal humor	0	1	2	3	4	5	6	1110
Baja realización profesional	0	1	2	3	4	5	6	1111
Trato despersonalizado	0	1	2	3	4	5	6	1112
Frustración	0	1	2	3	4	5	6	1113

### 7. Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	Siempre
Siento agotamiento emocional por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1201	
Al final del jornada, siento que el trabajo me ha "consumido"	0	1	2	3	4	5	6	1202	
Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1203	
Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	0	1	2	3	4	5	6	1204	
Soy capaz de resolver eficazmente los problemas surgidos en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1205	
Siento que mi trabajo me ha "quemado"	0	1	2	3	4	5	6	1206	
Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización	0	1	2	3	4	5	6	1207	
Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1208	
He perdido entusiasmo por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1209	
En mi opinión, he gozado bien con mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1210	
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1211	
He realizado muchas cosas valiosas en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1212	
Me pregunto por la utilidad de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1213	
Dudo sobre el valor de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1214	
Tengo seguridad de que en mi trabajo soy eficaz a cabo las cosas	0	1	2	3	4	5	6	1215	

### 8. Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	Siempre
--	-------	---	---	---	---	---	---	---	---------

En mi trabajo, siento plenitud de energía	0	1	2	3	4	5	6	1216
Mi trabajo tiene sentido y propósito	0	1	2	3	4	5	6	1217
El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando	0	1	2	3	4	5	6	1218
Me siento con fuerza y vigor en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1219
Siento entusiasmo por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1220
Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa alrededor de mí	0	1	2	3	4	5	6	1221
Mi trabajo me inspira	0	1	2	3	4	5	6	1222
Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar	0	1	2	3	4	5	6	1223
Soy feliz cuando experimento absorción por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1224
Siento orgullo del trabajo que hago	0	1	2	3	4	5	6	1225
Estoy en plena inmersión en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1226
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	0	1	2	3	4	5	6	1227
Mi trabajo es retador	0	1	2	3	4	5	6	1228
Me “dejo llevar” por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1229
Soy muy persistente en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1230
Me es difícil “desconectar” del trabajo	0	1	2	3	4	5	6	1231
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	0	1	2	3	4	5	6	1232

## **Anexo 2 Permiso uso de la herramienta de recolección de datos por parte del autor.**

Permiso uso de la herramienta de recolección de datos por parte del autor.

Se hace transcripción de la respuesta dada por correo.

Hola, LINDA.

Muy honrado por tu interés por el **cuestionario** sobre Calidad de Vida Laboral, un pack que incluye los bloques *Condiciones de Trabajo*, *Bienestar Laboral*, ambos de elaboración propia y también el *MBI* (Maslach Burnout Inventory – GS) y *UWES* (UtrechtWork EngagementScale), además de variables demográficas y algunos otros ítems cuali. Tienen mis permisos y bendiciones para aplicarlo.

Los dos primeros (Condiciones de Trabajo y Bienestar Laboral General) fueron diseñados para evaluar básicamente aspectos psicosociales de la experiencia laboral de personas que trabajan en servicios de atención al público, enfatizando especialmente los factores socio-ambientales de ese bienestar; esto es, su relación con las condiciones de trabajo (físicas, sociales, contractuales, temporales, económicas, etc., en tanto que factores de riesgo psicosocial y también que oportunidades para la salud ocupacional). Es por ello que los utilizamos conjuntamente, unas veces solos y otras también con el MBI y el UWES.

En estos últimos años, lo hemos aplicado a unos 12.000 profesionales iberoamericanos (principalmente de Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Venezuela y España) de la educación superior (profesorado universitario), de la asistencia sanitaria (medicina y enfermería hospitalarias) y del sistema de justicia; aunque también ocasionalmente en sectores como retail o trabajo social.

**Nota** sobre el **cuestionario de Bienestar Laboral**. A la hora de diseñar el *cuestionario de bienestar laboral*, traté de construir indicadores de las dos caras del bienestar (la positiva: *Bienestar Psicosocial*) y la negativa (el malestar: *Efectos Colaterales*). Pero el procedimiento de rotación Varimax integró en un mismo conjunto (qBL Cuestionario de Bienestar Laboral General) aquellos bloques que yo había concebido por separado, considerándolos “factores” de un único conjunto. Sin embargo, aunque técnicamente parece razonable tratarlos de forma integrada, conceptualmente se trata de dos dimensiones

muy diferenciadas, hasta el punto en que la experiencia de la aplicación del cuestionario y del tratamiento de sus resultados nos hace recomendable analizar y presentar los resultados de cada factor por separado (el bloque de *bienestar psicosocial* y el de *efectos colaterales*); porque de este modo todo se entienden mejor.

Te envío algunos textos por si te son de utilidad: un modelo de cuestionario en Word, por si deseas "cortar y pegar" lo que te convenga; el cuestionario comentado; un texto donde establezco mi posicionamiento ante el tema baremación de instrumentos como el cBLG. (4-5). Artículos originales de puesta a punto de los instrumentos.

Y otro (*Baremar o no baremar*) donde expreso mis resistencias a la baremación de la herramienta. En ese documento doy cuenta de mi resistencia a baremarlo todo, por efectos no científicos que pueden derivarse de un uso ingenuo de los baremos, que a veces inducen a pensar que la media de una población de referencia es una especie de "valor neutral" que debe ser tomado como la puntuación "normal" y "natural"; en lugar de seguir el criterio, según el cual lo bueno y deseable puede estar en uno de los extremos y no en la norma estadística.

En la mayoría de las escalas de mis cuestionarios, las puntuaciones absolutas deben ser leídas en un sentido descriptivo y según dicta el sentido común: una puntuación absoluta de media 7 sobre 10 en escalas de condiciones de trabajo indica que la botella de la valoración de las propias condiciones de trabajo está dos tercios llena y que la situación está bastante aceptable, aun siendo mejorable. Según mi punto de vista, las puntuaciones medias de las condiciones de trabajo en su conjunto y también las del factor bienestar psicosocial pueden ser presentadas en sus datos absolutos; porque no se prestan a ambigüedades.

En este mismo sentido, las macro encuestas internacionales de evaluación de condiciones de vida y de trabajo, de medida de la felicidad en el mundo o de satisfacción con los más diversos aspectos de la vida presente, las puntuaciones absolutas aportan la información básica y suficiente que se busca, teniendo una significación unívoca y universal. De modo que por ejemplo una puntuación media superior a 8 en un rango de 0 a 10 referida a condiciones de trabajo o a bienestar significa, en todo el mundo, un grado notable de satisfacción o una valoración bastante alta.

Pero cuando evaluamos aspectos del malestar laboral, es precisa una consideración epistemo-metodológica: el bloque referido al *bienestar laboral* contempla dos dimensiones del mismo: (a) el grado de *bienestar psicosocial* absoluto en el propio trabajo, que en nuestro cuestionario se mide en formato de diferencial semántico y de escala tipo Likert, y (b) los *efectos colaterales* del trabajar en determinadas condiciones de trabajo, que medimos mediante escala tipo Likert, con puntuaciones 0 (nunca) a 6 (siempre).

A efectos descriptivos, en lo referido a condiciones de trabajo (0= “pésimas, 10= “óptimas”), se puede hablar con fines descriptivos de un “valor neutral” (la mediana estadística), situado justo en el punto medio entre ambos extremos del continuo, que significa que la valoración se sitúa en un punto equidistante entre lo pésimo y lo óptimo; es decir, algo así como “ni bien ni mal”. También podría pensarse así en lo relativo al factor *bienestar psicosocial*.

Pero, a la hora de valorar *efectos colaterales* de las condiciones de trabajo (dolores de cabeza, trastornos intestinales, dolores cervicales, etc.), no tiene sentido hablar de un “valor neutral” como un imaginario punto medio entre el “nunca” y el “siempre”, sino solo de un “valor ideal”, determinado no por una *norma* estadística, sino por un *criterio*: la salud y el bienestar. Aquí el ideal es “nunca”, ubicado en el extremo “0” del continuo “nunca (0) - siempre (6)”.

De modo que, a efectos de interpretación de los datos, todo lo que sea alejarse del valor “nunca” (puntuación “0” en rango 0-6) debe ser considerado problemático. Así, una puntuación “2” en el factor efectos colaterales (o en alguna de sus escalas: *somatización, desgaste y alienación*) o en “agotamiento” por burnout no debe ser leída como “por debajo” de un imaginario “punto neutral “3” (y, por tanto, “buen dato”); sino, al contrario, como dos puntos por encima (alejado...) del valor 0, que es el criterio ideal de salud y bienestar (por tanto, “mal dato”; si bien acaso podría ser peor).

Cordialmente

**Josep M BLANCH**

**Director Programa Doctorado en Psicología, Profesor Titular - Emérito UAB**

**Barcelona**

**Cali**

**Tel. 57 (2) 488 22 22 Ext. 5099**

**Email:** [jmblanchr@usbcali.edu.co](mailto:jmblanchr@usbcali.edu.co)  
**Dirección:** Cra. 122 # 6 - 65. Cali  
**Visítanos en:** [www.usbcali.edu.co](http://www.usbcali.edu.co)

### **Anexo 3 Consentimiento informado**

#### **INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** factores psicosociales y su relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa SMM de Pereira -Risaralda.

**Investigadores:** GIRALDO MENDOZA JUAN DAVID, MARTINEZ HERRERA JULIETH NATALIA, PALACIOS CORDOBA KEVIN DWHAN, ROZO BUENAVENTURA LINDA MARIA PAULA Y TOVAR LANDINEZ NATALIA

**Objetivo del Plan de Mejora:** A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER (SMM). El objetivo general de el Plan de Mejora es Identificar cómo influyen los factores psicosociales en la calidad de vida laboral de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa SERVICIOS MARKETING MANAGER, de la ciudad de Pereira

**Posibles beneficios:** Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

**Posibles riesgos:** Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

**Participación voluntaria / Retiro del estudio:** Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ identificado con C.C. \_\_\_\_\_ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, \_\_\_\_\_ denominada “ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_

## Anexo 1 Tablas y graficas

**Tabla 1 Modelo calidad de vida Walton**

<b>Factores de CVL</b>	<b>Dimensión</b>
Compensación justa y adecuada	1. Remuneración adecuada al trabajo 2. Equidad interna (compatibilidad interna) 3. Equidad externa (compatibilidad externa)
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	4. Jornada de trabajo 5. Ambiente físico (seguro y saludable)
Utilización y desarrollo de capacidades	6. Autonomía 7. Significado de la tarea 8. Identidad de la tarea 9. Variedad de habilidades 10. Retroalimentación y retroinformación
Oportunidad de crecimiento y seguridad	11. Posibilidad de carrera 12. Crecimiento profesional 13. Seguridad del empleo
Integración social en la organización	14. Igualdad de oportunidades 15. Relaciones interpersonales y grupales 16. Sentido comunitario
Garantías constitucionales	17. Respeto por las leyes y derechos laborales 18. Privacidad personal 19. Libertad de expresión 20. Normas y rutinas claras de la organización
Trabajo y espacio total de vida	21. Papel equilibrado del trabajo en la vida personal
Importancia social de la vida en el trabajo	22. Imagen de la empresa 23. Responsabilidad social por los productos y servicios 24. Responsabilidad social por los empleados

Fuente: Herrera & Marcuello, 2010.

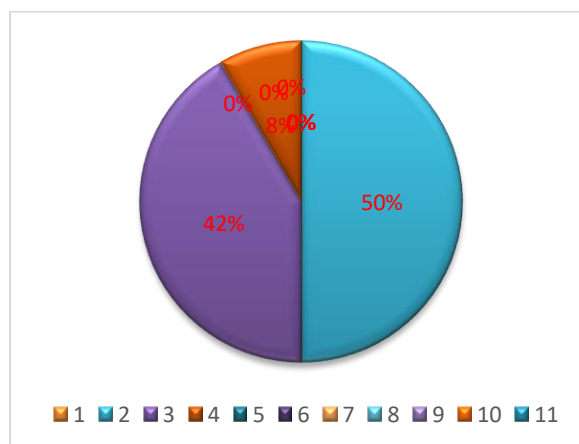
**Tabla 2 Factores psicosociales y afectación en la calidad de vida laboral.**

<b>Factores psicosociales identificados</b>	<b>Afectación en la calidad de vida laboral</b>
Característica del trabajo	Desarrollo de incertidumbre y angustia, por las exigencias del cumplimiento de metas.

Sobre carga laboral	Desarrollo de problemas de presión arterial, cansancio y agotamiento crónico.
Horarios	Irritabilidad por el cambio de turno, falta de conciliación entre la vida profesional y personal.
Ambiente de trabajo	Problemas de convivencia por la falta de compañerismo, conflictos entre superiores, estrés, desmotivación y desinterés.
Factores organizacionales	Problemas de comunicación interna, falta de apoyo, confusión en los roles o tareas, falta de cumplimiento de objetivos institucionales.
Seguridad laboral	Sensación de incertidumbre con relación a la protección propia y del grupo familiar, incertidumbre a futuro, incapacidad de cumplimiento de metas personales.
Somatización y emociones	Presencia de dolores de cabeza, musculares o de espalda, problemas de insomnio, gastrointestinales, sensación de ahogo, depresión, mal humor, sentimiento de inutilidad.
Retribución económica	Incapacidad de satisfacer necesidades básicas, remuneración insuficiente con relación a la carga laboral, bajas condiciones laborales.

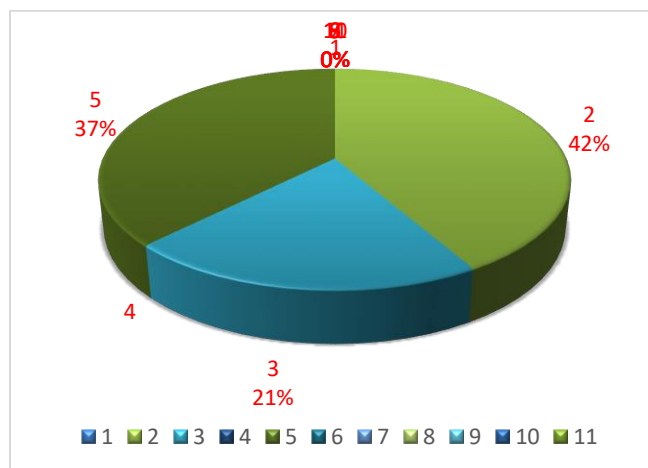
Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 1 Entorno**



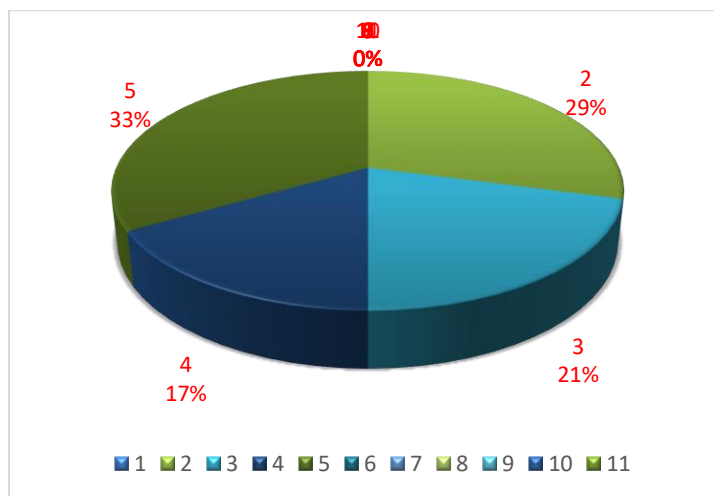
Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 2 Organización**

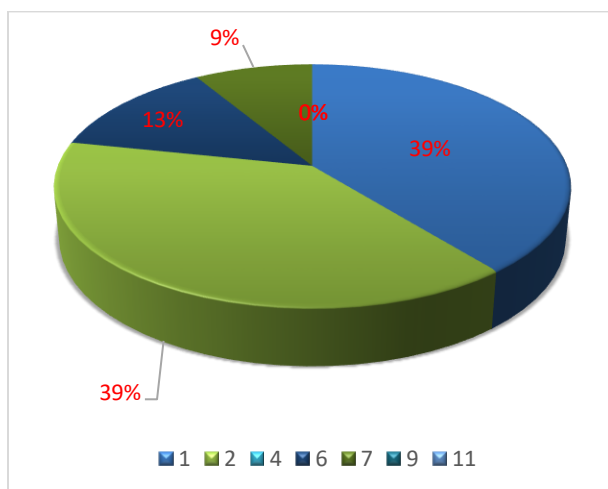


Fuente: Elaboración propia.

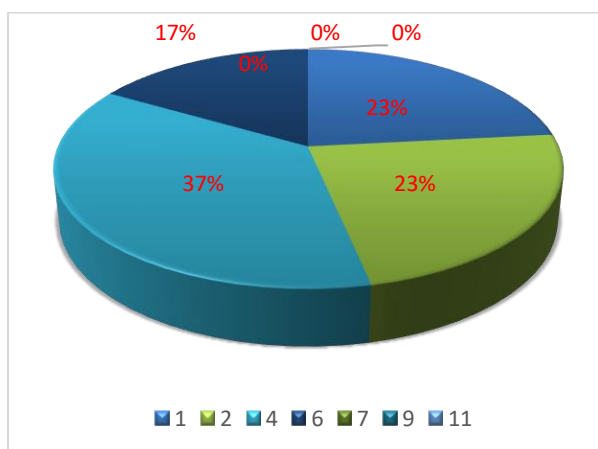
**Gráfica 3 Demandas de la organización**



Fuente: Elaboración propia.

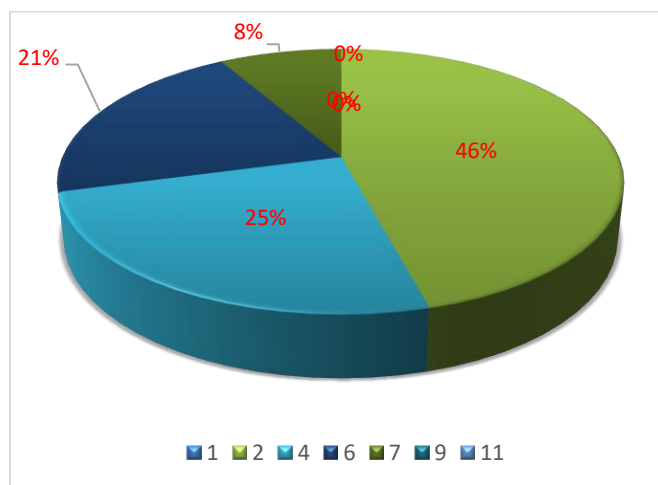
**Gráfica 4 Filiación laboral**

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 5 Desarrollo personal y profesional.**

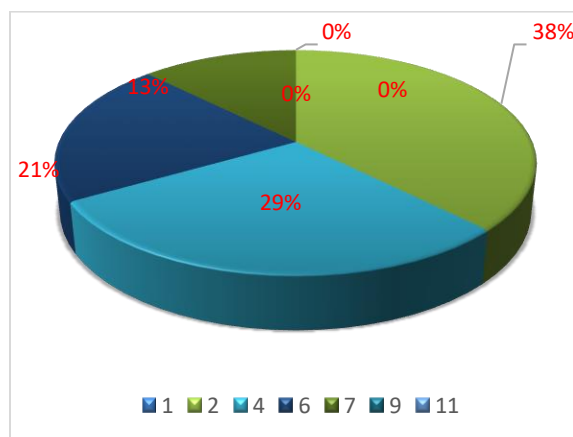
Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 6 Somatización**

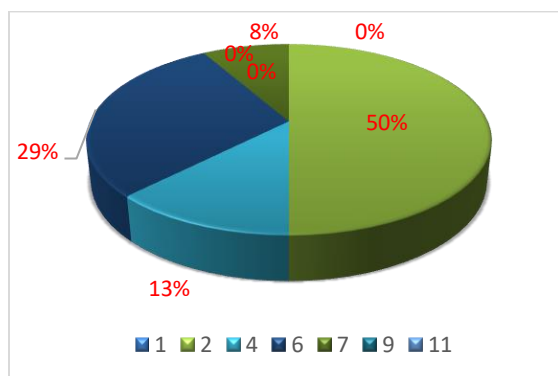


Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 7 Desarrollo de enfermedades**



Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 8 Manejo de emociones**

Fuente: Elaboración propia

**Anexo 2 Recurso multimedia**

Link del video

<https://www.youtube.com/watch?v=NkSCp2bCgnc>